



全国财政职业教育教学指导委员会审定

全国高职高专院校市场营销专业规划教材

电子商务技能实训指导

(第二版)

孙百鸣 © 主编

全国财政职业教育教学指导委员会审定
全国高职院校市场营销专业规划教材

电子商务技能实训指导

(第二版)

孙百鸣 主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务技能实训指导/孙百鸣主编. —2 版. —北京: 中国财政经济出版社, 2011. 9
全国高职高专院校市场营销专业规划教材.

ISBN 978 - 7 - 5095 - 3130 - 3

I. ① 电 … II. ① 孙 … III. ① 电子商务 - 高等职业教育 - 教学参考资料
IV. ① F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 188153 号

责任编辑: 张 铮 责任校对: 徐艳丽

封面设计: 大盟文化

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 6.5 印张 126 000 字

2011 年 9 月第 2 版 2011 年 9 月北京第 1 次印刷

定价: 14.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 3130 - 3 / F · 2651

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010 - 88190744

编委会名单

主 任 贾 杰

副主任 李乃君

编 委 (排名不分先后)

宫相荣 李 萍 陈 瑛 蒋永忠 王小兰

张晓青 王枝茂 刘晓华 赵华明 苏 徐

周 庆 祝 刚 张晓其 柳 欣 孙百鸣

陈宝昌 赵景卓

序

《国务院关于大力发展职业教育的决定》中指出：“到 2010 年，高等职业教育招生规模占高等教育招生规模的一半以上。‘十一五’期间，为社会输送 1100 多万名高等职业院校毕业生。实施国家技能型人才培养培训工程，加快生产、服务一线急需的技能型人才的培养，特别是现代制造业、现代服务业紧缺的高素质高技能专门人才的培养。”教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》中指出：“要针对高等职业院校学生特点，培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习的理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力，培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人。”

目前我国高等职业教育的现状是：第一，高等职业教育发展迅猛，社会对高素质技能型人才需求旺盛。第二，职业教育办学思想已从计划培养向市场驱动转变，从政府直接管理向宏观引导转变，从传统的升学导向向就业导向转变，明确了“坚持以服务为宗旨，以就业为导向的职业教育办学方针”，提出了“职业教育教学与生产实践、技术推广、社会服务紧密结合”的具体要求。第三，高职学生应具备的主要能力为交流沟通的能力，实践的能力，就业和创业能力，创造的能力和继续学习的能力。

那么，怎样才能职业教育蓬勃发展的喜人形势下，切实转变职业教育的办学思想，培养出具备既定能力、适应经济建设和构建社会主义和谐社会需要的高素质技能型人才呢？《国务院关于大力发展职业教育的决定》中明确指出：“进一步深化教育教学改革。根据市场和社会需要，不断更新教学内容，改进教学方法。合理调整专业结构，大力发展面向新兴产业和现代服务业的专业，大力推进精品专业、精品课程和教材建设。”从中我们不难看出，打造精品专业、精品课程和精品教材是更新教学内容、改进教学方法的重要环节。但是，高职教育的教材要彻底改变以往的学科式、压缩饼干式、面面俱到式、平分秋色式等并非易事，而要推出面向生产、建设、服务和管理第一线需要，且体现产学结合、工学交替、融教学做为一体的教材还需花费一定的气力和时间，还需要一个认识、认知和认同的过程。为此，我们组织高等职业技术学院第一线具有创新理念和丰富教学经验的教师，在充分调研的基础上，结合目前各高等职业技术学院教改、教研的实际情况，编写了这套市场营销专业系列教材，作为探索高职教育技能型人才适用教材的尝试。

本套教材力求实现以下目标：

1. 有助于高职学生交流沟通能力的形成和培养。本套教材每章前都有导入案例，每章后都有案例分析。其中不论是导入案例还是案例分析，都提出了两个以上的问题，并且没有约束性答案，学生可根据社会知识和书本知识开放性思维，提出自己的见解和看法。由于每

个问题都不会有完全一致的答案，这就会促使同学之间、学生和老师之间的探讨和交流，以求更加确切和完整的答案。这个过程就必然会锻炼和培养学生思考、分析、总结、交流的能力。

2. 有助于高职学生实践能力的形成和培养，本套教材充分顾及到了理论“必须”和“够用”即可，而实践的环节却要完整和翔实。这样学生可根据书中的知识要点在实际生活中加以认识和印证，并通过课内实验对预测、商务礼仪、谈判技巧、营销方案等内容熟练掌握；最后，通过毕业设计和顶岗实习对所学知识加以综合和升华。从而使书本知识不再是条条框框，而是操作环节和要领；学生不再是望文生畏，而是在教材的指导和提示下完成既定工作，提高操作技巧和水平。

3. 有助于高职学生就业和创业能力的形成和培养。本套教材在编写过程中充分关注了“以服务为宗旨，以就业为导向”和“职业教育要为提高劳动者素质特别是职业能力服务”等方针和要求。对书中的知识要点不是侧重“为什么”，而是侧重“怎样做”；不是引导其怎样进行宏观管理，而是指导其针对具体情况如何操作。使学生通过学习，能将理论与实际相结合，通过实践能将知识转化为能力和本领，进而在实际生活中能够将所学与岗位对接，并在岗位上卓有成效地开展工作。

4. 有助于高职学生继续学习能力的形成和培养。本套教材在注重对学生动手能力和操作水平的强化和实训的同时，对相关知识要点也作了必要的铺垫。如对相关概念作了解释，有的也交待了来龙去脉；有的对相关知识作了一定的链接，有的还作了适度展开。整个知识体系不是因为注重了“能力本位”而支离破碎，而是轮廓清晰，具体翔实；兼顾了“培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力”，为学生继续深入地学习和探索奠定了坚实的基础。

本套教材适用于高等职业技术学院、高等专科学校、成人高校、民办高校、各级各类继续教育学院市场营销专业使用，也可作为自学进修、专业技能考试和国家相关证书考试的教学用书。

本套教材是依据教育部教高[2006]16号文件的精神，对原同类教材的内容进行了必要取舍，在对高素质技能型人才培养适用教材进行探索和尝试中形成和面世的。尽管还难免存在疏漏，还需要不断完善，但所秉承的理念和知识体系、结构和内容，相信会在高职教育中得以彰显和奏效，我们也希望这套教材能得到高职学生和教师的认可和赞同。

全国高职高专院校市场营销专业规划教材

编 审 委 员 会

2011年6月

编写说明

本书是全国高职高专市场营销专业规划教材,是为高职高专院校的营销专业及相关专业开设电子商务课程而编写的。

为适应我国高职高专教育对教学改革和教材建设的需要,根据教育部《关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》和《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》精神,加强教材开发与建设,确保高质量教材进课堂,中国财政经济出版社组织全国有关高职高专院校编写了全国高职高专市场营销专业规划教材。《电子商务技能实训指导》是营销专业《电子商务实用教程》的配套实训教材。

本指导教材以助理电子商务师的技能考试项目为主线构建教材体系,在实训项目的安排上与助理电子商务师考试、培训内容有机地结合起来,增强了教学的针对性,为学生参加助理电子商务师考试获得从业资格和将来从事电子商务岗位工作奠定了坚实的基础。

本指导教材在内容体系安排上层次分明,突出重点,循序渐进,操作步骤清晰,软件画面直观,能有效地指导学生进行技能训练。

本书的实训项目主要包括:电子商务网站浏览、CA 认证、电子商务网站设计、电子商务网页设计、网络商务信息检索与利用、网上购物、B to C 电子商务交易、C to C 电子商务交易、申请银行卡的网上支付功能、利用银行卡进行网上支付、网上市场调研、网络广告的制作与发布、第三方物流的管理、网上拍卖、网上学校和网上教育等。

通过本书的学习,学生可以掌握电子商务的安全技术、网上商务信息查询技术、商务邮件的管理技术、网上购物流程与方法、B to B 电子商务交易的流程及方法、B to C 电子商务交易的流程及方法、电子支付技术、网络广告技术、网络营销技术、电子商务下物流配送技术以及电子商务在各行业上的应用技术。

本书由哈尔滨职业技术学院孙百鸣任主编,并编写实训 1、实训 7、实训 8;江西财经职业学院陈宝昌编写实训 5、实训 6;赵庆编写实训 2、实训 3、实训 4;昆明冶金高等专科学校邱鹏瑞编写实训 9、实训 10;江苏联合职业技术学院苏州旅游与财经分院刘泓编写实训 14、实训 15、东北财经大学职业技术学院周晓皎编写实训 11、实训 12;黑龙江农业经济职业学院夏凡编写实训 13;最后,由孙百鸣老师总纂定稿。

本书由哈尔滨职业技术学院经贸系张明明主任主审,在审定过程中提出了许多宝贵的意见,在此表示衷心的感谢。

在编写过程中,得到了各位编审人员所在院校领导的大力支持,在此一并表示谢意。在编写过程中,我们参考了有关教材、论文和著作,使用了某些网站的网页和资料,在此也一

并表示谢意。

由于电子商务的不断发展和编者水平有限，加之时间仓促，书中错误和不当之处在所难免，敬请广大读者和同行提出宝贵意见，以便今后修改完善。

(作者电子邮箱: sbm66@163. com)

编 者

2011 年 8 月

目 录

第一章 电子商务概述.....	(1)
实训 1 电子商务网站概览	(1)
第二章 电子商务的技术基础.....	(7)
实训 2 CA 认证	(7)
实训 3 电子商务网站设计	(13)
实训 4 电子商务网页设计	(17)
第三章 电子商务基本操作.....	(27)
实训 5 网络商务信息检索与利用	(27)
实训 6 网上购物	(35)
第四章 电子商务的基本模式.....	(40)
实训 7 B to C 电子商务交易	(40)
实训 8 C to C 电子商务交易	(46)
第五章 电子支付.....	(57)
实训 9 申请银行卡的网上支付功能	(57)
实训 10 利用银行卡进行网上支付	(61)
第六章 电子商务的网络营销.....	(66)
实训 11 网上市场调研	(66)
实训 12 网络广告的制作与发布	(72)
第七章 电子商务的物流配送.....	(76)
实训 13 第三方物流的管理	(76)
第八章 电子商务的行业应用.....	(82)
实训 14 网上拍卖	(82)
实训 15 网上学校和网上教育	(86)
主要参考文献.....	(91)

第一章 电子商务概述

■ 实训 1 电子商务网站概览

实训目的

通过浏览中国互联网信息中心网站和主流电子商务网站,了解我国网络的发展情况,增加对电子商务概念的感性认识;了解电子商务网站的页面设置与功能结构;能够根据企业的具体情况选择开展电子商务。

实训说明

使用计算机进行电子商务网站浏览是一件很容易做的工作,但要达到实训目的所要求的三项内容,则必须按实训内容一步一步做,并认真观察,才能达到目的。

实训内容与步骤

1. 实训内容。

(1) 访问中国互联网信息中心网站 (<http://www.cnnic.net.cn>), 了解中国互联网发展的基本情况;

(2) 访问联想中国网站 (<http://www.lenovo.com.cn>), 了解企业电子商务开展情况;

(3) 访问阿里巴巴网站 (<http://www.alibaba.com.cn>), 了解典型的 B to B 模式;

(4) 访问卓越网站 (<http://www.joyo.com>), 了解典型的 B to C 模式;

(5) 访问淘宝网站 (<http://www.taobao.com>), 了解典型的 C to C 模式。

2. 实训步骤。

(1) 启动计算机并确认计算机已经与因特网连接后, 打开 IE 浏览器, 在地址栏中输入: <http://www.cnnic.com>, 并按回车键, 将启动中国互联网信息中心网站主页, 如图 1-1 所示。



图 1-1 中国互联网信息中心主页

(2) 在图 1-1 中,单击菜单栏【发展研究】图标,打开中国互联网发展研究页面,找到“第 28 次中国互联网络发展状况统计报告”超级链接,如图 1-2 所示。你可以根据需要单击超链接,即可打开《第 28 次中国互联网络发展状况统计报告》,进行详细浏览,查看上网用户数、上网计算机台数、域名数、网站数、上网人员的行业分布状况等方面的情况。



图 1-2 查看“第 28 次中国互联网络发展状况统计报告”

(3) 在 IE 地址栏中输入 <http://www.lenovo.com.cn>,并按回车键,即可打开“联想中国”主页,如图 1-3 所示。

(4) 单击“关于联想”或“产品 & 购买”或“服务 & 支持”菜单可查看相



图 1-3 联想中国主页

应的介绍;单击【联想在线商城】图标,可以进行在线交易;单击相应的广告图标,可查看广告的具体内容。

(5) 在 IE 地址栏中输入 <http://www.alibaba.com.cn>, 并按回车键, 即可打开“阿里巴巴”主页, 如图 1-4 所示。“阿里巴巴”网站是典型的 B to B 电子商务网站, 可以查询商品, 实现企业对企业的网上交易, 进行网上广告宣传等活动内容。通过单击相应的菜单或按钮来查询网站内容, 形成感观印象。



图 1-4 阿里巴巴主页

(6) 在 IE 地址栏中输入 <http://www.amazon.cn>, 并按回车键, 即可打开“卓越网”主页, 如图 1-5 所示。“卓越网”是典型的 B to C 电子商务网站, 分为“商品搜索区”、“商品分类区”、“广告区”、“动态区”、“促销区”、“购物车”等, 进入相应的区域可以查看相应内容或商品, 实现企业对企业或企业对个人的网上交易, 进行网上广告宣传等活动内容。单击“购物车”可以进行网上交易, 详细了解网上交易的过程。



图 1-5 卓越网主页

(7) 在 IE 地址栏中输入 <http://www.amazon.com>, 并按回车键, 即可打开“亚马逊”网站主页, 如图 1-6 所示。



图 1-6 亚马逊公司主页

(8) 在 IE 地址栏中输入 <http://www.taobao.com>, 并按回车键, 即可打开“淘宝网”主页, 如图 1-7 所示。



图 1-7 淘宝网主页

淘宝网是典型的 C to C 电子商务网站, C to C 是消费者对消费者的交易模式, 其特点类似于现实商务世界中的跳蚤市场。淘宝网分为“公告栏”、“淘宝集市”、“品牌商城”、“二手闲置”、“全球购”、“家居”等栏目, 用户可根据需要进行商品查询、交易和支付。

(9) 在 IE 地址栏中输入 <http://www.ebay.com.cn>, 并按回车键, 即可打开“易趣网”主页, 如图 1-8 所示。



图 1-8 易趣网主页

移动光标,浏览整个主页,熟悉“买东西”、“卖东西”、“我的易趣”、“社区”、“全球站点”、“信用评价区”等服务频道的内容及排列位置。还可以尝试在易趣网上购买商品。

注意事项

关于企业如何面对电子商务,认识上有许多误区,如电子商务就是网上销售、企业不必开展电子商务、开展电子商务现在不是时机等。这些错误的认识直接影响着企业健康、有效地开展电子商务活动。企业应正确理解电子商务的含义,根据自身特点确立电子商务的内容,并适时、分步地开展电子商务。以上五家单位,企业的行业、规模等都不同,其电子商务的内容也各有特色。

实训练题

1. 以上五个企业属于电子商务哪种类型?在网上开展了哪些电子商务内容?分析这五个网站功能、结构及风格的异同,说明三个网站设计不同的原因。若这五家公司请你对它们的网站作出评价,你认为它们还存在什么不足之处,应怎么改进?
2. 业内有句话“B to B 的标杆是阿里巴巴, B to C 的典范是亚马逊”,谈谈你的看法。
3. 目前许多传统企业欲涉足在线购物,如金华的中洋超市,但非常不景气,试分析其原因。
4. 通过因特网访问中国互联网信息中心网站调查我国网络的发展情况,包括用户数、上网计算机台数、域名数、网站数、上网人员的行业分布状况等方面的情况。

第二章 电子商务的技术基础

■ 实训2 CA 认证

实训目的

初步掌握数字证书的申请、安装、导入和导出,以及基本的数字证书使用和管理操作,理论与实践相结合,帮助学生理解 CA 的基本概念,以此加深对 CA 认证的认识。

实训说明

本实训包括五个内容:

1. 获得并安装免费数字证书。
2. 在 IE 中查看数字证书。
3. 个人证书的导入与导出。
4. 数字证书在电子邮件中的使用。
5. 数字证书管理(数字证书报失,下载证书废止列表)。

实训内容与步骤

1. 获得并安装免费数字证书。登录网址 <http://testca.netca.net>, 进入“网通 NETCA 电子认证系统”。点击“证书申请”, 选择“试用型个人数字证书申请”, 按要求安装根证书(证书链), 如图 2-1 所示, 然后单击“继续”按钮, 两次单击“是”按钮, 将出现证书链下载完毕提示(图 2-2), 单击“确定”按钮。

安装成功出现提示框后, 可以看到一个如图 2-3 所示的表单。

按照表单上的提示, 输入完整的个人资料。选择加密服务提供程序(Cryptographic Service Provider, CSP)和密钥长度, 其中, CSP 负责创建密钥、吊销密钥, 以及使用密钥执行各种加、解密操作。每个 CSP 都提供了不同的实现方式。我们这里选择“Microsoft Base Cryptographic Provider V1.0”。然后填写



申请试用型个人数字证书

① 特别提示

只有安装了试用CA证书链的计算机,才能完成后面的申请步骤和正常使用您在本中心申请的数字证书。

请您点击以下“安装证书链”图标,如果您没有安装过本公司的试用型假证书,那么系统将提示您是否将证书添加到根证书存储区,请选择“是”。然后系统将自动将CA证书链安装到您的计算机上,安装完成后系统将提示您证书下载完毕。点击“确定”即可。

在成功安装试用CA证书链后,请点击“继续”图标,进行下一步操作。

安装证书链

继续

返回首页 ①

© 2002~2008 广东省电子商务认证有限公司版权所有
系统建设维护与技术支持:广东省电子商务认证有限公司
如有建议或意见,欢迎发信到 service@caca.net

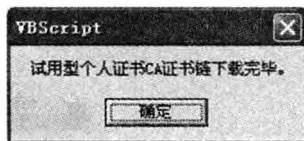


图 2-1 “网证通”申请试用型个人数字证书

图 2-2 证书链下载完毕



申请试用型个人数字证书

1. 填写并提交申请表

2. 下载并安装您的数字证书

您的基本信息

请输入以下各项信息,不可填写特殊字符,所有的信息都需要正确填写,否则将无法完成下面的申请步骤。

请输入您的姓名: (示例:张三)	(必填)
请选择您所在的国家: (示例:中国)	中国 (必填)
请选择您所在的省份或直辖市: (示例:广东)	广东 (必填)
请输入您所在的城市: (示例:广州市)	(必填)
请输入您的电子邮件地址: (示例:zsf@caca.net)	(必填)

选择加密服务提供程序 (Cryptographic Service Provider, CSP)



申请试用型个人数字证书

1. 填写并提交申请表

2. 下载并安装您的数字证书

我们已经受理了您的请求并为您签发了证书,下面是您的证书业务受理号,下载证书时要用到证书号码和密码,密码已经发往您的邮箱:baoyong@0000405.com

您的证书业务受理号(请牢记): D102-20070428-000009

安装证书

返回首页 ①

© 2002~2008 广东省电子商务认证有限公司版权所有
系统建设维护与技术支持:广东省电子商务认证有限公司
如有建议或意见,欢迎发信到 service@caca.net

图 2-3 填写个人申请表单

图 2-4 提示接收包含密码的邮件

申请人的补充信息(可选),浏览协议后,点击“继续”按钮,再单击“是”后,开始下载证书。此后,系统将发一封申请成功的信件到读者申请时使用的邮箱内,其中包括业务受理号和密码及数字证书下载的地址。如图 2-4 所示。

点击“安装证书”,填写业务受理号和密码,确定,再点击“安装证书”按钮,点击“是”按钮。将看到证书下载和安装成功的提示。如图 2-5 所示。

2. 在 IE 中查看数字证书。微软的 IE 浏览器自带了一个数字证书管理器,通过这个管理器我们可以查看数字证书。

首先打开 Internet Explorer,在 Internet Explorer 的菜单上,单击“工具”菜单中的“Internet 选项”。选取“内容”选项卡,点击“证书”按钮来查看读者