

国家题库技能实训指导丛书

电子商务运营与综合实践

DIANDIANZI SHANGWU YUNYING YU ZONGHE SHIJIAN

主 编◎人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



国家题库技能实训指导丛书

电子商务运营与综合实践

DIANZI SHANGWU YUNYING YU ZONGHE SHIJIAN

主 编◎人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务运营与综合实践/人力资源和社会保障部职业技能
鉴定中心主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2012.5
(2012.7重印)
(国家题库技能实训指导丛书)
ISBN 978-7-303-14173-9

I. ①电… II. ①人… III. ①电子商务—运营管理—高等
学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第021704号

营销中心电话 010-58802755 58800035
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com.cn>
电子信箱 bsdzyjy@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn
北京新街口外大街19号
邮政编码: 100875

印 刷: 北京强华印刷厂
装 订: 三河万利装订厂
经 销: 全国新华书店
开 本: 210 mm × 297 mm
印 张: 20
字 数: 426 千字
版 次: 2012年5月第1版
印 次: 2012年7月第2次印刷
定 价: 36.80 元

策划编辑: 沈 炜 责任编辑: 沈 炜
美术编辑: 高 霞 装帧设计: 李 尘
责任校对: 李 茵 责任印制: 吕少波

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

编审委员会

主 任：刘 康

副 主 任：张亚男 袁淑炜 艾一平

委 员：（按姓氏笔画排序）

王 鹏 王 宏 张 远 张 云 李 博

陈卫军 陈 蕾 姚春生 葛恒双 蔡 兵

执行主编：贾晓丹

副 主 编：张 云

编 者：（按姓氏笔画排序）

于 芳 王永琦 王林忠 韦绍春 刘 阳

张灵芝 李 明 姚雄飞 柴长宏 覃学强

主 审：姚春生

序

推进职业教育改革和发展,是实行科教兴国战略、促进经济社会可持续发展和提高我国国际竞争力的重要途径;是加快人力资源开发、全面提升劳动者素质和发展先进生产力的必然要求;是增强劳动者就业能力、创业能力和促进素质就业的重要措施。而在推进职业教育改革和发展的工作中,职业教育课程体系改革具有重要作用。传统的职业教育课程受到以理论知识为中心的教育体系的严重影响,忽略了职业活动实际操作过程和技能要求,导致劳动者在就业过程中不能学以致用,也使用人单位难以在现行教育体系中直接选用合格的技能人才。针对这方面问题,人力资源和社会保障部经过多年的系统研究,并对国内外职业培训实践进行深入总结,确立了职业教育培训与企业生产和促进就业紧密联系的技能人才培养体系,划清了学科教育和职业教育的界限,提出了职业教育培训不是以学科体系为核心的教育模式,而是以生产活动的规律为指导、以岗位需求为导向、以服务就业为宗旨的技能人才培养发展路线,从而为中国的技能人才振兴发展提供了有力保障。

坚持“以职业活动为导向,以职业能力为核心”的指导原则,不仅要划清职业教育与学科性教育在技术和方法上的区别,并且要在职业教育和职业训练中把生产实践活动的规律具体化,把职业活动各个环节标准化,把职业技能鉴定的技术科学化和规范化,以实现“从工作中来,到工作中去”,坚持“在工作中学习,在学习中工作”,形成以学校与用人单位携手联合,理论课程与实训项目紧密结合为基础的工学一体化的教学体系和评价体系。

2007年,原劳动和社会保障部在总结上海、青岛、大连、深圳等市职业培训公共实训基地建设经验的基础上,提出了在“十一五”期间,开展高技能人才公共实训基地建设试点工作,以及“统筹规划,合理布局,技术先进,资源共享”的公共实训基地建设原则,着力打造面向社会提供实训和技能鉴定服务的公共实训基地和以职业活动为导向的技能实训鉴定服务网络平台。随着全国高技能人才公共实训基地建设试点工作不断推进,一批以省市中心城市为依托,服务功能趋于多元化发展的公共实训基地相继挂牌成立并投入使用,体现了各级政府充分重视高技能人才培养和服务于劳动者的积极态度。人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心(职业技能鉴定中心)作为全国公共实训基地建设的技术支持机构,在实训基地标准规划、实训装备技术指导和实训课程建设等方面发挥了重要作用。

职业技能鉴定国家题库技能实训指导丛书,就是服务全国公共实训基地建设试点工作,依据国家职业技能标准规定的专业能力(操作技能)要求,将职业技能鉴定国家题库实操部分试题模型转化为实训机构组织学员实训过程中的工作任务,并把实训任务与实际工作任务有效对接,真实记录任务完成的过程,合理评价任务完成的结果。充分体现职业技能鉴定以学员为主体,突出以职业活动为导向的基本原则。

我们期待这套指导丛书的出版,能够推进职业教育课程改革,能够更好地服务于技能人才培养、服务于就业工作大局,为中国的技能振兴和发展做出贡献。

张 小 建

人力资源和社会保障部副部长
2010年4月

前 言

电子商务运营是电子商务核心能力的综合应用与体现。本书共分两篇7章,全面、系统地引导学生进行电子商务综合实践活动。内容主要包括网络零售、商品管理与发布、网店日常管理、网络营销推广、网络客户服务、网店财务管理、物流与配送等。根据每个任务的具体特点,安排了任务练习和演练,并在每个环节后面还安排了案例分析和任务实践项目。让学习者在掌握专业学习内容的基础同时,训练学习者学以致用学习能力。

本书由辽宁机电职业技术学院贾晓丹担任执行主编,具体负责编写第二篇(第二章—第五章),广西经贸职业技术学院王永琦负责编写第六章,艾迪凯教育科技(北京)有限公司于芳负责编写第一章和第七章,艾迪凯教育科技(北京)有限公司张云、广西民族大学石建斌主审。

本书在编写过程中得到了广西职业技术学院、广西石化高级技工学校、甘肃林业职业技术学院等多家兄弟院校的积极配合与支持,在此,表示衷心的感谢!

本书适用于电子商务职业岗位模块的培训与专业教学,强化学员相关岗位实际操作技能实训。本书主要面向对象为高校、大专、中专和职业学校的学生、从事电子商务相关工作的各类工作者及电子商务的初学者,也适用于具备一定基础知识的中、高级水平的读者。

编 者
2011年11月

目 录

第一章 网络零售	1
实践案例——网络零售	2
第二章 商品管理与发布	61
实践案例——商品管理与发布	62
第三章 网店日常管理	115
实践案例——网店日常管理	116
第四章 网络营销推广	164
实践案例——网络营销推广	165
第五章 网络客户服务	206
实践案例——网络客户服务	207
第六章 网店财务管理	252
实践案例——网店财务管理	253
第七章 物流与配送	271
实践案例——物流与配送	272
教学支持说明	307

第一章

网络零售

● ● ● ● 篇头语

艾瑞咨询最近统计数据显示,2010年中国网络购物市场交易规模达4 980.0亿元,较2009年增长89.4%。2010年中国网络购物市场交易规模占社会消费品零售总额的比重将从2009年的2.1%增至2010年的3.2%,预计2012年这一比重将超过5%。同时,网络购物用户规模达到1.48亿,在网民中的渗透率达30.8%。

由于网上购物轻松便捷,使得越来越多的人选择在互联网上购物。在网络购物过程当中,不知不觉参与了电子商务的一种重要模式——网络零售。网络零售是传统零售业与互联网的结合,是指个人通过互联网或其他电子渠道,针对个人或者家庭的需求购买商品或者享受服务,包含B2C(企业对消费者)和C2C(消费者对消费者)两种电子商务模式。网络零售是电子商务中最贴近消费者生活的服务模式。

电子商务网络零售情境体验包括了“搜索引擎的使用”、“电子邮箱的使用”、“用户注册”、“即时通信工具的安装与使用”、“网上银行与电子支付”、“订单处理”六项体验任务。

为了帮助读者更轻松地完成每一项任务,本教材设计了“个人网上购物体验”的实践案例。它涵盖了本模块所有技能操作考核所要求的技能考核点。在具体的讲解过程中,按照实际操作过程将案例分解成五项体验任务。希望读者通过实践案例和具体的操作实践掌握网络零售技能操作所要求的技能考核点。

实践案例——网络零售

● ● ● ● 案例背景

欢迎加入艾迪凯贸易公司采购部，公司准备在广西网上商城采购一批办公设备。首先需要了解网上购物的流程和注意事项。

小张作为公司新员工，将在接下来的知识学习实践操作中逐步熟悉公司该环节的业务流程，并逐步积累工作经验。

今天早上，小张接到公司采购部经理李先生的电话，最近公司准备在广西网上商城上采购一批办公设备，由采购部负责进行采购。那么作为该公司的新员工，从接到电话那一刻起，小张应该怎么做呢？

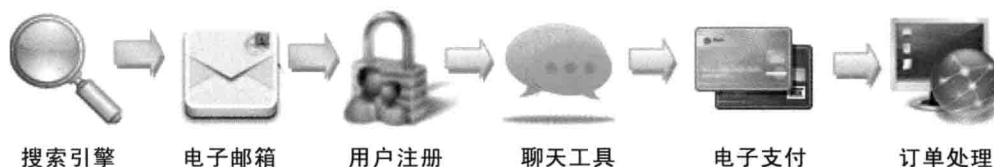


图 1-1 工作流程示意图

● ● ● ● 工作岗位示意图

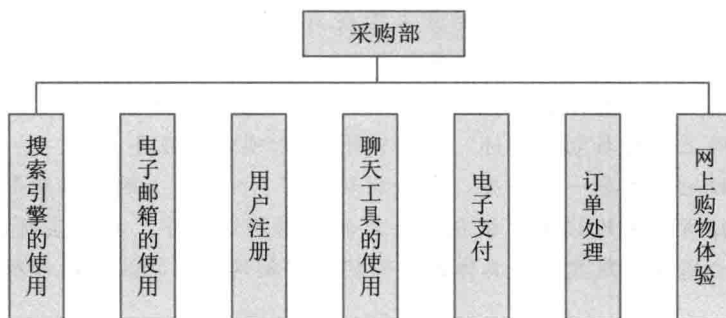


图 1-2 本案例岗位示意图

● ● ● ● 案例技能点示意图

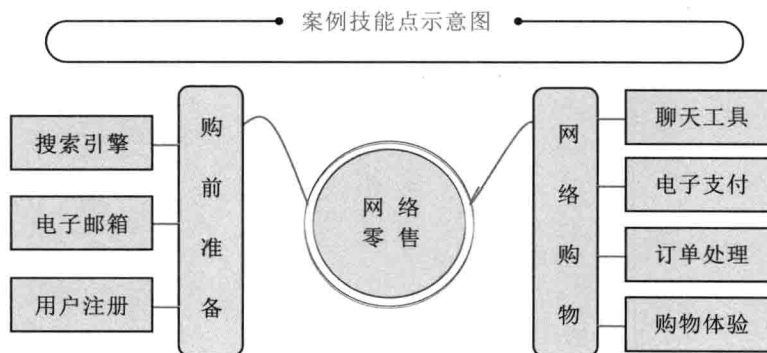


图 1-3 本案例技能点示意图

实践技能 1.1 购前准备

对任何一位刚刚接触网络零售的新人来说,做好购前的准备是非常重要的。如何才能找到最适合的信息并顺利完成购买活动呢?

首先通过搜索引擎查找信息,确定商品所在的网上商城后注册成为该网上商城的会员,但是在注册的过程中需要用到用户的邮箱地址,以确保信息的真实性。因此,在购买之前,必须掌握搜索引擎、电子邮箱的注册使用方法和网上商城会员注册流程。

实践任务 1.1.1 搜索引擎的使用

由于互联网上的信息浩如烟海,因此搜索引擎成为极为重要的网络应用工具。由于搜索引擎的特殊功能使得它几乎成为人们使用网络获取信息的入口。这使得搜索引擎公司成为成长最快和最受关注的网络公司。

如今,搜索引擎已经成为在互联网搜集信息的必备工具。用户只需输入几个关键词,就能将所有与之相关的信息送到网民面前。可以说,搜索引擎为互联网做出了巨大的贡献。

尽管网上有大量的搜索引擎可供选择,但相比之下,百度搜索(<http://www.baidu.com>)和谷歌简体中文搜索(<http://www.google.com>)应该是大家的首选,其中百度主要基于“关键词”的检索方式,基于中国人的习惯而开发,在这方面做得非常有特色;谷歌不仅基于“关键字”的网页搜索方式,同时也是分类目录式的搜索典范。

如何利用好搜索引擎,更快地搜出你想得到的信息呢?

小提示

搜索引擎主要分为通用搜索引擎和垂直搜索引擎。Google、百度是通用搜索引擎的杰出代表。

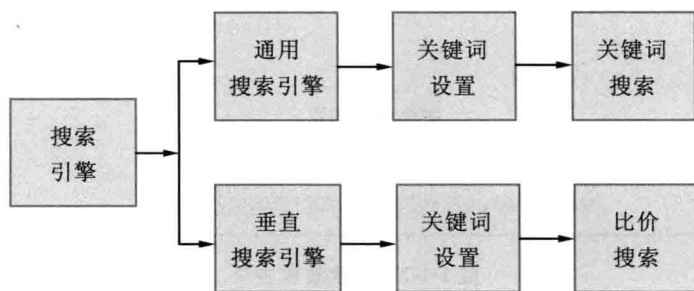


图 1-1-1 搜索流程图

任务展示

在接到任务后,首先利用搜索引擎,查找相关的信息。

任务分解

序号	技能点分解	技能要求	技能提示
1	登录通用搜索引擎	了解登录的方法	▲
2	关键词设置	掌握设置关键词的方法	▲
3	关键词搜索	掌握“与”“或”“非”逻辑搜索	★
4	登录垂直搜索引擎	了解登录的方法	▲
5	关键词设置	掌握设置关键词的方法	▲
6	比价搜索	掌握商品的信息比较方法	★

注:★重点,▲掌握

操作思路

本任务的重点是利用通用搜索引擎和垂直搜索引擎的功能特点,更便捷、高效地搜索信息。

任务流程

1. 通用搜索引擎

通用搜索引擎就是对互联网上的信息进行整合和导航,将所有网站上的信息整理到一个平台上供用户使用,大家熟知的 Google、百度、雅虎就是通用搜索引擎领域的杰出代表,受到众多用户的认可和接受。

用户使用 Google、百度的搜索结果主要是通过设置关键词的方式实现的。如何利用好关键词进行信息的搜索?

(1) 登录

登录百度的网址: <http://www.baidu.com>, 如图 1-1-2 所示。



图 1-1-2 百度搜索主页

百度主页设有:新闻、网页、贴吧、知道、MP3、图片、视频、地图八个菜单模块,搜索自动默认为网页。我们可以根据不同的需求选择不同的菜单模式。

(2) 关键词设置

我们查找信息,大多数情况下都是通过关键词进行查询。而目前的搜索引擎还不具备智能识别能力,往往把握不到用户到底想要什么,只能在现有的数据库中查找相匹配的关键词。因此,选择恰当的关键词是非常重要的。选择关键词的基本原则是:准确、简洁与查询内容相关联。

例如,我们想登录“艾迪凯职业能力训练网”,却不知道该网站的网址。我们可以通过关键词“艾迪凯、职业能力训练”进行搜索。如图 1-1-3 和图 1-1-4 所示。

(3) 关键词“与”“或”“非”搜索

百度主要是根据输入的关键词进行信息的检索,单个关键词搜索的范围就如大海捞针,为了缩小搜索范围,更精确地找到需要的信息,我们可以同时输入两个或两个以上关键词进行搜索。数字和符号之间一定要留空格,否则可能会被误认为是连在一起的关键词,影响搜索结果。

① “与”搜索

“+”表示逻辑“与”操作,用于两者或两者以上的事物同时存在于搜索页面上。例如搜索“十二五 电子商务”,此时,“十二五”与“电子商务”就会同时出现在搜索的页面上。如图 1-1-5 所示。



图 1-1-3 关键词搜索结果



图 1-1-4 关键词搜索结果

小提示

输入两个或多个关键词进行搜索的时候,搜索引擎会自动进行“+”搜索。换句话说,A与B之间只需要留空格或输入英文半角状态下的“&”就可以得到搜索结果。



图 1-1-5 关键词搜索结果

②“或”搜索

“|”表示逻辑“或”操作,用于搜索两者或两者以上独立的事物。例如搜索“十二五 | 电子商务”,此时“十二五”和“电子商务”是单独出现在搜索页面上的。如图 1-1-6 所示。

小提示

搜索两个独立事物的时候,“|”与 A、B 之间都要留有空格。

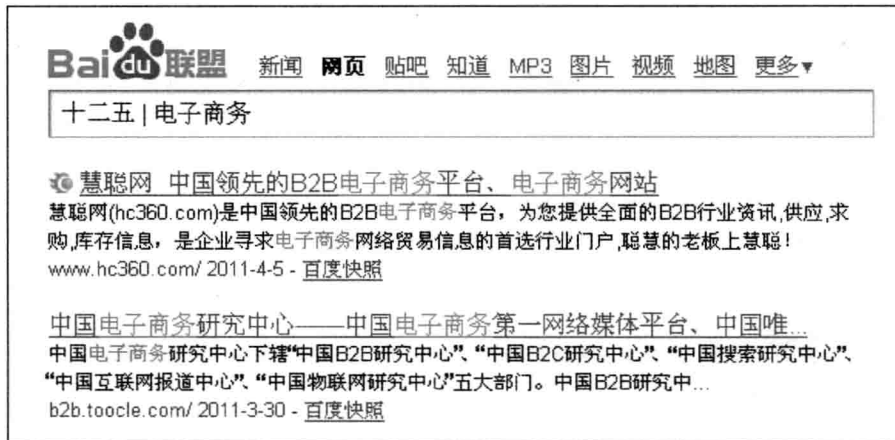


图 1-1-6 关键词搜索结果

③“非”搜索

“-”表示逻辑“非”操作,搜索的事物不同时出现在搜索的页面上。例如搜索“十二五 - 电子商务”,此时显示“十二五”的信息,而没有显示“电子商务”。如图 1-1-7 所示。

小提示

进行排除某一指定关键词搜索的时候,“-”与 A 之间要留有空格,与 B 之间不留空格。



图 1-1-7 关键词搜索结果

2. 垂直搜索引擎

(1) 登录

登录有道购物网址: <http://gouwu.youdao.com>, 如图 1-1-8 所示。



图 1-1-8 有道购物搜索主页

(2) 商品关键词设置

购物搜索的关键词主要是商品的名称、品牌、型号、款式、功效、材质、种类、图案、颜色、风格、地域等，只要与商品相关的词都可以作为关键词。例如，我们需要搜索传真机，就可以通过以下方式进行查询。

① 在搜索栏中输入商品的关键词进行查询，如图 1-1-9 所示。

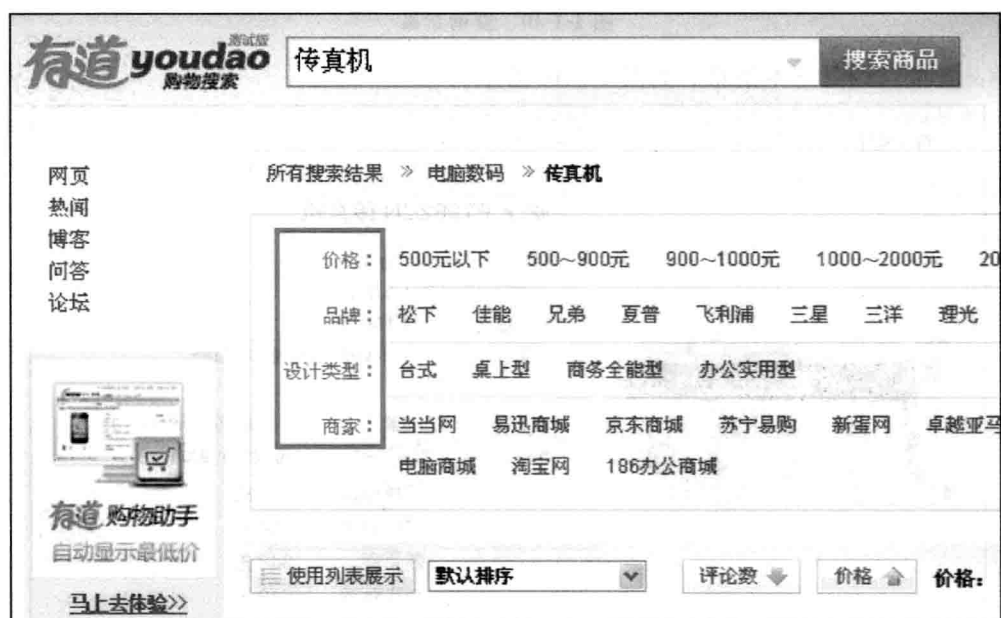


图 1-1-9 关键词设置

②根据商品的价格、品牌、设计类型、商家类型进行查询。如图 1-1-10 所示。



图 1-1-10 查询结果

③选择商品，浏览商品基本信息。如图 1-1-11 所示。



图 1-1-11 商品概述

④看商品的价格、详细参数、图片视频、评测行情、用户评论、网友问答等，如图 1-1-12所示。

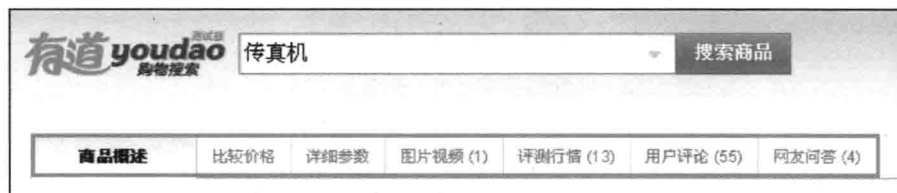


图 1-1-12 商品详情

⑤单击“比较价格”按钮，比较不同网上商城的商品价格，如图 1-1-13 所示。



图 1-1-13 网上商城比价

⑥单击查看，比较网上商城下的商品价格。如图 1-1-14 所示。



图 1-1-14 商品比价

⑦进入网上商城，将选定的商品加入“购物车”或“收藏夹”等。如图 1-1-15 所示。



图 1-1-15 购买商品

小提示

购物搜索引擎主要有：淘宝网(<http://www.taobao.com/>)、谷歌购物搜索测试版(<http://www.google.cn/products>)、一淘网(<http://www.etao.com/>)、聪明点比较购物搜索引擎(<http://www.smarter.com.cn/>)等。

技能拓展

1. 高级搜索

为了让用户更轻松地利利用百度进行搜索，百度推出了“高级搜索”功能。

(1) 登录

登录百度高级搜索：<http://www.baidu.com/gaoji/advanced.html>，如图 1-1-16 所示。

图 1-1-16 百度高级搜索界面

(2) 逻辑关系搜索

通过设置时间、语言、文档格式、关键词位置、关键词之间的逻辑关系等使搜索过程更便捷，结果更精确。

2. 高级搜索语法

(1) 把搜索范围限定在网页标题中——intitle

标题通常是全文的归纳总结。网页标题通常就是对网页内容提纲挈领式的归纳。把查询内容限定在网页标题中，用“intitle”来连接查询内容的关键部分，有时可以获得良好的效果。

例如，在艾迪凯网站查找关于毕业生就业创业的信息，就可以通过这种方式查询：毕业生就业创业 intitle: 艾迪凯。如图 1-1-17 所示。

注意：intitle: 与前面的关键词要留一个空格，与后面的关键词不留空格。