



现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材
中国高等职业技术教育研究会科研项目优秀成果

电子商务专业

网店运营

主 编 石 焱 王 耀
副主编 陈双双 陈 微



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材

网店运营

主 编 石 焱 王 耀

副主编 陈双双 陈 微



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书针对大学生就业创业的需要,结合网上店铺创业经营的经验,以网上开店的实际操作流程为主线,穿插最新的创业知识、网络营销、销售技巧、网上支付、物流配送和客户管理等知识,指导初学者快速掌握在淘宝网上开店的流程和方法,总结了很多卖家在实际经营、营销、财务、客户服务中遇到的问题,并给出了可行的解决方法。

本书共6章,主要内容包括:创业成就未来、网上开店的过程、网店的营销推广、网店的财务管理、网店经营与销售技巧、五星级服务客户。书后附有中国主流快递公司的联系方式、网上开店大卖家店铺展示、网上开店实用工具软件网址等。

本书适合作为高等学校电子商务、经济管理、会计电算化专业等各本科专业用教材,也可作为高职高专院校、中等职业学校财经类专业、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院和民办高校的电子商务、经济管理、会计电算化等专业的教材或自学参考书,同时适合企业创业人员、管理人员和广大领导干部自学,还可以作为相关培训班的教学用书。

本书所配教学电子教案、实训素材及相关教学资源,均可以从中国水利水电出版社网站以及万水书苑下载,网址为: <http://www.waterpub.com.cn/softdown/>或 <http://www.wsbookshow.com>。

图书在版编目(CIP)数据

网店运营 / 石焱, 王耀主编. -- 北京: 中国水利水电出版社, 2011.7

现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材

ISBN 978-7-5084-8540-9

I. ①网… II. ①石… ②王… III. ①电子商务—商
业经营—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第072645号

策划编辑: 杨 谷 责任编辑: 宋俊娥 加工编辑: 周连波 封面设计: 李 佳

书 名	现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材 网店运营
作 者	主 编 石 焱 王 耀 副主编 陈双双 陈 微
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)、82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	184mm×260mm 16开本 15.5印张 378千字
版 次	2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷
印 数	0001—4000册
定 价	28.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

现代服务业技能人才培养培训模式研究与实践 课题组名单

顾 问：王文瑾 李燕泥 王成荣

汤鑫华 周金辉 许 远

组 长：李维利 邓恩远

副组长：郑锐洪 闫 彦 邓 凯

李作聚 王文学 王淑文

杜文洁 陈彦许

秘书长：杨庆川

秘 书：杨 谷 周益丹 胡海家

陈 洁 张志年

课题参与院校

北京财贸职业学院
北京城市学院
国家林业局管理干部学院
北京农业职业学院
北京青年政治学院
北京思德职业技能培训学校
北京现代职业技术学院
北京信息职业技术学院
福建对外经济贸易职业技术学院
泉州华光摄影艺术职业学院
广东纺织职业技术学院
广东工贸职业技术学院
广州铁路职业技术学院
桂林航天工业高等专科学校
柳州铁道职业技术学院
贵州轻工职业技术学院
贵州商业高等专科学校
河北公安警察职业学院
河北金融学院
河北软件职业技术学院
河北政法职业学院
中国地质大学长城学院
河南机电高等专科学校
开封大学
大庆职业学院
黑龙江信息技术职业学院
伊春职业学院
湖北城市建设职业技术学院
武汉电力职业技术学院
武汉软件工程职业学院
武汉商贸职业学院
武汉商业服务学院
武汉铁路职业技术学院
武汉职业技术学院
湖北职业技术学院
荆州职业技术学院
上海建桥学院

常州纺织服装职业技术学院
常州广播电视大学
常州机电职业技术学院
常州建东职业技术学院
常州轻工职业技术学院
常州信息职业技术学院
江海职业技术学院
金坛广播电视大学
南京化工职业技术学院
苏州工业园区职业技术学院
武进广播电视大学
辽宁城市建设职业技术学院
大连职业技术学院
大连工业大学职业技术学院
辽宁农业职业技术学院
沈阳师范大学工程技术学院
沈阳师范大学职业技术学院
沈阳航空航天大学
营口职业技术学院
青岛恒星职业技术学院
青岛职业技术学院
潍坊工商职业学院
山西省财政税务专科学校
陕西财经职业技术学院
陕西工业职业技术学院
天津滨海职业学院
天津城市职业学院
天津天狮学院
天津职业大学
浙江机电职业技术学院
鲁迅美术学院
宁波职业技术学院
浙江水利水电专科学校
太原大学
太原城市职业技术学院
兰州资源环境职业技术学院

实践先进课程理念 构建全新教材体系

——《现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材》

出版说明

“现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材”丛书是由中国高等职业技术教育研究会立项的《现代服务业技能人才培养培训模式研究与实践》课题^①的研究成果。

进入新世纪以来,我国的职业教育、职业培训与社会经济的发展联系越来越紧密,职业教育与培训的课程的改革越来越为广大师生所关注。职业教育与职业培训的课程具有定向性、应用性、实践性、整体性、灵活性的突出特点。任何的职业教育培训课程开发实践都不外乎注重调动学生的学习动机,以职业活动为导向、以职业能力为本位。目前,职业教育领域的课程改革领域,呈现出指导思想多元化、课程结构模块化、职业技术前瞻化、国家干预加强化的特点。

现代服务类专业在高等职业院校普遍开设,招生数量和在校生人数占到高职学生总数的40%左右,以现代服务业的技能人才培养培训模式为题进行研究,对于探索打破学科系统化课程,参照国家职业技能标准的要求,建立职业能力系统化专业课程体系,推进高职院校课程改革、推进双证书制度建设有特殊的现实意义。因此,《现代服务业技能人才培养培训模式研究与实践》课题是一个具有宏观意义、沟通微观课程的中观研究,具有特殊的桥梁作用。该课题与人力资源和社会保障部的《技能人才职业导向式培训模式标准研究》课题^②的《现代服务业技能人才培养培训模式研究》子课题并题研究。经过酝酿,于2008年底进行了课题研究队伍和开题准备,2009年正式开题,研究历时16个月,于2010年12月形成了部分成果,具备结题条件。课题组通过高等职业技术教育研究会组织并依托60余所高等职业院校,按照现代服务业类型分组,选取市场营销、工商企业管理、电子商务、物流管理、文秘、艺术设计专业作为案例,进行技能人才培养培训模式研究,开展教学资源开发建设的试点工作。

《现代服务业技能人才培养培训方案及研究论文汇编》(以下简称《方案汇编》)、《现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材》(以下简称《规划教材》)既作为《现代服务业技能人才培养培训模式研究与实践》课题的研究成果和附件,也是人力资源和社会保障部部级课题《技能人才职业导向式培训模式标准研究》的研究成果和附件。

《方案汇编》收录了包括市场营销、工商企业管理、电子商务、物流管理、文秘(商务秘书方向、涉外秘书方向)、艺术设计(平面设计方向、三维动画方向)共6个专业8个方向的人才培养方案。

《规划教材》是依据《方案汇编》中的人才培养方案,紧密结合高等职业教育领域中现代服务业技能人才的现状和课程设置进行编写的,教材突出体现了“就业导向、校企合作、双证衔接、项目驱动”的特点,重视学生核心职业技能的培养,已经经过中国高等职业技术

① 课题来源:中国高等职业技术教育研究会,编号:GZYLX2009-201021

② 课题来源:人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心,编号:LA2009-10

教育研究会有关专家审定，列入人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的《全国职业培训与技能鉴定用书目录》。

本课题在研究过程中得到了中国水利水电出版社的大力支持。本丛书的编审委员会由从事职业教育教学研究、职业培训研究、职业资格研究、职业教育教材出版等各方面专家和一线教师组成。上述领域的专家、学者均具有较强的理论造诣和实践经验，我们希望通过大家共同的努力来实践先进职教课程理念，构建全新职业教育教材体系，为我国的高等职业教育事业以及高技能人才培养工作尽自己一份力量。

丛书编审委员会

现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材

电子商务专业编委会

主 任：邓 凯

副主任：（排名不分先后）

石 焱	王冠宁	朱美芳	陈益梅	关井春	殷锋社
谢 刚	许尤佳	赵春利	钟子建	刘伟军	

委 员：（排名不分先后）

于淑娟	刘庆生	刘 军	王云生	钱 娟	王 涛
王一曙	蒋云松	龚雪慧	肖海慧	于 俊	王成杰
包发根	裴剑平	黄 战	蔡文珏	朱爱民	毛国新
延 静	董 铁	黄为平	董 力	王 俊	陈 捷
徐丽娟	刘一鸣	黄 宾	魏 佳	胡其昌	陈月波
付晓轩	翟培甫	秦 琴	王圆圆	冯益鸣	章理智
朱 梦	曾佑红	谢智慧	王超群	姜 伟	刘 坤
李选芒	李海平	张 光	王 建	胡晓敏	施文忠

前 言

20 世纪 90 年代以来, 计算机网络技术得到了飞速的发展, 信息的处理和传递突破了时间和地域性, 计算机网络化和网络经济成为不可抗拒的世界潮流。近五年来, 电子商务已经成为全球最热门、最活跃的信息交易活动, 也是世界各国争先发展及各个产业部门最为关注的领域。《网店运营》一书的知识体系在确保科学的前提下, 力求实践性和先进性, 在引导读者掌握大学生创业、网络营销、电子商务和客户关系知识的同时, 注重对最新的互联网经营成功案例的分析, 在每一章均强调了网上经营的实用性, 让读者真正感受到互联网上兼职创业的魅力。在电子商务时代, 选择网上开店不失为一条稳当的就业致富途径, 虽然不能一夜暴富, 但目前已经没有比网上开店具有更低风险、更高收益回报的投资了。本书让学生在了解网上销售、营销、财务知识的同时, 了解就业创业的准备要求, 对自己进行适时的职业规划和就业创业前的准备, 以更好地明确专业发展方向, 在校就读期间便为就业创业做好基本准备。

网店运营可以作为各专业的知识补充, 理论上要求学生掌握电子商务交易模式及交易流程、网络营销以及电子支付、物流配送、客户关系管理等方面的知识。本书的内容涉及互联网上开店的步骤和流程, 具有实践性强、案例借鉴性强的特点, 学习此门课程后, 学生可以尝试将网店经营作为兼职。由于电子商务变化很快, 很多开店平台的规则会不断修改变化, 所以提醒广大读者在以后的网上开店或者购物中, 请以商务网站内容为准。

本书的作者均为多年从事电子商务专业教学、指导学生网上开店经营的一线教师。其中, 有的教师专门从事利用互联网实现学生创业就业的研究工作, 对电子商务的发展方向和网上开店的现状有最新的关注和清晰了解, 各专业学生在校学习专业知识的同时, 可以结合互联网和电子商务发展形势做好网上开店和经营相关的知识储备和前期尝试, 提前做好网上开店创业前的准备。

本书共 6 章, 主要内容包括: 创业成就未来、网上开店的过程、网店的营销推广、网店的财务管理、网店经营与销售技巧、五星级服务客户。书后附有相应网上开店用到的常用工具软件网址及各类网店的网址供读者学习参考。

本书从应用型技能人才及大学生创业需求出发, 结合互联网知识和学生网上创业所需相关技能进行介绍, 具有较强的实践性、实用性、可操作性的特点, 综合案例介绍及应用与理论相结合。本书的编写原则是: 理论以必需、够用为度; 讲清概念、结合实际来融入案例, 突出适应性和针对性, 注重“讲、学、做”的统一协调; 以淘宝网为教学平台, 进行案例实训教学。教学内容采用模块化的组织方法, 以知识单元为依据构建模块, 使每一章具有相对的独立性, 可以根据需要从中选取学习内容。

本书由国家林业局管理干部学院石焱和王耀老师任主编, 组织编写及统稿, 陈双双、陈微任副主编。各章主要编写人员分工如下: 第 1 章由陈双双编写, 第 2 章、第 3 章由王耀编写, 第 4 章、第 6 章 6.1 与 6.2 节由石焱编写, 第 5 章 5.1 至 5.3 节由陈微编写, 第 5 章 5.4 节、第 6 章 6.3 节由闫昆编写, 附录由闫昆、陈微、李蓉蓉整理提供。参编及审校人员均为授课教师及对网店经营有较深入了解的一线工作人员, 有丰富的实践、网上营销的经验, 对互联网

创业和网店经营的新发展有广泛的了解。参加本书编写的还有高晗、栾雪婷、吕致爽。

在编写本书的过程中，笔者参考了大量相关资料，吸取了许多同仁的经验，得到了中国水利水电出版社/北京万水电子信息有限公司杨庆川总经理、雷顺加总编、杨谷编辑的大力支持和指导，在此谨表谢意。

由于时间仓促，作者水平有限，难免有不当之处、错误之处，祈望读者指正。笔者的 E-mail 为 mdfshiyan@sohu.com。

编 者

2011 年 5 月

目 录

前言

第1章 创业成就未来	1	2.2.5 开店平台选择	41
本章学习目标	1	2.3 申请与开通店铺	41
引例1 网上创业案例	1	2.3.1 注册淘宝会员	41
引例2 大学生业余爱好开网店案例	2	2.3.2 开通支付宝	43
1.1 大学生创业素质培养	2	2.3.3 实名认证	47
1.1.1 大学生创业应具备的基本素质和条件	2	2.3.4 发布商品	48
1.1.2 大学生如何培养创业精神	4	2.3.5 开通自己的店铺	52
1.2 网上创业准备与理性思考	5	2.4 网店的美化与布局	54
1.2.1 网上创业的基本准备	5	2.4.1 店铺名称至关重要	54
1.2.2 如何找到合适的项目	5	2.4.2 店铺 logo 独具匠心	56
1.2.3 寻找必要的合作者	6	2.4.3 店铺公告一目了然	60
1.2.4 创业融资	7	2.4.4 店铺留言与顾客交心	63
1.2.5 为投资者写商业计划书	8	2.4.5 商品分类必不可少	66
1.3 网店的前景和趋势	14	2.4.6 多用图片文字介绍商品	69
1.4 网上开店的优势	18	2.4.7 店铺模板风格适应销售	78
1.5 网上开店应关注的问题	19	2.5 淘宝交易过程及相关辅助软件的应用	81
本章小结	20	2.5.1 淘宝交易过程	81
问题与思考	20	2.5.2 阿里旺旺软件的使用	88
第2章 网上开店的过程	21	2.5.3 淘宝助理软件的使用	93
本章学习目标	21	本章小结	101
引例 五旬大妈网店创业成名人		问题与思考	101
被网友称为“淘宝最牛老太太”	21	第3章 网店的营销推广	102
2.1 网上开店的相关概念	22	本章学习目标	102
2.1.1 电子商务与网上销售	22	引例 网上成功开店案例	102
2.1.2 电子商务的基本模式	24	3.1 网上购物顾客的心理和行为分析	103
2.1.3 网上开店的平台	25	3.1.1 购物类型	103
2.1.4 网店构成	27	3.1.2 影响网络消费者购买的主要因素	103
2.2 网上开店的准备	32	3.2 网店营销的常见手段	104
2.2.1 心理准备	32	3.2.1 在淘宝门户社区中发帖增加销量	104
2.2.2 硬件与软件准备	32	3.2.2 利用个人空间(博客营销)	108
2.2.3 市场调研与数据分析	36	3.2.3 开展促销、低价竞拍提高人气	112
2.2.4 商品定位与货源选择	38	3.2.4 免费登录到搜索引擎	113

3.2.5 合理利用友情链接	115	5.1.1 网上商品定价目标	166
3.2.6 巧用签名档	116	5.1.2 网上商品定价的原则	166
3.2.7 利用店铺留言	119	5.1.3 网上商品定价的策略	167
3.2.8 在其他网站论坛推广	120	5.1.4 网上商品定价方法	169
3.2.9 E-mail 营销	120	5.2 网店经营的沟通技巧	170
3.2.10 零成本的口碑营销	122	5.2.1 如何与供应商沟通	170
3.3 网络店铺的推广形式	123	5.2.2 如何与访问者沟通	171
3.3.1 常见的网店推广形式	123	5.2.3 如何与竞争者沟通	171
3.3.2 传统营销与网络营销的区别	126	5.2.4 利用计数器	172
3.3.3 传统营销与网络营销的结合	127	5.3 有效利用增值服务提高网店知名度	173
本章小结	128	5.3.1 拍摄吸引眼球的商品照片	173
问题与思考	128	5.3.2 巧妙地布置网店	173
第4章 网店的财务管理	129	5.3.3 为网店取个好名字	175
本章学习目标	129	5.3.4 网店经营的注意事项	177
引例 如何降低运费	129	5.4 网店经营致富故事秀	178
4.1 利润的形成与控制	129	5.4.1 网络拍客赚钱	178
4.1.1 进货管理控制成本	130	5.4.2 微博促销	179
4.1.2 定价的方法与技巧	132	5.4.3 秒客赚钱	180
4.1.3 合理控制邮费和定制运费	133	5.4.4 卖点子	180
4.1.4 正确运用更多的支付方式	138	5.4.5 Facebook 的成功	180
4.1.5 正确进行记账	147	5.4.6 我爱打折网	181
4.2 经营的反思——如何提高利润额	149	5.4.7 凡客诚品	182
4.2.1 做一份可行的投资预算	149	5.4.8 赶集网	183
4.2.2 学会计算损益平衡点——每月 营业额多少才能挣钱	150	5.4.9 我买网	184
4.2.3 增加利润额——哪种方法更容易 实现目标利润	151	本章小结	185
4.2.4 加强现金管理	154	问题与思考	185
4.2.5 摸清家底——编制资产负债表	155	第6章 五星级服务客户	186
4.3 网上开店信息流统计与分析	158	本章学习目标	186
4.3.1 流量数据分析	158	引例 细节决定成败	186
4.3.2 销售数据分析	160	6.1 客户关系管理	187
4.3.3 网站的优化	162	6.1.1 客户关系管理产生	187
本章小结	163	6.1.2 客户管理	189
问题与思考	164	6.1.3 客户关系管理 (CRM) 为企业 带来的好处	196
第5章 网店经营与销售技巧	165	6.1.4 网店运营商业模式——立足客户	197
本章学习目标	165	6.2 引入五星级服务理念	198
引例 网络制片人赚钱	165	6.2.1 消费者行为研究的必要性	198
5.1 网上商品的定价	165	6.2.2 影响消费者行为的因素	201
		6.2.3 影响买家消费心理的因素	203

6.2.4	打造一个五星级售后服务	205
6.2.5	案例借鉴——美国 Hertz 公司的 客户服务网络	206
6.3	与客户有效沟通	210
6.3.1	如何处理客户投诉	210
6.3.2	如何面对买家的差评	213
6.3.3	如何获得买家的好评	214
6.3.4	开网店如何正确处理退换货	215
6.3.5	如何防止顾客流失	216

案例	忠诚顾客靠培养	218
本章小结		219
问题与思考		220
附录一	2009 年中国行业电子商务网站 TOP100 榜单	221
附录二	快递公司网址	224
附录三	网上开店大卖家店铺网址展示	226
附录四	网上开店实用工具软件网址展示	228
参考文献		233

第1章 创业成就未来

本章学习目标

本章将通过网上成功创业的案例引出网上创业所需具备的素质，涉及网上开店需准备的知识，然后重点介绍网上创业的准备、前景和优势。通过本章的学习，读者应掌握以下内容：

- 了解大学生创业应具备的重要素质
- 了解网上创业的基本准备
- 掌握网上开店的融资方法
- 了解网上开店的前景和发展趋势
- 了解网上开店的优势
- 了解网上开店应关注的问题

引例1 网上创业案例

从个人爱好到出版书籍

人物：Affa，慢生活手工网站创作者之一，目前正在筹备出版一本关于手工制作的专业书籍。

筑网时间：2006年3月份

网主印象：Affa是一个崇尚“慢生活”的广州女孩，她自己评价自己做事“劲蘑菇”，慢条斯理，不紧不慢。不过，就是这样一位习惯了一切慢慢来的女孩，却有段精彩的网上经历。

曾经游学意大利的Affa，从事过广告业，现在是广州一本知名时尚杂志的时尚编辑。在工作之外，Affa最喜欢的还是做一名“慢生活思考者”。于是，她将这个理念和爱好打造了一个独特的个人网站，和大家分享她的慢生活体验，并在她的网络平台上打造了一块世界各地手工创作者的乐园。

一年前，Affa和她的好朋友Wing一起，以她们所擅长的文字、视觉、涂鸦等方式，专门制作了一个以“慢生活”为主题的个人网站。Affa说，一开始投入并不多，大概1万元左右，用于申请域名，请专业的网络设计人员设计网页等方面。而后，自己和拍档不断搜集资料，更新和完善网站上的内容，开始令网站显得有声有色起来。如今，Affa的网站上不仅讲述“慢生活”的“乐活”主题，并且逐渐增加了手工创作专题，搜集了世界各地手工创作者的得意之作，成为中国第一家专门介绍手工创作作品的个人网站，而affalog的影响力也逐渐从朋友圈扩大，渐渐变成网络中小有名气的手工创作网站。

记者问Affa：“大家都在网上销售产品，但你们的网站那么个性化，有没有想过赚钱啊？”

听到这个疑问 Affa 吐吐舌头说：“其实没想过赚钱是不可能的，但是我们都知道要赚钱没那么快，一定要先完善自身才行。不过，我们的网站已经受到关注了，前不久一个著名的出版社和我们谈出书的事情，打算出版我们网站上所发布的世界各地的手工创作作品，虽然这本书第一次印刷的数量不多，但我想这对我们的网站来说是一个好的开始。”

Affa 就是这么不紧不慢，对利用网络赚快钱等事情都看得很淡然，不过她也有自己的大理想。Affa 常说，小众未必没有效益，像国外有一个已经很成功的同类网站 ETSY，给她们的网站发展提供了一个明朗的方向。Affa 说，如今有不少接受“慢生活”、“乐活”等理念的人们逐渐关注她们的这个网站，出书只是第一步，第二步是推出新改版的中英文“affalog”网站，让更多世界各地的人们能够轻松阅读网站的内容。Affa 相信，她们的网站只会越来越好。

经验之谈：

①一开始不要只想着赚钱，多花点心思在提升网站品质上，将会收获更多。

②作为分享手工创作作品的网站，网站上的照片和文字要足够精美，因此选择图片、内容要花很多时间，千万不能随便应付，降低了网站的品质。

引例2 大学生业余爱好开网店案例

也许更多的大学生和大连大学的小王一样，网店只是兼职或业余爱好，没有大量资金进货，也没有稳定的货源，一般花几百上千元进一些衣服或小饰品在淘宝上卖，顺便搭售自己的闲置物品。

小王自己以前是淘宝买家，现在做了卖家，总结之前的购买经验，并应用在自己做生意的过程之中。她告诉记者淘宝上最好卖的还是服饰。“别看一双连裤袜才二十几元，利润有两到三倍！卖出几百双很正常！”因为网店只是小王的业余爱好，因此她觉得并不影响学习，只是空闲时间在线。

点评：对学生卖家而言，在不影响学习的情况下，兼职开网店是一个不错的选择。开网店不仅仅收获的是利润，更多的是创业经验和沟通的能力，创业教育不仅仅是给要创业的人准备的，也是所有希望走入社会的大学生都需要接受的一种教育。大学生更多地接触社会、了解商业规则、熟悉人际沟通，对将来求职、就业都会有极大的帮助。

引自：http://www.themanage.cn/200907/279216_4.html

1.1 大学生创业素质培养

1.1.1 大学生创业应具备的基本素质和条件

自主创业是一项非常具有挑战性的社会活动，是对创业者自身智慧能力、气魄胆识的一种全方位的考验，她对创业者的个人素质和能力有特定的要求。

1. 创业者应具备的基本素质和特征

大学生创业与大学生本人的意志品质、商业意识以及性格、气质、个性、爱好和特长等有着紧密的联系。

首先,大学生在意志品质方面应具有自觉性、坚毅性、自制力和勇敢、果断等品质。要有风险意识,有充沛的精力和健康的体魄,具备百折不挠的意志品质和面临失败时的自我激励能力,具有献身精神、有达到目标的自信心、勇气和执着力,能解决创业时来自内部和外界的大量未知风险带来的各种突发问题,并承担巨大压力,经受失败的考验。

其次,要正直守信、有责任感。创业者对公司、员工、投资者都必须有责任感,具有务实精神,踏实做事,待人诚恳。

第三,具有敏锐的商业意识。按照市场运行的规律办事,遵循公平交易原则,遵纪守法,诚实可靠;同时,具有科学的经济头脑,要思路清晰,能够分析判断经济运行趋势,权衡经济利益,核算投入、产出,能够寻找、捕捉和创造商机。

第四,具有自我实现欲和创新精神。创业者的动力并非源于对金钱的贪婪,而是出于自我实现和成功的强烈欲望,以及强烈的创新意识。

第五,具有团队意识。一个能让创业者思想、能力、认识水平不断提高和善于学习的借鉴的团队是创业成功与否的关键所在。

美国的心理测验专家约翰·勃劳恩说:“创业的技巧虽然是学来的,但是具有某些素质的人占了先天的优势。”并不是所有的人都具有创业的素质:缺少职业意识的人;优越感过强的人;唯上是从,只会说是的人;偷懒的人;片面和骄傲的人;僵化和死板的人;感情用事的人;“多嘴多舌”与“固执己见”的人;胆小怕事的人、毫无主见的人;患得患失又容易自满的人。

2. 创业者应具备的智慧潜能

大学生创业面对茫茫商海,仅具备基本的素质还远远不够,还要做好许多知识和能力的准备。

首先,大学生创业在知识方面,应具备扎实深厚的专业知识和广博的非专业知识。只有深厚的专业知识和广博的非专业知识相结合,才能正确分析形势和事物的发展趋势,用远大和敏锐的目光,把握事物发展的全局,产生精辟独到的见解和谋略,才能认清事物的本质,把握其规律,树立并实现自己的创业目标。

其次,应具备相关的专业知识,如商品交换和商品需求、商品流通等知识。通过这些商业知识,创业者在经济活动过程中才能实现价值的增值。

第三,应具备一定的管理知识,如人事管理、资金财务管理、物资管理、生产管理和市场营销管理等知识。通过学习管理知识,改进管理方法,丰富管理经验,不断发掘新的管理资源,努力提高管理水平。

第四,应具备相关的法律知识,如工商注册登记知识、经济合同知识、税务知识、知识产权保护等法律知识对大学生创业必不可少,它可以帮助大学生创业者顺利走过创业路。

3. 创业者应具备的综合素质能力

对创业者来说,具备各种能力是创业成功的前提条件。因此,大学生在开始创业前或在创业过程中必须不断培养和提高自我综合能力。

首先,具备学习能力,即获取知识的能力,包括对知识的接受、转化和应用。

其次,具备实践能力、科研动手能力和开拓创新能力,能够将自己头脑中的思想、创意和灵感转化为现实的科技发明成果和现实产品。

第三,具备组织领导能力,即要有出色的领导水平,具备统帅和用人能力。创业者要有

对自己员工的指挥、调动和协调以及对非人力资源的集中分配、调动、协调、使用能力,还要对公司的组织机构的设计、人员的配置能力,如对组织成员职位的任命安排、明确其职责范围等等。

第四,具备管理能力,即要有经营决策能力、分析判断能力、指挥协调能力、抵御和化解风险的能力和信处理能力。

第五,具备协作能力,协作是创业成功者重要支持力量。协作性是一种能设身处地地为他人着想,善于理解对方,体谅对方,善于合作共事的心理品质,它与创业者独立思考,自主行动,并不矛盾。培养协作能力是创业者获得别人和社会支持的重要前提条件。

第六,具备沟通能力,无论对团队核心人员还是对公司员工、合作伙伴、投资方等,沟通是最关键的。创业者要随机应变和左右逢源,在人际交往中能做到热情、真诚待人,能研究和理解对方的心理,促使相互间的沟通、情感融洽,获得理想的人际关系。

4. 创业者应具备风险投资常识

技术与创新只有与商业和资本结合,完成研发和商品化,生产盈利,才能获得成功,也才能获得经济利益的回报。企业无论哪个阶段都经常会遇到缺少资金的艰难境地,即便是对于创业精神最充沛、政府管制最少、风险资本供应最充分的国外创业者也是如此。因此,启动资金和后续资金的充沛与否已成为创业者成败的关键因素,大学生要想创业就必须具备一定的风险投资常识。为了筹集到创业所需要的足够的资金,在公司创办之初,就要选择技术含量高、市场急需而且前景好、利润高的项目,这样才能引起风险投资公司更大的兴趣。

1.1.2 大学生如何培养创业精神

创业精神是一种理念,这类理念贯穿于高等学校的讲堂教学和课外实践之中,造就大学生的立异意识、创造精神和创业能力,使学生毕业后大胆走向社会,自主创业。从另外一个角度来说,大学生除了从课堂学习理论知识,也要从自身努力,培养自己的创新意识。

(1) 更新创业观念,坚定创业信念。大学毕业生创业需要坚持冷静审慎的态度,需要有一定的知识、能力、经验积累,对社会也要有一定的了解,同时还要有艰苦奋斗、自强不息和勇于冒险的精神。

(2) 努力培育自己的创业素养。创业素养是一种综合性的、较高层次的素质,是表现创业精神的内核,是创业教育与自我教育的重要内容,是知识、能力、人格的辩证统一。创业知识是学生进行创业的基本要素,它包括专业技术知识、经营管理知识和综合性知识;创业能力是直接影响创业实践活动效率的因素,它主要包括社会能力、认知能力和操作能力;创业人格是创业基本素质中的调节系统,它是信念、敬业精神和诚信等因素的结合。创业是意志力的实践,唯有将以“诚信”为核心的创业道德内化为自觉行为,才能成功创业。

除此之外,大学生特别需要从五个层面提升自己的创业素养。

第一,要能够承受挫折。创业充满了风险与艰辛,因此应有充分的思想准备,要学会失败,不能视野狭窄、过于自负,应虚心接受别人的意见,敢于直面挫折和失败,并时刻保持创业激情。

第二,要有商业敏感性。培养自己的商业敏感性很重要,它是发现商机、找到创业项目的前提,是创业的起点。

第三,要坚持科学与理性。创业需要冒险,需要在科学与理性的基础上进行冒险。要对