

高职高专规划教材

电子商务

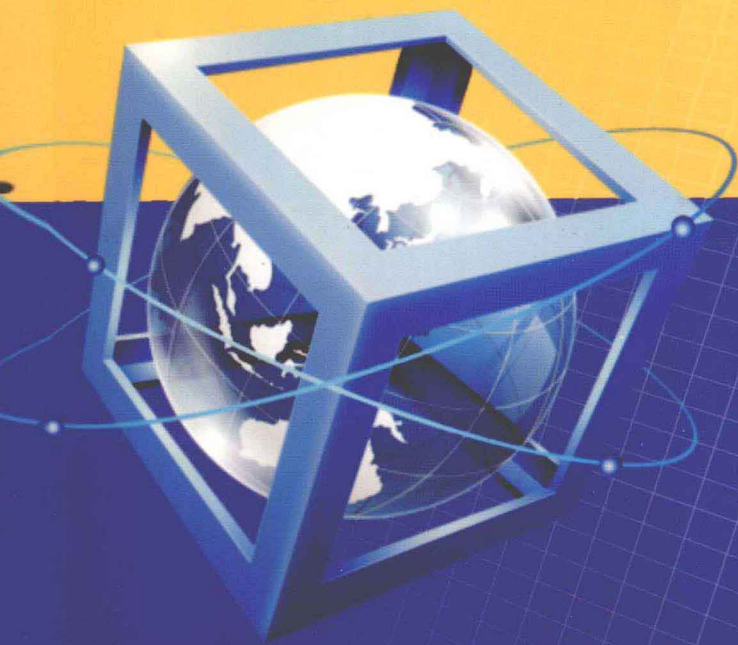
DIANZI SHANGWU

综合实训

ZONGHE SHIXUN

主 审 崔立标

主 编 贾淑红 陆亚文
副主编 苏 丹 金 涛
刘建长 王伟明



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

高职高专规划教材

电子商务综合实训

主 编	贾淑红	陆亚文
副主编	苏 丹	金 涛
	刘建长	王伟明
主 审	崔立标	



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

内 容 简 介

本书是从培养应用型技能人才的需求出发,吸收了近年来电子商务领域发展的最新成果和电子商务专业教学的创新经验,参照“电子商务师”的职业资格考证要求编纂而成的实训教材。本书采用任务驱动、项目教学和体验式学习相结合的编排方法,将电子商务的实训内容和知识点进行了重新整合和构建。全书共3篇,其中第一篇为电子商务应用性实训,第二篇为电子商务平台性实训,第三篇为电子商务创新创业性实训。每一篇都包括若干项目,每个项目中又含有多个任务,每个任务均是以企业实际应用为主线,从培养高职学生今后从事的工作所需求的能力出发,将综合技能训练和相关理论知识有机地结合起来,定位准确,内容新颖,有效地做到了“教、学、做”相统一,培养学生的基础操作能力、职业能力和可持续学习能力。

本书适合高职高专院校、成人院校及二级学院电子商务、物流管理和市场营销等专业的学生使用,对于其他管理类、经济类、财经类和计算机应用类人员,也有很高的实用参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务综合实训/贾淑红,陆亚文主编. —杭州:
浙江大学出版社,2013.6

ISBN 978-7-308-11643-5

I. ①电… II. ①贾… ②陆… III. ①电子商务
—高等教育—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第124250号

电子商务综合实训

主编 贾淑红 陆亚文

责任编辑 邹小宁

文字编辑 温巧萍

封面设计 朱 琳

出 版 浙江大学出版社

(杭州市天目山路148号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州教联文化发展有限公司

印 刷 浙江省良渚印刷厂

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 13.25

字 数 322 千

版 印 次 2013年6月第1版 2013年6月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-11643-5

定 价 29.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

前 言

本书内容符合教育部关于“高等教育面向21世纪教学内容和课程体系改革计划”的基本要求,是编者多年教学实践经验的总结。本书是吸收了近年来电子商务领域发展的最新成果和电子商务专业教学的创新经验,参照“电子商务师”的职业资格考证要求编纂而成的实训教材,主要供高职高专电子商务专业的学生实训使用,因此本书在编写内容和形式上体现了高职高专教育的培养方式。

本书的特点包括:

- (1)采用任务驱动、项目教学和体验式学习相结合的编排方法;
- (2)从培养高职学生今后所需要的工作能力出发,将综合技能训练和相关理论知识有机地结合起来;
- (3)定位准确,内容新颖,有效地做到了“教、学、做”相统一。

参加本书编写的老师都是来自教学第一线的、长期从事电子商务教学的老教师;还邀请了电子商务行业的专家参与了编写工作。在此,特别感谢杭州赢动教育咨询有限公司副总裁崔立标先生对本书提出的宝贵意见。

本书由浙江建设职业技术学院贾淑红副教授和杭州科技职业技术学院陆亚文副教授担任主编,杭州职业技术学院苏丹副教授、浙江纺织职业技术学院刘建长副教授、浙江旅游职业技术学院金涛老师、浙江商业职业技术学院王伟明老师共同担任副主编。全书共3篇,第一篇由贾淑红和陆亚文编写,第二篇由苏丹、陶霞菲、蒋鹏、刘建长、王伟明、金涛共同编写,第三篇由贾淑红编写。

由于编者水平所限,书中如有不足之处,敬请使用本书的师生与读者批评指正,以便修订时改进。如读者在使用本书的过程中有其他意见或建议,恳请向编者(bjzhangxf@126.com)踊跃提出。

编 者

2013年6月

目 录

第一篇 电子商务应用性实训

项目一 商务信息检索	3
任务一 搜索行业动态信息	5
任务二 访问竹纤维针织衫行业网站	7
任务三 搜集竞争对手的详细资料	8
任务四 搜集潜在客户的详细资料	9
项目二 域名申请	11
任务一 英文域名申请	12
任务二 注册通用网址	15
项目三 Internet 信息服务的环境配置	20
任务一 ASP 的环境配置	22
任务二 JSP 的环境配置	24
项目四 C2C 网站的购买与拍卖	27
任务一 在淘宝网上购买物品	30
任务二 在淘宝网上拍卖物品	33
任务三 在易趣网上购买物品	35
任务四 在易趣网上拍卖物品	39
项目五 电子支付与网上购物	41
任务一 网上银行的申请与使用	43
任务二 利用银行卡进行网上支付	47
项目六 网上采购	49
任务一 浏览和搜索供应信息	50

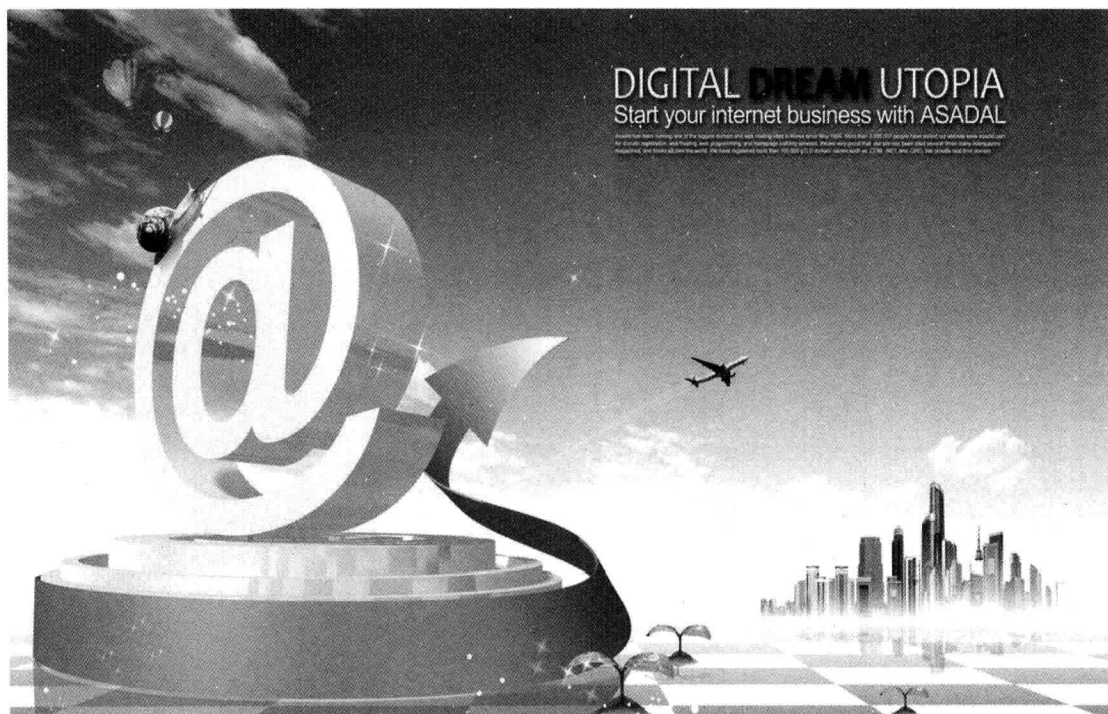
任务二 产品供应信息的对比	51
任务三 进行批量询价	52
任务四 发布匿名采购信息	53
项目七 申请免费数字证书	55
任务一 配置使用 Outlook Express	55
任务二 数字证书的安装与使用	58

第二篇 电子商务平台性实训

项目八 C2C 电子交易	65
任务一 注册会员	65
任务二 网上拍卖商品	67
任务三 网上竞拍商品	68
任务四 后台管理	69
项目九 B2C 电子交易	72
任务一 商户进驻网上商城	73
任务二 商城购物	74
任务三 B2C 后台管理	75
项目十 B2B 电子交易	80
任务一 电子订单	81
任务二 电子合同	85
项目十一 物流网操作系统	90
任务一 初始化物流后台	90
任务二 物流前台的管理	93
任务三 物流后台的管理	94
项目十二 网上银行	99
任务一 企业网上银行	100
任务二 个人网上银行	102
任务三 网上商城	105
项目十三 CA 认证实验	109
任务一 CA 证书申请	110

任务二	CA 证书应用	111
项目十四	EDI 电子交易	113
任务一	应用 EDI 电子交易系统	114
任务二	网上单证设计	119
项目十五	网络营销	123
任务一	网络营销注册	123
任务二	域名主机与搜索引擎	124
任务三	分类广告与电子杂志	127
任务四	邮件列表与调查问卷	129
第三篇 电子商务创新创业性实训		
项目十六	电子商务网站创业计划书	133
任务一	撰写健康服务网站的创业计划书	138
任务二	撰写“杭州个人形象设计 e 联盟”网站创业方案	150
任务三	撰写“动漫服饰交易中心”网站创业方案	165
项目十七	电子商务系统的规划与设计	180
任务一	撰写某公司电子商务系统规划书	183
任务二	撰写某综合旅游信息网系统规划书	192
参考文献		202

第一篇 \\\\\\\\ 电子商务应用性实训



项目一 商务信息检索

相关知识

1. 百度搜索技巧介绍

首先是关键词的选择。百度搜索引擎所选用的关键词可以是人名、网站、新闻、小说、软件、游戏、星座、工作、购物和论文等,也可以是任何中文、英文、数字或中文、英文、数字的混合体。

例如,可以选择“大话西游”、“Windows”、“911”和“F1 赛车”等。

关键词可以输入1个,也可以输入2个、3个、4个,甚至输入一句话。例如,可以搜索“爱”、“美女”、“mp3 下载”、“游戏攻略大全”、“蓦然回首,那人却在灯火阑珊处”等,如图1-1所示。



图 1-1 百度搜索示例

应当注意的是,当输入多个关键词时,关键词之间留有空格与不留空格,结果是不一样的。例如,搜索“北京-暂住证”,可以找到几万篇资料;而搜索“北京暂住证”,则只有严格含有“北京暂住证”连续5个字的网页才能被找出来,不但可以查找到数量较多的资料,资料的准确性也比前者高得多。在多数情况下,输入2个关键词搜索,就有很好的搜索结果了。

其次是减除无关资料。有时候,排除含有某些词语的资料有利于缩小查询范围。百度支持“-”功能,用于有目的地删除某些无关网页,但减号之前必须留一个空格,语法是“A-B”,如图1-2所示。



图 1-2 在百度搜索中减除无关资料

然后是并行搜索。使用“A|B”来搜索“包含关键词A,或者包含关键词B”的网页。例如,要查询“图片”或“写真”的相关资料,无须分两次查询,只要输入“图片|写真”搜索即可,百度会提供跟“|”前后关键词相关的任何网站和资料。

最后是相关检索。如果无法确定输入什么关键词才能找到满意的资料,可以先输入一个简单词语进行搜索,百度搜索引擎会提供“其他用户搜索过的相关搜索词”作参考。单击任一个相关搜索词,都能得到那个相关搜索词的搜索结果。

2. Google 检索技巧介绍

(1)进入 Google 英文主页。在任何非英文版主页单击 Google in English,均可进入标准的 Google 英文主页。如果想更改 Google 的界面语言却又不愿更改浏览器的选定语言,则可以手工设置 Google 的首选语言。但此举要求使用的浏览器可以接收 cookies, (这是一种能够让网站服务器把少量数据储存到客户端的硬盘或内存),或是从客户端的硬盘读取数据的一种技术,而更改浏览器的选定语言则没有此类要求。

(2)自动使用 and 进行查询。Google 只会搜索出那些符合全部查询条件的网页,不需要在关键词之间加上 and 或“+”。如果想缩小搜索范围,只需输入更多的关键词,只要在关键词中间留空格就可以了。

(3)忽略词。Google 会忽略最常用的词和字符,这些词和字符称为忽略词。Google 自动忽略“http”、“.com”和“的”等字符以及数字和单字。这类字词不仅无助于缩小查询范围,而且会大大降低搜索速度。但使用英文双引号可将这些忽略词强加于搜索项。例如,输入“柳堡的故事”时,加上英文双引号会使“的”强加于搜索项中。

(4)根据上下文确定要查看的网页。每个 Google 搜索结果都包含从该网页中抽出的一段摘要,这些摘要提供了搜索关键词在网页中的上下文,据此可以确定要查看的网页。

(5)简繁转换。Google 运用智能型汉字简繁自动转换系统。这个系统不是简单的字符变换,而是简体文本和繁体文本之间的“翻译”转换。例如,简体的“计算机”会对应于繁体的“電腦”。当搜索中文网页时,Google 会对搜索项进行简繁转换,同时检索简体和繁体网页,并将搜索结果的标题和摘要转换成和搜索项同样的文本,以便于阅读。

(6)不使用词干法。为提供最准确的资料,Google 不使用“词干法”,也不支持“通配符”(*)搜索。也就是说,Google 只搜索与输入的关键词完全一样的字词。例如,搜索“googl”或“googl*”,不会得到类似“googler”或“googlin”的结果。

(7)英文字母大小写没有影响。Google 搜索不区分英文字母大小写。所有的字母均做小写处理。例如,搜索“google”、“GOOGLE”或“GoOgLe”,得到的结果都是一样的。

(8)减除无关资料。如果要避免搜索某个词语,可以在这个词前面加上一个减号(“-”,英文字符),但在减号之前必须留空格。

(9)英文短语搜索。在 Google 中,可以通过添加英文双引号来搜索短语。双引号中的词语(比如“like this”)在查询到的网页中将作为一个整体出现。这一方法在查找名言警句或专有名词时格外有用。

一些字符可以作为短语连接符。Google 将“-”、“.”、“=”和“…”等标点符号识别为短语连接符。

(10)指定网域。在“site:”后面加上冒号意味着指定网域。要在某个特定的域或站点中进行搜索,可以在 Google 搜索框中输入“site:×××××.com”。

例如,要在 Google 站点上查找新闻,可以输入“新闻 site:www.google.com”。

(11)按链接搜索。在“link:”后面加上冒号意味着查询所有指向“link:”的网页。但在 Google 中,不能将“link:”检索与普通关键词搜索结合使用。

(12)按类别搜索。利用 Google 目录,可以根据主题来缩小搜索范围。例如,在 Google 目录的 Science>Astronomy 类别中搜索 Saturn(土星),可以找到只与 Saturn 有关的信息,而不会找到 Saturn 牌汽车、Saturn 游戏系统或 Saturn 的其他含义。

在某个类别的网页中搜索,可以快速找到所需的网页。

(13)高级搜索。通常,检索者只需在范围较广的查询中添加词语就可以缩小搜索范围。不过,Google 还提供了很多不同的搜索功能,利用这些功能可以做到:①将搜索范围限制在某个特定的网站中;②排除某个特定网站的网页;③将搜索限制于某种指定的语言;④查找链接到某个指定网页的所有网页;⑤查找与指定网页相关的网页。

(14)“手气不错”。按下“手气不错”按钮将自动进入 Google 查询到的第一个网页。这里将完全看不到其他的搜索结果。使用“手气不错”进行搜索,表示用于搜索网页的时间较少,而用于检查网页的时间较多。

实训目的

- (1)熟悉商务信息检索的流程和步骤。
- (2)掌握确定调查目标的方法。
- (3)了解分析网络市场环境的方法。
- (4)确定调查内容及步骤,搜集和整理贸易情报。

工作任务

- (1)搜索行业动态和政策信息。
- (2)访问竹纤维针织衫行业网站。
- (3)搜集竞争对手的详细资料。
- (4)搜集潜在客户的详细资料。

任务一 搜索行业动态信息

使用互联网搜集商务信息,为企业决策提供信息支持,已经成为当今企业经营活动的重要组成部分。下面以一家服饰公司为例来探讨网络商务信息搜集的思路、方法和步骤。

香港某服饰有限公司是一家生产兼贸易型的中小型企业,公司于2009年在香港注册成立,主营某品牌服饰。公司经过多年研究,独立研发出以竹纤维、桑蚕丝、玉米纤维和有机棉为原料的针织纤维,以此纤维纺织而成的针织衫,具有透气、舒适、不退色和不变形等几大特色,同时具有抗过敏、抗辐射等功效。公司一直紧扣时尚脉搏,并聘请香港设计师设计每季女装新款,目前在北京、上海、武汉、杭州、宁波和绍兴等10个城市设有专营店。随着生产规模的扩大和业务拓展的需要,公司准备进军网络市场,开拓网络销售渠道。为此,首先要通过搜集网络信息,对竹纤维女士针织衫类的商务贸易信息进行调查研究。

由于公司目前对网络市场上竹纤维针织衫的品牌格局、价格水平和消费群体等方面数据知之甚少,因此无法确定网络市场定位,自然也无法确定营销推广方案。本次调查的目标主要是找出竞争对手、发现潜在目标客户以及提供有竞争力的产品价格等,最后形成调查报告,为公司相关决策提供必要的依据。

第一步:以“竹纤维”为关键词搜索有关信息,如图1-3所示。

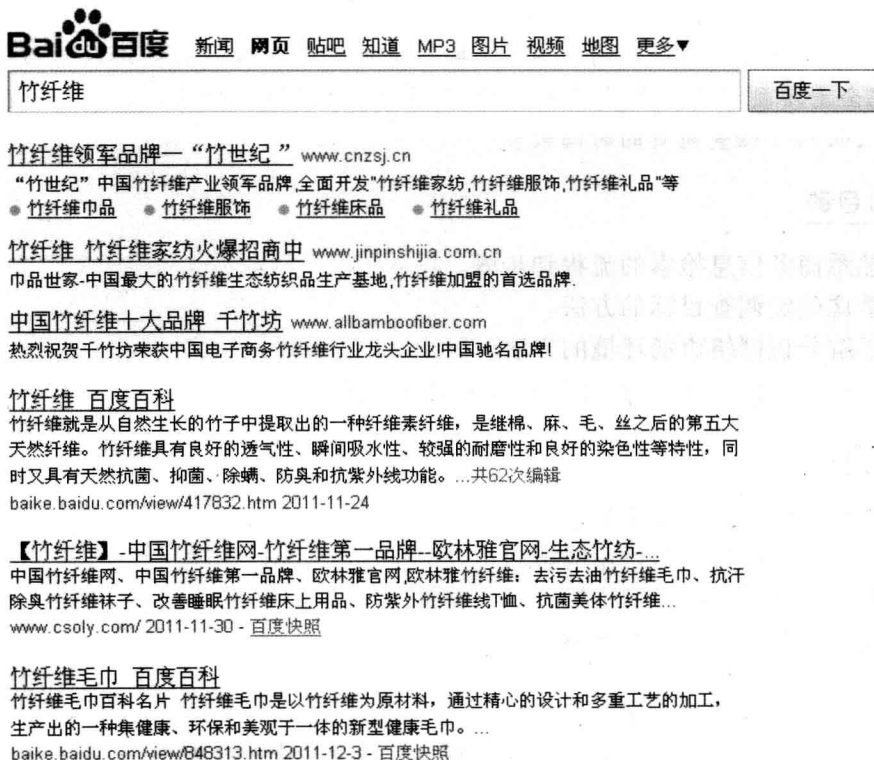


图 1-3 百度搜索“竹纤维”信息

第二步:使用高级搜索功能,搜索标题中包含“竹纤维”、“针织衫”或者标题中包含“女”、“蚕丝”且发布时间在最近1个月的相关资讯,如图1-4所示。

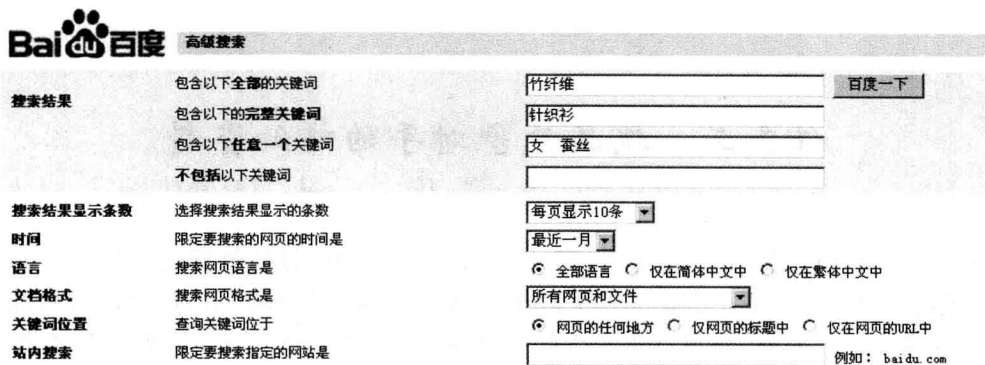


图 1-4 百度高级搜索搜索最近1个月“竹纤维针织衫”的相关信息

第三步:摘录和整理竹纤维针织衫女装的市场信息。

任务二 访问竹纤维针织衫行业网站

此行业网站应当具有以下特点:网站首页标题包含“竹纤维”、“针织衫”、“网”等关键词。利用百度、Google 等引擎的高级搜索功能进行搜索。

第一步:搜索竹纤维针织衫行业网站。

在 Google 中以“竹纤维”、“网”为关键词搜索最近 1 个月内的相关信息,如图 1-5 所示。



图 1-5 Google 搜索关键词“竹纤维”、“网”的相关信息

第二步:通过访问行业网站分析行业发展状况和行业动态。

任务三 搜集竞争对手的详细资料

竞争对手调研包括两方面内容:第一,找到竞争对手,包括竹纤维服饰生产企业和贸易公司等;第二,掌握主要竞争对手的详细信息,了解其规模、实力、生产经营品种和价格水平等信息。另外,分享竞争对手的一些新观点、新思维也是一件很有益的事。

第一步:利用搜索引擎定位竞争对手,在百度高级搜索中搜索最近1个月内在标题中出现关键词“竹纤维”、“公司”的信息,如图1-6所示。

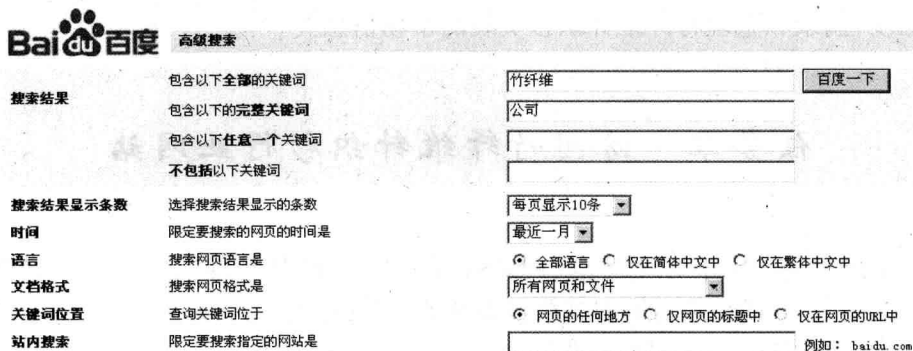


图1-6 百度高级搜索搜索“竹纤维”、“公司”的信息

第二步:利用之前的行业网站搜索竞争对手的站点。

第三步:通过竹纤维新闻资讯或其他线索查找竞争对手站点。例如,可以利用Google全文搜索引擎搜索“竹纤维百强企业”等信息,以此来间接查找竞争对手的站点。

第四步:通过电子商务平台查找竞争对手。通过对阿里巴巴、慧聪和淘宝等第三方电子商务平台的调研,搜索产品供应信息,找到同类产品的竞争对手,如图1-7所示。

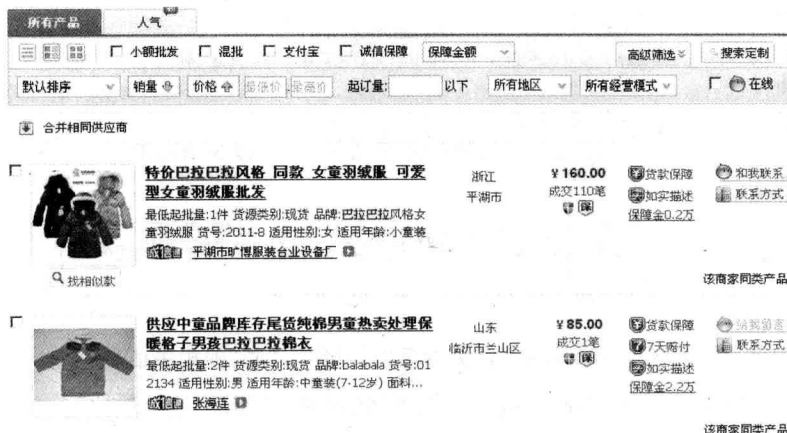


图1-7 用阿里巴巴搜索竞争对手的信息

第五步:通过对竞争对手信息的分析,列举出与香港某服饰有限公司最具有竞争性的3家公司,并分析其产品特点、定位以及定价情况,同时制订竞争对手情况表,见表1-1。

表 1-1 竞争对手情况表

序号	网址	企业名称	经营范围	规模	企业概况	主要品牌	价格信息	产品更新时间	联系方式

任务四 搜集潜在客户的详细资料

对潜在目标客户的调研方法和步骤与对竞争对手的调研大体相同,只是对象变成了潜在消费者和目标客户,主要是一些零售商或特殊需求群体。

第一步:在电子商务平台上寻找潜在客户,如图1-8所示。

The screenshot displays the Alibaba.com search interface. At the top, the search bar contains '竹纤维 针织衫' (Bamboo Fiber Knitwear). Below the search bar, there are filters for '所有类目' (All Categories) and '共找到5261条符合“竹纤维 针织衫”查询结果' (Found 5261 results for 'Bamboo Fiber Knitwear'). The results are organized into a grid showing various product categories like '裹胸抹胸', '混纺系列纱线', '男式内裤', '女式保暖内衣', '男式保暖内衣', '汗布', '女式内裤', '色织、扎染、印...', '其他针织面料', '童内衣内裤', and '经编'. Below this, there are more filters for '您还可以找:' (You can also find:), '所有产品' (All Products), and '人气' (Popularity). The bottom section shows a list of suppliers, with a highlighted entry for '供应竹纤维/棉彩条针织面料汗布' (Supply Bamboo Fiber/Cotton Color Striped Knitwear Fabric) from '绍兴县松茂针织品有限公司' (Shaoxing County Songmao Knitwear Co., Ltd.) in '浙江 绍兴' (Zhejiang, Shaoxing). The supplier details include '克重:195 规格:21S 幅宽:176 成分及含量:70%竹纤维 30%棉' (Weight: 195, Specification: 21S, Width: 176, Composition: 70% Bamboo Fiber, 30% Cotton) and '诚信保障' (Trust Protection) with a '保障金0.2万' (Guarantee Amount: 0.2 million).

图 1-8 阿里巴巴平台搜索潜在客户的信息

可在阿里巴巴、慧聪和淘宝等平台的求购信息中查找客户,但要区分是经销商客户还是终端零售客户。

第二步:在行业网站上查找潜在客户。

第三步:将潜在客户按地理需求分类并建表,见表1-2。

表 1-2 潜在客户信息

序号	客户名称	所在地	需求信息	价位	客户信息	客户分类	联系信息

练习题

Lianxiti

1. 请利用搜索引擎查询欧洲主要国家的汽车消费量,并比较北欧、中欧国家和英国的人均消费量。
2. 简述利用网络搜索市场信息的基本思路。