



高职国家示范专业规划教材·物流管理专业

网络营销 实训手册

黄为平 主 编
赵春利 李作聚 副主编



清华大学出版社

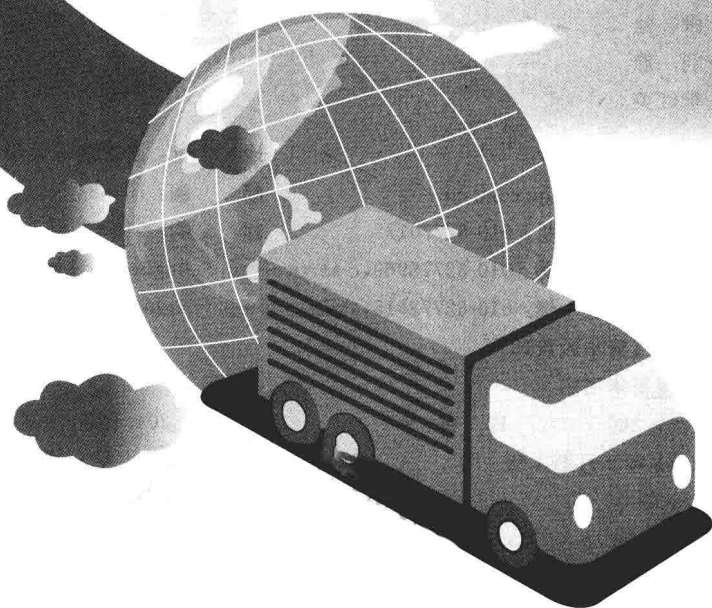




高职国家示范专业规划教材·物流管理专业

网络营销 实训手册

黄为平 主 编
赵春利 李作聚 副主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是针对我国电子商务的应用与发展,以及对电子商务专业人才的需要,面向高等职业教育相关专业编写的实训教材。本书通过网络营销实战演练和教学,使学生掌握网络数据调研分析、网络营销策划方法、网络营销平台建设与维护、网络营销 4C 理论、仓储管理、物流配送等相关理论知识和方法。

本书可以作为网络营销和电子商务专业的实训教材,也可以作为网络营销人员的学习资料。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

网络营销实训手册/黄为平主编. —北京:清华大学出版社,2011.9

(高职国家示范专业规划教材.物流管理专业)

ISBN 978-7-302-26709-6

I. ①网… II. ①黄… III. ①网络营销—高等职业教育—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 172533 号

责任编辑:张 弛

责任校对:刘 静

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京市清华园胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260

印 张:9

字 数:204 千字

版 次:2011 年 9 月第 1 版

印 次:2011 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:18.00 元

产品编号:036411-01

《高职国家示范专业规划教材·物流管理专业》

编审委员会

主 任：

王茹芹 北京财贸职业学院院长、教授

副主任：

吕一中 北京财贸职业学院副院长、教授

李宇红 北京财贸职业学院院长助理、教授

延 静 北京财贸职业学院信息物流系教授

武晓钊 北京财贸职业学院信息物流系主任、副教授

宋彦彬 顺鑫农业创新食品分公司总经理、高级经济师

恽 绵 北京德利得物流有限公司运营总监、高级经济师

李 柱 顺鑫农业创新食品分公司人力资源部部长、经济师

李 蕾 北京朝批商贸有限公司人力资源部经理

王素兰 北京中鸿网略信息技术有限公司副经理

李作聚 北京财贸职业学院信息物流系副教授

委 员：

陈 捷 陈永建 程雪莲 常艳杰 付丽茹 高慧娟 关方萍

胡丽霞 黄为平 韩帅龙 李 多 连桂兰 刘 华 李涵军

刘 健 李士雷 罗松涛 孙 林 王振威 王 艳 王 进

吴 硕 叶 靖 杨 威 徐清云 赵春利 张 伦 曾永志

丛书主编：

武晓钊

丛书副主编：

付丽茹 黄为平 李 多 罗松涛 李作聚 刘 健 孙 林

王 艳 赵春利 张 伦 叶 靖

序 言

近年来,我国高等职业教育蓬勃发展,高等职业教育的规模进一步扩大,服务经济社会的能力有了较大提高,为现代化建设培养了大量高素质技能型专门人才,为高等教育大众化作出了重要贡献。同时丰富了高等教育的体系结构,形成了高等职业教育的体系框架,也顺应了人民群众接受高等教育的强烈需求。

《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(以下简称《意见》)明确指出:课程建设与改革是提高教学质量的核心,也是教学改革的重点和难点。高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量。同时《意见》指出,课程建设要改革教学方法和手段,融教、学、做为一体,强化学生能力的培养。加强教材建设,与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材。

北京财贸职业学院作为国家示范院校,物流管理专业作为国家示范专业,坚持以就业为导向,以提高学生综合职业能力为主线,通过校企合作重点开发了“仓储配送中心布局与管理”、“物流运输路线优化设计”、“国际货运代理业务流程设计”、“物流管理信息系统”等优质核心课程。

课程的开发采取了企业调研、岗位访谈、熟悉企业业务流程和工作标准、与企业管理者座谈等形式,结合不同企业类型的特点,总结出岗位典型的工作任务,通过项目的形式,按照实施的步骤,将具体的知识与技能要点体现出来,实现在工作中提高技能,在技能提高中学习知识,真正体现“工学结合”。

为了更好地突出技能的培养,我们还专门开发了相关核心课程的实训手册,这些手册是真正的技能训练,真正的工学结合课程的操作手册。通过此实训手册的训练,学生可以完全胜任物流企业基层领班人的岗位工作。

参与本套系列教材编写的团队中有教授、博士等,更有来自企业的管理者、一线专家,可以说本套教材是全体编写团队集体智慧的结晶,十分感谢他们的无私奉献。

王茹芹

2011年8月

2010年3月19日,北京市商委明确指出,北京商业自2010年后将全面“触网”,力争网上零售额年增长30%,创造世界网络销售发展的奇迹。现阶段北京很多商场已经触网,如王府井百货大楼、西单商场、翠微大厦等北京知名商场,而且已有稳定的消费群。这些知名大商场的网上商城必将引领大批的新兴网络商店、新兴网络企业的发展。首都网络经济已经进入了一个腾飞的时代。

首都网络经济的飞速发展,需要大量的网络营销技能人才。为加快人才培养步伐,为企业培养更多实战型网络营销技能人才,2009年初我们已组建了网络营销工作室,并以此为根基着手进行教学改革,建立基于真实工作过程的网络营销实训教学课程体系。

建立基于真实工作过程的网络营销实训课程体系是在高职院校人才培养需要和我院办学特色的基础上提出的。网络营销工作室为网络营销及相关课程提供了真实的工作环境,对高职学生职业能力的培养起着决定性作用。我院已开设网络营销实训课程多年,积累了丰富的实践教学经验。目前国内普通高校和高职院校中已存在独立设置的《网络营销》课程,但都建立在模拟工作环境、模拟工作任务和模拟工作过程的基础上。以真实工作任务为驱动、以真实工作过程为教学情景、以项目教学为单元、以真实工作岗位为依托将教、学、做紧密地结合在一起网络营销实战教学体系,目前国内尚不多见。

基于上述,为了更好地促进高职学生的职业教育,办好“实训”这一举足轻重的教学环节,走校企结合的路,将最新的理论、技术、方法、业务流程带进课堂。特组织富有经验的骨干教师并结合企业资深专家、管理者将《网络营销岗位综合实训》课程办好、办成精品。

我院根据高职教学的特点三年来开设了《电子商务实训》课程,并与西单爱购网站、北京用友集团共同搭建了北京财贸职业学院电子商务体验中心——财贸商城、北京财贸职业学院电子政务体验中心,北京财贸职业学院电子商务教学平台,北京财贸职业学院实训中心自动化办公系统。实训课将电子商务环境与电子政务环境相结合,以电子商务为主,电子政务为辅。

本实训课程特色:

(1) 通过网络营销实战演练和教学使学生掌握网络数据调研分析、网络营销策划方法、网络营销平台建设与维护、网络营销4C理论、仓储管理、物流配送等相关理论知识和方法。

(2) 通过网络营销实战、专题讲座、案例解析、值岗轮岗等形式,使学生初步具备网络营销的实战技能,具体包括网络市场调研、完成策划方案报告、网络营销常用软件、网络营销站点运营与管理、网络营销销售实施、库存管理与配送、客服与结算等。

(3) 通过实战演练和实践教学,使学生应具有积极向上的人格品质、团队合作的和谐风气、具有独立分析判断及解决问题的工作态度、具有敬业和乐于吃苦的奉献精神。

(4) 以网络营销为核心,多门课程为辅助的庞大实战教学体系,既具有繁重的真实工作任务又有庞大的教学资源还具有科学的评估系统,无疑在高职教学改革中开创了先河。

(5) 网络营销工作室将应用校园一卡通进行网上支付,是数字化校园建设的重要组成部分。一卡通在网上直接消费的模式,目前国内属领先地位。

(6) 学生在校内便可开展网络营销实践活动,通过财贸网上商城 [www. cai-mao. com](http://www.cai-mao.com) 直接参与网上零售全过程,为腾飞的首都网络经济贡献自己的一份力量。

本教材经过多年的探索、研究和实践完成,由黄为平主编,赵春利和李作聚为副主编。本书在编写过程中得到华人博学电子商务有限公司的丛明副总经理、西单爱购网站技术部车冬生、用友电子政务有限公司的赵天稀副总经理等的大力支持,在此表示深深的谢意。

黄为平

2011.6.2 于北京财贸职业学院

目 录

绪言	1
----------	---

实训一 策划及市场推广岗位	8
---------------------	---

任务 1 编写企业创业方案	9
任务 2 制作 Logo	23
任务 3 促销活动策划	33
任务 4 新产品上架	37

实训二 内容编辑岗位	41
------------------	----

任务 1 商品拍照和编辑	42
任务 2 用 Photoshop 制作、修改各种规格的图片	48
任务 3 用光影魔术手修改各种图片	53
任务 4 用 Photoshop 制作经典防盗水印	63
任务 5 制作水印	76
任务 6 用 Photoshop 抠图	78
任务 7 图片的制作	80

实训三 网络营销岗位	82
------------------	----

任务 1 店招的制作	83
任务 2 制作海报	84
任务 3 矢量图的制作	87
任务 4 动画的制作	89
任务 5 网页装潢	94
任务 6 制作会员周刊和促销海报	99

实训四 客服及仓储物流岗位	100
---------------------	-----

任务 1 模拟客户购买商品	101
任务 2 模拟淘宝网客户购买商品	104

任务 3 后台管理	105
任务 4 客户咨询及处理客户意见	107
任务 5 库存管理、支付和物流配送	111
 实训五 经理岗位	 115
任务 1 供货商的开发和维护	116
任务 2 商品管理及价格制定	119
任务 3 商品退换货处理	127
任务 4 店铺状态管理	128
任务 5 模拟客户进行投诉、提建议等	131
 参考文献	 134

绪 言

为了使学员将课堂所学知识更好地为产品销售服务,提高分析及解决实际问题的能力,增强学员的操作技能,走出校门后能尽快地适应企业的要求,达到培养、提高学员职业能力的目的,并按照高职教育教学质量要求,以培养学生的职业能力为主。特开设电子商务岗位综合实训课程。

一、实训目标

本实训课程紧密联系企业实际,在拥有企业操作平台及企业办公环境的基础上,结合课堂所学,模拟真实电子商务公司内部岗位操作过程。

(一) 培养、提高学生的职业实践操作能力

现代电子商务对动手能力和业务熟练程度要求较高。因此,本实训课程重在培养学生的实操能力,按照实训阶段进程的延展,学生的实际操作能力将不断得以提高,可包括如下几个阶段。

- (1) 在企业办公平台上搭建个人用户,并掌握相关操作。
- (2) 掌握真实电子商务(财贸商城)平台的网络营销、网页维护、系统树搭建的相关技巧。
- (3) 熟练运用 Flash、Photoshop、Illustrator、光影、美图、Coreldraw 等软件。
- (4) 熟练掌握电子商务中的产品进、销、存业务流程。
- (5) 通过不同的岗位间的密切配合、相互协作,培养学生独立分析和解决问题的能力。
- (6) 在真实的环境中自行完成教师或当值经理下达的任务指标,以达到培养、提高学生的职业实践能力。

(二) 加深对课堂所学理论知识的理解

学生通过亲身操作,轮岗轮训,将课堂所学的电子商务知识系统、全面、透彻地加以理解和掌握。

(三) 培养学生综合职业技能素养

现代电子商务对从业人员有着很高的要求,技能上不仅要具备较高的计算机水平、网页维护技术、现代网络营销知识、电子交易技巧、物流服务能力及电子商务安全意识,还需了解传统的营销手段及传统的进、销、存操作流程。鉴于电子商务的特殊性,对从业人员业务水平的要求较广泛,因此必须综合强化学员的综合能力。通过换岗、轮岗,全方位体验电子商务活动的技能要求,培养从业人员的职业技能素养。根据这种要求,本实训课程营造了全真的电子商务业务环境,让学员充分体验真实的电子商务活动的工作氛围,在工作压力下,实现角色、岗位的转换,从而逐步形成良好的职业技能素养。

二、北京财贸商城——电子商务实训平台的特点

北京财贸职业学院的网上商城(<http://www.qinqinxiaoyuan.com>)是一个综合性的平台,整体内容包括:网上商城、学生实践实训测评系统、老师课件/教材、学生作品、典型案例、精品课程等方面。

网站总体定位分为多期进行,目前规划为三个阶段,即网站建设推广阶段、网站联盟运营阶段和网站综合运营阶段。以下主要对网站建设推广阶段进行分析。

(一) 网站建设推广阶段

如何能让别人知道我们的网站?如何让别人记住我们的网站?如何提高网站黏性能让访客经常访问网站?所以在这个阶段,网站浏览量和网站知名度是最重要的因素。结合我们网站的市场和客户定位,我们可以把网站的前期浏览量重点定位于学校的学生和老师。

(1) 课件/学生作品:方便老师随时能找到对应的资料,所以老师会经常登录网站,给网站带来一定的浏览量;无论老师还是学生都会登录网站看这一方面的内容。

(2) 我是营销大师:在学生实践实训测评过程中,学生的能力会有所不同,我们可以结合这一特点,提出“我是营销大师”的概念,定期把能力优异的学生的的心得等放在网站红榜上,一方面是对能力优异学生的公开肯定与表扬;另一方面也可以激发其他学生的比拼劲头和积极性,从而提高学生的实战能力,每个学生都会关注身边同学的情况,也会经常登录网站。

(3) 二手(跳蚤)市场:结合学生的购买能力和消费习惯,我们对学生的消费分为两大类,第一类是品牌类(包含新品品牌,名牌产品),购买这一类产品的学生有一定经济基础,能够买得起贵的品牌的产品,只要价格相对实惠,质量能保证,学生还是很愿意在不离开学校的情况下就能买到自己喜欢的东西;第二类是非品牌类(即可延伸到二手产品),除了一部分有购买力的学生,更多的学生愿意花少量的钱买到经济实惠的东西,二手产品无疑是最好的选择,比如:买师兄师姐的辅导教材、学习用品等,既不会影响品质,也能省不少钱。上网站淘喜欢的产品是目前比较流行的方式,因此也就给网站带来不少流量。

以物易物。这个概念与上面的“二手市场”相呼应,学生可以在商城平台上注册会员,然后发布个人需要“易走”产品的信息,可以对信息进行删除,别人也可以对信息回帖。

如果学生要“易走”的产品在线下已经交易成功,学生需要把自己发布的信息删除掉(或状态改为“已售出”),每条信息的有效期为7天,如果7天之内学生未对信息做处理,网站后台会自动屏蔽该信息,并对此账号做一次不良记录,表现差的可以直接列入黑名单。

学生交易的商品不一定让交易对方满意,对方可能会在线投诉。出现这种情况,需要老师线下调解。

(4) 在线电子书连载：很多学生喜欢看小说，连载小说能吸引部分学生长期的访问网站。

(5) 在线小游戏：也有很多学生喜欢玩游戏，有趣好玩的在线小游戏也能吸引不少学生长期光顾网站。

(6) 校园情侣：可以包含学生感兴趣的话题，也可以包含对学生成长有帮助的专题。

① 情感是很多男女大学生共同面对的，情感话题也是他们经常讨论的话题，现在很多学生谈恋爱，也需要得到一些正面的引导。

② 星座、血型、八卦新闻、体育新闻等也是学生常聊的话题。

③ 心理访谈专区，学生无论是在学习方面、生活方面，还是在感情方面都有可能遇到问题，有心理困惑。而他们往往又不愿意跟身边的同学提起，在线心理访谈专区可以给他们答疑解惑。

(7) 职业规划专区：很多学生在报考专业的时候就计划着“我的明天”会做什么样的工作，所以在大学的时候也会常常关注与此有关的信息，特别是临近毕业的学生更是如此。网站可以为学生开辟“性格测试”、“职场问答”、“就业信息”、“应试技巧”、“面试心得”等板块，让学生参与进来。

(8) 会员在线抽奖：年轻人对抽奖都会很感兴趣，虽然明知道中奖几率不大，但还是要不断去尝试，去碰碰手气。

(9) 许愿墙(许愿树)：虽然是虚拟的许愿墙(许愿树)，但具有相互祝福、美好祝愿、有利校园和谐及增进友谊的作用。

(10) 精品课程。把学校历年不同专业的精品课程放在网络平台上，便于老师和学生浏览。

精品课程可按照不同科目的具体要求进行分类，例如：酒店管理专业中的餐饮管理课程，根据课程内容，结合学生实训要求，可以大概分为几个板块，即：课程描述、教学内容、教学团队、实践环节、教学条件、改革及成果、教学效果、申报材料、助学园地等。

而每一个板块里面又包含不同的内容，如：课程描述可以包含课程介绍、历史沿革、课程特色等；又如：教学内容里可以包含教学大纲、授课教案、课业、教学录像、参考文献等。

(二) 网站联盟运营阶段

在网站足够吸引人，流量足够大，在线销售的产品足够多，网站的名气足够有影响力时，就可以进入网站的第二运营阶段了——网站联盟运营阶段。在这个时候我们可以把触角从学校延伸到社会，延伸到企业，网站可以帮助企业销售产品，也可以给企业做品牌推广。

无论什么样的公司，都希望自己家喻户晓，都希望自己的产品占据市场的每一个角落。所以公司也愿意在网站上做广告。作为网站运营者来讲，既实现了产品销售的盈利，又能得到广告输入，这样就能达到双赢的局面。

（三）网站综合运营阶段

随着公司的发展,每个公司都会不断增加规模,当然对人才的需求量也会越来越大,人才的储备是每个大公司必做的一件事情,所以我们也常常见到不少公司到校园里进行招聘,甚至还有不少公司与一些专职业院校联合培养专业的人才,真正做到校企结合学校为公司定向培养专业的高素质人才。

北京财贸职业学院是一所综合性的专业院校,也是全国性示范院校,具有先天的优势,通过诸如实践、实训、测评等多渠道对学生实践能力的培训,加深与企业的合作,为不同的企业定向培养出优秀的人才。

三、实训流程和环境

基于真实运营环境的电子商务实训系统,打破了多年来以模拟电子商务环境为主的传统教学,借助 Internet 先进的技术手段和传统零售业从事电子商务的宝贵经验,让不同地域的电子商务服务体验者可以在任何时间自主地选择服务、享受服务,并借助先进完备的网上支付手段完成服务流程规划设计、服务产品购买和消费的完整过程。网上销售开辟了信息时代购物体验方式的新天地,打破了受传统购物方式限制的时间、地域和支付手段,并通过网上销售平台发布产品信息,收集客户信息,有效地提高了销售业绩,宣传了自我品牌的知名度,并且通过与企业、公司内部管理系统的集成,极大地提升了企业、公司的管理水平。

高职毕业生电子商务就业岗位要求为核心,以高职学生的认知水平为出发点,设置了岗位实训、业务流程实训等内容。技能训练内容以及相关知识,充分体现“够用、实用”原则。以应用为主旨,贯彻以技能训练为主导、相关知识为辅助的设计思想,搭建了技能与知识相互支撑的教学平台。内容涵盖了电子商务岗位的技能,并且与国家职业资格《助理电子商务师》鉴定内容接轨,为毕业生就业及考取职业资格证书奠定了基础。

现代电子商务系统,着眼于产业供应链的优化和管理,在企业、公司的商务电子化进程中发挥出越来越大的作用。

（一）业务流程

北京财贸职业学院电子商务实践教学平台(<http://www.cai-mao.com>),通过为实习者提供真实环境下的、以网络经营管理为主线的电子商务活动,从而达到锻炼实习者项目计划、项目实施、真实开展经营推广活动的的能力,最终达到提高实习者就业能力的目标。

平台的运营与管理提供在电子商务环境下的“进销存”业务流程,其中包括的功能有:商品管理、期初数据、采购管理、销售管理、库存管理、商店管理、客户管理、应收款明细、应付款明细、我的资料等。

1. 客户购物流程图

客户购物流程图如图 0-1 所示。

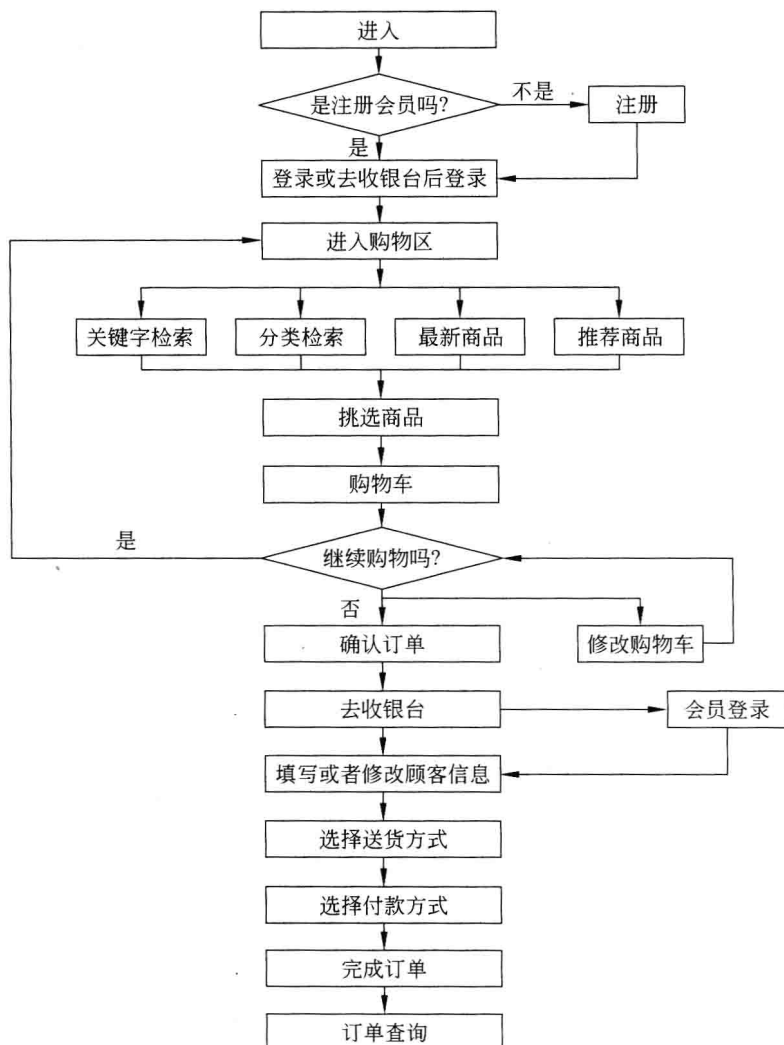


图 0-1 客户购物流程

2. 订单管理流程图

订单管理流程如图 0-2 所示。

3. 测评系统图解

测评系统如图 0-3 所示。

(二) 实训场景设计

在模拟电子商务的业务环境中,分别按照各类机构的岗位设置和相应的业务内容安排实训部门和岗位,实训岗位成员可进一步划分为企业员工、客户和政府公务员,以营造真实的工作环境。

商城网站架构采用 .net 语言作为程序开发语言,所用到的软件工具有 Photoshop、

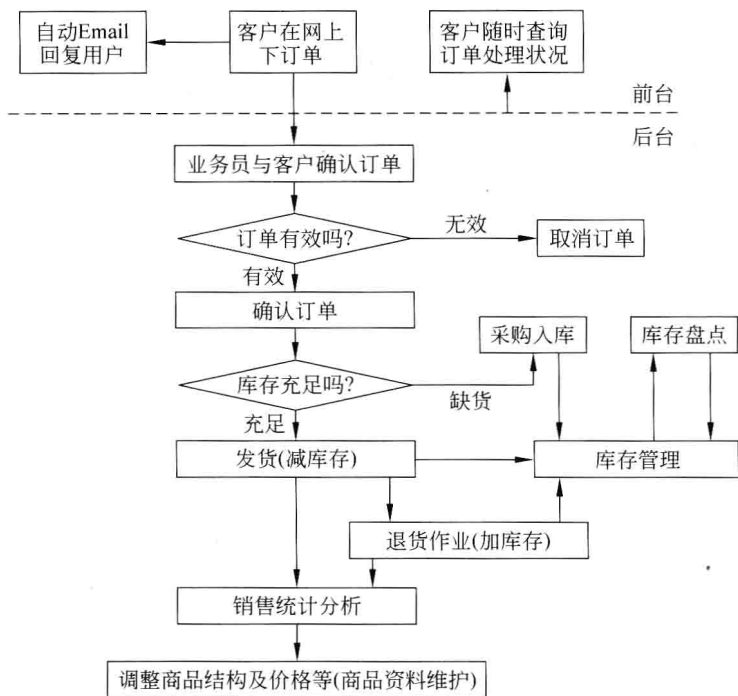


图 0-2 订单管理流程

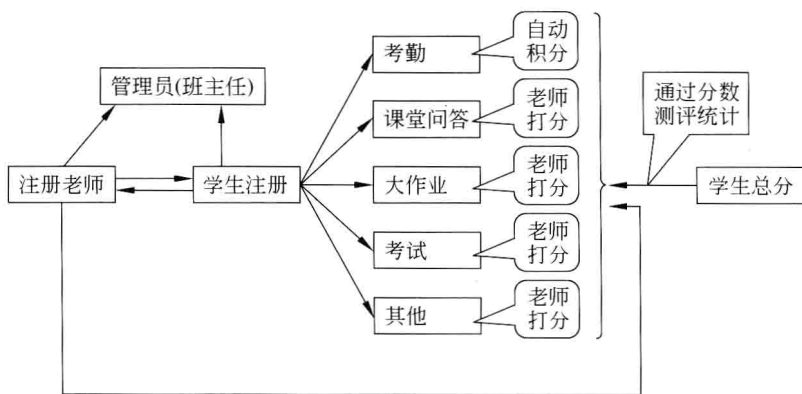


图 0-3 测评系统

Dreamweaver、Flash、Fireworks、Illustrator、Flash FXP 等，页面切图采用 DIV+CSS 方式。由于是在线商城，对网站的速度要求比较高，所以建议用一台专用服务器来运营网站，服务器操作系统为 Windows 2003，服务器的基本配置要求硬盘大于 60G，内存大于等于 1G，服务器数据库为 SQL Server 2005。

网站数据进行加密，全套接层协议(SSL)是在 Internet 基础上提供的一种保证私密性的安全协议。它能使客户/服务器应用之间的通信不被攻击者窃听，并且始终对服务器进行认证，还可选择对客户进行认证。利用 SSL 协议被用来加密和认证网络服务，如在

WWW 服务器端设置支持 SSL, 客户端的浏览器也支持 SSL (IE 和 Netscape 的较新版本), 则 WEB 应用就可以实现远程安全登录和安全数据传输了。

SSH 协议被用来实现 telnet 的加密访问。利用 SSH 工具 (如 SecureCRT) 可以实现 FTP 的加密访问。

利用信息加密工具“PGPi”实现: 密钥的创建和管理、窗口信息 (包括 Email) 加密与签名、文件的加密与签名、文件的传统加密和归档、文件和磁盘的安全清除。

提供与第三方 CA 认证机构单位认证和数字签名系统的良好接口, 以确保贸易伙伴身份的真实性和不可抵赖性。

(三) 实训室软、硬件配置

1. 硬件

计算机:

服务器端最低配置: 奔腾 4、256M 内存、80G 剩余硬盘空间。代理服务器端最低配置: PⅢ 800 CPU、128M 内存、40G 剩余硬盘空间。客户端 (桌面应用模式) 最低配置: PⅢ 800 CPU、128M 内存、10G 剩余硬盘空间。

设备: 服务器、柜员终端、刷卡器、磁条读写器、票据打印机、点验一体机。

用具: 票据样本、各种单据、业务专用章。

2. 软件

操作系统:

数据库服务器: Windows Server 2000, Windows Server 2003\SP3\SP4, 客户端: Windows Server 2000 或 Windows XP 或 Windows professional。

应用软件:

服务器: Microsoft SQL Server 2000, 西单商场 netmall. cn 电子商务教学软件, cai-mao 网上交易平台。

实训一

策划及市场推广岗位

▲ 实训目标

根据前期市场调研、客户群的调研数据分析,确定经营商品的种类、价格和目标客户群。商品类别和价格是制约网站销售的关键,应选择有竞争力、有特色、配送方便、适合于网络销售的商品。价格和商品的质量密不可分,针对产品的性能和质量制定合理的有竞争力的价格。

首页是网站的门户,是客户了解网站的窗口。首页的策划和制作需突出网站的自身特点,将自身优势明显地显现出来,牢牢地吸引客户的眼球并方便地进入网站的下一级页面。

确定商品的销售对象、明确销售群体、有针对性地对销售群体实施各种营销活动是销售成功与否的另一关键环节。针对目标客户群需精心策划各种形式的促销活动,以达到开拓市场、扩大知名度、增加销售量的效果。

本实训可使学生真实体验电子商务网店搭建过程中的策划和促销推广活动,如前期的市场调研、商品定位、价格定位、营销策略、市场推广等。实训结束后学员需提供企业创业方案、制作店铺首页、在店铺管理后台中完成各种促销活动的策划和实施。

▲ 实训任务

14 课时