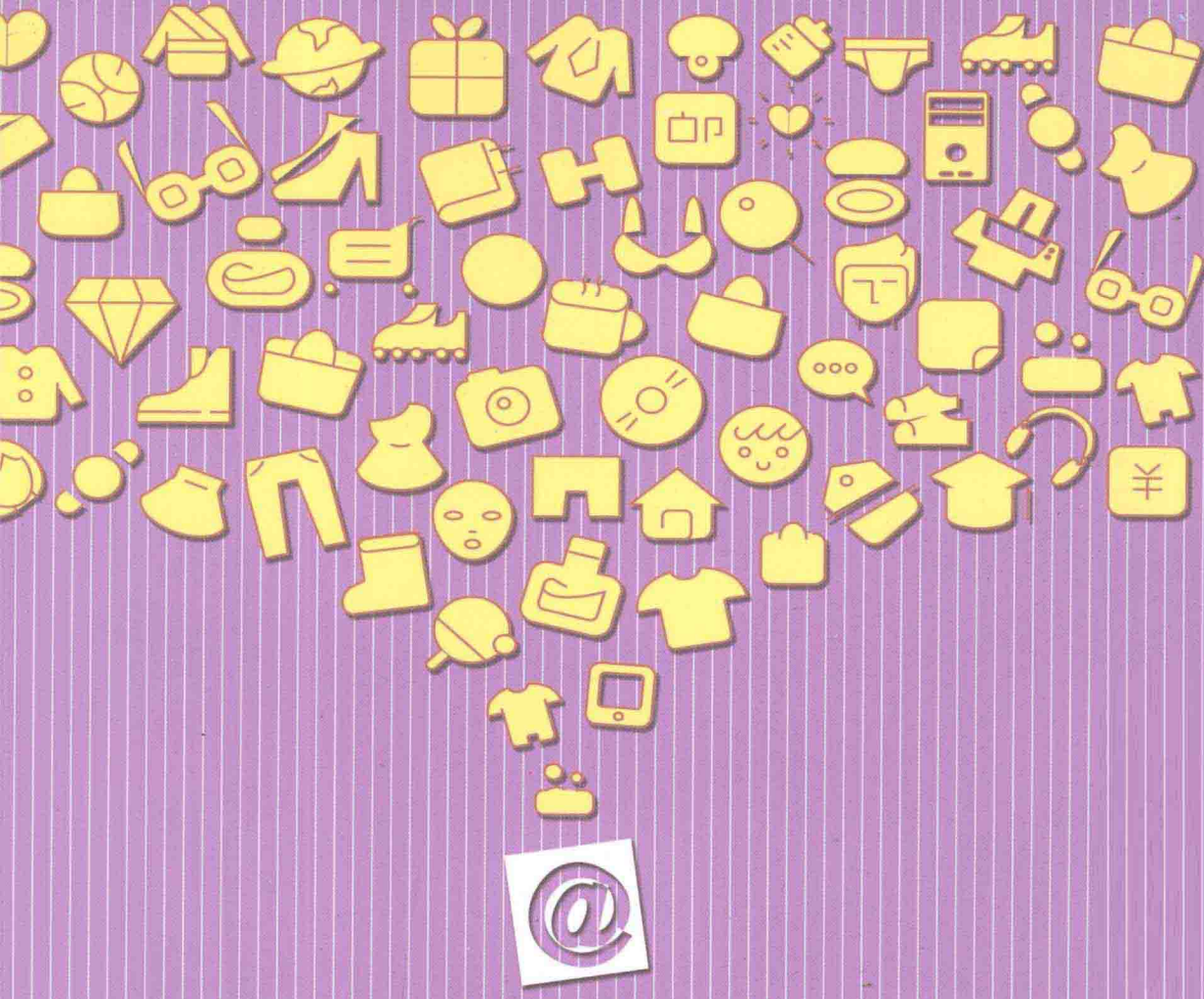


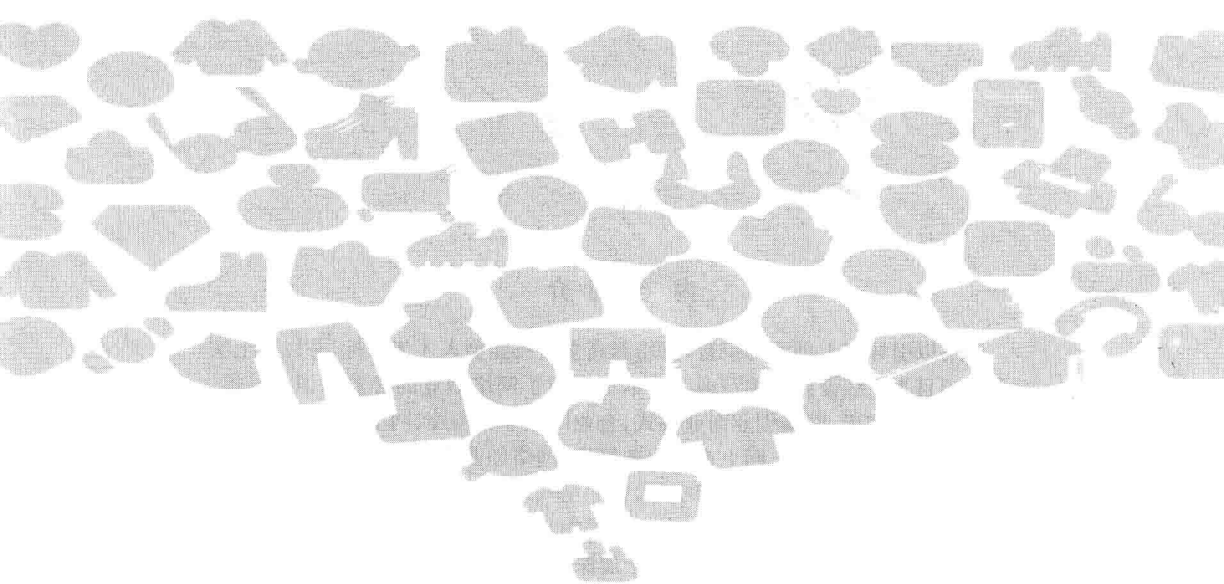


电子商务系列

网络创业

主编 夏名首

中国科学技术大学出版社



电子商务系列

网络创业

主 编 夏名首

副 主 编 段文忠 刘 放

编写人员 (以姓氏笔画为序)

朱文杰 刘 放

段文忠 夏名首

中国科学技术大学出版社

内 容 简 介

本书以引导网上创业为宗旨,以培养高素质技能型人才为目标,并以网上实际创业项目为主线设计和编写内容。本书介绍了网络创业的 necessary 知识与技能,分设创业基础知识、网络创业商业模式、企业网上平台构建、网上开店、网店商品拍摄、网店的支付与物流、网上客户服务管理、网络创业法律法规、网上商店操作实务共九章内容。本书注重学习引导,第一至八章章首均有引例及分析,学习目标定位准确,项目任务切实可行。引例中的案例均以网络创业过程中遇到的问题为原型,与章节内容紧密相关,有助于加深读者的理解。

本书可作为高职高专院校淘宝开店和网络创业相关课程的教材,也可供网上开店的初学者参考。

图书在版编目(CIP)数据

网络创业/夏名首主编. —合肥:中国科学技术大学出版社,2013.8
ISBN 978-7-312-03307-0

I. 网… II. 夏… III. 电子商务—基本知识 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 178972 号

出版 中国科学技术大学出版社
安徽省合肥市金寨路 96 号,230026
<http://press.ustc.edu.cn>
印刷 合肥市宏基印刷有限公司
发行 中国科学技术大学出版社
经销 全国新华书店
开本 710 mm×960 mm 1/16
印张 14.25
字数 240 千
版次 2013 年 8 月第 1 版
印次 2013 年 8 月第 1 次印刷
定价 28.00 元

前 言

近年来,互联网经济逐渐成为国民经济的一个重要组成部分,伴随着网络经济的日益升温,这个行业对人才的需求也日益旺盛,由此带来了一大批新型创业与就业机会。在年轻人就业面临一定压力的现实背景下,以网络就业促进社会就业,这对于解决社会就业、拉动内需和促进经济发展都具有重大而深远的意义。

2013年2月4日,人力资源和社会保障部首次向社会发布了《网络创业促进就业研究报告》。该报告指出,我国网络创业就业已累计制造岗位超过1 000万个,有力缓解了近几年的就业压力,并日益成为创业就业新的增长点。互联网数据中心同期的统计也验证了报告的准确性:截至2012年12月,电子商务(电商)平台中仅淘宝网一家就创造直接就业岗位467.7万个,拉动间接就业岗位约1 333万个。

《网络创业促进就业研究报告》同时指出:网络创业就业的特点之一是年轻人是网络创业就业大军中的主力军,创业者以男性居多,占76.6%,有大中专院校教育背景的年轻人占到网络创业就业总人数的82.3%;特点之二是网络创业就业人口主要集中在中东部地区和地级以上城市,分别占抽样总数的57.4%和85%,这也和当前整个电子商务的发展布局相符。

网络创业,不仅改变了人们的消费观念和消费行为,也为越来越多的劳动者提供了一个新的创业平台。对于网络创业,刚刚踏上社会的年轻人具有很多优势。比如,开网店门槛低,可节约大量成本。电子商务平台还为创业者提供进货渠道、技术维护、物流管理等服务;另外,有担保的电子支付系统还能给网店老板带来健康的资金流,这一点对小本经营者尤为重要。

本书以引导网上创业为宗旨,以培养高素质技能型人才为目标,并以网上实际创业项目为主线设计和编写内容,有以下几个显著特点:

1. 注重学习引导。第一至第八章开头均有引例及分析,其以网络创业过程中遇到的问题为原型,且与章节内容紧密相关,以此加深读者对每个章节的理解,利于读者掌握网络创业的必要知识与技能。

2. 学习目标定位准确,切实可行。第一至第八章的学习目标均从实用

性、可操作性角度考虑,让读者明确学习目的,读者通过自己的体验可以实现,可检验。

3. 精心设计网络创业实务。本书第九章介绍淘宝开店、运营、推广等活动内容,以提高网上创业者的实践能力和职业技术素养为目标,精心设计网上商店操作任务。

本书由安徽商贸职业技术学院夏名首担任主编,安徽商贸职业技术学院经济贸易系段文忠、安徽审计职业技术学院刘放担任副主编,安徽商贸职业技术学院招生就业处朱文杰参加编写。具体分工如下:朱文杰编写第一、二章;段文忠编写第三、四章;夏名首编写第五、六、七、九章;刘放编写第八章。

在编写过程中,编者借鉴了国内外许多电子商务和网络营销的理论与实践成果,并且得到了安徽三只松鼠电子商务有限公司章燎原先生、合肥荣事达电子电器集团有限公司张丽苹女士提出的许多宝贵的建议。在此一并表示谢意。

编 者

2013年6月10日

目 录

前言	(i)
第一章 创业基础知识	(1)
第一节 创业概述	(2)
一、创业的概念	(2)
二、创业的核心要素	(3)
三、创业与创新	(4)
四、创业的意义	(6)
第二节 创业者	(7)
一、创业者的知识结构	(7)
二、创业者的能力结构	(8)
三、创业者的社会责任与使命	(9)
四、企业家精神	(11)
第三节 创业环境	(13)
一、创业环境概述	(13)
二、大学生创业环境	(14)
第四节 网络创业概述	(15)
一、网络创业的概念	(15)
二、网络创业种类	(16)
三、网络创业的特点	(17)
第二章 网络创业商业模式	(19)
第一节 商业模式介绍	(20)
一、传统商业模式	(20)
二、网络创业模式	(23)
三、盈利模式	(24)
第二节 广告模式	(28)
一、广告模式概述	(28)

二、广告模式选择	(31)
第三节 经纪与中介模式	(32)
一、网络经纪与中介服务	(32)
二、经纪与中介模式选择	(34)
第四节 商贸模式	(39)
一、商贸模式选择	(39)
二、网络零售	(42)
第三章 企业网上平台构建	(45)
第一节 企业网站规划	(46)
一、模式分析	(46)
二、网站类型	(47)
三、广告联盟	(48)
第二节 网站建设流程	(51)
一、域名注册	(51)
二、虚拟主机的选购	(54)
三、网站备案	(56)
四、网站设计	(58)
第三节 网站推广	(62)
一、关联网站推广	(62)
二、搜索引擎推广	(63)
三、论坛推广	(65)
第四章 网上开店	(68)
第一节 开店前的准备	(69)
一、网上开店平台选择	(69)
二、网店定位	(71)
第二节 淘宝开店流程	(73)
一、开店条件	(74)
二、注册淘宝会员名和支付宝	(75)
三、支付宝实名认证	(79)
四、淘宝身份信息认证	(83)
第三节 宝贝上传	(84)
第四节 网店推广	(88)

一、淘宝站内推广	(88)
二、淘宝活动申报	(93)
三、站外推广	(95)
第五章 网店商品拍摄	(100)
第一节 网店商品拍摄准备	(101)
一、网店商品拍摄基本工具	(101)
二、网店商品拍摄	(105)
第二节 常用的商品拍摄技巧	(108)
一、小件商品的拍摄	(108)
二、服装类大件商品的拍摄	(112)
第三节 商品图片拍摄与美化实例	(117)
一、拍出清晰质感	(117)
二、拍出真实色彩	(119)
三、拍出专业效果	(121)
四、利用 Photoshop 软件制作精美图片	(124)
第六章 网店的支付与物流	(130)
第一节 网络支付工具	(131)
一、汇款	(131)
二、货到付款	(132)
三、网上支付	(132)
四、主要网上支付工具介绍	(135)
第二节 网上商店物流管理	(137)
一、发货前准备工作	(137)
二、选好包装	(138)
三、重视物流	(141)
四、处理物流纠纷	(143)
第七章 网上客户服务管理	(147)
第一节 网店客户服务概述	(148)
一、网店客户服务的概念	(148)
二、网店客户服务的作用	(149)
三、对网店客户服务人员的要求	(150)
四、网店客户服务的分类	(151)

五、网店客户服务人员应具备的知识	(152)
第二节 网店客户服务工作	(153)
一、客户沟通	(153)
二、对客户讨价还价的处理	(157)
三、客户投诉处理	(158)
第三节 评价规则	(162)
一、淘宝网信用评价	(162)
二、淘宝店铺评分	(163)
三、拍拍网信用评价	(166)
第八章 网路创业法律法规	(167)
第一节 网络企业法律法规	(168)
一、网络企业	(168)
二、网站备案	(169)
三、网络实名制	(170)
第二节 网上交易法律法规	(172)
一、网络交易消费者权益保护问题	(172)
二、网络服务提供商的义务	(175)
三、网络商品交易监管	(176)
第三节 电子支付的法律问题	(178)
一、电子支付的法律问题	(178)
二、第三方支付的法律问题	(180)
第九章 网上商店操作实务	(185)
第一节 淘宝开店	(185)
一、网店注册	(185)
二、支付宝认证	(186)
三、网上购物	(187)
四、网店调研与自营网店定位	(187)
第二节 网店运营	(188)
一、编写上架商品模板	(188)
二、发布商品	(188)
三、编写商品名称关键词	(189)
四、编写商品描述	(190)

五、设置店铺基本属性	(190)
六、设置店铺招牌及自定义页面	(191)
七、店铺商品分类	(192)
八、宝贝页面设置与商品陈列	(192)
第三节 客户服务管理	(193)
一、在线客服操作	(193)
二、处理各种客户留言	(194)
三、修改价格及退货处理	(195)
四、评价管理	(195)
五、处理投诉举报	(196)
第四节 网店推广	(196)
一、淘宝常规活动报名	(196)
二、使用直通车	(197)
三、使用友情链接推广	(198)
四、设置淘宝佣金	(198)
五、使用淘帮派	(199)
六、论坛发帖推广	(199)
第五节 网店商品拍摄与图片美化	(200)
一、拍摄照片	(200)
二、调节光圈大小	(200)
三、曝光补偿和白平衡调整	(201)
四、构图拍摄	(201)
五、小件商品的拍摄	(202)
六、大件商品的拍摄	(202)
第六节 网店支付与物流实训	(203)
一、安装数字证书	(203)
二、学会使用即时到账功能与支付宝充值	(204)
三、编写货号	(205)
四、货物打包	(205)
五、设置运费	(206)
六、在线下单及货物跟踪	(207)
附录 《电子指引支付》(第一号)	(208)
参考文献	(215)

第一章



创业基础知识



引 例

“羚羊早安”创始人张琳琳毕业于安徽大学，以社会学和行政管理硕士双学位入职于令人羡慕的高校。抱着充实生活的想法，张琳琳于2008年7月创立了“羚羊早安”，踏上了淘宝创业之路，做的是小而精致的围巾类目。初始阶段，小店仅有她一个人，进货、拍照、上传、客服、发货，全部都由她一人完成。小店装饰得很小资，强调一种情调，即文化感。一旦有时间，她还要夜以继日在淘宝大学学习打理店铺的基础知识，工作之余的所有时间都扑在了淘宝小店上，经常是一抬头，已经凌晨两三点钟了。9月，张琳琳正式辞职，全职经营起了“羚羊早安”。

张琳琳凭着自己刻苦钻研的精神，选货、上货的眼光和与人沟通的真诚，使小店生意蒸蒸日上，销售额日日翻新。2009年“羚羊早安”销售额超过1 000万元，2010年超过3 000万元，2011年销售额达到6 000多万，位列淘宝服饰配件类目第一，成为中国最大的围巾网上零售企业。2012年3月12日，该店升双金冠，成为淘宝首家专业围巾双金冠店。



分 析

随着信息化时代的到来，互联网技术高速发展，网络改变了人们的生活方式，同时带来了许多商业机会，创业的内容和形式也突破了传统模式。

21 世纪发展最快的是信息产业,该领域涌现出了一批代表性的网络企业,如谷歌([www. google. com](http://www.google.com))、脸谱网(Facebook)(www. facebook. com)、易贝(Ebay)(www. ebay. com)、亚马逊(www. amazon. cn)、百度(www. baidu. com)、阿里巴巴(www. 1688. com)、新浪(www. sina. com)、搜狐(www. sohu. com)等信息技术企业。它们是年轻的、集新技术新思想于一体的企业。电子商务的迅速兴起给许多人提供了创业与就业的平台和机会。大学生群体受过高等教育,具有较好的知识基础,思想开放、思维灵活,是容易接受、探索、创造新事物的群体,是网络创业与就业中的一个非常活跃的群体,也是创业活动中最积极的一部分,所以当代大学生理应具备创业意识和创业能力。



学习目标

1. 了解创业的概念、意义及创业的核心要素;
2. 了解创业者所必备的知识、能力、道德和意识;
3. 利用创业环境提高创业成功率;
4. 熟悉网络创业的种类、特点。

第一节 创 业 概 述

一、创业的概念

企业是从事生产、流通、服务等经济活动,以生产或服务满足社会需要,实行自主经营、独立核算、依法设立的一种盈利性的经济组织。创业即创办企业,是通过对所利用的资源进行优化组合,创造出更高经济效益和社会价值的过程。

创业是企业创办的过程。创业就是创业者决定提供什么样的产品或服务,满足顾客哪些需求,以什么样的价格销售产品或服务,通过什么途径让顾客得到产品或服务。要解决以上问题,创业者需要组织必要的人、财、物等进行产品生产和服务提供,最后所形成的有形组织就是创业者创办的企业。

创业是创造财富的过程。创业的目的是创造财富,创业者通过对资源进

行有效组合产生更多的经济效益,使企业获得利润,投资者获得回报,积累更多的物质、知识财富,使企业生存并发展壮大,所以创业是创造财富的过程。

二、创业的核心要素

美国“创业教育之父”杰弗里·蒂蒙斯(Jeffry Timmons)认为创业是一个动态过程,其中商机、团队、资源是创业过程中最重要的因素。

1. 创业机会

机会是创业的首要核心要素,创业机会与创意有着根本性区别,创业机会必须满足以下两个条件:一是产品或服务能够吸引顾客,拥有足够的市场容量;二是在现实条件的约束下方案能够实施并盈利。创业者首先要发现和识别创业机会,然后再组织必要的资源来提供产品或服务,没有机会创业者就没有行动的理由,没有机会一切行动都将失去意义。部分专家学者认为,创业机会比团队的智慧和技能以及可获取的资源更重要,所以创业者需要花费大量时间探索和挖掘创业机会。

2. 创业团队

一个有凝聚力、战斗力的团队是创业过程中不可缺少的重要因素。创业团队是指在创办初期,由一群才能互补、责任共担、愿为创业目标奋斗的人所组成的群体。团队组建时,首先要有明确的团队目标,目标明确一致才能使团队形成合力,才能朝着共同的方向前进,同时,目标也必须是合理的、切实可行的,这样才能真正以激励团队的目的;其次,团队最佳组合是由知识、能力、经验互补的成员组合而成的,创业者之所以寻求团队合作,其目的就在于弥补创业目标与自身能力间的差距;再次,团队要以精简高效为原则,减少创业初期的运作成本,创业团队人员构成应在保证企业高效运作的前提下尽量精简,避免人员过多难以形成合力而失去效率;最后,团队要动态开放,创业过程是一个充满了不确定性的过程,团队中可能因为能力、观念等多种原因不断有人离开,同时也不断有人要求加入。因此,在组建创业团队时,应注意保持团队的动态性和开放性,使与之匹配的人员能被吸纳到创业团队中来。一个好的创业团队是投资者最看重的因素,一个一流的创业团队经营二流的项目与一个二流的团队经营一流的项目相比,投资者往往更看好前者。

3. 创业资源

创业资源是指企业创办、运营过程中需要的特定资产,包括有形与无形的资产,它是企业创立和运营的必要条件,主要包括人才、资本、技术、人脉等。一个企业是否能建立起来,取决于企业是否找到了适合企业的人才,是否得到了生产或服务所必需的生产设备和设施,是否筹措到了足够的资金,是否拥有具有竞争力的技术等。

4. 创业动机

创业动机也是促使创业的重要因素。创业动机有很多方面:为了追求财富,或为了自由宽松的工作环境,或为了实现自己的人生理想等。有可能是某一方面,也有可能是多方面需求的叠加。创业成功率与创业动机正相关,创业者有较强创业动机的时候就会付出更多的时间和精力去经营企业,也会使创业成功率大大提高。

创业的核心要素共同组成一个有机整体,在面对市场变化、机会的不确定性等冲击下,创业者根据市场变化和机会的更迭,不断调整资源配置与组织构架,使机会、团队、资源间达到动态的平衡,使它们之间相互协调、相互匹配。

三、创业与创新

创业和创新是一对联系紧密而又有区别的概念:一方面创业需要创新,通过创新可以不断为企业创造竞争优势,进而推动创业的成功;另一方面,创新必须建立在市场需求的基础之上,并为创业所需要。因此创业为创新的成功创造了条件并且推动创新成果产业化,继而产生经济效益。

企业要想取得持续的竞争优势,求得更大的生存发展空间,就必须通过组织战略上的优化更新、经营业务上的拓展更新或生产技术上的发明创造等来提高自身竞争能力。创业通过创新拓宽商业视野、获取市场机遇、整合独特资源、推进企业成长;企业的不断发展壮大更是必须依靠持续创新。通过对成功企业的分析我们可以发现,其成功的根本原因在于不断地创新,从而推动了企业持续快速发展。缺乏创新,就不会有新企业的诞生和小企业的成长壮大,所以创业必然蕴含着创新。

创新的价值在于创业。创新的价值就在于将潜在的知识、技术和市场机会转化为现实生产力,促进社会进步,实现财富增长,实现这种转化的根本途径就是创业。通过创业实现创新成果的商品化和产业化,将创新的价值转化为具体、现实的社会财富。创业者可能不是创新者或发明家,但必须具有能发现潜在商机的能力;创新者也并不一定是创业者或企业家,但科技创新成果则必须经由创业者推向市场,使其潜在价值市场化,创新成果才能转化为现实生产力。创新只走完了一半,如果没有创业,这一半就可能半途而废。

创新和创业有着不可分割的内在联系,两者相辅相成,相互交叉。创业的关键在于创新,创新是创业的源泉,持续创新必然推动和成就创业;创新成果的商品化、市场化依靠创业,因而创业使得创新的经济价值、社会价值得以实现。二者的动态融合以及相互影响对创业的成功和企业的成长至关重要。



小知识

海尔集团是发展速度最快、发展质量最高、发展规模最大的家电企业。海尔能取得这样的成果,关键是靠自主创新,而且是独到的、差异化的、快速的创新。海尔集团董事局主席兼首席执行官张瑞敏在一次会议上介绍了海尔依靠自主创新,成功创造世界品牌的经验。海尔价值观的核心就是两个字——创新。可以说这一价值观已经成为海尔的灵魂,也成为海尔进军国际市场的不竭动力。张瑞敏说:“创新,首先要有方向。在海尔,我认为创新的第一要求就是和市场结合。”海尔平均每天研发 1.7 个新产品,每天申报 2.7 项专利。

1996 年,一位四川农民投诉海尔洗衣机排水管老是被堵。服务人员上门维修时发现,这位农民居然用洗衣机洗地瓜,因而泥土多,当然容易堵塞!但服务人员并没有推卸责任,依然帮顾客加粗了排水管。农民感激之余说:“如果能有洗地瓜的洗衣机就好了。”技术人员一开始是把此事当笑话讲出来的,但是,张瑞敏听了之后却不这样认为,他对科研人员说:“满足用户需求,是产品开发的出发点与目的。”技术人员对开发能洗地瓜的洗衣机想不通,因为按“常理”论,客户这一要求太离谱乃至荒诞了!但张瑞敏说:“开发创造出一个全新的市场。”终于,“洗地瓜洗衣机”在海尔诞生了!它不仅具有一般双桶洗衣机的全部功能,还可以洗地瓜、水果!

海尔打进韩国市场也一样。一开始,海尔洗衣机在韩国市场的销售业绩很不理想。张瑞敏回顾到:“有一次,我到韩国朋友家做客,了解到很多韩国

住宅的阳台都是敞开式的,不像我们把阳台封闭起来。而且他们把阳台地面都设计出一个大约 12° 的坡度,以防止下雨天进水。大部分韩国人都习惯把洗衣机放在阳台。这样,我就找到了海尔洗衣机滞销的原因:我们设计的洗衣机的‘脚’是固定的,放在这个有坡度的阳台上,肯定不平稳,影响了产品质量和洗衣效果。回国后,我马上找来研发部的同志,及时调整了产品设计,把洗衣机安上可调节高度的‘脚’,加上海尔产品的良好性能与服务质量,海尔在韩国的市场也慢慢打开了。”

四、创业的意义

1. 创业是促进经济增长、社会进步的原始动力之一

一方面,创业丰富了社会物质文化生活,满足了人们的更多需求;企业是最善于发现人们的需求,也是最愿意开发和提供产品和服务的组织,特别是我国目前正处于社会经济转型期,物质和服务有待进一步丰富,创新、创业为社会经济发展带来活力和动力,帮助我国实现从经济大国向经济强国转变;另一方面,创业促使社会进步,改变人们的生活习惯。总之,由于市场竞争,企业投入大量的资源,不断地提高生产技术和效率,推陈出新,新产品和新服务使人们的生活质量大大提高,同时促进人们的生活和行为方式的改变。

2. 创业可以缓解当前的就业压力

在我国劳动力供求关系长期处于供大于求的状况下,创业不仅解决了创业者个人的就业问题,同时创造了大量的就业岗位,对于缓解当前就业压力具有重大意义。

3. 创业能够获得财富和尊重,更好地实现人生价值

创业与就业的最大区别是,创业可以按照自己的规划来实现人生价值,自己给自己提供就业机会,而就业则是参与别人的规划以实现自我价值;创业者通过创业发挥更大的创造性和主动性为社会创造财富,也会从中获得较强的满足感和成就感;同时创业也是改变命运的一种途径,许多有创业抱负的人,通过创业积累了知识和财富,使人生得以改变。

第二节 创业者

创业活动具有较多的不确定性,给创业者带来很大的风险,所以对创业者或团队的素质要求比较高,需要具备深厚的专业知识、卓越的管理能力、企业家精神、良好的社会道德等。

一、创业者的知识结构

1. 专业知识

专业知识是指从事某一专业工作所必备的知识,一般具有较为系统的内容体系和知识范围。掌握专业知识是培养专业技术能力的基础,企业要想获得较大成功,必须以专业知识和专业技能作为支撑,成功的企业者都拥有很强的专业知识和技能。网络创业更是如此。

2. 管理知识

在创业之初,许多工作都是需要创业者亲力亲为的,各方面工作都会涉及。这就需要创业者具备多方面的管理知识,能够处理许多基本的事务,同时在发生紧急事件时,能根据企业各方面的情况,及时准确地做出正确的决策。这些管理知识包括:人力资源管理、矛盾管理、技术管理、创新管理、行政管理等。

3. 法律知识

制定公司章程、选择合适的企业法律形态都需要法律知识。如果具备一定的经济法、合同法等知识,在创业过程中就能够避免许多不必要的纠纷与损失。创业者在法律的框架下进行经营活动才能受到法律的保护。

4. 财务知识

创业者创业是为了获得事业的成功和实现获得利润的目标,所以创业者