

第 3 章

营销型网站建设

【学习目的】

通过本章的学习,可以了解营销型网站的概念和作用,掌握网站建设的若干种方法,对网站评价标准有正确全面的理解,部分有兴趣的读者还可对营销型网页制作技巧作一个基本的探讨。

【关键词】

网站 网站建设 营销型网站
网站评价标准 网页制作技巧

虽然网络营销在没有网站的情况下也能进行,但由于近年来网络技术飞速发展,建设一个网站的成本不断下降,其费用在整个电子商务系统运营中几乎可以忽略不计,所以我们一般提倡在有网站的基础上进行网络营销,这样会取得较好的效果。

本章不从程序设计的角度来讲网站建设,而是从经营角度来讲网站建设中必须注意的问题。

3.1 从不同角度理解网站建设的概念

提起网站建设,很多人就联想到这是一个技术工作,是计算机技术人员的事情。这种理解比较局限了一点。恰恰相反,网站程序设计工作只是网站建设过程中一个很小的部分,随着技术的日趋成熟,网站建设中的技术问题已经不是难题,真正难的是网站的经营模式,而不同的行业有不同的经营模式,不同规模的公司也有不同的经营方法,这是需要企业经营人员结合本企业、本行业长期探索的问题。

1. 计算机技术人员在网站建设中的主要工作

计算机技术人员应侧重于技术实现手段。比如程序设计语言和数据库的优劣选择,网站运行速度,网页程序所占空间大小,不同平台的兼容性问题,用户界面的友好问题,加密问题,病毒防范问题,数据安全问题,版本平滑升级等。

2. 企业经营人员在网站建设中的主要工作

企业经营人员应侧重于营销手段和商业目标的实现。比如网站栏目设置,网站功能选择,内容编辑和更新,网店陈列,网站点击率,用户浏览的质量,与客户在线交流,反馈信息处理,网站推广,网络营销,图片处理软件的使用和营销软件工具的使用等。

3.2 网站应该发挥的作用

由于现在网站代码设计的成本较低,很多企业都建有网站。那么作为一家企业网站,可以发挥哪些作用?归纳起来,主要有下面几点。

- (1) 发布信息,比如新产品,公司新闻,招标、招聘信息等。
- (2) 收集信息,可以从注册会员和市场调查栏目中得到消费者第一手反馈信息。
- (3) 与客户互动,通过在线聊天、表单、留言、电子邮件等工具与客户 24 小时沟通。
- (4) 网上直销,实现交易过程的电子化。
- (5) 网上促销,用网络营销方式支持网下传统营销,作为网下传统营销的补充。
- (6) 品牌宣传,是公司品牌宣传的一个重要手段。

所以建设一个网站已成为企业宣传自己的必要手段,被越来越多的企业和个人所接受。

3.3 网站建设的方法

3.3.1 网站开发方式

网站开发本身是程序设计的过程,它与所有软件系统开发一样,有购买、租借、外包、自建4种方式,企业可以根据自身的情况选用某一种方式进行。

(1) 购买。程序源代码归自己所有,开发时间短,需要的专业人员少。现在市场上有很多不同类型的网站可供选择,其功能能满足大众需要,系统运行也很稳定,比如网店系统等。小企业或个人建站时常选用这种方法。

(2) 租借。只拥有使用权(通常是一年),在系统需要经常维护而公司无足够的人力,或者购买成本很高的情况下,租借比购买更有优势。对于无力大量投资于电子商务的中小型企业来说,租借很有吸引力。

(3) 外包。对于开发较大型、较专业或个性化的电子商务网站系统,往往采用外包的方式,委托专业网站开发公司进行开发。但这种方式一般周期长(几个月至一年才能稳定),成本较高,尤其要注意企业与开发商的沟通,把设计意图向开发商讲清楚,将开发商的技术优势与企业电子商务的需求密切结合,才能大大提高整个电子商务网站开发的成功率。

(4) 自建。当公司自身有较强的技术实力时,自建能更好地满足公司的具体要求。那些有资源和时间去自己开发的公司或许更喜欢采用这种方法,以获得差异化的竞争优势。

3.3.2 自建网站可采用的技术方法

自建网站可采用的技术方法主要有以下3种方法。

1. 用网页制作工具开发

市场上有很多网页制作工具,能帮助我们轻松进行网站开发。比较知名的开发工具有微软的FRONTPAGE、FLASH、DREAMWAVER等。有了这些工具,即使我们不是专业的程序开发人员,即使我们不懂程序代码,也能做出精美的网站。对于要求不高的网站建设者来说,这是一种较好的选择。

2. 用程序设计语言开发

如果我们要开发功能复杂的网站,就要用专门的程序开发语言和数据库来开发,常用的网站开发程序设计语言有Asp,Jsp,Php,Java等,与之相连的数据库有Access,SQL等。这种方式要求有较高的计算机编程能力,适合于计算机专业人员使用。

3. 用自助网站系统开发

为了使网站制作和使用方法不断普及,国内有些公司开发了自助网站系统,帮助没有任何计算机专业知识的普通大众制作网站。它们的口号是“会打字就会做网站”,采用傻瓜型操作方式,满足了市场低端需求。

自助网站系统提供了大量的模板供用户选择,并有多种功能可备选。它们一般提供以

下功能。

(1) 上千个网页模板和上百个封面模板,还可上传自己设计的网站封面。

(2) 功能强大的在线网页编辑器,支持图文、表格混排。

(3) 客户网站具有简、繁、英 3 种语言版本;简繁自动转换。

(4) 自由增加、修改、删除栏目,也可以隐藏或加密栏目。

(5) 网站功能丰富,具有单页图文、新闻文章、图文展示、在线表单、访客留言、自定义链接、文件下载、网上购物等功能模块。

各个公司提供的产品在功能上各有千秋,但近一年来竞争非常激烈,价格也迅速下降,正规服务提供商租用一年只要 1 千多元(最便宜的只要几百元),包括虚拟空间、域名、网站租用费,功能之多已能满足中小公司网站建设的技术需求。

现在市面上流行的网站系统有自助建站系统、自助建店系统、多用户商城系统、商贸信息系统、新闻文章系统等通用系统,但专用系统一般要定向开发。

值得说明的是,在互联网上搜索“自助建站”,能找到成百上千个自助建站服务提供商,他们大都是原创软件公司的代理,而国内专注于自助建站系统开发的厂商不到 20 家。

【小工具】自助建站系统原创软件公司网站地址为:

中国 E 商务网: <http://www.eb2000.cn/>; 山石科技: <http://www.30a.net/>。

3.3.3 网站建设需要的各类人员

社会上很多人包括企业的领导都认为网站建设是纯技术的工作,只需要计算机专业的技术人员就能完成的事情。但大量事实证明,仅仅靠计算机技术人员是不够的,这种认识错误是导致电子商务系统失败的重要原因。

1. 开发阶段需要 3 类人员

(1) 程序设计人员,一般是计算机专业的专业人员。

(2) 美工设计人员,一般是美术专业的专业人员。

(3) 内容编辑人员,一般是文笔好、熟悉公司产品和业务的人员。

做网站需要程序设计人员和美工设计人员一般比较好理解,但内容编辑人员往往被忽略,认为可有可无,或者让技术人员兼做。由于人员安排不当,使得网站内容匮乏,长期无更新,导致网站无人问津,形同虚设。所以内容编辑人员是非常重要的岗位,一定要选择合适的人员。

2. 运营阶段需要 4 类人员

网站建好投入运营后,更需要投入专门队伍围绕网站进行工作。一般需要以下 4 类人员。

(1) 系统管理人员,负责系统的数据备份、病毒防范、故障排除等工作,需计算机专业人员。

(2) 内容编辑人员,负责网站内容更新、产品介绍、博客专栏、电子杂志编辑等事务。

(3) 美工设计人员,负责图片制作编辑和商品图片更新等。

(4) 客户服务人员,负责与客户交流和沟通,往往分为售前服务和售后服务。当公司规

模较小时,售前服务人员又与销售业务人员合为一体。

要使网站发挥作用,客户服务人员必不可少。有些公司由于没有专人负责,一年以后才发现网站里有几百个业务咨询留言或电子邮件,白白流失了许多业务机会。

3.3.4 网站建设的流程

不管是何种类型的网站,也不管是大型或小型网站,一般都要按以下步骤才能使网站正常运作起来。

- (1) 网站技术制作,程序设计。中小型网站在一个月内可以完成。
- (2) 网站内容准备,包括文字、图片、栏目。在初期就要开始构思,其工作量较大。
- (3) 申请域名,租用网站空间。应注意选用同时兼容电信和网通的双线空间。
- (4) 用 FTP 软件将网站程序上传到服务器网站空间。瞬间就可以完成。
- (5) 网站功能测试。
- (6) 网站内容发布,正式运营。
- (7) 网站推广宣传,增加访问流量,提高其在搜索引擎上的排名名次。这是长期工作。
- (8) 通过网络营销方法搜索潜在客户信息。这是长期工作。
- (9) 与客户在线联系,反馈信息,洽谈业务。这是长期工作。
- (10) 网站内容经常更新,做好日常维护。这是长期工作。

3.4 用户角度的好网站标准

对网站的评价,站在不同的角度有不同的标准。正所谓外行看热闹,内行看门道,多年来,社会上很多人包括企业的领导都以网站的外表美观程度来衡量网站的优劣,各类网页设计大赛也是将这一评判标准当作重要指标。作者并不否认外表美观的作用,但我们要清醒地认识到,网民浏览网站,绝不是来欣赏网站的美工设计,而是对网站上的产品、内容、服务感兴趣。所以,要从用户角度出发,设计出好的网站。

3.4.1 在线沟通功能

网站上要有在线沟通功能,比如在线聊天(即时沟通工具)、表单、留言、E-mail、网眼等功能,这样客户能很方便地与公司客服人员进行在线沟通。

1. 即时沟通工具

现在市面上流行的在线聊天工具主要有腾讯 QQ 和微软的 MSN,都是即时沟通工具,使用方法极为方便,35 岁以下的年轻一代均会使用。这些在线聊天工具除了文字聊天外,还能语音聊天、视频聊天,沟通很方便,大大拉近了客户和公司在空间上的距离。所以必须在网站上用好这个工具。

在具体方法上,不能简单地在网页下面留一个 QQ 或 MSN 号码,而是要用最方便的方法提供给客户。

比如,http://www.bcd123.com/上的 QQ 漂浮框如图 3.1 所示。无论网页上下左右移动,QQ 漂浮框始终在屏幕中间位置,使得客户与客服人员沟通非常方便。

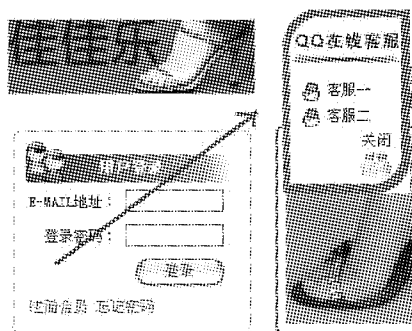


图 3.1 QQ 漂浮框

2. 表单

如图 3.2 所示,表单不是即时沟通工具,不能即时在线沟通,当客户有问题便填写这个表单,上传后就发送到网站管理员那里。网站管理员收到表单后要即时回复客户问题,越快越好,最长不能超过24 小时,否则,客户不会有耐心等待回复了。

联系我们

欢迎您访问海尔网站并与海尔联系! 您提交成功之后,我们将在24小时内与您电话联系或回复邮件。

网上购物咨询: 请查看“购物指南” 求职应聘: 请查看“人才招聘” 在线问答: 请点击“在线服务”

请您先进行海尔网站会员登录(如果您还不是海尔网站会员,可以先进行注册,谢谢您的合作与理解)。

会员账号: 密码: [会员注册](#) [忘记密码](#)

* 联系事由		* 信息类别	
* 姓 名		* E-mail	
* 联系地址		* 联系电话	
* 主 题			
信息内容			

公司名称: 海尔集团公司

图 3.2 表单

3. 留言单

留言单与表单类似,不同的地方是: 表单上交后,其网站上没有痕迹,其他网民看不到刚才递交的内容,而留言单是公开在网站上,任何网民都可以看到留言。网站管理员对每个网民的留言都要认真回复,这样才能赢得好声誉。

4. 电子邮件

电子邮件是最普及的电子沟通方式,一个网站上至少要留有一个电子邮件供客户沟通之用,否则很难想象这个网站是处于运营状态。

5. 网眼

知道网眼的人可能不多,况且“网眼”这个名词也是某个公司的产品名称。“网眼”实际上也是一种即时沟通工具。一般情况下,当网民浏览网站时,网站的工作人员是不知道当时有哪些网民正在浏览网站,因此像 QQ 等工具只能被动等待客户来联系。装了“网眼”这个工具后,网站工作人员可以主动与网站的浏览者联系,增大了与客户交流的机会,有利于商业成交机会。网眼还能记录和统计网站的浏览者详细信息。图 3.3 和图 3.4 形象地描述了网眼的作用。

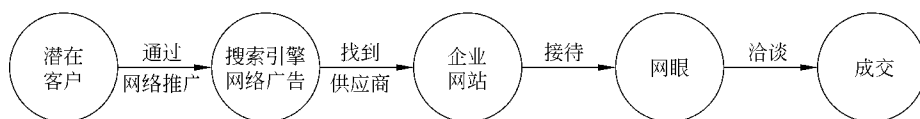


图 3.3 网眼作用示意 1

访客编号	访客IP地址	已停留时间	所在地区	系统信息	访客识别	访问来源
访客1	218.19.143.44	4分钟	广东省广州市天河区AISL用户	Windows 2000 IE 6.0	第2次访问	地址栏直接输入
访客2	221.220.25.68	8分钟	北京市网通用户	Windows XP IE 6.0	第2次访问	www.baidu.com/s?ie
访客3	218.61.79.163	12分钟	辽宁省沈阳市沈河区网通AISL用户	Windows 2000 IE 6.0	第1次访问	seek.3721.com/eigh
访客4	60.22.203.16	19分钟	辽宁省网通用户	Windows 98 IE 6.0	第1次访问	www.baidu.com/s?tn
访客5	219.157.155.103	27分钟	河南省郑州市通信宽带主	Windows 2000 IE 6.0	第1次访问	www.google.com/sea
访客6	219.134.101.72	40分钟	广东省深圳市	Windows XP IE 6.0	第2次访问	www.webeye.net.cn/webhotline/visit

图 3.4 网眼作用示意 2

6. 点击呼叫电话

点击呼叫网络电话产品,是专门为在网页上拨打电话特别设计开发的产品。该产品可以实现点击网页上的电话号码,立即直接拨通该号码的电话,实现 pc to phone 的强大功能。点击呼叫业务是继网页之后电子商务时代最流行的新型语音通信工具,它结合了网页信息服务和 VoIP 语音服务,一经推出即风靡全球。

使用该项业务的企业,可以在企业门户网站、各类综合或行业网站、文档和电子邮件等众多宣传场所放置免费通图图标链接。一旦企业的现有或潜在客户点击这些图标,就能和企业进行免费通话,通话费用由企业承担。

1) 即时语言沟通会进一步加强信任程度

语言交流可以进一步提高交易的成功率。文字沟通使买卖双方了解初步交易事项后,即时语音互动沟通对于排除疑虑、捕捉瞬间购买冲动、建立顾客与商家之间的信任,改善客户关系,提高客户忠诚度等都具有极大的帮助,可大大提高交易的成功率!

2) 可大大降低企业的客服电话成本

相比 400 和 800 电话,免费电话 0.3 元/分钟的价格更有优势,可大大降低企业的免费电话成本。

3) 提高 35 岁以上那部分访客的沟通效率

网站上常常会遇到 35 岁以上的客户因打字慢或不习惯使用聊天软件的情况。免费电话可大大提高公司与这部分访客的沟通效率,达成交易的同时提高这部分客户的服务体验 and 用户黏性。

4) 使用流程简单方便

来到网站上的访客通过在对话框的免费电话功能里输入他自己的电话号码(手机、小灵通、固定电话皆可以),单击“确定”按钮后,点击呼叫电话中所绑定的电话与客人的电话将建立连接,并且同时响起,接听即可通话,此电话连接信号采用中国电信的通信网络,并非 Internet,所以此免费电话的声音效果与普通电话效果一致。点击呼叫电话示意图如图 3.5 和图 3.6 所示。

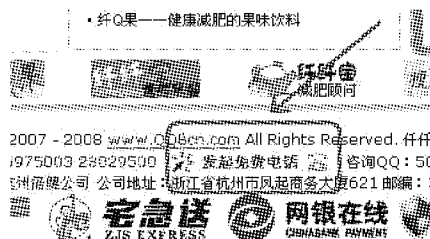


图 3.5 点击呼叫电话示意 1

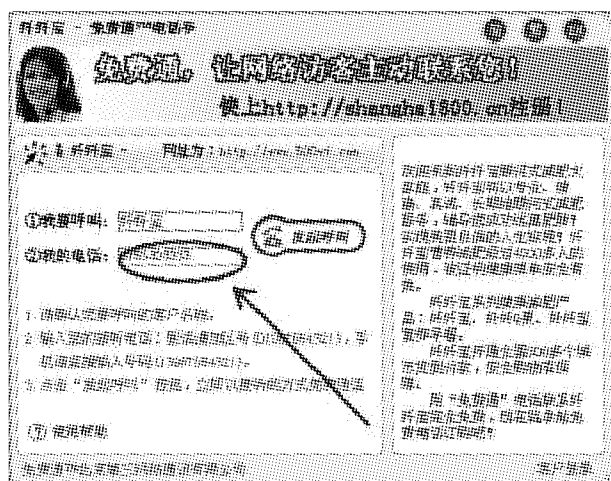


图 3.6 点击呼叫电话示意 2

5) 话费

如果网站访客输入的是固定电话号码或者小灵通,他自己就不用花电话费;如果他输入的是手机号,就要看他的手机接普通电话是否免费,如果是,则不用花电话费,如果不是,则花接听费用,费用与接普通电话费用相同。

【小工具】网银产品的网站地址为:

<http://www.webeye.net.cn/>

【小工具】点击呼叫电话的网站地址为:

<http://www.shanghai800.cn/>

2. 运营标准

(1) 浏览量要大。独立 IP 访问量每天在 1000 以上,越多越好。

(2) 被名站链接数多。被其他网站链接数越多越好,其 Google PageRank 值越高越好,PR 值达到 4 以上。

(3) 网站访问的质量要高。

① 访问者是潜在客户。

② 访问者从网站得到了有效信息。

③ 访问者通过网站与公司进行了及时有效的沟通。

④ 依靠网站带来的客户或生意。

(4) 网站维护要常态化。

① 网站的内容及时更新,最好每天更新,最长一周一次更新。

② 客户询问、投诉及时反馈,一般在 4 小时内答复,最长 24 小时内必须答复。

③ 网站 Bug 及时修改。

④ 最好有镜像,防止服务器故障。

⑤ 病毒防范全面及时。

⑥ 数据每天备份。

3.5 营销型网页制作技巧

一般的网页设计都由网页设计师完成。设计师设计网站往往仅从美观、创意和易用的角度考虑,这对于一个期望获得搜索引擎排名优秀的商业网站来说,已经远远不够了,网站策划人员至少应该为设计师递交一份需求计划书,提醒在设计中需要配合和注意的环节。

本节阅读中,若遇到程序代码等技术问题发生理解困难,可略过,它并不影响后面的阅读。

3.5.1 目录结构和 URL

URL 是统一资源定位,即每个网页的网址、路径。网站文件的目录结构直接体现于 URL。清晰简短的目录结构和规范的命名不仅有利于用户体验和网址传播,更是搜索引擎友好的体现。

1. 目录层次

对于一个小型网站来说,一般只有一层子目录,如下网址所示。

<http://www.bcd123.com/dir1/page.htm>。

www.bcd123.com 是域名,dir1 是一级目录名,page 是文件名。对搜索引擎而言,这种单一的目录结构最为理想,即扁平结构。

而对规模大一些的网站,往往需要二到三层子目录。像这样:

<http://www.bcd123.com/dir1/dir2/dir3/page.htm>。

搜索引擎还是会去抓取二到三层子目录下的文件,但最好不要超过 3 层,如果超过 4 层,像以下这个页面,搜索引擎就很难去搜索它了。

<http://www.yoursite.com/dir1/dir2/dir3/dir4/page.htm>。

此外,图形、脚本、CGI-BIN 和 CSS 样式表则各自建立专门的目录收入其中,一般不放