

教育部职业教育与成人教育司推荐教材配套用书
中等职业学校电子商务专业教学用书

电子商务活动体验

(C2C模式)

莫海燕 主编



-Business



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

教育部职业教育与成人教育司推荐教材配套用书
中等职业学校电子商务专业教学用书

电子商务活动体验

Dianzi Shangwu Huodong Tiyan

(C2C 模式)

莫海燕 主编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是教育部职业教育与成人教育司推荐教材配套用书。本书以学生为主体,切实贯彻“做中教、做中学”教学理念,让学生在体验电子商务 C2C 创业的过程中,掌握电子商务的基础知识,并学以致用,提升学生综合职业素养。

本书主要内容包括:体验网上开店、做好创业准备、认识与描述商品、拍摄网店商品、处理商品图片、装修店铺、推广商品实现交易、物流与客服。本书配有多媒体课件,包括各项活动的素材、案例、PPT、教案、综合测试、考评方案、拓展链接等大量内容,对于学生学习大有帮助。

本书可作为中等职业学校电子商务专业的教材,也可作为网上创业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务活动体验: C2C 模式 / 莫海燕主编. -- 北京: 高等教育出版社, 2012.1
ISBN 978-7-04-033604-7

I. ①电… II. ①莫… III. ①电子商务—中等专业学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第272744号

策划编辑 杨成俊
责任校对 胡晓琪

责任编辑 杨成俊
责任印制 尤 静

封面设计 张 志

版式设计 范晓红

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 北京铭成印刷有限公司
开 本 787 mm × 1092 mm 1/16
印 张 15.5
字 数 370 千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2012年1月第1版
印 次 2012年1月第1次印刷
定 价 34.20元(含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究
物 料 号 33604-00

前 言

在全球信息化大势所趋的影响下,各国电子商务不断改进和完善,电子商务成为各个国家和各大公司竞相争夺的阵地。在我国,电子商务迅速崛起,培养一批“既懂计算机、又懂商务、既会应用、又会创新”的电子商务人才迫在眉睫,本书正是在这样的背景下产生的。

本书以“培养学生实际动手能力”为本,依据 C2C 电子商务的真实业务流程撰写,本书充分介绍了电子商务中 C2C 模式的基础知识,帮助学生掌握 C2C 电子商务操作技能,为学生自主创业提供了一条捷径。

本书的最大特点是以真实的 C2C 交易网站为平台,以任务组织学习活动,包含了网络交易中不可缺少的软件工具的使用及技巧讲解,介绍了整个网店从无到有、从搭建到推广的操作方法。本书在结构上展现了清晰的思路,避免了很多教材中对网络交易的技术概念、软件工具和操作平台的繁琐描述,而是直接讲解开店的每一个实现步骤,通过实例巧妙融合概念与工具,符合中职学生认知思路。全书从认识与描述商品、拍摄与处理商品图片、装修店铺与推广商品到最后实现物流与客服,全程展示了网上开店的全过程,充分体现了工作过程导向的职业教育课程开发技术。

本书由莫海燕任主编,课程策划与教材编写得到了职教同行和电子商务行业人士的大力支持与帮助,在此一并表示感谢!本书参编人员有莫丽梅、陈刚、黄嘉嘉、冷玉芳、李翔、莫永宁、秦清梅、伍誉、蒋春花等人。

限于编者水平,在内容选材和叙述上如有不当之处,恳请各位专家学者和广大读者批评指正。读者意见反馈信箱:zz_dzyj@pub.hep.cn。

编 者

2011 年 11 月

目 录

活动 1 体验网上开店	1	任务 2 精致修图还原服饰本色	124
任务 1 获得开店资格	2	任务 3 点石成金凸显皮革质感	130
任务 2 开启网络店铺	12	任务 4 变废为宝恢复金属光泽	134
活动 2 做好创业准备	25	任务 5 妙手回春再现玻璃透明度 ...	139
任务 1 欣赏案例积累经验	26	任务 6 精益求精设计图片背景	144
任务 2 撰写策划做好准备	31	活动 6 装修店铺	150
任务 3 巧妙融资找到本钱	39	任务 1 揭开装修面纱	151
任务 4 成立公司自己做主	44	任务 2 树立店铺形象	161
任务 5 寻找货源降低成本	47	任务 3 挂起店铺招牌	166
活动 3 认识与描述商品	52	任务 4 设计分类导航	173
任务 1 精准描述诠释服装魅力	53	任务 5 精修描述模板	178
任务 2 曲尽其妙凸显饰品璀璨	61	活动 7 推广商品实现交易	189
任务 3 详尽切实传播食品安全	69	任务 1 优化标题迈出第一步	190
任务 4 笔力独扛引领数码科技	77	任务 2 设置促销激发购买欲	193
活动 4 拍摄网店商品	85	任务 3 发表帖子吸引客户	197
任务 1 精挑细选准备摄影器材	86	任务 4 建立博客培养客户	201
任务 2 面面俱到展示服装质感	93	任务 5 编织微博收获客户	205
任务 3 精选角度显现饰品光华	105	任务 6 依靠淘宝提高效率	209
任务 4 大胆用光打造玻璃光效	113	任务 7 撰写方案整合推广	213
活动 5 处理商品图片	117	活动 8 物流与客服	217
任务 1 化繁为简修正照片效果	118	任务 1 因地制宜选物流	218
		任务 2 精诚所至赢客户	231

活动1 体验网上开店

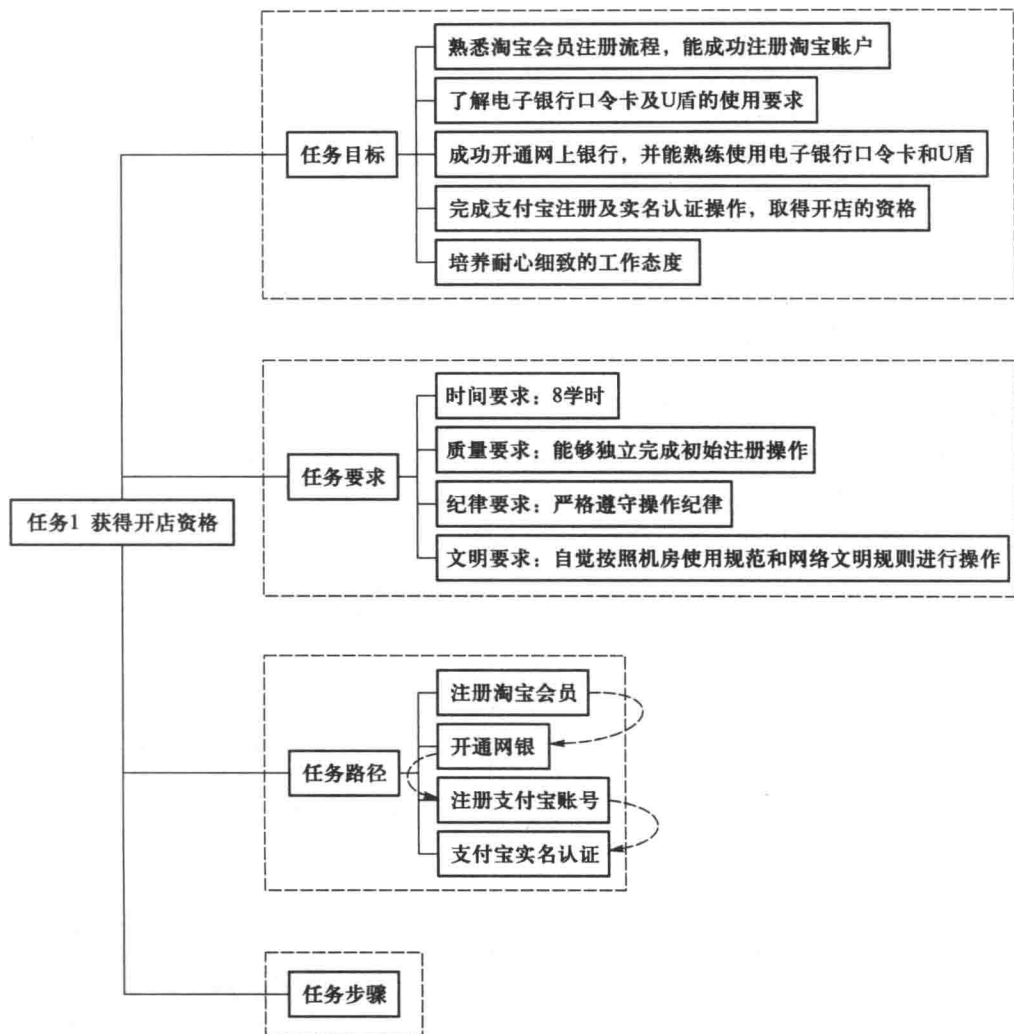


活动导入

网络以超乎人们想象的速度走进了我们的生活，改变了我们的很多习惯。几年前，我们还习惯于用“人头攒动”、“熙熙攘攘”来形容商场的热闹景象，并且享受着逛街带来的欣喜与疲惫。而网络购物这个新鲜的概念，从悄悄侵袭我们的头脑到流行于时尚人士的消费理念中，仅仅用了几年时间。买家通过上网浏览、搜索、了解、购买商品，然后用网络银行完成支付，就组成了网上购物的基本流程。本单元将对网上购物流程的每一个步骤进行详细的介绍，为您铺就一条网上购物的便捷之路。淘宝、易趣、当当……在这些网络交易乐园中，越来越多的人已经不满足于买到心爱的宝贝，而开始学着在网上开店，自己当老板。全心全意的专职卖家也好，小打小闹的兴趣爱好也好，如果你想改变自己的生活，不妨尝试去做网店老板，用自己的理念开创一片新天地：“我的地盘我做主”。



任务1 获得开店资格



任务步骤

一、注册淘宝会员

1. 开始注册

登录淘宝主页：<http://www.taobao.com>，单击页面顶部左边的【免费注册】按钮开始注册，如图1-1所示。



图 1-1 开始注册

2. 填写注册信息，阅读协议

根据提示，填写个人注册信息；然后，阅读、了解淘宝服务协议，提交注册信息。如图 1-2 所示。

图 1-2 填写注册信息并阅读协议

3. 验证账户信息

验证账户信息时，可使用手机或邮箱验证，如图 1-3 所示。

图 1-3 验证账户信息

(1) 手机验证。需填写未绑定淘宝账户的手机号码,如图 1-4 所示,该号码同时用于账号登录时接收验证码。填入手机接收到的校验码后即注册成功。

(2) 邮箱验证。点击下方提示语,进入邮箱验证页面,填写邮箱地址后弹出短信获取校验码对话框,所填的手机号码仅用于此次激活邮箱,不绑定淘宝账号,如图 1-5 所示。

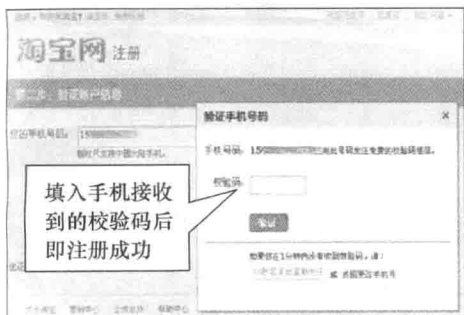


图 1-4 手机验证

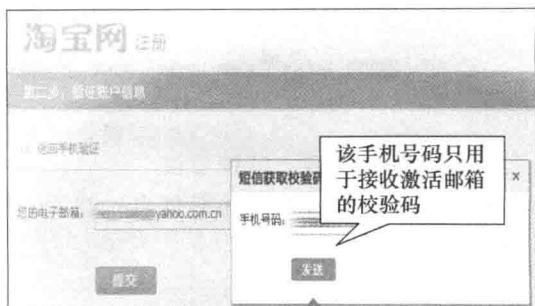


图 1-5 邮箱验证

4. 激活淘宝账号

在提交注册信息时填写的邮箱中,收取一封名为“亲爱的×××,完成最后一步,您的注册就成功了!”的邮件。打开该邮件,单击【确认】按钮,完成淘宝账号的激活,如图 1-6 所示。

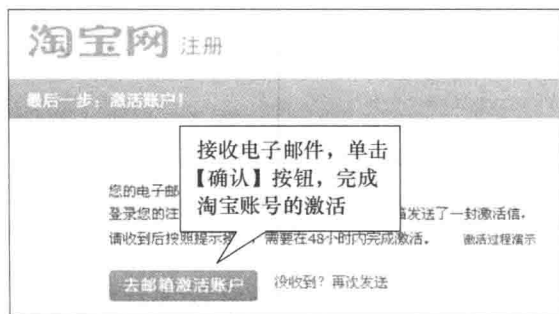


图 1-6 激活淘宝账号

5. 登录淘宝

回到淘宝主页,单击【登录】按钮,输入会员名及密码,此时会弹出登录保护对话框,点击发送验证码,并填写淘宝向手机发送的验证码即可登录,如图 1-7 所示。

二、开通网银

请携带本人有效身份证件和银行(中国工商银行)卡到中国工商银行(以下简称工行)①柜台,申请电子银行口令卡或 U 盾。工行咨询热线: 95588。

能够使用工行网上支付功能的分以下三种:

① 这里仅以工商银行为例。

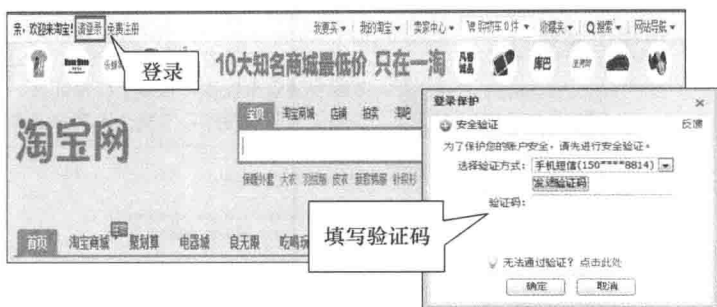


图 1-7 登录淘宝

1. 静态密码客户

2006 年 9 月 1 日前柜台签约但未申领电子银行口令卡或 U 盾的客户，总累计限额 300 元，限额用完后，需要到柜台申请电子银行口令卡或 U 盾才能继续使用。

2. 动态口令卡客户

(1) 携带本人有效身份证件及注册网上银行时使用的牡丹卡前往工商银行任何一个营业网点，提交网上银行业务申请单(原先已在柜台办理过网银业务的客户请填写变更单申领口令卡)，并向柜台申明开通“电子商务”功能。

(2) 首次支付前，先登录工行网上银行，点击“个人网上银行登录”修改网银登录密码、支付密码，并设为数字和字母的组合，之后激活口令卡。

(3) 口令卡可使用 1 000 次，之后需要前往柜台重新申领。

3. U 盾客户

(1) 携带本人有效证件及注册网上银行时使用的牡丹卡前往工商银行任何一个营业网点，提交网上银行业务申请单。

(2) 首次支付前，先登录工行网上银行安装驱动、下载证书。

(3) U 盾客户不受交易限额控制，可享受 24 小时大额转账汇款等各种服务。

只要是工行个人网上银行的客户，只要携带本人有效身份证件及注册网上银行时使用的牡丹卡到工行营业网点就可以申请 U 盾。注意，申请 U 盾需要交纳一定费用购买 U 盾。

使用 U 盾有三个步骤，如图 1-8 ~ 图 1-10 所示。



图 1-8 登录工商银行网站



图 1-9 进入系统设置

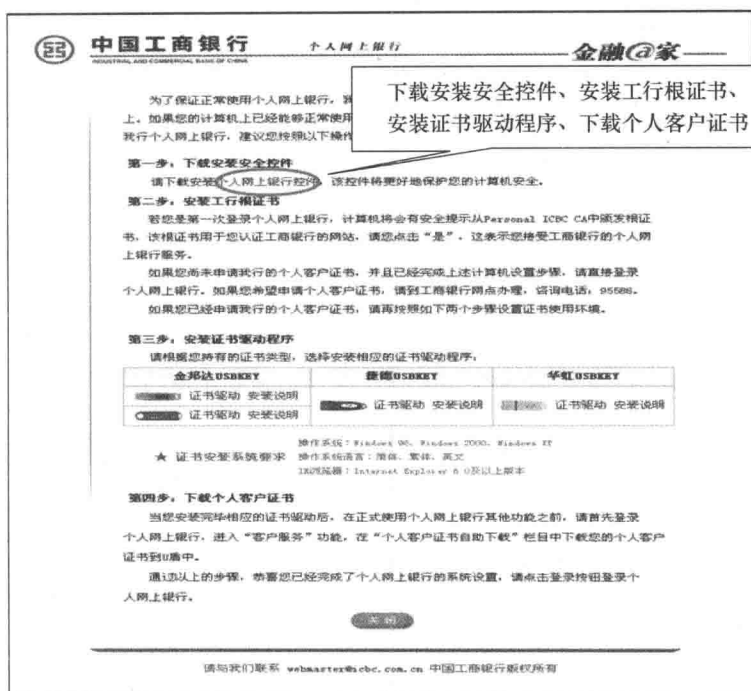


图 1-10 下载相关软件

三、注册支付宝账号

1. 通过淘宝网站注册激活

在淘宝网注册并激活账号后，系统会自动生成一个支付宝账户，账户名就是注册时提交的电子邮箱，密码与淘宝登录密码相同。

(1) 激活链接。在淘宝账户“注册成功”提示页面中单击【点此激活】按钮，开始支付宝账户的激活，会弹出如图 1-11 所示的页面。也可登录淘宝网后，通过单击【首页】→【我的淘宝】→【账号管理】→【支付宝账户管理】按钮找到该页面，红色文字显示账户状态为“未激活”，单击【点此激活】链接，开始支付宝账户的注册和激活。

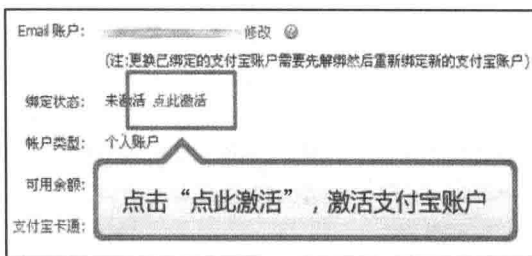


图 1-11 激活链接

(2) 提交个人信息，完成激活。在支付宝账户注册激活页面中填写姓名、证件号码以及支付宝账户登录密码和支付密码后，单击【确定】按钮，完成支付宝账户的激活，如图 1-12 所示。

(3) 确认激活完成。激活完成后，回到支付宝账户管理页面，会发现账户状态已变成黑色文字显示的“激活”，而操作选项中也变为“去支付宝查看账户”的状态，如图 1-13 所示。

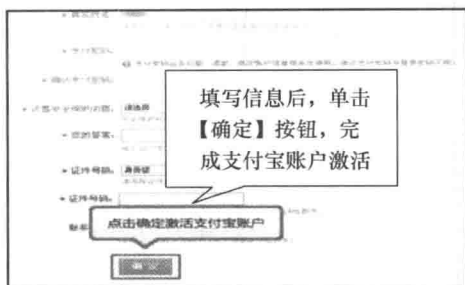


图 1-12 提交个人信息, 完成激活

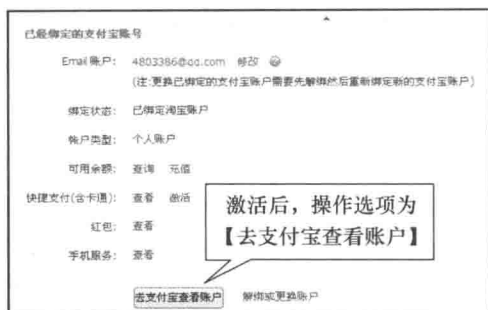


图 1-13 确认激活完成

2. 通过支付宝网站注册激活

包括淘宝在内的许多购物网站都支持使用支付宝进行交易。买家或卖家都可以在支付宝网站直接注册支付宝账户, 具体操作如下:

(1) 登录注册。进入支付宝网站 <http://www.alipay.com>, 单击右上角的【注册】链接或【免费注册】按钮进入用户注册页面, 开始注册, 如图1-14所示。

(2) 填写、提交注册信息。在用户注册页面填写 E-mail、真实姓名、登录密码和校验码等信息后, 单击【同意以下协议并提交】按钮提交注册信息, 如图1-15所示。

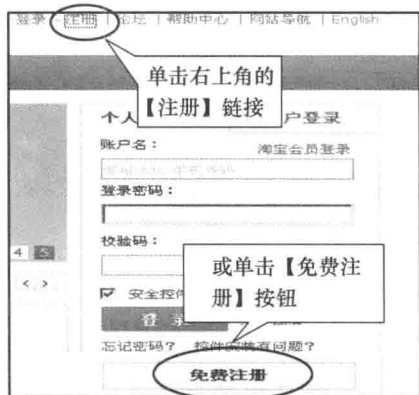


图 1-14 登录注册

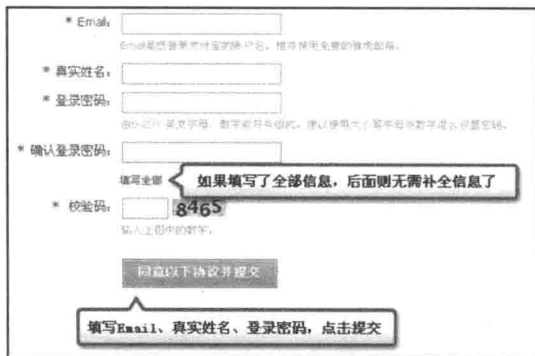


图 1-15 填写、提交注册信息

(3) 收取邮件, 激活账户。转到登录提交注册信息时填写的邮箱, 接收支付宝系统自动发出的激活邮件。打开邮件单击【点击这里, 立即登录并启动支付宝账户】链接, 完成注册, 如图1-16所示。

四、支付宝实名认证

支付宝实名认证步骤如图1-17所示。

可以通过以下两种方式提交支付宝认证申请:

1. 登录淘宝网站提交申请

(1) 登录淘宝网后, 单击主页右上角【我的淘宝】按钮进入“我的淘宝”页面。在页面中部有【想卖宝贝先进行支付宝认证, 请点击这里】链接, 单击该链接开始提交认证申请。

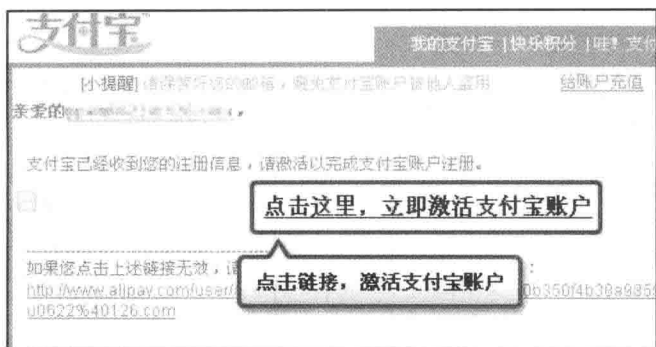


图 1-16 收取邮件，激活账户

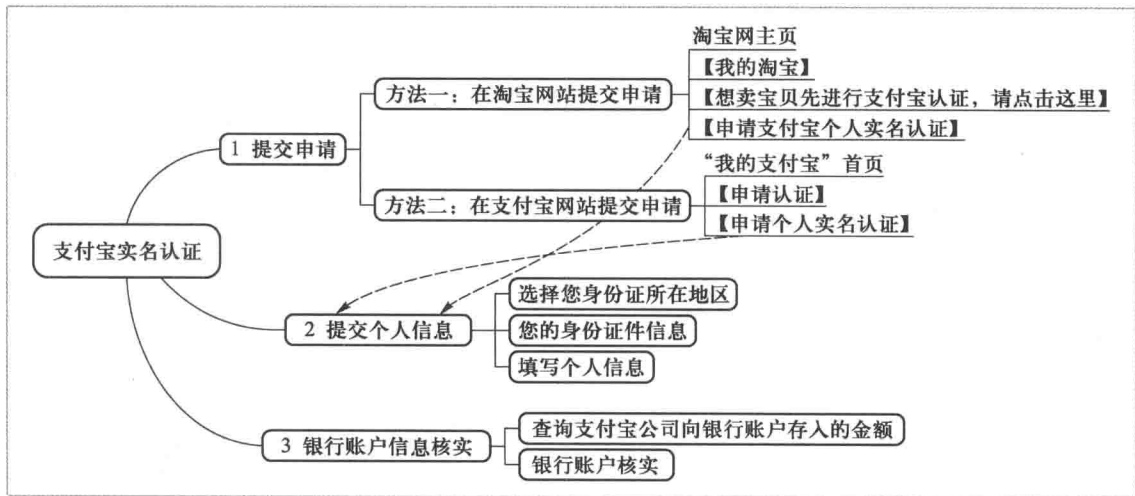


图 1-17 支付宝实名认证步骤

(2) 提交申请。进入支付宝个人实名认证申请页面(前提是提交信息注册淘宝时,是以个人身份申请的,否则,在此步操作后进入的是支付宝商家实名认证申请页面),单击页面中的【申请支付宝个人实名认证】按钮,提交申请要求。

(3) 阅读协议,完成申请的提交。

2. 登录支付宝网站提交申请

(1) 开始申请。登录支付宝账户,在“我的支付宝”首页单击【申请认证】链接。

(2) 提交申请。在打开的支付宝实名认证页面中,单击【申请个人实名认证】按钮,提交申请。

(3) 阅读协议,完成申请的提交。

在上述步骤中我们已经开始了支付宝实名认证的申请。提交支付宝认证申请后,接下来要做的是“提交个人信息”、“银行账户信息核实”两个步骤。

3. 提交个人信息

(1) 在“选择您身份证所在地区”页面中,选择【中国大陆用户】,点选【通过其他方式来进行实名认证】后,点击【立即申请】按钮,进入下一步。

(2) 在“您的身份证件信息”页面中,输入“身份证号码”和“身份证真实姓名”(这里输入的姓名和身份证号码必须是完全真实且必须是同一个人的,姓名与身份证号码必须和银行账户的户主姓名、身份证号码相同),再点击【提交】按钮进入下一步。

(3) 在“填写个人信息”页面填写个人资料。

(4) 填写完成之后点击【提交】按钮,系统会在新页面中要求你再检查一次刚才输入的信息是否正确,如果有问题则点击【返回修改】按钮进行修改,如果没有问题则点击【确认提交】按钮,在新页面中会提示“认证申请成功提交!”并要求你在1~2个工作日后到银行进行汇款的核实。

4. 银行账户信息核实

(1) 查询支付宝公司向银行账户存入的金额。1~2个工作日后,支付宝向申请者所提供的银行账户汇款,并会发出一封名为“支付宝认证已向您提供的银行账户汇款,请尽快完成金额确认”的邮件。此时到银行账户去查询明细,查出支付宝公司向你账户存入的金额(一般在1元以下)。

(2) 银行账户核实。单击支付宝汇款提示邮件中的【确认收到的金额】链接,或者登录支付宝网站后,在“我的支付宝”页面中单击【申请认证】链接,或者在登录淘宝网站后,在“我的淘宝”页面中单击【点击查看详情】链接,进入确认支付宝汇款金额页面。

在新页面中输入收到的金额(金额必须输入正确,如支付宝通过汇款向你的账户存入7分钱,即输入0.07)后,单击【确认】按钮即可。

认证审核通过后,就会拥有支付宝个人实名认证的小图标了。



任务提示

一、提前准备资料

在开始注册前,应提前准备好如下资料:

- (1) 个人手机号码。
- (2) 电子邮箱。
- (3) 身份证号、身份证复印件、身份证主人持身份证拍摄的照片。
- (4) 网银开户行及用户银行的银行卡。

二、注册信息须知

1. 个人信息注意事项

(1) 会员名。会员名由5~20个字符组成,可包括小写字母、数字、下划线和中文(一个汉字为两个字符)。

(2) 密码。密码由6~16个字符组成,一定要同时包含英文字母、数字和符号中的至少两种。

(3) 电子邮件。输入常用的电子邮箱地址,以后淘宝网很多事宜都会通过电子邮件和会员联系,包括找回密码、交替提醒等。

(4) 再次确认电子邮件地址。再输入一遍电子邮件地址,确认上面输入的电子邮件地址。

(5) 校验码。将显示的校验码输入到右边的输入框中,英文字母可不区分大小写。

2. 检查会员名是否可用

注册成功后，会员名再也不能修改，可以单击【检查会员名是否可用】按钮来查看是否可用。

3. 确保密码安全性

(1) 输入密码时，使用英文字母加数字或符号的组合密码，可增加密码安全性。

(2) 注册成功后，可以修改初始密码。

4. 查收账号激活邮件

如果没有收到淘宝网系统的账号激活邮件，可以使用注册时填写的邮箱发送邮件到淘宝邮箱 ok@taobao.com，邮件标题为“激活账号”，邮件内容为需要申请的淘宝会员名，邮件发送成功后，3 分钟内就可以完成账号的激活了。

5. 校验码输入

校验码需在英文状态或半角模式下输入，否则系统会提示“校验码出错”。

三、U 盾的使用

1. 安装 U 盾驱动程序

(1) 请参照工行个人网上银行系统设置指南，首先调整您的电脑^①设置，然后安装 U 盾驱动程序。

(2) 如果用光盘安装，请运行 U 盾光盘，选择安装主页面的“系统升级”，系统会自动检测并提示您安装补丁，安装补丁后，请选择“驱动程序安装”，安装 U 盾驱动程序。

2. 证书信息下载

(1) 可以委托工行网点柜员协助您下载个人证书信息到 U 盾体内。

(2) 可以登录工行个人网上银行，进入【客户服务】→【个人客户证书自助下载】，下载前请确认 U 盾已连接到电脑 USB 接口上，如果下载不成功，请到柜台办理。

3. U 盾完成支付业务

支付时，按系统提示将 U 盾插入电脑的 USB 接口，输入 U 盾密码，并经银行系统验证无误，即可完成支付业务。

任务评价

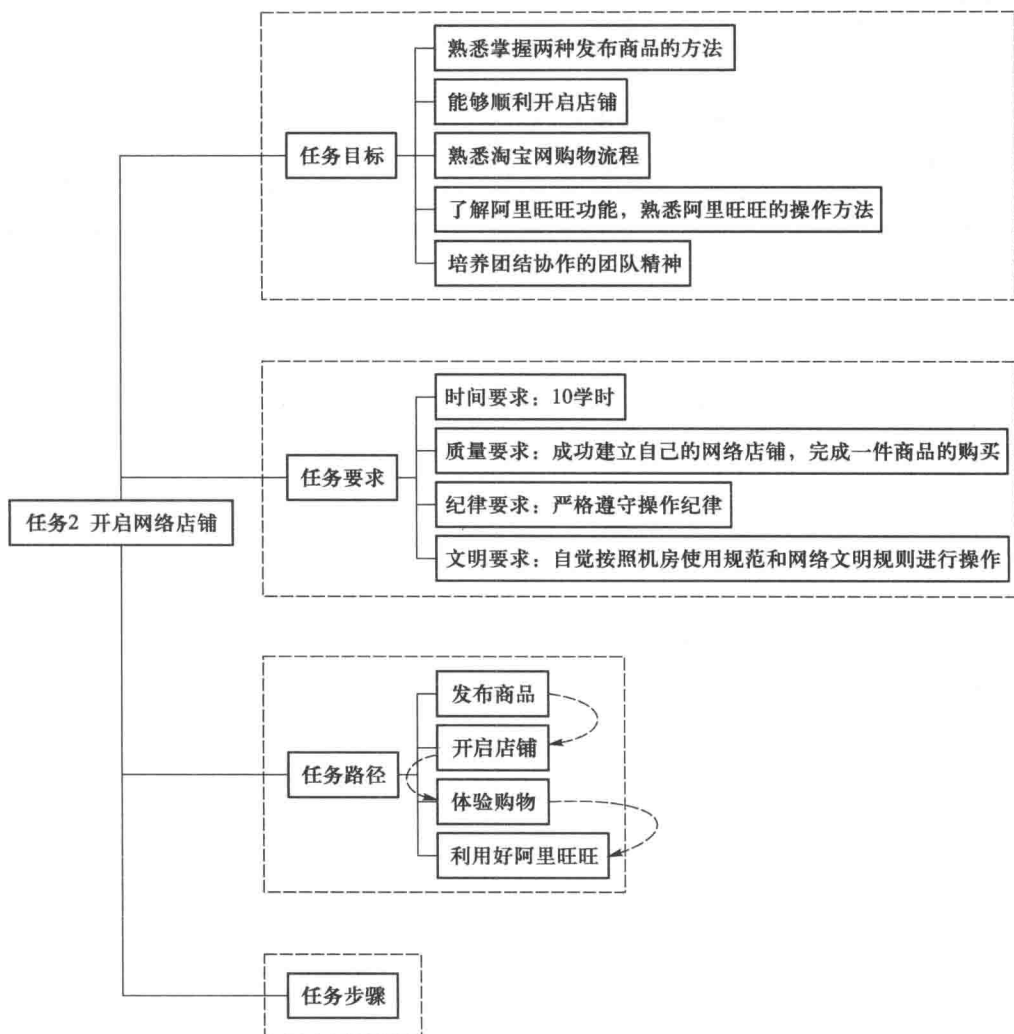
类别	序号	考核项目	考核内容及要求	分值	学生自测	学生互测	教师检测	分数
技术考评 (80 分)	1	质量	注册淘宝会员	10				
	2		开通网银	20				
	3		注册支付宝账号	20				
	4		支付宝实名认证	20				
	5	时间	是否按时完成任务	10				

^① 考虑到本书的性质，对于“计算机”与“电脑”两个词未作严格区分，且按照习惯大多使用了“电脑”一词。

续表

类别	序号	考核项目	考核内容及要求	分值	学生自测	学生互测	教师检测	分数
非技术考评 (20分)	6	态度	学习态度是否端正	5				
	7	纪律	遵守纪律	5				
	8	协作	有交流、团队合作	5				
	9	文明	保持安静、清理场所	5				
总分:								

任务2 开启网络店铺



任务步骤

一、发布商品

1. 发布“一口价”商品

(1) 打开发布商品页面。登录淘宝网, 在“我的淘宝”页面右上角单击【我要卖】按钮或者在页面左部的【我是卖家】区域单击【我要卖】按钮进入商品发布页面。

(2) 选择一口价方式出售。在商品发布页面中单击【一口价】按钮, 如图 1-18 所示。