



中等职业教育电子商务专业课程规划新教材

网上开店实务

WANGSHANG KAIDIAN SHIWU (项目教材)



面向教学改革：知识重构，三位一体



面向企业需求：能力为本，注重实操



面向中职师生：版式活泼，好教易学

彭纯宪 主编



配教学资源包



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

中等职业教育电子商务专业课程改革规划新教材

网上开店实务

（项目教材）

主 编 彭纯宪

副主编 黄文莉

参 编 华 夏 徐翠梅



机械工业出版社

本书是中等职业教育电子商务专业课程改革规划新教材，是中等职业教育电子商务专业的一门实训课教材。

本书从专业卖家的角度，以网上开店的经营流程为主线，采用项目教材编写体例，分为主教材和教学资源包两个部分：其中主教材细分为9个项目，即选择网上开店平台、走进淘宝、开通网上银行、支付宝攻略、网上发布宝贝、网上店铺装修、网店商品管理、网店推广和网店客服。每个项目精心设计了7个环节：学习目标、情景设置、实训准备、实训步骤、知识链接、实训评价和巩固练习。教学资源包由演示文稿、参考答案及教学建议、学生学习资源、教师教学资源、经典案例、优秀教案集锦6个部分构成，为学生自主学习和教师教学提供了丰富的“学”和“教”的资源。

本书适用于中等职业学校电子商务专业的实训教学，也适用于营销类、物流类专业相关课程的实训教学，同时也可作为农村劳动力转移和城市待业人员创业自学或培训用书。

图书在版编目（CIP）数据

网上开店实务：项目教材/彭纯宪主编. —北京：机械工业出版社，2009.7

中等职业教育电子商务专业课程改革规划新教材

ISBN 978-7-111-27573-2

I. 网... II. 彭... III. 电子商务—专业学校—教材 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字（2009）第114436号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：徐永杰 责任编辑：徐永杰

封面设计：王伟光 责任印制：洪汉军

三河市国英印务有限公司印刷

2009年8月第1版第1次印刷

184mm×260mm·13.25印张·323千字

0 001—3 000册

标准书号：ISBN 978-7-111-27573-2

定价：24.00

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

销售服务热线电话：（010）68326294

购书热线电话：（010）88379639 88379641 88379643

编辑热线：（010）88379196

本社服务热线：（010）68311609

本社服务邮箱：marketing@mail.machineinfo.gov.cn

投稿热线：（010）88379196

投稿邮箱：leory123@sina.com

封面无防伪标均为盗版

在电子商务浪潮涌来之际,“易趣”、“淘宝”、“拍拍”等国内知名的第三方电子商务平台纷纷脱颖而出。它们积极地借鉴国外大型同类网站的成熟经验和先进的运营方式,为喜爱网络购物的消费者提供了全新的体验,让网络交易的观念深入人心。随着网上购物的便捷性和实用性日益凸显,网络购物渐渐成为一种便捷、时尚的生活方式,精明的商人们开始将注意力转移到网上商店(城),网上开店就成为了一种时尚的营销方式。

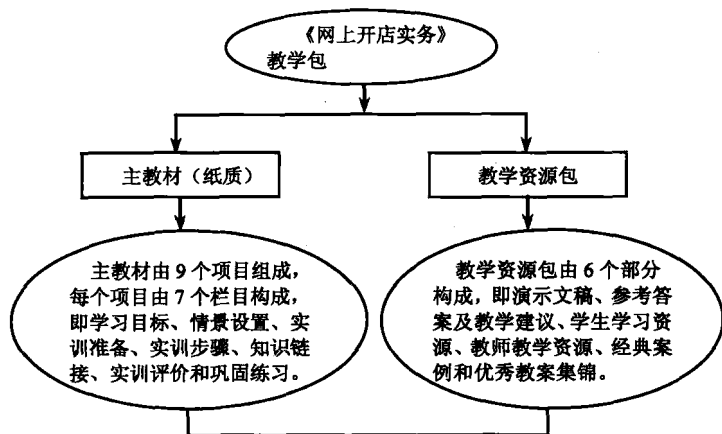
“网上开店实务”是中等职业学校电子商务专业的一门实训课程,中等职业学校学生(以下简称中职生)可以从专业卖家的角度,通过体验申请、经营一家店铺的过程,熟悉网上交易的基本流程以及网上销售的一系列环节,有效地激活所学的理论知识。通过“做中学”,可以最大限度地唤起学生的学习欲望和提高学生的学习兴趣,从而提高学生电子商务方面的综合技能,增强其自主创新意识和创业激情。

一、本书的结构和特点

本书以网上商店经营的工作过程为导向,以在淘宝网网上的开店流程为主线,采用项目教材编写体例,具体结构分为以下两个层次。

1. 第一个层次——总体结构

第一个层次由两个部分组成——主教材和辅助教材(光盘)。



2. 第二个层次——每一部分的具体结构

(1) 主教材 全书细分为9个项目,即选择网上开店平台、走进淘宝、开通网上银



行、支付宝攻略、网上发布宝贝、网上店铺装修、网店商品管理、网店推广和网店客服。每个项目精心设计出以下7个栏目：

- ☑ 学习目标：包括每个项目的技能训练目标和相关知识目标。
- ☑ 情景设置：展示与项目相关的职业或生活情景，导入项目包含的具体任务、内容和要求。
- ☑ 实训准备：包括教学设备准备、资料准备、教学组织形式和学时安排等。
- ☑ 实训步骤：包括完成单项实训目标和综合项目实训目标的具体操作步骤。
- ☑ 知识链接：与每个项目和每项技能训练相关的知识。
- ☑ 实训评价：按项目应达到的实训标准进行自评和互评，保障实训目标的落实。
- ☑ 巩固练习：主要是根据每个项目必须掌握的主要知识点而设计的训练题，其题型包括判断题、单项选择题、多项选择题和操作题。

(2) 教学资源包 教学资源包由演示文稿、参考答案及教学建议、学生学习资源、教师教学资源、经典案例和优秀教案集锦6个部分构成。对于选用本书作为教材的中职学校，本部分内容可通过机工教材网(<http://www.cmpedu.com>)或通过联系责任编辑(联系人：徐永杰；电话：010-88379196；E-mail: leory123@sina.com)获取。

- ☑ 演示文稿：包括主教材每个项目技能训练操作步骤的演示PPT，与主教材配套。
- ☑ 参考答案及教学建议：包括主教材“巩固练习”的参考答案(含教学建议、能力训练、参考答案等内容)。
- ☑ 学生学习资源：包括《电子商务师国家职业标准》、电子商务员考试重点表、网上开店等参考资料，主要供学生学习参考之用。
- ☑ 教师教学资源：包括“教师教学资源”模块，下设三个文件，即电子商务法规、教学方法(论文)、中国互联网报告，主要供教师教学参考之用。
- ☑ 经典案例：包括20个网上开店成功或失败的经典案例。
- ☑ 优秀教案集锦：收集参编学校和参编教师的优秀教案，包括学校、省市、全国等各级的优秀教案(课件)、说课稿(课件)等。

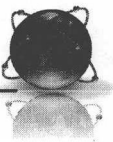
二、本书的定位及其使用建议

本书是一本指导初学者网上开店的实训教程，着重从专业卖家的角度出发，较详细地介绍了网上开店各个环节的具体操作方法，内容丰富、简明扼要、通俗易懂，具有较强的可操作性，既可作为电子商务专业中职生的教材和网上创业者入门时的参考读物，也可作为农村劳动力转移和城市待业人员自学或培训用书。

在使用本书的过程中，教师或培训师如何教，学生或读者如何学？具体建议如下：

1) 要提高教学实效，必须改变以“教师为中心，课堂为中心”的传统“教”和“学”的模式，让学生开展网上开店竞赛、网店设计比赛，实现网上开店成功的校友与在校学生互动。在网络平台进行真实或模拟创业等多种形式的、生动活泼的实践性教学活动。

2) 建议教师多采用不同的教学方法进行有针对性的教学。特别提倡在各种教法中，



引导学生开展“自主—合作—探究”式的学习。在教学理念上,通过学生开展“自主—合作—探究”式的学习,重在培养学生的“关键能力”和职业素养,为提高学生的就业能力打下坚实的基础。

3) 全书分为9个项目,共计72学时,具体分配如下:

项 目	内 容	实 训 学 时
项目一	选择网上开店平台	4
项目二	走进淘宝	4
项目三	开通网上银行	4
项目四	支付宝攻略	6
项目五	网上发布宝贝	10
项目六	网上店铺装修	10
项目七	网店商品管理	10
项目八	网店推广	12
项目九	网店客服	8
机动		4
总计学时		72

三、参加编写的单位

本书由武汉市财贸学校彭纯宪任主编,黄文莉任副主编。具体分工如下:彭纯宪编写项目一;黄文莉编写项目二~五;华夏编写项目六~七;徐翠梅编写项目八~九。最后由彭纯宪统稿。

本书的编写得到了武汉市财贸学校、武汉市旅游学校、武汉市石牌岭职业高级中学等单位的大力支持。在本书编写的过程中,参考了一些电子商务网站的资料和书籍,在此一并表示衷心的感谢!由于作者水平所限,不足之处在所难免,恳请读者提出宝贵的意见或建议。

编 者

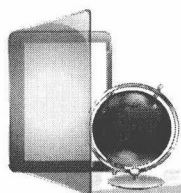
目 录

前言

项目一 选择网上开店平台	1
项目实训目标 1: 了解全球最大的中文网上交易平台 —— 易趣网	2
项目实训目标 2: 了解国内人气最高的网上交易平台 —— 淘宝网	5
项目实训目标 3: 了解国内发展最快的网上交易平台 —— 拍拍网	8
项目实训目标 4: 写出一份选定 C2C 网上交易平台的理由和依据的书面说明	11
项目二 走进淘宝	16
项目实训目标 1: 领取开店“身份证”—— 注册淘宝	17
项目实训目标 2: 聘请保安—— 为密码加保险	21
项目实训目标 3: 获得名片效应—— 设置个人空间	25
项目实训目标 4: 淘宝网会员基本信息管理	29
项目三 开通网上银行	33
项目实训目标 1: 开通中国建设银行网上银行	34
项目实训目标 2: 开通中国工商银行网上银行	40
项目实训目标 3: 开通招商银行网上银行	46
项目实训目标 4: 写出一份选择××银行网上银行的理由和依据的说明书	52
项目四 支付宝攻略	58
项目实训目标 1: 获得开店“通行证”—— 注册支付宝	59
项目实训目标 2: 验证卖家第一关—— 支付宝实名认证	63
项目实训目标 3: 提高账户安全性能—— 支付宝数字证书	71
项目实训目标 4: 支付宝账户的设置	76
项目五 网上发布宝贝	86
项目实训目标 1: 发布宝贝—— 一口价	87
项目实训目标 2: 发布宝贝—— 拍卖	94
项目实训目标 3: 选择一种方式成功发布宝贝并填写记载表	97
项目六 网上店铺装修	103
项目实训目标 1: 起个好名—— 正式开张	104
项目实训目标 2: 设置店标—— 吸引买家眼球	106
项目实训目标 3: 设计公告栏—— 广而告之	115
项目实训目标 4: 选择店铺风格—— 凸显卖家个性	118



项目实训目标 5: 设置店铺介绍——让买家了解您	119
项目实训目标 6: 综合训练——网上店铺装修	122
项目七 网店商品管理	127
项目实训目标 1: 梳理宝贝——分类商品方便买家浏览	128
项目实训目标 2: 推荐宝贝——增加商品的展示机会	139
项目实训目标 3: 修改宝贝信息——更新商品迎合买家心理	142
项目实训目标 4: 综合训练——网店商品管理	145
项目八 网店推广	148
项目实训目标 1: 提高店铺点击率——添加友情链接	149
项目实训目标 2: 提高店铺访问量——橱窗推荐	152
项目实训目标 3: 建立人脉关系——加入商盟	155
项目实训目标 4: 提高知名度——淘宝论坛	161
项目实训目标 5: 定制推广工具——淘宝直通车	165
项目综合目标 6: 综合训练——网店推广	171
项目九 网店客服	175
项目实训目标 1: 充分运用沟通工具——阿里旺旺	176
项目实训目标 2: 及时回复买家留言	180
项目实训目标 3: 选择适合的宝贝配送方式	186
项目实训目标 4: 售后服务不可忽视	191
项目实训目标 5: 沟通的技巧	195
项目实训目标 6: 综合训练——制订一份《网店客服手册》	199
参考文献	202



项目一 选择网上开店平台



了解目前主流的 C2C 网上交易平台，分析和比较各自的特点、优点和缺点，为选择开店的地址，即网上交易平台提供依据。具体的项目实训目标包括：

项目实训目标 1：了解全球最大的中文网上交易平台——易趣网

项目实训目标 2：了解国内人气最高的网上交易平台——淘宝网

项目实训目标 3：了解国内发展最快的网上交易平台——拍拍网

项目实训目标 4：写出一份选定 C2C 网上交易平台理由和依据的书面说明



情景设置

自己开店做老板是许多人的梦想。随着网络技术的发展，网上开店给人们提供了一个实现梦想的机会。网上开店没有复杂的程序，不需要昂贵的店面租金，也无需仓库，同时上手容易，利润也不小。对于希望开店创业，又难以投入太多资金的人来说，开网店无疑是较好的选择。

商业流通领域著名的“三原则”认为：开店成功的关键第一是选址，第二是选址，第三还是选址！网上开店也需要选址——选择一个好的网上开店平台。近几年，国内这类提供网上开店服务的网站蓬勃发展。本项目主要介绍三个人气比较高的大型网站，请您上去浏览一番，了解这些网站的背景以及特点，并对它们进行性价比的分析与比较，然后选择出适合您的网上开店“地址”。



实训准备

- ☑ 教学设备准备：多媒体网络电脑教室或电子商务实训室。
- ☑ 教学组织形式：将学生 2~6 人分成一个小组，以小组学习为主。



- ☑ 项目学时安排：共 4 学时（其中，项目实训目标 1~3，2 学时；项目实训目标 4，1 学时；巩固练习，1 学时）。

项目实训目标 1： 了解全球最大的中文网上交易平台——易趣网

实训步骤

步骤一：上网。双击桌面上的图标，启动浏览器，输入网址 <http://www.eachnet.com>，进入易趣网首页，如图 1-1 所示。



图 1-1 登陆易趣网首页

步骤二：点击易趣网首页下端的“关于易趣”栏目，打开易趣网简介的页面进行仔细阅读，如图 1-2 所示。

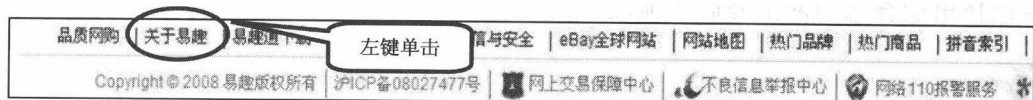


图 1-2 点击易趣网首页下端的“关于易趣”栏目

步骤三：对易趣网简介的内容进行浏览，了解易趣网发展、演变的基本情况，如图 1-3 所示。

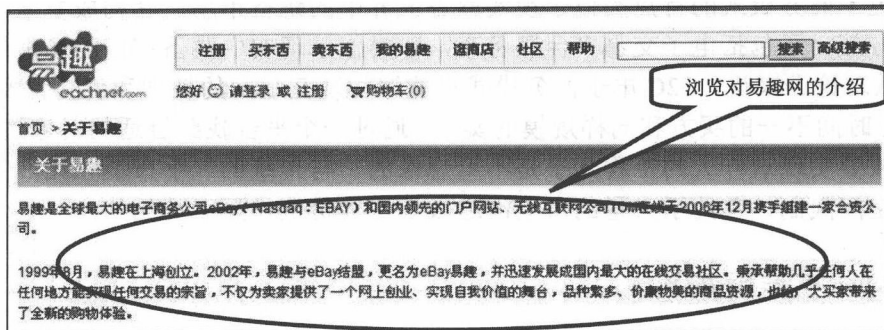


图 1-3 浏览“关于易趣”内容



提示：要了解易趣网更多的情况，请点击易趣网首页上端的“客服”栏目，它能提供您想知道的各种信息，如易趣规则、注册与认证、卖家帮助和支付方式等。

步骤四：在充分了解易趣网的基础上，完成表 1-1 的填写。

表 1-1 易趣网服务特点及提供的主要条件

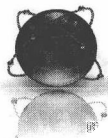
具体任务	易趣网服务特点及提供的主要条件说明
网址	
网站 LOGO	
提供服务商家	
注册账户类型	
店铺开设条件	
开店费用	
商品销售方式	
支付服务名称	
即时联系工具	



知识链接

一、C2C 电子商务模式的含义

消费者对消费者（也称用户对用户或对个人对个人）的模式，是以个人之间的交换为主要目的，买卖双方通过一个第三方在线交易平台（Customer to Customer，简称为 C 到 C 或 C2C）进行交易的电子商务模式。在第三方在线交易平台上，卖方可以主动提供商品上网拍卖，而买方则可以自行选择商品进行竞价。例如，一个消费者有一台旧电脑，通过网上拍卖，把它卖给另外一个消费者，这种交易类型就称为 C2C 电子商务模式。



C2C 电子商务模式的特点类似于现实商务世界中的跳蚤市场。其构成要素,除了包括买卖双方外,还包括电子交易平台服务商,即类似于现实中跳蚤市场的场地提供者和管理员。从理论上来说,C2C 电子商务模式最能够体现互联网的精神和优势,数量巨大、地域不同、时间不一的买方和同样规模的卖方,通过一个平台找到合适的对家进行交易,在传统领域要实现这样大的工程几乎是不可想像的。与传统的二手市场相比,它不再受到时间和空间限制,节约了大量的市场沟通成本,其价值是显而易见的。

二、网上商店的含义

网上商店(有时也称为网上虚拟商店、网络商店,或者简称为网店),是指具有法人资质的企业或个人在互联网上独立注册网站、开设网上虚拟商店,出售实物或提供服务给消费者的电子商务平台。网上商店通常是指建立在第三方提供的电子商务平台上,如同在大型商场中租用场地开设商家的专卖店一样,由商家(包括企业或个人)自行开展电子商务的一种形式。

电子商务发展的早期,一些网上零售网站也称为网上商店,如当当网上书店、亚马逊网上书店等。随着这些网上零售网站的快速发展,其经营商品的品种越来越多,规模也越来越大,因此这些独立的电子商务网站通常都不再称为网上商店,而改称为“网上商城”。一些大型的电子商务网站除了自己销售产品外,也可能为其他企业提供租用网上商店或者开设网上专卖店的业务。

三、网上商店的优势和缺陷

1. 网上商店的优势

网上商店与传统实体商店相比,主要的优势有:

- 1) 网上开店几乎不要投资,只要有网页发布信息就行。
- 2) 网上商店是虚拟商店,无需存货、仓库等。
- 3) 能免去昂贵的店面租金或投资。
- 4) 货源充足且容易组织。既可以销售本企业(自己)的商品,也可以销售其他企业(人)的商品;既可以到市场上物色商品,也可以销售周围商店里的商品。
- 5) 转行经营快,可以随时转行经营别类商品。
- 6) 节约人手和时间,不需要自己站柜台,也不需要雇请营业员,只需抽空上网查看订单就行。
- 7) 适应性广。企业、家庭和个人都可开店,个人工作之余也可开个网上商店来赚钱。
- 8) 展现自我。可以无拘无束地在网上展示您的敏锐创意和聪明才智。

2. 网上商店的缺陷

当然,网上商店也有缺陷。由于网上商店大多依托于所建立的第三方电子商务平台,因此在功能方面也受到一定的限制,难以按照自己期望的方式设计网店,这样可能会造成在网店推广和建立用户信任等方面存在一定的困难。

另外,很多对顾客服务的手段也受到电子商务平台的制约,对于网店的经营也将受



到一定的影响。

在网上开店的优势是自由和灵活，而卖家开始创业的时候往往会拼命干，工作十几个小时很正常。晚上可能 1~2 点睡，白天可能 9 点才起来，时差颠倒，影响身体健康。加上长期对着电脑，容易得职业病，这也是卖家需要注意的地方。

四、易趣网简介

C2C 这种电子商务模式的产生以 1999 年易趣网的成立为标志。目前，国内几家著名的网站，如易趣网、淘宝网、雅宝网、拍拍网等公司，为广大网民之间的交易提供了电子交易平台（市场），属于这种模式的典型代表。

易趣网在 2008 年 5 月 5 日宣布，对用户终身免收店铺费，也不再收取商品登录费、店铺使用费等传统项目费用。这意味着，这家最先收费的国内 C2C 网站，在经过若干年的收费模式探索后，又开始转向全平台免费模式。

项目实训目标 2:

了解国内人气最高的网上交易平台——淘宝网



实训步骤

步骤一：上网。双击桌面上的  图标，启动浏览器，输入网址 <http://www.taobao.com>，进入淘宝网首页，如图 1-4 所示。



图 1-4 登陆淘宝网首页



提示：淘宝网在首页上方设有主要功能区，即我要买、我要卖、我的淘宝、消费者社区、支付宝、打听和帮助中心等。注意：该首页随时在更新。



步骤二：点击淘宝网首页下端的“关于淘宝”栏目，如图 1-5 所示。



图 1-5 点击淘宝网首页下端的“关于淘宝”栏目



提示：要了解淘宝网更多的情况，请点击淘宝网首页上端的“帮助中心”栏目，它能提供您想知道的各种信息，如淘宝规则、注册与认证、卖家帮助和支付方式等。

步骤三：对淘宝网简介的内容进行浏览，了解该公司的经营特点和范围等内容，如图 1-6 所示。



图 1-6 进入“关于淘宝”页面

步骤四：请您在充分了解淘宝网的基础上，完成表 1-2 的填写。

表 1-2 淘宝网服务特点及提供的主要条件

具体任务	淘宝网服务特点及提供的主要条件说明
网址	
网站 LOGO	
提供服务商家	

(续)

具体任务	淘宝网服务特点及提供的主要条件说明
注册账户类型	
店铺开设条件	
开店费用	
商品销售方式	
支付服务名称	
即时联系工具	



知识链接

一、淘宝网简介

由阿里巴巴集团于 2003 年 5 月 10 日投资创办的淘宝网,是亚洲最大的网络零售商圈。截至 2008 年底,淘宝网注册会员已达 9 800 万,覆盖了中国绝大部分网购人群。目前,淘宝网已成为广大网民网上创业和以商会友的首选。

淘宝网的使命是“没有淘不到的宝贝,没有卖不出的宝贝”。淘宝网倡导诚信、活泼、高效的网络交易文化,坚持“宝可不淘,信不能弃”的原则。在为淘宝会员打造更安全、高效的网络交易平台的同时,淘宝网也全心营造和倡导互帮互助、轻松活泼的家庭式氛围。每位在淘宝网进行交易的人,不但交易更迅速、高效,而且也能交到更多、更好的朋友。

淘宝网目前的业务跨越 C2C(个人对个人)和 B2C(商家对个人)两大部分,淘宝网是国内领先的个人交易(C2C)网上平台。

二、淘宝网的功能与宝贝分类

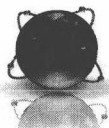
1. 淘宝网的主要功能区

- (1) 我要买 主要用来寻找宝贝、购买宝贝、发布求购信息。
- (2) 我要卖 主要用来发布宝贝、销售宝贝、寻找买家的求购信息。
- (3) 我的淘宝 提供综合工具包,为会员提供全方位的服务。
- (4) 消费者社区 这是消费者互动的社区,包含了论坛、频道、交流和博客等。
- (5) 交易安全 提供身份认证、支付宝服务以及网络警察、诚信安全知识提示等信息。
- (6) 帮助中心 主要为会员提供更快、更有效的帮助,包含淘友互助吧、淘宝大学和买/卖安全。

(7) 打听 打听是由淘宝网打造的互动式知识问答分享平台。会员可以在这里打听各类信息,也可以回答其他会员打听的问题。有任何疑问,一打听就知道。

2. 淘宝网的宝贝分类

进入淘宝网主页,商品琳琅满目。为了方便用户找到所需要的宝贝(商品),借鉴实



体商场的布局,开设了商城、拍卖、全球购、礼物、促销、机票、男人、女人、亲子、服饰潮流、美妆、时尚、美容、生活、IT 数码、运动和爱心等十几个频道,并嵌入了功能强大的搜索引擎,以使用户直接按预定的分类查找商品。同时,淘宝网将出售的商品按性质分成若干大类,在大类下再按不同的标志分成若干小类。

三、B2C 电子商务模式的含义

企业对消费者(也称商家对个人客户或商业机构对消费者)的模式,是指企业通过互联网将商品或服务直接对消费者进行销售的电子商务模式(Business to Customer, 简称为 B to C 或 B2C)。B2C 电子商务模式是我国最早产生的电子商务模式,以 8 848 网上商城的正式运营为标志。B2C 即企业通过互联网为消费者提供一个新型的购物环境——网上商城,消费者通过网络在网上购物、在网上支付。由于这种模式节省了客户和企业的时间和空间,大大提高了交易效率,特别对于工作忙碌的上班族,这种模式可以为其节省宝贵的时间。目前,互联网上已遍布各种类型的网上商城,提供各种商品和服务,主要有鲜花、书籍、电脑和汽车等商品和服务。例如,美国亚马逊公司将商品通过互联网由网上商店(B)推广给全球广大的消费者(C),类似于电子化的零售商务。

项目实训目标 3: 了解国内发展最快的网上交易平台——拍拍网



实训步骤

步骤一:上网。双击桌面上的  图标,启动浏览器,输入网址 <http://www.paipai.com>, 进入拍拍网首页,如图 1-7 所示。



图 1-7 登录拍拍网首页

步骤二：点击拍拍网首页下端的“拍拍简介”栏目，打开拍拍网简介的页面，如图 1-8 所示。

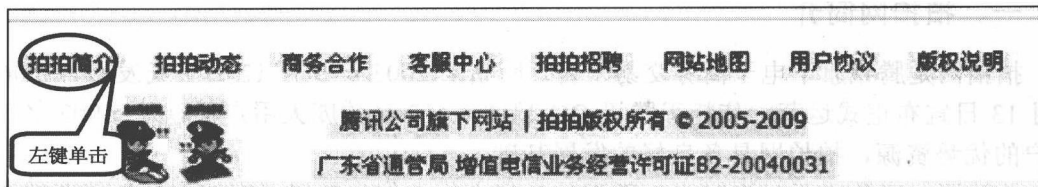


图 1-8 点击拍拍网首页下端的“拍拍简介”栏目

步骤三：对拍拍网简介的内容进行浏览，如图 1-9 所示。

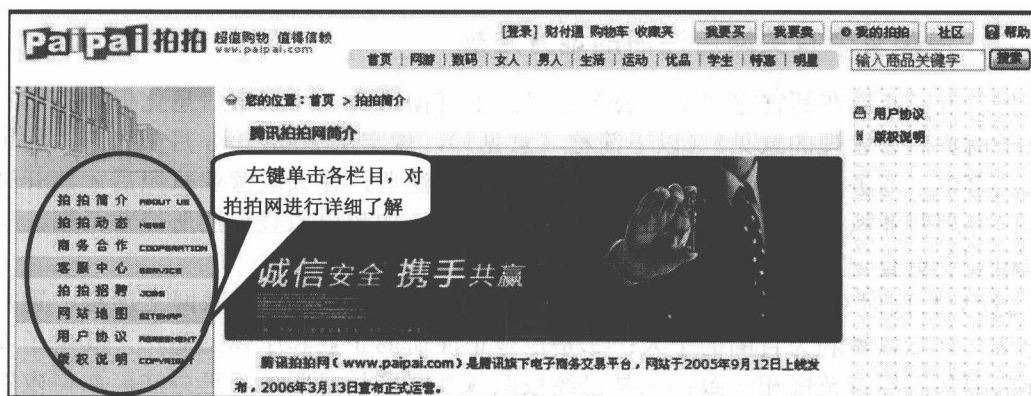


图 1-9 进入“拍拍简介”页面

提示：要了解拍拍网更多的情况，请点击拍拍网首页上端的“帮助中心”栏目，它能提供您想知道的各种信息，如拍拍规则、注册与认证、卖家帮助和支付方式等。

步骤四：请您在充分了解拍拍网的基础上，完成表 1-3 的填写。

表 1-3 拍拍网服务特点及提供的主要条件

具体任务	拍拍网服务特点及提供的主要条件说明
网址	
网站 LOGO	
提供服务商家	
注册账户类型	
店铺开设条件	
开店费用	
商品销售方式	
支付服务名称	
即时联系工具	