



国家级职业教育规划教材

人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

电子商务 技术与应用

高职高专电子商务专业任务驱动型教材

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写



国家级职业教育规划教材

人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

电子商务 技术与应用

高职高专电子商务专业任务驱动型教材

主编 郭 峰

图书在版编目(CIP)数据

电子商务技术与应用/郭峰主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2011

高职高专电子商务专业任务驱动型教材

ISBN 978-7-5045-9183-8

I. ①电… II. ①郭… III. ①电子商务 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 177899 号

中国劳动社会保障出版社

北京市惠新东街1号 邮政编码:100029

中国劳动社会保障出版社

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京人卫印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 18印张 402千字

2011年8月第1版 2011年8月第1次印刷

定价:30.00元

读者服务部电话:010-64929211/64921644/84643933

发行部电话:010-64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

如有印装差错,请与本社联系调换:010-80497374

前言

为了满足高等职业院校电子商务专业教学改革的需要,我们组织了一批教学经验丰富、实践能力强的教师与行业、企业的专家,在充分调研和集思广益完善课程教学方案的基础上,编写了国内首套高等职业院校电子商务专业任务驱动型教材,包括《电子商务概论》《电子商务技术与应用》《商务站点建设与管理》《Web 数据库应用》《网络信息发布与营运》《商情分析》《客户关系管理》《电子商务物流》《国际贸易实务》《电子商务应用与实训》(第二版)等。

在本套教材的编写过程中,我们力求贯彻以下三项原则:

一、围绕培养目标选取教材内容

本专业的培养目标是使学生能够利用计算机、网络、信息等现代化技术手段完成企业的商务工作。本套教材内容的选取紧紧围绕这一培养目标来展开,即根据电子商务工作流程的需要,着重介绍营销、交易、管理等工作内容以及这些工作中常用的计算机技术、网络技术、信息技术、电子物流技术和典型电子商务平台运用技术等,既有基础知识和专业知识,又有电子商务工作技能的训练,提高了教材的针对性和适用性。

二、按照任务驱动教学模式安排教材内容

教材中的各教学单元分别以企业的信息搜集、市场调查、招标采购、销售推广、客户服务、物流管理等工作中的典型业务为项目,按照典型业务的需要,安排相关的商务内容和技术支持内容,并做到“理论学习有载体,技能训练有实体”,以利于激发学生的学习兴趣,提高教学效果。

三、充分体现国家职业标准的要求

为了推动高等职业院校贯彻落实“双证书制度”,本专业教材涵盖了国

家职业标准《电子商务师》中电子商务员、助理电子商务师等应知和应会的內容。这样，学生在取得学历证书的同时，也很容易考取电子商务专业的中、高级国家职业资格证书。

在本专业教材的编写过程中，有关省市教育部门、人力资源和社会保障部门以及一批高等职业技术学院给予我们有力的支持，教材的主编、参编、主审等有关人员做了大量的工作，在此，我们表示衷心的感谢！同时，恳切希望用书单位和广大读者对教材提出宝贵的意见和建议，以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

2011年7月

内容简介

本书为国家级职业教育规划教材，由人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐。

本书根据高职高专电子商务专业的教学实际，由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。本书重点培养学生基本商务技术的应用能力，主要包括：电子邮件的使用和管理、安全通信技术应用、硬件配置与网络连接技术应用、数据传输与信息共享技术、网页制作技术应用等。

本书由郭峰主编。

目 录

模块一 电子邮件的使用	(1)
任务 1 e-mail 邮箱的申请	(1)
任务 2 商务邮件的读写与发送	(5)
任务 3 商务邮件的群发	(14)
模块二 电子邮件的管理	(24)
任务 1 Outlook Express 中邮件账户的设置	(24)
任务 2 Outlook Express 中邮件管理目录的创建	(33)
任务 3 Outlook Express 属性及个性功能设置	(36)
任务 4 在 Outlook Express 中定制邮件自动管理规则	(44)
模块三 安全通信技术应用	(53)
任务 1 申请数字证书	(53)
任务 2 数字证书的下载、安装与备份	(64)
任务 3 Outlook Express 中数字证书配置与安全邮件的使用	(73)
模块四 硬件配置与网络连接技术应用	(82)
任务 1 PC 与服务器硬件配置	(82)
任务 2 网络连接的基本设置	(94)
模块五 信息搜索技术的应用	(108)
任务 1 IE8 浏览器的设置和使用	(108)
任务 2 搜索引擎的使用	(126)
模块六 数据传输与信息共享技术	(132)
任务 1 远程桌面的使用	(132)
任务 2 网络打印机的安装、设置和使用	(139)
任务 3 基于 IIS 的匿名 FTP 站点创建和使用	(147)
任务 4 基于 FTP 的协同作业环境的创建	(159)

模块七 网页制作快速入门	(168)
任务1 认识 FrontPage 2003	(168)
任务2 站点结构设计与管理目录创建	(176)
任务3 站点主页布局与配色设计	(183)
任务4 简单企业通告页面制作	(191)
模块八 常用网页制作技巧	(205)
任务1 产品展示页面制作	(205)
任务2 简单企业在线采购系统的制作	(218)
任务3 简单网络广告的制作	(231)
任务4 在线调查表单的制作	(240)
模块九 HTML 识读与 CSS 技术应用	(254)
任务1 HTML 识读	(254)
任务2 CSS 样式表文件的创建	(268)
任务3 CSS 样式表文件的引用	(274)

模块一

电子邮件的使用

任务1 e-mail 邮箱的申请



任务引入

在进行电子商务服务的过程中,企业的客服人员会收到客户发来的大量咨询邮件或产品信息反馈邮件,客服人员需利用专用的客服邮箱回复客户发来的邮件,本任务要求能够注册一个 e-mail 邮箱。



任务分析

申请邮箱的过程并不复杂,只要根据提示信息按照注册步骤即可完成申请。



相关知识

e-mail 是 electronic mail 的缩写,即通常所说的电子邮件,具有速度快、效率高、应用广、费用低、界面友好、使用方便、易管理等特点,成为商务活动中企业与企业、企业与用户间最有效的沟通渠道之一。



一、电子邮件的工作方式

电子邮件系统采用“存储—转发”的工作方式。在 Internet 中有一种被称为邮件服务器的计算机,专门提供电子邮件的存储和转发服务。支持电子邮件发送的网络协议称为简单邮件传输协议(SMTP 协议),它是 TCP/IP 协议组中的基本协议之一。

用户通过 Internet 向收件人发送邮件时,邮件从发送人的计算机通过网络传递到目的邮件服务器,该邮件服务器将邮件存储在收件人的电子邮箱中;当收件人与邮件服务器联机时,就可以打开自己的电子邮箱查收发件人发来的邮件,也可以将这些邮件下载到本地计算机中。

因为 Internet 上的邮件服务器通常都是 24 小时连续工作的,所以用户可以随时接收和发送邮件,无须考虑对方是否在线。

二、电子邮箱的种类

电子邮箱按使用费用不同可分为收费邮箱和免费邮箱；按使用对象不同可分为个人邮箱和企业邮箱；按邮箱所提供服务不同可分为普通邮箱和VIP邮箱等。一般来说，免费邮箱仅提供基本邮件收发和管理功能，而收费邮箱除提供基本邮件收发和管理功能外，通常还会根据收费高低不同提供相应的增值服务。目前国内大多数知名免费邮箱均不支持客户端发送电子邮件，而收费邮箱则不受此限制。通常，收费邮箱较免费邮箱更加安全和稳定。

三、电子邮箱的申请

申请电子邮箱可以登录ISP、ICP或电子邮件服务提供商的网站在线提出申请，在办理相关手续后即可获得一个电子邮箱的使用权。目前国内提供电子邮件服务的提供商很多，影响力较大的如新浪、搜狐、网易、雅虎（中国）等。不同的电子邮件服务提供商在邮箱申请的手续上不完全相同。

在网上进行注册申请之后，将会得到一个e-mail地址，其格式如下：

用户名（或邮箱名）@邮件服务器主机名

其中用户名（或邮箱名）以英文或汉语拼音表示，也可以使用数字或下划线表示，但必须以字母或数字开头，字母不分大小写，下列e-mail地址均为合法的e-mail地址：

Zhangmin@sina.com

Li_fang@public.edu.cn

xykkk123@sohu.com

一旦拥有一个e-mail地址，就拥有了一个在某一邮件服务器上注册的电子邮箱，该电子邮箱位于ISP的邮件服务器上，用来存放用户的电子邮件，用户可以在任何一台联机计算机上收发电子邮件。而且当用户脱机时，其他人仍然可以给其发送邮件；同样，当用户给他人发送邮件时，对方计算机也无须处于联机状态。

✕ 任务实施

下面以新浪免费邮箱为例实施注册申请的操作。

1. 登录新浪邮箱主页（<http://mail.sina.com.cn>），单击【注册免费邮箱】按钮，如图1—1—1所示。

2. 在免费邮箱申请页面中，填写用户期望的邮箱名称并查验所申请的邮箱名是否已被他人占用，如果该邮箱名已被占用，则需重新填写，如图1—1—2所示。

3. 输入登录邮箱的密码并确认密码，设置密码遗失后的补救手段，一般来说，问题和答案之间既要便于记忆，同时又要没有必然的联系，这样做可以提高保密效果。

4. 按提示填写申请人的个人资料。如果所申请的邮箱用于商业目的，则应填写申请人的真实资料，如姓名、地址等。

5. 按提示填写验证码。完成后单击【下一步】按钮，提交申请资料。

6. 等待站点对所提交的资料进行审核，通过审核后，即可获得该邮箱的使用权，可登录所申请的邮箱，进行相关电子邮件操作，如图1—1—3所示。若审核未通过，则提示退出或重新申请。

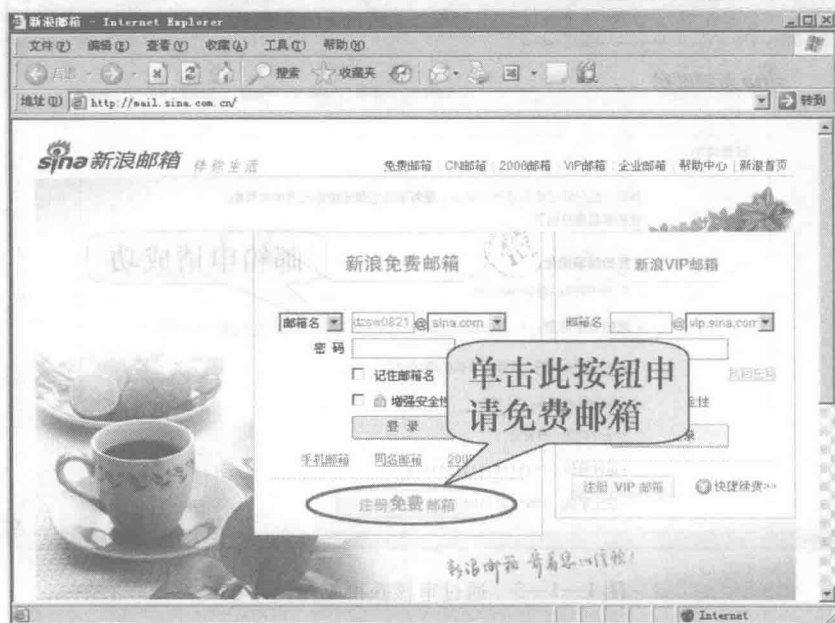


图 1—1—1 新浪邮箱主页

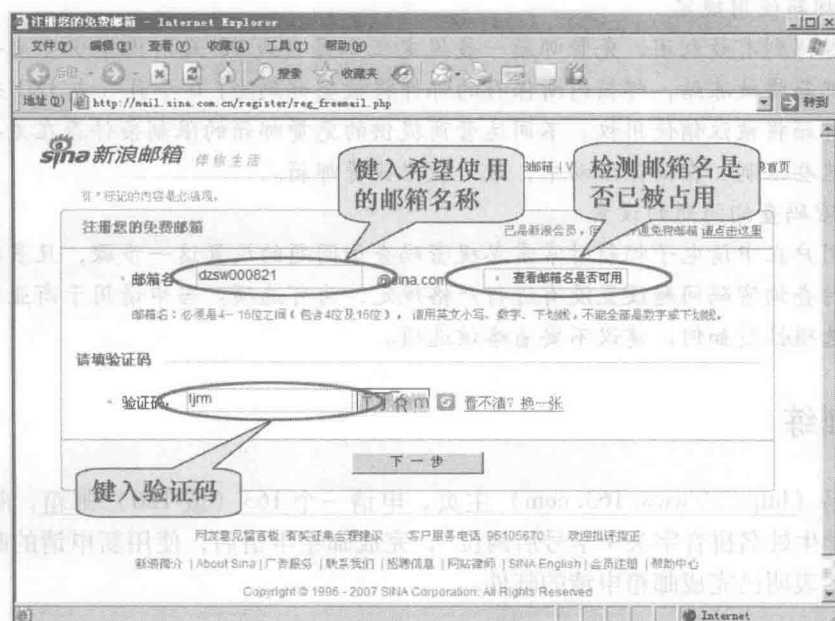


图 1—1—2 设置邮箱名

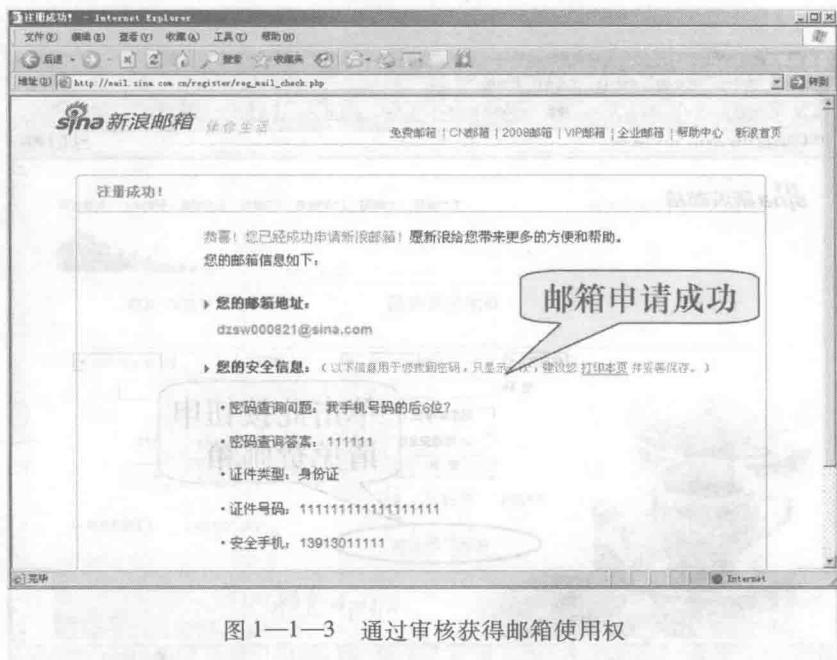


图 1—1—3 通过审核获得邮箱使用权

知识链接

1. 免费邮箱使用规定

为使资源得到有效利用, 免费邮箱一般规定三个月 (或 90 天) 内至少登录一次, 方式不限, 否则邮箱将被冻结, 邮箱内所保存的邮件将被全部删除; 6 个月 (或 180 天) 内未使用过的免费邮箱将被注销使用权。不同运营商提供的免费邮箱的限制条件存在差异, 申请时应注意了解这些限制。在商务活动中, 最好使用收费邮箱。

2. 关于密码查询问题的设置

大多数用户在申请电子邮箱时常常忽视密码查询问题的设置这一步骤, 且多数站点在申请邮箱时, 对查询密码问题设置没有进行严格规定, 为可选项。当申请用于商业用途的邮箱时, 无论该选项性质如何, 建议不要省略该选项。

技能训练

登录网易 (<http://www.163.com>) 主页, 申请一个 163 (或 126) 邮箱, 邮箱名结构为 “dzw_ 学生姓名拼音字头 + 学号后两位”, 完成邮箱申请后, 使用新申请的邮箱给任课教师发送一封表明已完成邮箱申请的邮件。

? 思考与练习

1. 什么是 e-mail?

2. 电子邮件具有哪些特点?
3. 电子邮件有哪几种类型?
4. 利用电子邮件进行通信时,是否要求通信双方必须同时在线?为什么?

任务2 商务邮件的读写与发送

任务引入

完成邮箱的申请注册之后就可以利用邮箱读取、回复客户发来的邮件。本任务要求熟练使用 e-mail 处理商务邮件。

任务分析

要完成上述任务,首先应该登录邮箱,然后收取客户邮件,在读取客户邮件内容之后,撰写有针对性的邮件,并将此邮件回复至客户的电子邮箱中。

任务实施

商务邮件是企业业务活动中常见的业务文件,一方面,这是关系到企业在用户中形象的大事;另一方面,在业务往来中,电子邮件是一个重要的沟通工具,邮件中的措辞使用是否恰当,可能直接影响沟通的效果。

一、首先登录电子邮箱

以新浪邮箱为例,通过 Web 登录电子邮箱的一般步骤为:

步骤一:在浏览器地址栏中输入 <http://www.sina.com.cn> 或 <http://mail.sina.com.cn>, 打开新浪网主页或新浪邮箱主页。

步骤二:在页面上的电子邮箱入口处填写登录名(即邮箱名)和密码。

步骤三:选择邮箱类型,一般默认邮箱类型为免费邮箱。

步骤四:单击【登录】按钮,如图 1-2-1 所示。

二、电子邮件的读写收发

1. 电子邮件的接收

进入申请电子邮箱的网站,登录电子邮箱,进入【收件夹(箱)】页面,即可看到系统自动接收的邮件。如需要也可以单击【收信】按钮,手动接收邮件,如图 1-2-2 所示。

2. 电子邮件的阅读

(1) 在 Web 邮箱中阅读电子邮件
登录电子邮箱后,进入【收件夹(箱)】页面,左键双击要阅读的邮件主题,打开邮件

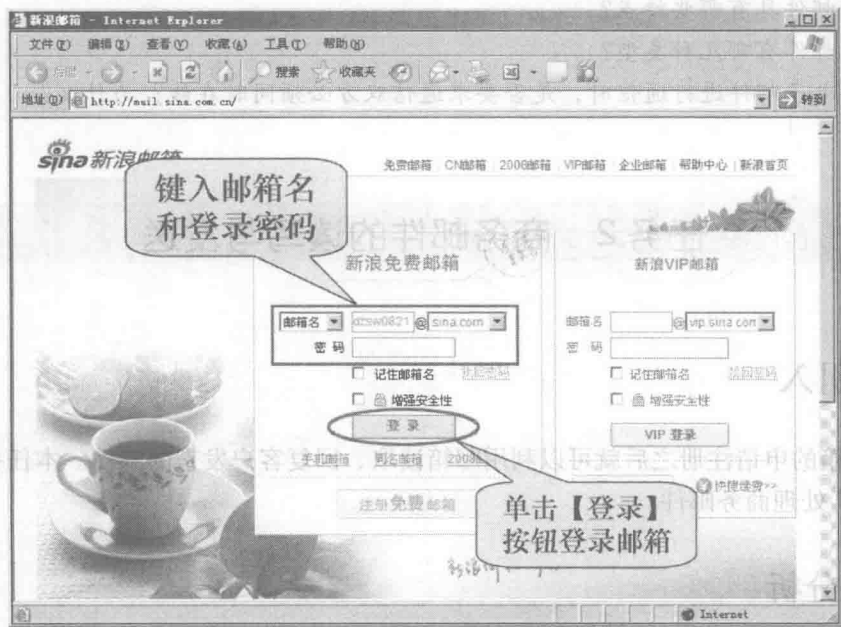


图 1—2—1 通过 Web 登录电子邮箱

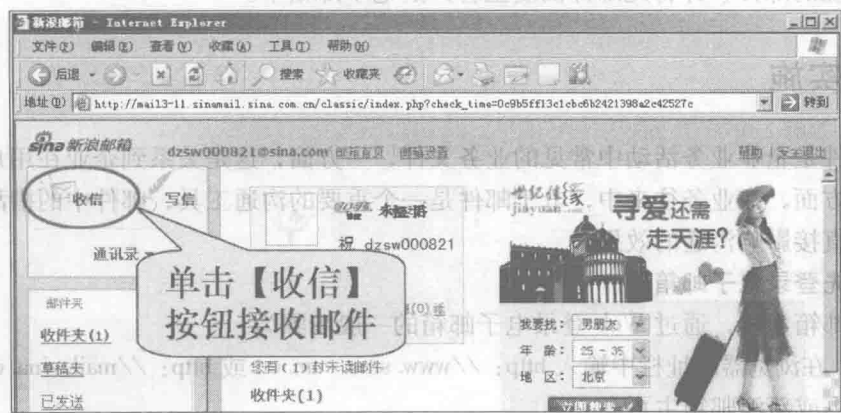


图 1—2—2 手动接收邮件

即可阅读；如邮件带有附件，左键双击附件，即可打开，如附件为压缩文件，则需先使用相应的解压缩软件对附件进行解压。

(2) 在 Outlook Express 中阅读电子邮件

方法一：在预览方式下阅读邮件
在邮件列表中单击要阅读的邮件，邮件的正文将显示在预览窗口中，如图 1—2—3 所示。

【提示】由于电子邮件是目前网络病毒传播的主要渠道之一，大多数病毒是通过电子邮件的附件进行传播的，只要不轻易打开邮件的附件，受病毒感染的概率就会大幅下降。但目前已经出现加载在邮件正文中的病毒，这类病毒在打开邮件正文时就会感染用户的计算机，



图 1—2—3 在预览方式下阅读邮件

但在预览状态下病毒一般不会被激活。所以对于不能确定来源的邮件不应轻易打开。由于我国目前尚未形成良好的电子邮件文化氛围，而在商务活动中，轻率删除一些不能确定来源的邮件可能导致失去一个新客户或一笔新业务，所以，通常可以在预览状态下查阅这种邮件，待确认邮件内容后再决定取舍。

方法二：打开邮件后阅读邮件

在邮件列表中，左键双击要阅读的邮件，邮件正文内容将在一个新窗口中显示出来，如图 1—2—4 所示。如邮件带有附件，在确认附件的安全性后，可以左键双击附件打开查阅。

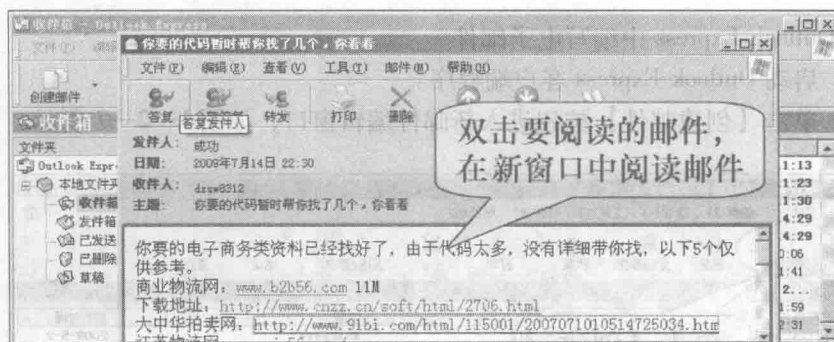


图 1—2—4 打开邮件后阅读邮件

3. 电子邮件的撰写

(1) 在 Web 上编写电子邮件

步骤一：登录电子邮箱。

步骤二：单击【写信】按钮，如图 1—2—5 所示。

步骤三：添加收件人的 e-mail 地址和邮件主题，如图 1—2—6 所示。



图 1—2—5 单击【写信】按钮

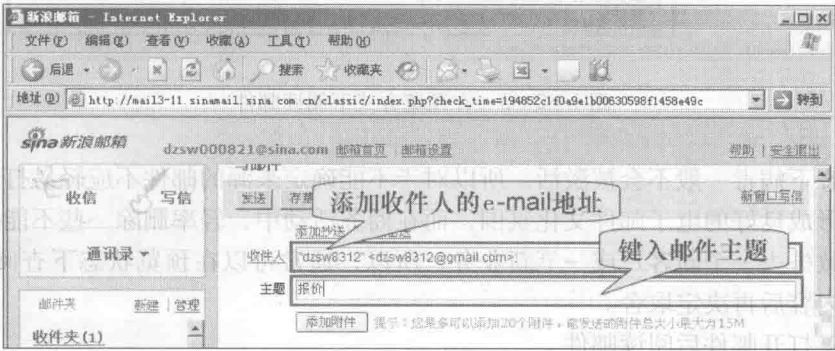


图 1—2—6 添加收件人的 e-mail 地址和邮件主题

步骤四：在邮件文本框内填写邮件正文，如需添加其他文件可以使用【添加附件】功能。

(2) 在 Outlook Express 中编写电子邮件

步骤一：启动 Outlook Express 客户端程序。

步骤二：单击【创建邮件】按钮进入新邮件编辑窗口，如图 1—2—7 所示。

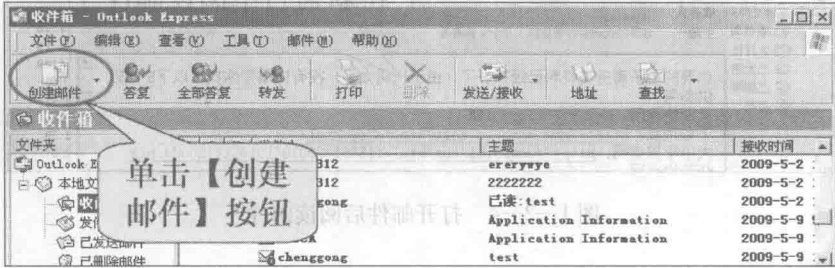


图 1—2—7 创建新邮件

步骤三：添加发件人、收件人邮箱和邮件主题，如图 1—2—8 所示。

步骤四：在邮件编辑窗口内编辑邮件正文，如图 1—2—9 所示。

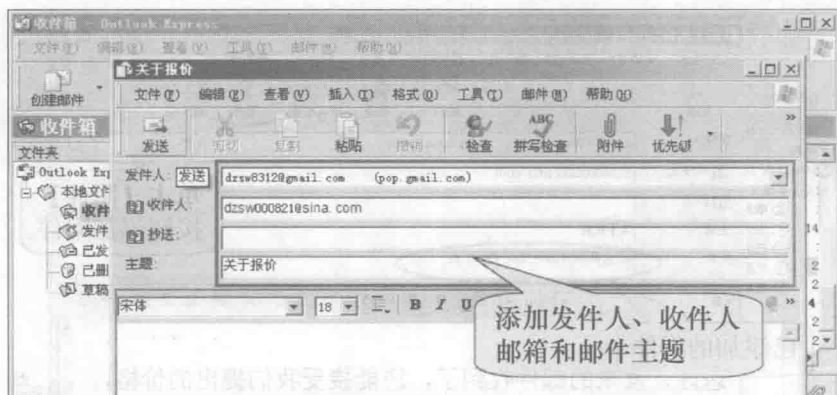


图 1—2—8 添加发件人、收件人邮箱和邮件主题

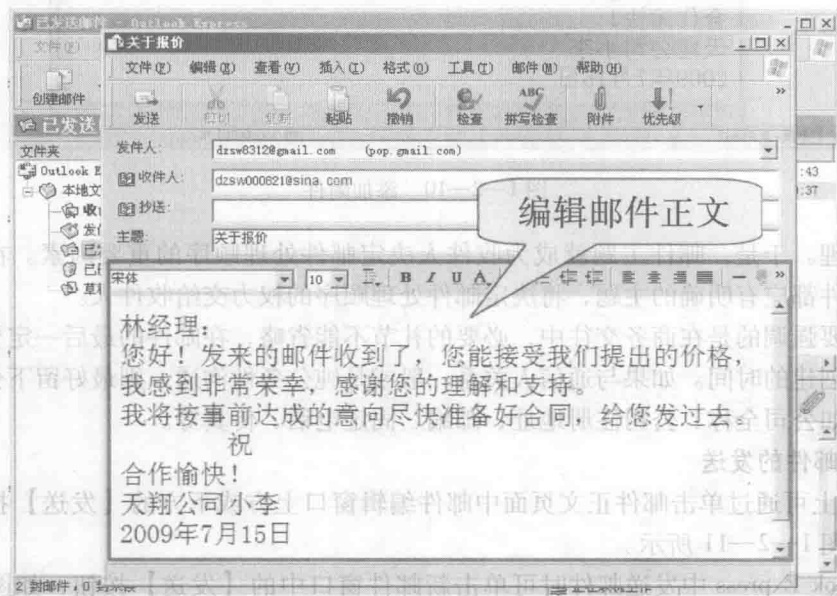


图 1—2—9 编辑邮件正文

步骤五：如需添加其他文件可使用添加附件功能，如图 1—2—10 所示。

【提示】在商务活动中，撰写邮件时必须注意书写规范，包括称谓、格式，正文的语气要根据收件人的不同身份以及邮件内容试图传递的信息加以表达。例如用于请示、汇报、征询意见和建议的邮件应使用诚恳、谦逊的语气；用于交易磋商的邮件应与发件人在谈判磋商中所处的地位协调，比如谈判中处于强势地位的一方，语气表达可以张扬一些，以巩固在磋商谈判中的优势等。

邮件主题用于告知收件人邮件要传达信息的内容或目的，必须简明扼要。在商务活动中，人们每天可能要处理许多的电子邮件。对收件人来说，不同邮件的重要性各不同，如果每封邮件都一一浏览，需要花费许多时间。所以，许多收件人都习惯于通过邮件主题来判断邮件的重要性，在时间较紧时，只浏览自己认为重要的邮件，对于一般性邮件通常会放到有