

普通高等教育“十二五”规划教材

E-Commerce Infrastructure and Practice

电子商务 基础与实务

主 编 杜 进



中国建材工业出版社

普通高等教育“十二五”规划教材

电子商务基础与实务

主 编 杜 进

副主编 张 洪 赵 珏

胡慕海 汪佑民

中国建材工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务基础与实务/杜进主编. —北京:中国
建材工业出版社, 2011. 6

ISBN 978-7-80227-947-6

I. ①电… II. ①杜… III. ①电子商务-高等学校
-教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 107765 号

内容简介

本书采用模块式的结构,图文并茂,重点突出,每一个模块包含了详细的操作步骤,通俗易懂。全书共分为九个模块,分别讲述了认识电子商务、电子商务交易中的信息基础、电子商务交易模式、网络营销、电子商务交易中的安全与防范、网上支付应用、电子商务物流、电子商务法律法规、电子商务系统建设等内容。

本书可作为高等院校经济管理类及计算机类专业的规划教材,也可作为相关专业或从业人员的学习参考书。

电子商务基础与实务

主 编:杜 进

封面设计:华盛英才

出版发行:中国建材工业出版社

地 址:北京市西城区车公庄大街 6 号

邮 编:100044

经 销:全国各地新华书店

印 刷:三河市宏兴印刷厂

开 本:787 mm×1092 mm 1/16

印 张:19.25

字 数:448 千字

版 次:2011 年 6 月第 1 版

印 次:2013 年 1 月第 2 次印刷

定 价:39.50 元

本社网址:www.jcbs.com.cn

本书如出现印装质量问题,由我社发行部负责调换。联系电话:(010)88386906

前言

校随着互联网技术的迅速发展,推动了电子商务的产生和蓬勃发展。电子商务在给经济贸易方式带来巨大变化的同时,也使得社会、经济和生活发生了本质变化。在人们享受网上购物、网上支付、网上娱乐等方式所带来便利的同时,贸易环节中的各级商家和厂家为了能在全球范围内选择贸易伙伴,以最小的投入获得最大的利润,也在逐渐地改变传统经营模式,以电子商务的方式来重新构建新的工作体系。

电子商务的发展需要培养大量的专业复合型人才,这些人才既要懂计算机、网络技术,又要懂经营管理知识。在多年的教学工作中,本书的编者们逐渐形成了一个理念,就是对高校学生的培养,应坚持理论上“必需、够用”的原则,把教学重点放在概念、方法和实际的结合、应用上,注重技能训练,加强动手能力的培养。

本教材具有下列特点:

(1)教材内容和体系力图体现“工学结合”精神,突出教学过程的实践性、开放性和职业性,强化对高校学生职业能力的培养。

(2)教材内容兼顾学历课程与职业资格应试要求,融“教、学、做”为一体,以“工学交替”“任务驱动”“项目导向”等形式,按岗位工作流程和需要进行编写,以便学生在毕业时顺利取得学历证书和职业资格证书。

(3)教材内容适当引用实际案例,通过案例教学和实训操作,缩短学生校内学习与实际工作的距离,提升高校学生的岗位竞争能力,以期实现“教学与实践零距离,毕业与上岗零过渡”。

(4)教材配有丰富的教学资源,为教学提供全方位、立体化的解决方案。

本书是为适应高等院校学生学习电子商务理论和实务基础而编写的教材,教材结合了国家助理电子商务师考试大纲的要求,按照模块化的方式组织编写,教材突出了实践任务和理论知识相结合的特点,全书共分为九个模块,每个模块有2~4个任务。每一任务模块的编写中从任务提出、任务解析、相关知识、任务实施到课后实训、思考与练习,形成了完成一个任务所需的知识和能力体系,便于教师教学和学生学学习。

电子商务是一门新兴的学科,本教材力求跟上电子商务技术的最新发展,但由于电子商务的技术发展日新月异,同时电子商务又是一个多学科高度交叉的全新科学领域,还有许多尚待开发与探索的地方。

由于编者水平有限,编写时间仓促,书中难免存在疏漏或不足之处,恳请专家和广大读者多提宝贵意见,以便在今后的重印或再版中改进和完善。

编者

目 录

模块一 认识电子商务	1
任务一 了解电子商务职业	1
任务二 认知电子商务	8
任务三 电子商务的发展现状及趋势	23
模块二 电子商务交易中的信息基础	31
任务一 电子商务信息基础	31
任务二 互联网上的各类应用	52
模块三 电子商务交易模式	74
任务一 B2C 业务	74
任务二 B2B 业务	82
任务三 C2C 网上购物	93
任务四 网上开店	99
模块四 网络营销	115
任务一 认识网络营销	115
任务二 网络营销的常用方法	119
任务三 网络商务信息的收集与整理	129
任务四 网络商务信息的发布	139
模块五 电子商务交易中的安全与防范	146
任务一 初识电子商务系统安全	146
任务二 文件加密技术	158
任务三 交易安全管理	163
任务四 安全工具使用	179
模块六 网上支付应用	191
任务一 网上支付业务	191
任务二 网络银行应用	213
模块七 电子商务物流	224
任务一 电子商务物流概述	224
任务二 电子商务环境下的物流模式	243
模块八 电子商务法律法规	257
任务一 电子商务带来的法律新问题	257
任务二 电子交易中涉及的法律问题	263
任务三 电子商务从业人员的职业道德规范	273

模块九 电子商务系统建设	276
任务一 电子商务系统设计	276
任务二 网站建设实施与维护	290
参考文献	302

模块一

认识电子商务

知识目标

1. 了解电子商务岗位的要求和应该具备的基本技能;
2. 理解电子商务的概念;
3. 掌握电子商务的分类;
4. 了解我国电子商务发展的现状和趋势。

能力标准

能够分析企业开展电子商务的模式。

任务一 了解电子商务职业

任务提出

赵某是即将毕业的电子商务专业的大四学生。从半年前开始,他就为找工作做准备。通过上网以及参加各种招聘会,发现很少有企业提供“电子商务”的岗位。于是他希望知道,申请什么样的工作既能专业对口,也能发挥个人专长。

任务解析

电子商务几乎覆盖所有的行业和企业,在网络、信息通讯技术发展如此迅猛的今天,利用互联网进行商务活动是每个企业和组织的必然选择。然而正是由于电子商务所涉及的领域非常广泛,所以电子商务专业在工作岗位描述中,很难像其他传统的管理岗位一样,概括性地描述为“人力资源管理”“市场营销”等。因此,很多人就认为电子商务的岗位很难找或者专业不对口。

相关知识

20 世纪 80 年代以来,随着信息技术特别是互联网及相关技术的快速发展,使得经济全球化以前所未有的速度、广度和深度影响着世界各国经济、政治和社会的发展。经济全

球化使各国经济之间的联系日趋密切,这既给企业带来了发展的机遇,同时也使企业面临着巨大的挑战。近年来,在我国互联网技术的应用中,无论是使用规模还是技术水平,都在以惊人的速度增长和提高,越来越多的企业充分利用现代信息技术,将商务活动进行武装、改造和创新,从而使商务活动呈现出高效率、低消耗,高拓展、低约束,高收益、低成本,高可靠、低风险,高方便、低烦琐等现代商务形式。

信息以及网络技术的发展催生了许多新的商务模式,电子商务日益成为企业在经营过程中的重要管理工具。面对这一发展趋势,社会对电子商务的人才也提出了新的需求。据美国 IDC 估算,如果全球电子商务营业额达到几万亿美元的规模,电子商务职业岗位人才需求将增加到 2000 万人,这个数字比全世界现有的信息专业人员的总数还要大。根据我国的人力资源专家预计,未来 10 年我国电子商务人才缺口约为 200 万人。所谓的电子商务人才是指既掌握现代信息技术,又通晓现代商贸理论与实务,能通过电子手段来进行商贸活动的一种复合型人才。因此,在正式学习有关电子商务知识之前,有必要了解电子商务的岗位和相关技能要求。

一、电子商务岗位描述

电子商务的发展也带来了电子商务教育的繁荣,很多大学都开设了电子商务专业,而各学校的许多专业也都把“电子商务”作为基础课来设置。但是同其他专业相比,电子商务专业的岗位细分不是很明确。一些学校和学者对人才类型进行了区分,将电子商务人才分为技术类人才、商务类人才和综合管理类人才。现根据以往的调查和综合结果,将以上人才对其就业岗位进一步细分为技术类人才就业岗位、商务类人才就业岗位及综合管理类人才就业岗位(如表 1-1-1 所示)。

表 1-1-1 电子商务专业职业岗位情况

人才分类	工作职责	代表性岗位	工作描述
技术类人才	电子商务平台设计	网站策划、编辑人员	主要从事电子商务平台规划、网络编程、电子商务平台安全设计等
	电子商务网站设计	网站设计、开发人员	主要从事电子商务网页设计、数据库建设、程序设计、站点管理与技术维护等
	电子商务平台美术设计	网站美工人员	主要从事平台颜色处理、文字处理、图像处理、视频处理等
商务类人才	企业网络营销业务	网络营销人员	主要是利用网站为企业开拓网上业务、网络品牌管理、为上网客户提供服务、网上商品类信息管理、电子订单处理等
	网上国际贸易	外贸电子商务人员	利用网络平台开发国际市场,进行国际贸易

续表

人才分类	工作职责	代表性岗位	工作描述
商务类人才	新型网络服务商的内容服务	网络运营人员, 即主管	频道规划、信息管理、频道推广、客户管理、电子商务项目策划与导入等
	电子商务支持系统的推广	网站推广人员	负责销售电子商务系统和提供电子商务支持服务, 客户管理等
	电子商务创业	职业经理人	借助电子商务平台, 利用虚拟市场提供产品和服务, 还可直接为虚拟市场提供服务
综合管理类人才	电子商务平台综合管理	电子商务项目经理	既对计算机、网络和社会经济有深刻的认识, 又具备项目管理能力
	企业电子商务综合管理	电子商务部门经理	企业电子商务整体规划、建设、运营和管理等

从目前市场需求的电子商务岗位的描述来看, 这些岗位又可被划分为所谓事务层、实施层和策划、决策层。所谓事务层是指某个电子商务项目运营中的实务操作, 这是一个人数最多、岗位也较为广泛的层次。这个层次的岗位对从业人员的信息技术水平要求不高, 熟悉具体的商务流程, 能够操作和使用相应的电子平台就可以胜任; 实施层是指那些具体实施电子商务项目的岗位。在这个层次中, 具备项目实施能力是主要要求。当然, 这些项目并不是必须由一个人来全部完成, 往往是参与甚至领导项目的某一项具体工作, 比如流程策划、界面设计、内容架构或者具体编写程序等。这一层次岗位的从业者大部分都是具备某些信息技术特长而又了解商务活动的人员; 策划、决策层是指能够根据环境和企业的具体条件, 策划其电子商务规划, 并能辅助论证、决策重大项目的岗位, 比如采用何种支付方式、何种配送方式。这一层次岗位的从业人员相对较少, 大部分人必须是既有扎实的商务和信息技术理论基础, 又有着丰富工作经验的复合型人才。

另外, 从所分布的企业来看, 电子商务岗位几乎可以覆盖所有的行业和企业。当然最多的是那些网络企业和有自己的网站或者进行网络营销的传统企业。目前, 我国企业的信息化水平相对较低, 特别是中小企业, 因此对电子商务专业的人才需求不旺。但是随着企业信息化步伐的加快, 企业内部信息化对电子商务岗位的需求将会大幅度地增加。

二、电子商务职业技能要求

中国电子商务专业教育可以追溯到 1998 年, 几乎与美国卡耐基梅隆大学开办电子商务专业同期开始。其发展经历了尝试期、规范期和蓬勃发展期三个阶段。中国早期的电子商务专业教育伴随着一批电子商务专业学者的不断研究, 通过在各校以公共选修、专业选修的形式开设相关课程, 也有少数学校在本科高年级开设电子商务班 (甚至开设电子商务

方向研究生),从相关专业的三年级或四年级学生中转出一批学生进入电子商务专业方向学习,即所谓的“2+2”(西安交通大学从1998级经济管理类本科生中选拔培养电子商务方向本科生“2+2”)和“3+1”(汕头大学在第4年级培养电子商务方向本科生“3+1”)培养模式。

为了适应市场需求,使电子商务专业人才的培养规范化、规模化,教育部高教司于2000年年度和2001年年初分两批批准了对外经济贸易大学、西安交通大学、浙江大学等13所普通高等学校试办电子商务本科专业。2001年6月在南京审计学院,由教育部高教司主持召开了全国高校电子商务专业教学工作会议。初步讨论了本科电子商务专业的培养目标和核心课程。2002年教育部高教司又批准了第三批和第四批开设电子商务本科专业的院校,截至2008年,教育部高教司批准开设电子商务专业本科的学校已达到327所。在大力发展电子商务本科专业的同时,我国也开展了电子商务专业研究生阶段的培养。2003年教育部允许有条件的高等学校招收电子商务方向的硕士和博士研究生,这也标志着电子商务教育在国内已经进入了高质量的发展阶段。

(一) 电子商务人才需求市场对职业技能的要求

企业对电子商务人才的需求是不断增加的,但是并非所有的岗位都注明为电子商务专业所设,大多数岗位则与网络技术、市场营销、国际贸易、网络编辑等结合在一起。通过对企业的电子商务职业岗位招聘的调查,统计分析了目前企业对高职电子商务专业学生的职业能力要求。表1-1-2和表1-1-3分别概述了需求市场对部分电子商务岗位的职业技能要求。

表 1-1-2 技术类岗位的职业技能要求

岗位群	职业能力要求
网页美术设计 美工/艺术创作(美 编平面设计)	1. 有优秀的网页界面设计、颜色搭配能力 2. 精通相关设计软件,如 Photoshop、Flash、Fireworks、Dreamweaver 3. 能够与前台架构师沟通合作
前台架构 网站建设开发	1. 熟悉 XHTML+CSS、XML、Javascript 等知识 2. 熟悉网页标准、浏览器兼容、SEO(搜索引擎优化) 3. 熟悉 Photoshop 等软件的切片功能 4. 能够根据客户要求策划网站架构,进行项目软件需求分析、方案编写、制订项目实施计划

表 1-1-3 商务类岗位的职业技能要求

岗位群	职业能力要求
网站 php 程序员	1. 熟悉 LAMP(Linux、Apache、MySQL、PHP)开发环境 2. 精通 PHP 编程 3. 熟悉 PHP 开源 B2C 系统,如 Zencart、OsCommerce 等

岗位群	职业能力要求
电子商务顾问 电子商务员（技术维护） 计算机操作员	1. 熟悉电脑软硬件故障维护 2. 掌握网络维护与服务器环境架设 3. 熟悉 TCP/IP 网络技术和网络安全防护技术，掌握数据库基本知识
电子商务平台 推广专员 网站推广 产品策划 网站策划	1. 熟悉互联网营销及推广，熟悉网络工具使用 2. 精通市场营销策划，宣传推广公司产品，具备较强的策划能力，包括网站频道、产品及活动策划 3. 具有淘宝等网店销售经验及基本图片处理能力 4. 具备优秀的语言表达能力 5. 具有较强的商务谈判能力和公关能力
销售工程师/销售代表/ 电子商务专员/电子商务 (SHOPPING MALL 专 员)/业务员/电子商务 销售员/电子商务员/网 络维护营销/网络销售部 门助理/外贸电子商务 员/客户代表/销售助理	1. 熟悉电子商务操作流程 2. 熟悉互联网营销 3. 具有淘宝等网店销售经验及基本图片处理能力，可以运用 Photoshop、CorelDRAW 4. 良好的书面和口头沟通能力及提案书写能力 5. 能利用网络收集所需商业信息，发布信息 6. 具有高度的协同作战能力 7. 打字速度快，熟练的计算机操作能力
市场调查员	1. 熟练操作办公软件 2. 具有数据整理分析能力 3. 具有较强的沟通表达能力和团队合作精神，有业务拓展能力，责任心强
客户关系管理 高级销售顾问	1. 能开发、建立和管理客户资源 2. 具有分析客户需求和市场变化的能力，对公司的销售策略和服务提出改进建议 3. 有亲和力，可以维护与客户之间良好的服务和信任关系
电子商务文员 企业文秘	1. 熟悉基本电脑操作 2. 语言沟通能力强，较好的文字撰写功底
网络销售客服 电子商务客服 网上客服 客服专员	1. 熟悉网络购物，互联网 B2C、C2C 的流程，能进行产品上架，网上与客户沟通，销售及店铺管理 2. 能将产品描述中文译英文，要求能与外商进行沟通，精通英语 3. 打字速度快
电子商务网站编辑	1. 有良好的文字功底和编辑基础，熟悉网站编辑工作流程 2. 熟练使用 Word、Excel 等办公软件和 Photoshop、Fireworks、Dreamweaver 等软件 3. 具有良好的信息收集、归纳、整理能力，能完成专题设置、网站频道、栏目的策划和日常更新与维护

岗位群	职业能力要求
财务助理 ERP 财务咨询顾问 进销存会计 结算	1. 熟练掌握一门以上进销存财务软件，独立完成电子商务领域全盘账务 2. 具备较强的数据分析能力 3. 熟悉互联网、电子商务流程，能熟练操作 Office 办公软件 4. 工作细致、严谨，具有较强的工作热情 and 责任感，具有高度的敬业精神

根据表 1-1-2 和表 1-1-3 中各岗位对职业技能的要求可以看出，除了个人综合素质的要求外，电子商务岗位所必须具备的能力要求主要有以下四个方面：

1. 掌握网络硬件技术方面的能力

网络硬件技术需要学生了解计算机、服务器、交换器、路由器及其他网络设备的功能，知道有关企业网络产品的性能，懂得网络协议等，熟悉局域网知识，网络设计、安装、维护和管理。

2. 应用电子商务实施软件平台方面的能力

这方面涉及服务器端操作系统、数据库、安全、电子商务系统的选择，安装、调试和维护。比如微软的 Windows 操作平台上，服务器操作系统有 Server 2003，数据库有 SQL server，电子商务应用有 commerce server、content management server，安全保证有 ISA server 等。微软的认证如 MCSE、MCAD、MCSD、MCSA 等对知识的掌握有帮助，和电子商务实施平台联系较大的岗位有网站开发等。

3. 电子商务应用层方面的能力

在这方面涉及商业逻辑，网站产品的设计、开发，比如界面设计，就需要涉及 html、xml 脚本语言方面的知识，以及 Photoshop 等网页设计和图像处理方面的技能或网络应用程序的开发。这个层次主要负责网站 Web 页面的开发与后台的技术支持；能够满足运作层对技术层的要求；精通 ASP 等开发工具，能够独立开发后台；精通 SQL server、Access，能够独立完成数据库的开发。有开发经验，能够读懂常用于 ISP 的代码，并且能够编写基本的 JSP 程序；精通 HTML 语言，能够手写 HTML 代码，能够胜任网站策划、网站编辑、网站开发等方面的工作。

4. 电子商务运营管理能力

这方面的能力涉及各类商务支持人员，如客户服务、市场、贸易、物流和销售等诸多方面。要熟悉网络营销常用方法，具有电子商务全程运营管理的经验；能够制订网站短、中、长期发展计划、执行与监督；能够进行整体网站及频道的运营、市场推广、广告与增值产品的经营与销售；熟悉网络、网络营销和办公软件；负责公司产品在网络上的推广；对网络营销感兴趣，并能很好地掌握电子商务及网络发展的各种理念。

(二) 电子商务师职业技能要求

为规范从业人员的职业行为，推行国家职业资格证书制度，我国于 2002 年开始，在劳动和社会保障部的统一协调下，开展国家职业资格电子商务师职业全国统一培训鉴定试

点工作。在 2002 年 8 月试点成功的基础上,自 2002 年 12 月起,在全国正式推行电子商务师国家资格认证制度。

电子商务师资格共设四个等级,分别为电子商务员(国家职业资格四级)、助理电子商务师(国家职业资格三级)、电子商务师(国家职业资格二级)和高级电子商务师(国家职业资格一级)。目前通过考核进行认定的是二级、三级和四级。根据《电子商务师国家职业标准》,分别从理论和技能上,对几个等级的要求进行简单陈述。

1. 电子商务员国家职业资格认证(四级)

(1) 理论知识学习要求。

掌握与网页相关的超链接、图像图形、表格、框架、网页设计等知识,掌握浏览器、电子邮件、BBS、文件压缩等网络工具使用,掌握邮件列表、群发邮件、网络交流礼仪、网络广告、网络广告发布等知识,掌握网上注册、单证设计、网上购物、电子货币概念与分类、电子支付/网上银行概念等知识,掌握密码管理、信息存储、数字证书、安全电子邮件、病毒防范、防火墙概念等知识。

(2) 技能操作要求。

掌握电子商务基本操作技能,能正确使用常规网页制作工具录入文本对象、插入水平线、图像等元素,能进行超链接设置,用表格进行页面布局、增加网页层次、用框架制作网页,使用网络检索工具采集信息并进行分类,使用电子邮件交换商务信息、将自己的网站登录到搜索引擎、与其他网站进行互换链接操作,运用电子邮件列表技术进行许可营销、用邮件群发软件技术进行网络营销。

2. 助理电子商务师国家职业资格认证(三级)

(1) 理论知识学习要求。

掌握 HTML 语言、语法相关知识,掌握动态网页制作所涉及的多媒体、视频、音频相关知识,掌握文件传输、点对点通信等相关内容,掌握网络商务信息采集流程、网络商务信息采集需求分析、信息存储介质、商务信息分类、存储和管理相关知识,理解数据库基本知识,网络发布信息渠道和更新相关知识,网上调研、调研报告和网络促销相关知识,掌握网上商店生成系统、网站推广等相关知识,掌握订单处理、电子合同签订等相关知识,清楚知道电子支付、售后服务相关知识,掌握物流信息收集与分析、物流信息应用、采购业务流程编制相关知识,了解供应商管理相关知识,掌握文件加密、交易安全管理和安全工具使用等相关知识。

(2) 技能操作要求。

能够使用 HTML 语言制作标签、进行页面布局、文字设置和表格设置,能够制作动态网页,能够使用软件工具编辑图像和能够在网页中使用视频和音频元素,能够使用下载工具下载文件和文件传输工具收发文件,分析和处理商务信息并对其进行存储和维护,能够撰写调研计划书和报告,制订简单的网站推广计划,对订单进行必要的处理和草拟电子合同,能够采集商务信息,编制网上商店商品引进流程和电子商务安全管理。

3. 电子商务师国家职业资格认证(二级)

(1) 理论知识学习要求。

掌握项目总体设计与功能分析、企业信息化、系统集成和商务网站建设项目管理、电子商务系统安全和交易安全、物流方案模型设计、商务网站评估等知识。

(2) 技能操作要求。

能够根据电子商务系统的整体规划开展需求调研、进行商务网站的可行性分析并撰写可行性分析报告,能够进行商务网站的功能设计和总体规划、管理,能够进行系统运行安全分析和安全处理交易数据,能够对商务网站功能、内容、实施进行评估。



任务实施

在寻找和电子商务岗位相关的工作时,主要分为两个步骤。

一、客观分析自己的知识结构

电子商务既需要广泛的商务知识,也需要扎实的网络、信息技术。由于每个人受教育的程度、关注点和接受能力不同,因此对商务和技术知识掌握的运用能力也不同。目前市场上提供的电子商务的岗位主要分为技术类和实务类。技术类的岗位要求求职者必须掌握并熟练运用至少一种相关技术,而实务类的岗位对技术的要求相对不高。因此,首先要确定自己在哪个方面更有优势或者更有兴趣。

二、寻找相关的岗位

实际上,只要某个岗位和计算机以及网络打交道,都是电子商务的岗位。只是每个岗位对应聘者的要求不同。因此,这一步要根据自己的计划,选择不同行业、不同企业中的不同相关岗位。一般来说,很多招聘网站或企业往往把技术类的电子商务岗位设置在计算机软硬件、互联网/IT的栏目下,而实务性的岗位实际上几乎包含在每个职位分类下,如广告、销售、采购等管理岗位。求职者可以根据自己的知识背景来选择。一般来说,相关证书,如计算机等级证、电子商务师资格证等证书在申请电子商务岗位时,将会是个加分的基础。当然,企业看中的是能力,但是在面试时,这些证书却是一个能暂时说服招聘者的方法。



课后实训

访问智联招聘网(www.zhaopin.com)、中华英才网(www.chinahr.com),了解与电子商务相关职位的人才需求情况及职位要求。

任务二 认知电子商务



任务提出

VANCL 凡客诚品(www.vancl.com)于2007年10月选择了自有服装品牌网上销售的商业模式。目前已是根植中国互联网上遥遥领先的服装品牌。据最新的艾瑞调查报告,凡客诚品已跻身中国网上B2C领域收入规模前四位。其所取得的成绩,不但被视为电子商务行业的一个创新,更被传统服装业称为奇迹。2009年5月被认定为国家高新技术企业。

下面对凡客诚品的商业模式和经营模式进行分析。

任务解析

近两年来,网络购物在我国快速兴起,使得 B2C 的经营模式成为很多传统企业和网络企业的选择,因而竞争也是异常激烈的。如何在众多的 B2C 网站中占有一席之地,就成为将要和正在实施电子商务的企业和创业者们所关注的问题。

相关知识

一、传统商务与电子商务

商务或者商务活动就是至少有两方参与的有价物品或者服务的协商交换过程,它包括买卖各方为完成交易所进行的各种活动。如果从买方或者卖方的角度来考察所有的交易活动,其业务流程主要包括以下环节:

买方:确定自身需求→选择满足需求的产品→选择供应商→进行商务谈判→成交签约并支付货款→要求售后服务。

卖方:进行市场调研,分析需求→设计制造满足需求的产品→进行促销活动→进行商务谈判→成交签约→接收货款并交付产品→提供售后服务。

从上述买卖双方的业务流程可以看出,商务活动的实务操作均由交易前的准备、贸易磋商、合同与执行、支付与清算等环节组成。但是电子商务和传统商务的运行环境不一样,交易时使用的工具也不同。

(一) 传统商务的交易流程

1. 交易前的准备

对于商务交易过程来说,交易前的准备就是供需双方如何宣传或者获取有效的商品信息的过程。商品供应方的营销策略是通过报纸、电视、户外媒体等各种广告形式宣传自己的商品信息。对于商品的需求者企业和消费者来说,要尽可能得到自己所需要的商品信息,来充实自己的进货渠道。因此,交易前的准备实际上就是一个商品信息的发布、查询和匹配过程。

2. 贸易磋商过程

在商品的供需双方都了解了有关商品的供需信息后,就开始进入具体的贸易磋商过程,贸易磋商实际上是贸易双方进行口头磋商或纸面贸易单证的传递过程。纸面贸易包括询价、价格磋商、订购合同、发货、运输、发票、收货等等,各种纸面贸易单证反映了商品交易双方的价格意向、营销策略管理要求及详细的商品供需信息。在传统商务活动的贸易磋商过程中使用的工具有电话、传真或邮寄等,因为传真件不足以作为法庭仲裁的依据,所以各种正式贸易单证的传递主要通过邮寄方式传递。

3. 合同与执行

在传统商务活动中,贸易磋商过程常通过口头协议来完成,但在磋商过程完成后,交

易双方必须以书面形式签订具有法律效力的商务合同,来确定磋商的结果和监督执行,并在产生纠纷时通过合同由相应机构进行仲裁。

4. 支付与清算

传统商务活动中的支付一般有支票和现金两种方式,支票方式多用于企业间的商务活动过程,用支票方式支付涉及双方单位及其开户银行。现金方式常用于企业对个体消费者的商品销售过程。

(二) 电子商务的交易流程

1. 交易前的准备

在电子商务模式中,交易的供需信息都是通过交易双方的网址和网络主页完成的,双方信息的沟通具有快速和高效率的特点。

2. 贸易的磋商

电子商务中的贸易磋商过程将纸面单证在网络和系统的支持下变成了电子化的记录、文件和报文在网络上的传递过程,并且由专门的数据交换协议保证了网络信息传递的正确性和安全性。

3. 合同的签订与执行

电子商务环境下的网络协议和电子商务应用系统保证了交易双方所有的贸易磋商文件的正确性和可靠性,并且在第三方授权的情况下,这些文件具有法律效力,可以作为在执行过程中产生纠纷的仲裁依据。

4. 资金的支付

电子商务交易中的资金支付采用信用卡、电子支票、电子现金和电子钱包等形式,以在网上支付的方式进行。

(三) 传统商务与电子商务的关系

电子商务是在传统商务的基础上发展起来的,电子商务与传统商务有着密切的联系。传统商务和电子商务的目标是完全一致的,即都是实现商务交易活动,二者的本质区别在于实现商务的方式和工具不同。

所有商务活动都包含商流、物流、资金流和信息流。商务发展历史的第一个阶段是“以物易物”方式进行商品买卖,主要以物流为主,商流在物流后实现,商品交换后所有权发生了改变,这种商务活动属于直接交易。随着生产的发展、货币的产生,在商品交换的第二个阶段出现了以中介进行商品交换的方式,即“以钱买物”,但是人们是按照“一手交钱、一手交货”的现金买卖原则,即先付款后提货。这种商务活动也属于直接交易。在商品流通的第三个阶段,出现钱庄、银行等从事货币服务及货币买卖的金融信用行业,这一阶段物流和商流开始分离,业务交易方式开始从直接向间接转变,如交易前预付款、事中托收承付、支票、汇票和事后分期付款等。在这个阶段,信息的作用开始突出起来。在商品交易的前、中、后期,交易双方都尽可能地了解对方和金融中介等的有关商品交易的各种信息,如商品信息、商业信誉、支付能力、中介能力、中介信息等。而银行等金融、商业中介要充分了解和掌握交易双方的各种信息,保障商品交易的安全性,这一阶段尽管是间接交易,但需要交易双方、金融中介、商业中介等面对面商议或者通过电报、电

话、传真等方式直接交流，商务活动实现的手段还是直接的。

随着电子技术尤其是计算机技术、网络技术的发展和普及，商品交易的实现需要市场信息、客户信息、供应商信息、营销信息、商品信息、交易信息、支付信息等，并且这些信息的获得、传输、加工和处理全部或者部分采用电子工具实现，通过信息控制商品交换和交易的全过程。在这个过程中，交易双方具有陌生性和间接性，信息交流是间接的。在现代商业活动中如果没有计算机、网络等电子信息技术的支撑，没有信息流，则交易是不可能实现的。由于这个阶段是采用电子技术及其工具实现的商务活动，因此称为电子商务阶段。表 1-2-1 概述了传统商务和电子商务之间的区别。

表 1-2-1 传统商务与电子商务运作方式比较

项目	传统商务	电子商务
信息提供	根据销售商的不同而不同	透明、准确
交易对象	部分地区	全球
流通渠道	企业→批发商→零售商→消费者	企业→消费者
交易时间	规定的营业时间内	24 小时
销售方法	通过各种关系买卖	完全自由购买
顾客方便度	时间、地点、服务	无拘无束
对应顾客需求	需要很长时间掌握顾客的需求	迅速捕捉顾客的需求，及时应对
销售地点	需要销售空间	虚拟空间

二、电子商务的概念与特点

（一）电子商务的概念

早在 1939 年，当电报刚出现的时候，人们就开始对利用电子手段进行商务活动的讨论，随着电话、传真、电视等工具的诞生，商务活动中可应用的工具进一步扩充。自 20 世纪 90 年代末电子商务这一新生事物出现以来，不同的组织、学者、专家以及企业都对电子商务进行过界定，但截至目前还没有统一的定义。综观近年来对这一定义的认识和演变，各种定义的区别主要体现在电子和商务这两个词的外延和范围上。

电子即电子技术，这是一个覆盖范围极广的领域。无疑，电子技术是现代高新技术的核心，而现代电子技术的核心又是计算机技术和通信技术，计算机网络是计算机技术和通信技术结合的产物，Internet 则是计算机网络技术到目前为止最为重要的应用。由于 Internet 在整个电子技术中的特殊地位，在对电子商务概念的理解中，一般人认为“电子”指的就是 Internet。当然，也有人认为电子商务中的“电子”是以 Internet 为主要工具，同时也包括其他计算机网络、通信设备（如电话、传真）等电子手段。甚至还有人认为，电子商务中的“电子”就是现代高新技术，商务活动中使用到的高新技术手段都可以包括在“电子”一词中。

再来看对“商务”一词的理解。西方学者认为，商务是将社会资源转换为产品和服务，并以营利为目的向消费者进行销售的有组织的活动。在这一定义中，商务的核心是销售活动。同一般的销售活动相比较，商务活动的规模较大，具有严格的商业协议，并受到