



高职高专电子商务专业系列规划教材

电子商务 综合实训

主编 宋艳萍

主审 肖伟民

DIANZI SHANGWU ZONGHE SHIXUN



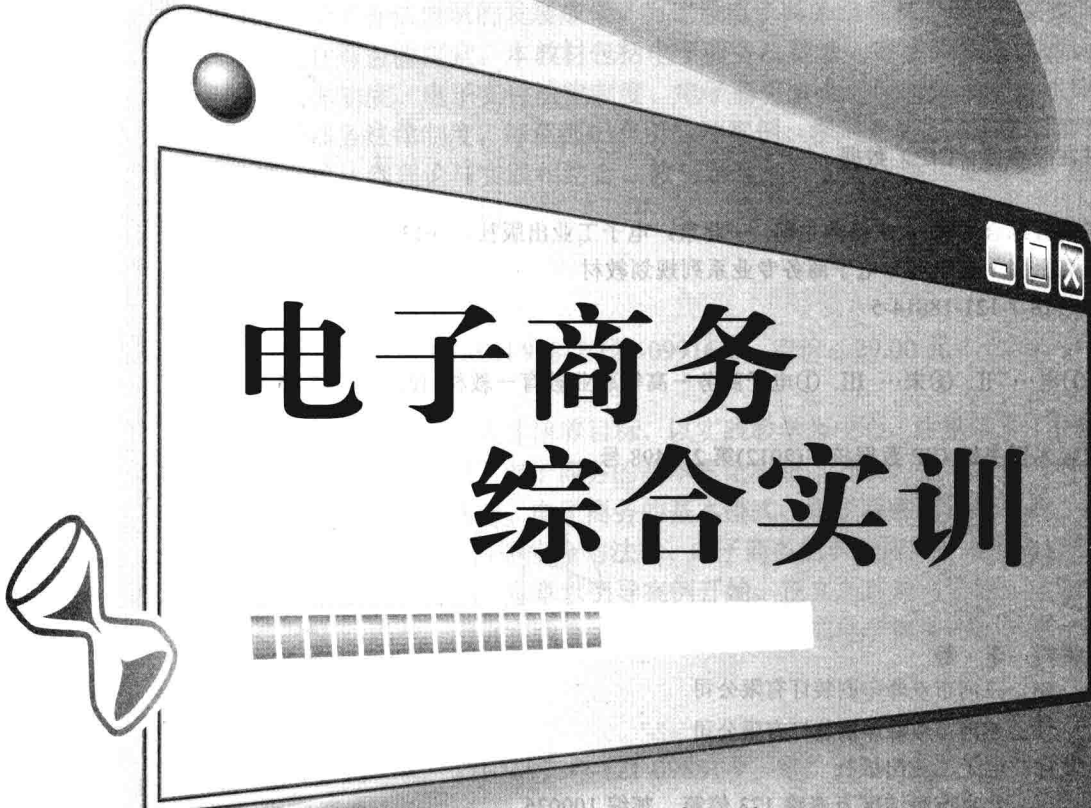
电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



高职高专电子商务专业系列规划教材



电子商务 综合实训

主 编 宋艳萍
副主编 王国玲 花景田 宋 敏
参 编 何 超 毕 波 周 飞 赵 峰
主 审 肖伟民

DIANZI SHANGWU ZONGHE SHIXUN

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务综合实训 / 宋艳萍主编. —北京: 电子工业出版社, 2013.1
零距离上岗·高职高专电子商务专业系列规划教材
ISBN 978-7-121-18814-5

I. ①电… II. ①宋… 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(2012)第 254498 号

责任编辑: 李 静

印 刷: 三河市双峰印刷装订有限公司

装 订: 三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 17 字数: 286 千字

印 次: 2013 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言



电子商务的实训课程是学生学习电子商务方法、掌握电子商务技能的重要渠道。近年来电子商务的教学实践证明,具有鲜明实践性和理论联系实际的电子商务实训教学,可以使由电子商务知识向实践中的电子商务技能迁移和过渡,用符合实际电子商务的思维方式去分析解决错综多变的实际问题,电子商务实训已经成为一个“产、学、研”相结合的新载体,必将有力推动电子商务教学的深入发展。

写一本电子商务实训的教材,减轻教师的负担,使学生能在较短的时间内掌握电子商务的基本框架和技能是作者多年的愿望。根据电子商务的最新技术和实用的工具,以实训项目的方式编写了本书,书中引用了国家电子商务师实验技能软件的内容,具有一定的实用性。

本书的每个实训都提出明确的任务,进行了任务分析,同时引用了与实训内容相关的理论知识供学生学习与参考,通过实训步骤的详尽解释,围绕所给出的任务和问题循序渐进地告诉学生解决方案,避免了学生只是盲目地按照书本知识进行操作,到头来不知道这样做是为了什么的现象,真正达到“在做中学,在做中教”高职院校的特色教学。

电子商务实训教材有两个模块,即模拟体验和职场实战,每个模块又含有实训项目(共10个)。

本书实训项目1~4由宋艳萍执笔完成,实训项目5、6由王国玲执笔完成,实训项目7由花景田执笔完成,实训项目8由宋敏、周飞执笔完成,实训项目9由林琳、赵峰执笔完成,实训项目10由何超、毕波执笔完成,全书由宋艳萍统稿。

孔令秋老师审阅了全书并提出了修改意见,也得到长春升启网络有限公司王金刚总经理的大力支持和帮助,在此表示衷心的感谢。

本书还存在很多问题，加之作者学术水平有限，书中不足之处在所难免，敬请各位专家、读者批评指正。

作者

E-mail:songyp999@163.com

目 录

第一模块 模拟体验

实训项目 1	电子商务模式体验	2
任务 1	电子银行	2
任务 2	B2C 电子商务	7
任务 3	B2B 电子商务	14
任务 4	C2C 电子商务	28
技能训练		32
实训项目 2	网络营销	34
任务 5	商业信息和商业新闻的发布	34
任务 6	网上调查问卷	36
任务 7	搜索引擎的发布	39
技能训练		42
实训项目 3	网上单证及 EDI	44
任务 8	电子数据 EDI	44
任务 9	网上单证	48
技能训练		53

实训项目 4 电子商务技术基础	55
任务 10 互联网的连接	55
任务 11 电子邮箱的使用	79
任务 12 FTP 站点的建立、管理与使用	90
任务 13 压缩工具的使用	96
技能训练	103

第二模块 职场实战

实训项目 5 电子商务模式的应用	106
任务 14 网上支付	106
任务 15 C2C 电子商务	116
任务 16 B2C 电子商务	126
任务 17 B2B 交易处理	131
技能训练	139

实训项目 6 网络市场调研	141
任务 18 收集整理网络商务信息	141
任务 19 设计网络调研问卷	149
任务 20 撰写网络市场调研报告	155
技能训练	158

实训项目 7 网络客户关系管理	160
任务 21 运用电子邮件进行客户关系管理	160
任务 22 运用 FAQ 进行客户关系管理	165
任务 23 在线客服系统的应用	172
技能训练	185

实训项目 8	网络营销方法	188
任务 24	网络广告的发布	188
任务 25	邮件列表的使用	197
任务 26	病毒性营销	204
任务 27	搜索引擎营销	208
任务 28	BBS 营销	212
技能训练		216
实训项目 9	个人网上创业	218
任务 29	网上开店的准备	218
任务 30	网上商店的创建	223
任务 31	网店推广与管理	231
技能训练		236
实训项目 10	企业商务网站的策划与优化	237
任务 32	以营销思想为指导的网站策划与商务网站的设计	237
技能训练		260
参考文献		261

第一模块

模拟体验

.....

- 实训项目 1 电子商务模式体验
- 实训项目 2 网络营销
- 实训项目 3 网上单证及 EDI
- 实训项目 4 电子商务技术基础

——实训项目 1

电子商务模式体验

.....

任务 1 电子银行



任务引入

李明在电子商务师实验室中以个人、特约商户和企业三种不同的角色注册一个网上银行账号，用来进行各种交易活动，那么，我们如何进行申请呢？操作步骤又是怎么进行的呢？下面我们就要帮助李明来完成这个操作。



任务分析

要申请企业、个人和特约商户三个网上银行账号，就要分别在企业银行、个人银行和网上商城进行注册。电子商务师实验室提供了网上银行模块，主要功能是模拟网上银行系统，并为学生提供一个模拟的网上银行网站，让学生通过实验能够了解电子支付账号的申请及支付的过程、个人网上银行和企业网上银行的账户管理、存款业务、转账业务、账务查询等服务，使整个电子商务教学系统得以模拟网上支付流程及账户的管理过程。



相关知识

1. 企业网上银行

企业网上银行为企业提供银行账号开户、存款等服务。让学生在 B2B 网上交易过程中

使用电子支付功能（见图 1.1）。

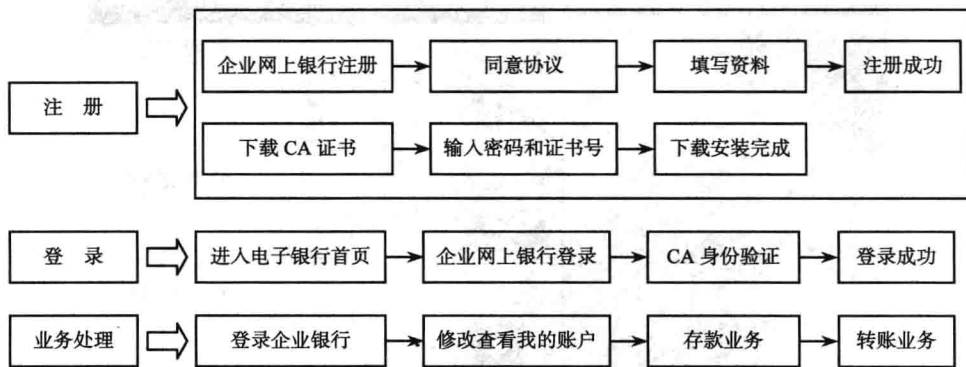


图 1.1 电子支付功能

2. 个人网上银行

个人网上银行为个人提供银行账号开户、存款等服务。让学生拥有自己的网上银行账号，并用于系统内的各种网上支付活动，基本功能同企业网上银行。

3. 网上商城

为网上商城提供银行账号开户、存款等服务。让学生在 B2C 的网上交易中使用电子支付功能。基本功能同企业网上银行。



任务实施

本次的任务是网上银行的申请及使用，为了完成这个任务，主要掌握以下操作能力：

- 掌握企业网上银行的申请步骤及账户查询、存款、转账业务。
- 掌握个人网上银行账户查询、存款及转账业务。
- 掌握网上商城 B2C 商户银行账号开户、存款等功能。

1. 企业网上银行

(1) 企业网上银行账号的申请。

1) 进入电子银行首页，如图 1.2 所示。点击“企业网上银行注册”，同意协议。



图 1.2 电子银行首页

2) 打开“企业客户注册申请表”，填写信息，如图 1.3 所示。

企业客户注册申请表	
返回	
带有**标志的项为必填项:	
**企业名称:	长春第一汽车厂
**所在省份:	吉林
**公司地址:	长春
邮政编码:	
**联系电话:	11111111
**电子信箱:	1001@eblab.com
联系人:	
**主营行业:	机械工业
法人代表:	
请填写您的帐户资料:	
**初始资金:	99999999
支付密码:	***
确认支付密码:	***
确定 清除	

图 1.3 企业客户注册申请表单

3) 点击“确定”按钮。出现 CA 证书编号和下载密码，如图 1.4 所示。

4) 进入 CA 认证首页。选择“CA 证书下载”，填写 CA 证书编号和下载密码，点击“下载数字证书”，在“文件下载”中点击“打开”按钮→“安装证书”→“下一步”→“完成”

→“确定”按钮。

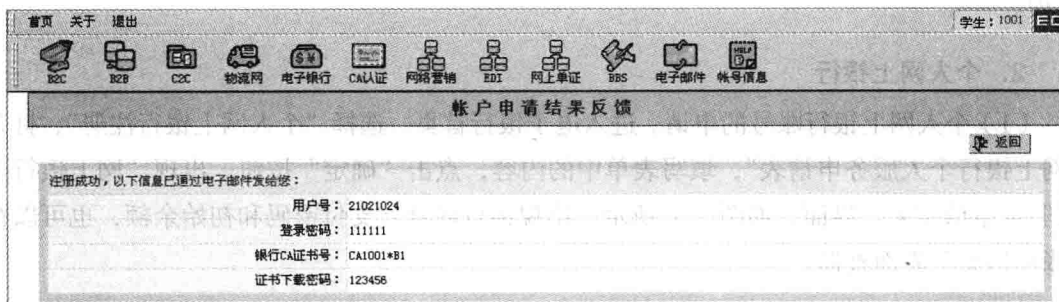


图 1.4 账户申请结果反馈界面

5) 打开账号信息界面, 企业用户银行账号为: 21021024, 如图 1.5 所示。

已注册账号信息列表		
用户登录账号	账号说明	账户账号
1001*B1	银行企业用户	21021024
1001	电子邮件	
son@CYP	电子邮件	
CA1001*B1	电子邮件证书	
CA1001*B2	电子邮件证书	
CA1001*B1	企业银行CA证书	

图 1.5 账号信息界面

(2) 登录企业网上银行并进行业务处理

1) 在电子银行界面, 点击“登录企业网上银行”, 选择电子身份“CA1001*B1”进行认证, 进入电子银行管理界面, 如图 1.6 所示。

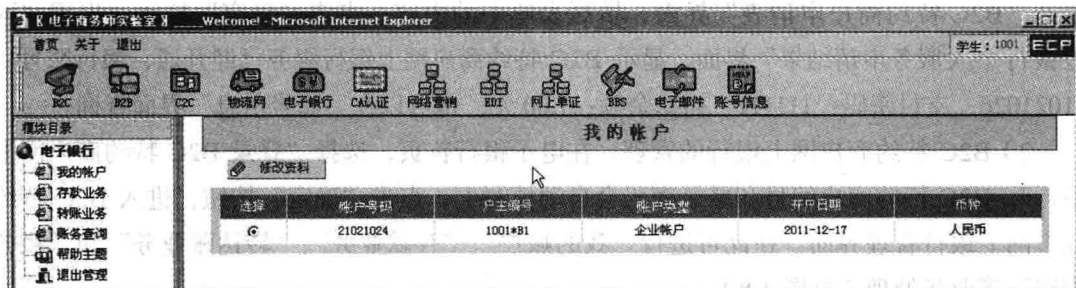


图 1.6 企业电子银行管理界面

2) 在此界面中可进行“我的账户”、“存款业务”、“转账业务”、“账务查询”等业务的处理。

2. 个人网上银行

(1) 个人网上银行账号的申请。进入电子银行首页, 选择“个人网上银行注册”, 打开“网上银行个人服务申请表”, 填写表单中的内容, 点击“确定”按钮。出现“网上银行个人服务申请结果”界面, 如图 1.7 所示。出现银行账号、支付密码和初始余额, 也可以在“账号信息”界面查询。

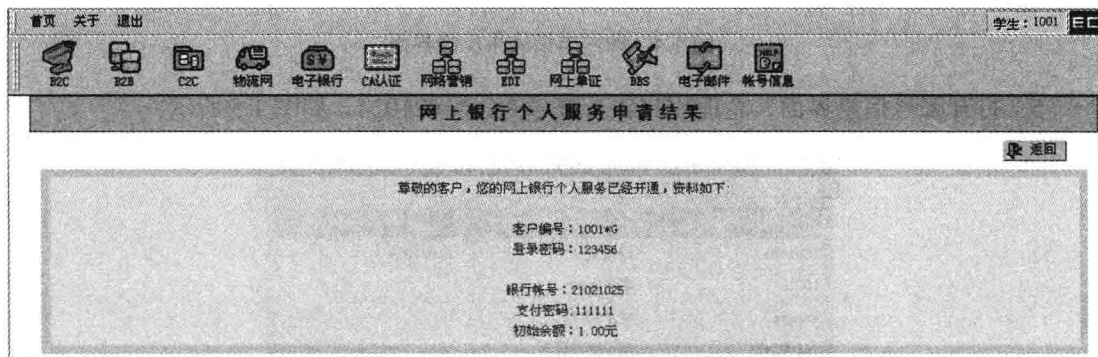


图 1.7 网上银行个人服务申请结果界面

(2) 个人网上银行账号的管理。在电子银行首页, 选择“登录个人网上银行”, 银行客户号和登录密码会自动填写上, 点击“确定”按钮, 进入个人网上银行。在此可进行“我的账户”、“存款业务”、“转达账业务”和“账务查询”等业务处理。

(3) B2C 特约商户网上银行

1) B2C 特约商户网上银行的申请。进入电子银行首页, 选择“申请 B2C 特约商户”, 打开“B2C 特约商户申请表”界面, 填写表单中的内容, 点击“确定”按钮。出现“网上银行个人服务申请结果”界面, 显示 B2C 特约商户网上银行服务已经开通, 银行账号: 21021026、支付密码: 111111、初始余额: 1.00 元。也可以在“账号信息”界面查询。

2) B2C 特约商户网上银行的管理。在电子银行首页, 选择“登录 B2C 特约商户网上银行”, B2C 特约商户编号和登录密码会自动填写上, 点击“确定”按钮, 进入 B2C 特约商户网上银行管理界面。在此可进行“我的账户”、“存款业务”、“转达账业务”和“账务查询”等业务处理 (见图 1.8)。

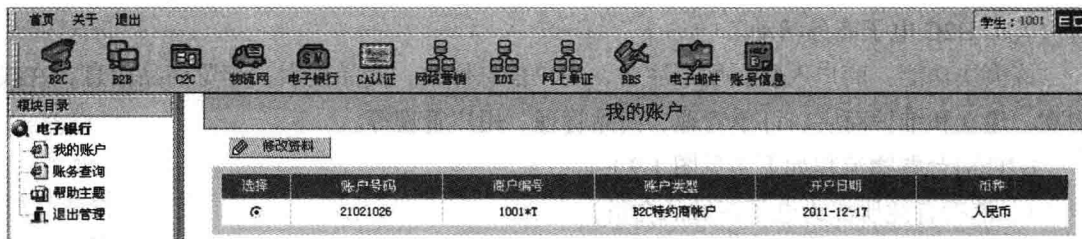


图 1.8 B2C 特约商户网上银行管理界面

任务 2 B2C 电子商务

任务引入

李明想要开一家网上商店，于是到一知名电子商务网站申请成为特约商户，商户名称为科飞商户，专卖商品类别为笔记本电脑，专卖店名称为联想笔记本专卖店，经营品牌为联想品牌。入驻商城后，对商店的模板、Logo、Banner 作了设置，然后发布网店，并添加了一批新商品，商品名称为联想笔记本电脑，进货价 7 000 元，市场价 8 000 元，优惠价 7 500 元。期初记账为 30 台，开张第一天，就收到张远以“送货上门/网上支付”方式订购 15 台联想笔记本电脑的订单，李明受理该订单后，按照订单要求，将 15 台联想笔记本电脑发货给张远。请在电子商务实验室中模拟完成该任务，下面我们就帮助李明来完成这个操作。

任务分析

要完成该任务，首先要进行初始化操作，即作为李明，准备好 B2C 特约商户的网上银行账号、入驻商城开设网上商店、采购商品，还要处理网上订单及发货。其次是作为张远，要注册成为 B2C 会员和个人网上银行账号，然后到网上商城购买商品即可。

相关知识

B2C 是在企业与消费者之间通过 Internet 进行商务活动的电子商务模式，本模块提供了一个电子商城网站，学生从申请入驻开设商店，网上模拟购物，到后台进销存管理，可以在一个完整的全真模拟环境内进行 B2C 商务等实际操作，从而了解网上商店的业务过程及其后台的运营、维护、管理等活动。B2C 包含消费者和商户两种角色，学生可以这两种

身份模拟 B2C 电子商务活动。

该模块功能：商户入驻，用户注册，用户信息修改，商品搜索，浏览商品信息，在线购物，建立和维护商店、订单管理、商品管理、用户管理等。

B2C 前台购物流程如下（见图 1.9）：

- 1) 消费者注册成为电子商城的会员；
- 2) 消费者搜索商品；
- 3) 消费者把选购的商品放入购物车；
- 4) 消费者进入结算中心，通过电子支付结算账单；
- 5) 购物完成，等待商家送货。

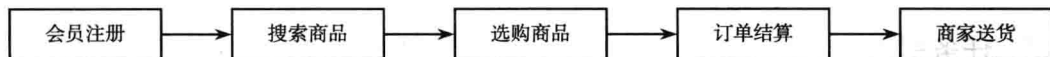


图 1.9 B2C 前台购物流程

B2C 后台管理流程如图 1.10 所示。

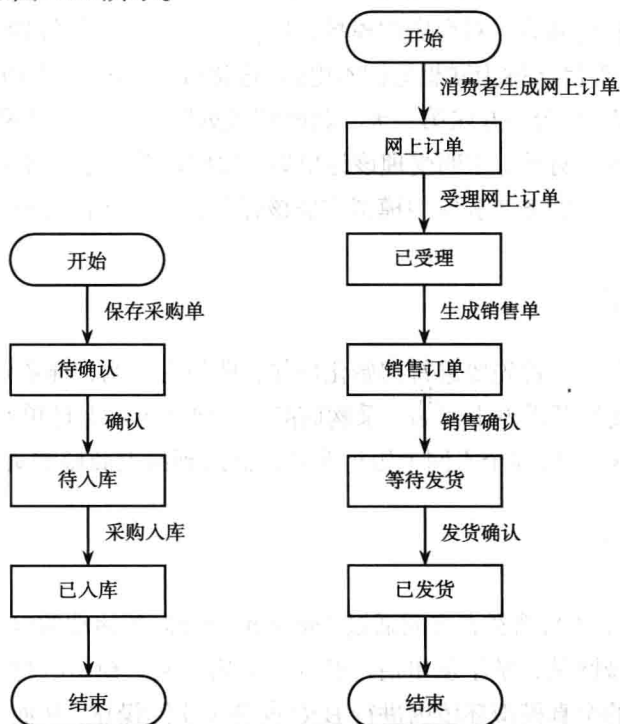


图 1.10 B2C 后台管理流程

任务实施

本次的任务是在 B2C 模块中完成个人与 B2C 特约商户之间的交易活动,为了完成这个任务,主要掌握以下操作能力:

- 掌握注册 B2C 会员和网上购买商品的操作流程。
- 掌握 B2C 特约商户入驻的申请流程。
- 掌握 B2C 特约商户商店的建立、商品的管理和订单处理的操作流程。
- 掌握商品采购的操作流程。

1. B2C 特约商户

(1) 商城入驻

1) 进入 B2C 模块的首页,选择“商户登录”,打开“商户登录”界面,单击“商户入驻”按钮。填写“填写商户基本信息”表单上的信息,如图 1.11 所示。(银号账号要填写 B2C 特约商户的账号)单击“提交”按钮,出现注册成功界面。

The screenshot shows a web browser window with the title '电子商务实验室' and the address bar showing 'Welcome! - Microsoft Internet Explorer'. The browser's toolbar includes icons for B2C, B2B, C2C, 物流网, 电子银行, CALA 认证, 网络营销, EDI, 网上单证, BRS, 电子邮件, and 帐号信息. The main content area displays a registration form with the following fields and values:

Field	Value
商户代码:	1001008
密码:	*****
确认密码:	*****
专卖商品类别:	笔记本电脑
专卖店名称:	联想笔记本电脑专卖店
经营品牌:	联想笔记本
省份:	吉林
城市:	
联系人:	
联系电话:	11111111
详细地址:	长春
邮政编码:	130000
电子邮件:	1001@eblab.com
银行帐号:	21021028
商店简介:	经营联想笔记本电脑
售后服务:	客户第一, 服务至上。

At the bottom of the form, there are two buttons: '提交' (Submit) and '重置' (Reset).

图 1.11 B2C 特约商户申请界面