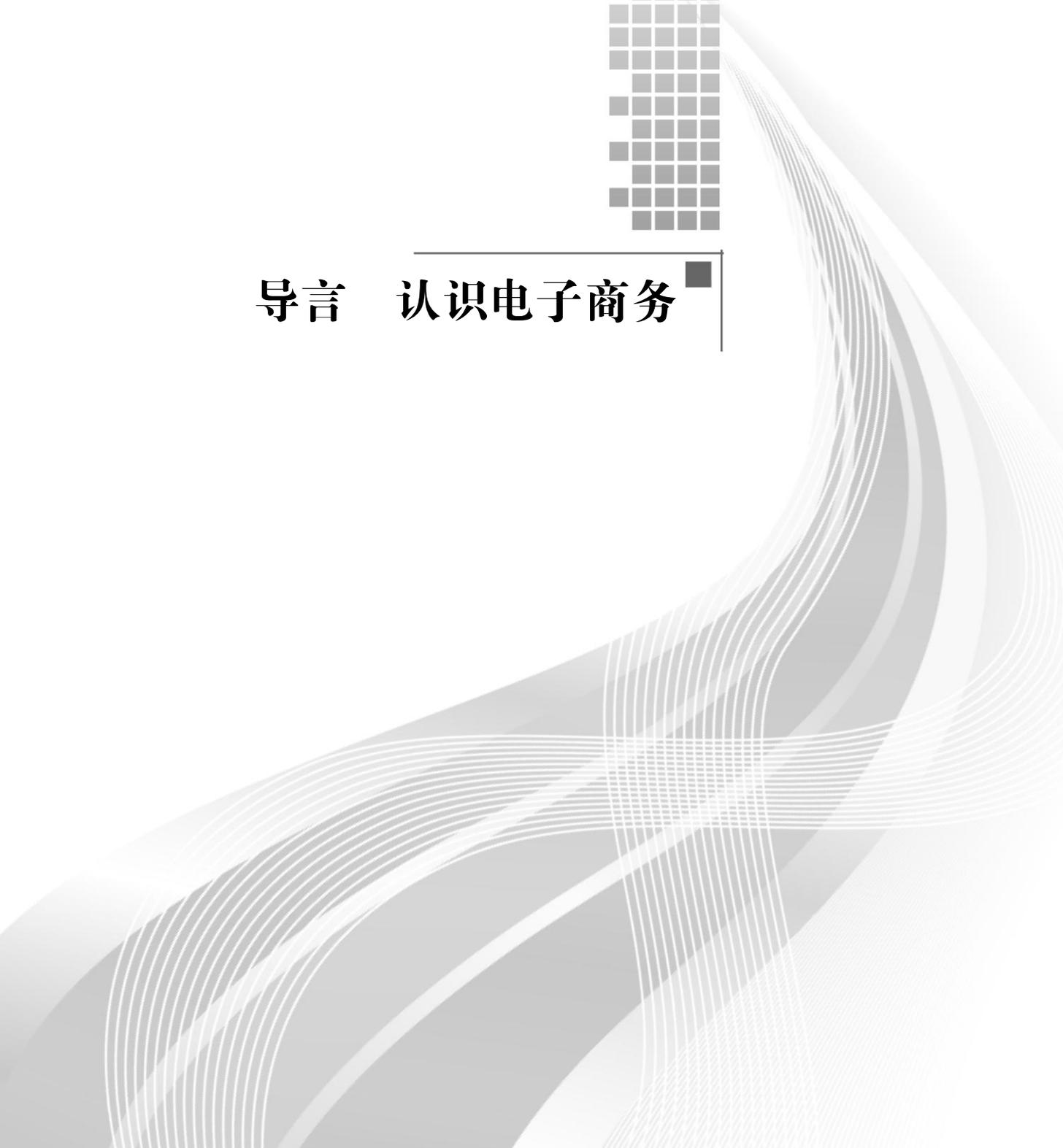


导言 认识电子商务



任务一 了解电子商务的学习内容

电子商务如今已经成为国人常常热议的话题，“要么电子商务，要么无商可务”之类的说法也家喻户晓。大企业都纷纷建立自己的电子商务事业部，而电子商务是否对实体经济产生重大冲击等话题的传出，使有些人也开始对电子商务产生了很多误解。在学习电子商务之前，我们需要清楚关于电子商务的几个基本知识。

一、电子商务的特征

电子商务是一种商务的手段，其目标与传统商务没有任何区别，最终的目标都是实现盈利，实现企业的存在价值。因此，把传统商务与电子商务对立起来，是不正确的做法。电子商务存在的意义就是使用新的技术手段，让商务公司更好、更快地实现盈利，如各种打车软件等。

电子商务不等于网上销售。因为淘宝网等在线平台的名气，很多人一提及电子商务就会产生一种想法——电子商务就是做淘宝的。但实际上网上销售只是电子商务的一种形式，电子商务除了销售以外，还包括了网络营销的过程、网上活动的策划等，更重要的是对互联网思维的培养。电子商务人才的培养目标，实际上就是培养学生建立起自己的互联网思维。

电子商务不一定必须要在网上实现交易，也可以实现营销。例如，信用卡的推广活动，在网络上比比皆是，其实信用卡并不需要销售，仅仅需要推广其优惠活动，让客户主动去网上申请或到网点咨询。

电子商务的出现并不会摧毁实体经济，而且会加快实体经济的发展速度，但如果企业不适应电子商务时代，则会加速其灭亡的速度。因此，要适应电子商务时代，商务公司在做任何的决定的时候都需要快，以抢先一步发展，否则将会面临灭亡。

二、电子商务学什么

电子商务是一个综合性大学科，有些院校将之归类在管理类学科，有些院校则

将之归类在工科类，这就将电子商务专业的学生分成了两大类：一类以产品图片处理或淘宝客服作为起点，最终走向电子商务管理岗位；另一类从网页设计或商务网站建设启程，最终走向电子商务技术管理岗位。而电子商务概论，则是本专业最基础的理论部分，无论将来走向任何一类工作岗位，都需要学好基础理论，建立起电子商务思想乃至互联网思维。

学习电子商务应做到以下几点。

首先，需要培养电子商务感，即当你面对任何任务的时候，如何采用电子商务的方法解决问题。这就需要学好电子商务基础工具的使用，包括搜索引擎、电子邮件、浏览器等。作为电子商务专业的学生，这些工具的使用应学得深入一些。

其次，任何商务活动都离不开调研活动，在本书中虽然并没有出现关于调研的项目，但实际上每个项目中都包含了间接调研的方法。在本书中，会简单笼统地介绍调研的方式，更加详细的内容会在市场调研课程中学习。

最后，在本书每一个实训活动中，应充分发挥自己的创意思维，争取每一次都有最好的表现。另外，还应用心经营好自己喜爱的网络账号，如微信公众号、某论坛账号等，争取在课程结束后对自己以后的电商事业有更深层次的想法。

我们必须知道的

本书深切推进“学中做，做中学”的理念，推动学生在日常学习中主动学习的冲劲，使学生在自己动手完成项目的同时，学会总结经验，在下一次完成项目的时候可以出来更好的作品。在日常教学中，更多地使用以下教学法。

1. 案例教学法

案例教学法可以使学生从具体的案例中体会概念和基本理论，加强感性认识，同时通过案例举一反三，总结出一些新规律，从而提高学生分析问题、解决实际问题的能力。

2. 实验教学法

网络营销是实践性很强的课程，只靠课堂讲解是不够的，学以致用才是必要的。因此组织实验、培养学生的动手能力是非常重要的。课程实训要求学生以分组形式按照教材要求，实施网络营销，真正做到边学边练。

3. 引导文教学法

采用“教师少讲，学生多做，巡回辅导，随时纠错，提高技能”的引导文教学方法，启发学生“仔细观察，认真思考，实事求是，随时记录”，要求“态度认真，操作规范，注重过程，结果准确”。

4. 反转课堂教学法

在短短的课堂中并不能完成所有的网络营销实训，为了教授更多的课程内容，我们需要把课堂搬到课外，通过任务下达，让学生把课外时间利用起来。同时，还可以组织学生在其中成立课程项目小组，使学生可以在课外更加自由地讨论问题，交流意见和想法。

任务二 了解电子商务从业人员的必备技能

一、电子商务岗位招聘信息对比

以下资料来源于拉勾网、猎聘网等网站。

1. 电子商务专员(应届毕业生)

岗位职责：负责配合公司的网络推广宣传，开发网上渠道客户；在各个知名商业网站发布供应信息并发掘相关客户；负责引入商户的接单及洽谈；负责网络来源的商户接单处理。

任职要求：电子商务、计算机、市场营销等相关专业；熟悉电子商务、网络推广；良好的文字表达能力和语言沟通能力；工作责任心强，勤奋敬业，具有团队合作精神。

2. 电商运营专员(工作 1~3 年)

岗位职责：负责公司天猫平台(含淘宝)、飞猪及相关流量平台的网站装修、视觉把关、产品排版；负责以天猫为主的电商平台的运营和推广工作，以及公司品牌在天猫的宣传和推广工作；研究竞争对手的推广策略，时刻关注行业动态，并且能尽快制定出相应的推广策略；策划并制定店铺及产品的推广方案(包括淘宝推广、搜索

引擎优化、论坛推广、微博营销、关联营销等)等营销工作;负责对店铺与标题关键字优化、橱窗推荐、搜索引擎营销、淘宝直通车、淘宝客、钻石展位等推广工作;天猫“大活动”的报名与跟进(如聚划算、年中大促、“双11”等)。

任职要求:精通店铺装修,擅长淘宝、天猫运营;精通钻展、直通车、淘客等推广,保证流量入口多元化;成功运作过千万级别的天猫店铺,有过成功案例;有旅游行业或酒店行业工作经验者优先;大专及以上学历,3年以上相关工作经验,1年以上电商团队管理经验。

3. 电商产品用户运营专员(工作2年)

职位描述:建立用户关系管理体系,对用户的拉新转化率、留存率、活跃度、回流率、生命周期等各项运营指标负责;通过SMS^①、EDM^②、App推送及社交媒体(微信、微博)等渠道进行用户沟通;熟悉目标产品及用户特征,能通过各种运营手段有效提高指标;关注用户体验,对所有影响用户行为和使用体验的方面进行监控,及时将获得的数据和分析结果反馈给相关部门,积极有效地推动产品与各运营事项的改进;制定对VIP用户的维护战略,培养更多的VIP用户,并对其进行密切的行为监控与分析,提高其黏性及对产品的忠诚度。

任职要求:大学本科及以上学历,有2年以上运营相关工作经验,有互联网、电商、广告、传媒工作背景优先考虑;能够掌握基本的用户研究方法,熟悉基本的用户运营模式,能有效挖掘及刺激用户需求;能够对目标产品(尤其是竞争对手的产品)做用户分析;懂得如何结合内容、活动来做用户运营;有积极的工作态度和沟通能力、较强的创新意识、较好的知识分享意识,以及很好的团队合作精神;对市场有较强的洞察力,对新鲜事物有好奇心,喜爱体验各种App产品者优先。

4. 电商运营总监(工作3年以上)

岗位职责:全面负责各电商平台的整体规划、营销、推广等总体经营性工作;负责公司经营的各品牌产品的市场分析、卖点挖掘及用户定位;公司各店铺的运营

① SMS 为短信通群发系统。

② EDM 为电子邮件营销。

监督及装修管控；制订营销计划及推广费用预算，领导团队完成销售目标；负责运营、推广人员的招聘、培训、考核等日常管理工作。

任职要求：本科及以上学历，3年以上电商行业从业经验；有丰富的天猫、京东等电商运营经验，运营管理过年销售额达5千万元以上的店铺；具有极强的组织协调及沟通能力，有组建并管理整个电商团队者优先。

5. 产品运营(经理级)(5年以上工作经验)

岗位职责：根据产品特性进行运营规划，整体协调平台的运营工作，重点提升用户活跃度和留存，提升营运效益，确保运营目标的实现；提升平台价值和黏性，提高用户活跃度，提高交易量，促进公司业绩提升；参与产品运营数据剖析，真实反映产品运营状况，为产品发展提供决策依据；针对行业发展趋势、产品策略进行深入研究，为公司的战略发展提供决策依据。负责从关键数据中挖掘出需求、路径转化提升，如推广落地页到App激活、注册等。

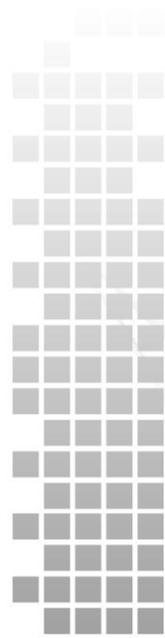
任职要求：统招本科及以上学历，5年以上互联网相关领域从业经历；沟通能力强，掌握目标导向的工作方法，擅长项目管理，具备较强的分析问题和解决问题的能力，以及丰富的领导经验和沟通能力；对数据敏感，具备数据分析能力，并将分析结果体现到运营改进上；熟悉网站运营管理结构和流程，互联网服务类产品运营经验者优先；有创业者心态，敢于担当，有敬业精神。

二、电子商务岗位技能归纳

根据上述岗位技能要求，结合自身情况，完成表0-1的填写。

表 0-1 电子商务岗位技能自身情况表

序号	电子商务技能	是否掌握	计划攻克时间



项目一 电子商务概论



任务一 认知电子商务

学习目标

- 了解电子商务。
- 了解电子商务框架体系。

任务实施

为了更好地认知电子商务基础，需要先理解以下关键词，并且对其进行搜索。

- B2B、B2C、C2C、EG。
- 办公自动化(OA)。
- ERP(企业资源计划)。
- ECRM(电子客户关系管理)。

充分理解上述关键词后，需要对以下基础概念进行梳理。

一、电子商务

电子商务在不同的国家或各个领域中都有不同的定义，但关键还是利用电子手段实现营销活动。基于互联网与电子商务安全技术的发展，电子商务在近几年以来的发展有目共睹。同样，因电子商务的发展，也促使不少创新模式的出现，如新型电子支付及现代物流的发展。电子商务可分为广义电子商务(Electronic Business)和狭义电子商务(Electronic Commerce)两种：广义电子商务把一切电子化的行为都划归电子商务的范畴，包括电话、电报等传统手段；狭义电子商务则是指利用计算机技术、网络技术和远程通信技术，实现整个商务(买卖)过程中的电子化、数字化和网络化。

二、电子商务的框架体系

电子商务的框架体系如图 1-1 所示。



图 1-1 电子商务的框架体系

资料速递

全球首富比尔·盖茨曾说：“21 世纪要么电子商务，要么无商可务。”阿里巴巴创始人马云也曾说过：“现在你不做电子商务，五年之后你必定会后悔。”

如今，每年的 11 月 11 日零点，各家电商鼠标节拍响起，无关单身和情感，只有打折和秒杀。黑色星期五也不再是美国所特有的狂欢购物节，多少打着黑五称号的国内中介网站教大家如何跨越大西洋在美国电子商务网站上血拼。新的消费生态环境已形成，“触电”成为标志。似乎一觉醒来，还没弄清楚怎么回事，视频点播、嘀嘀打车、手机支付、外卖平台等新型互联网商业品种已迅速侵袭到了每个人的身边，以前所未有的速度，爆发出巨大的商业能量。

传统商城的销售正在被电子商务分流，电子商务已经代替一部分传统商城的功

能，已经不再是实体店店员几句“网上的东西都是假的”之类的话语能够阻止得了的。如今，电子商务引导了全球经济市场，甚至已经打破国家的界限，使人们可以足不出户便能在全球第一手卖家的手中买到世界各地的商品，给国际贸易带来新的诠释。

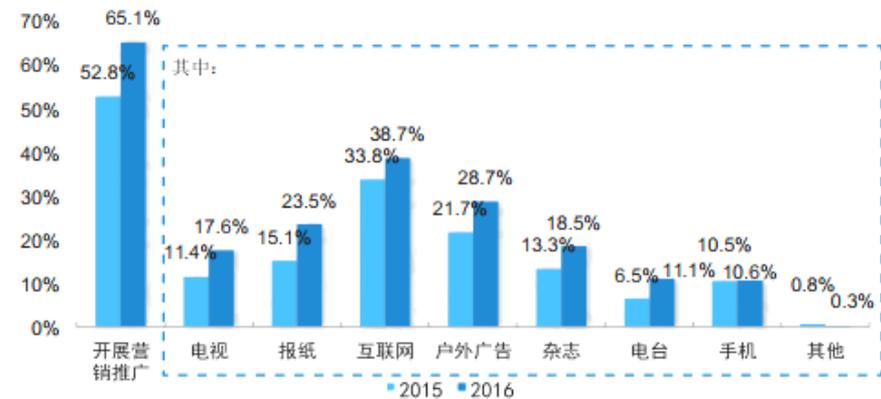
如今，还有哪家企业不“触网”呢？企业目前的互联网普及情况，如图 1-2、图 1-3 所示。



来源：CNIC 中国互联网络发展状况统计调查

2016.12

图 1-2 企业基层互联网专职岗位设置情况



来源：CNIC 中国互联网络发展状况统计调查

2016.12

图 1-3 2016 年企业营销推广渠道使用情况

任务实施

案例导入

小明准备在毕业后开始创业，因其特别喜欢旅游，同时在校时又是电子商务专业学生，希望以后的工作可以与自己的喜好结合，因此小明从自由行的视角出发，准备运营一家以驴友为主要客户的网站。那么，他需要做哪些准备工作呢？如果小明来向你咨询，你会给出什么样的建议呢？

案例分析

提示你：

1. 开一家网站需要具备什么前提？
2. 一家刚成立的企业，该如何找到第一个客户？
3. 小明不可能自己一个人完成所有工作，那么他需要什么样的人帮忙呢？
4. 有哪些网站的案例是可以参考的呢？

因此，你给小明提出了以下建议。

1. 店名的选定： _____
2. 在____开店的原因： _____
3. 参考网站： _____
4. 线下推广包括： _____
5. 线上推广包括： _____

在进行了一段时间的网站经营后，小明迎来了第一位潜在客户的电话咨询，小明需要与对方洽谈哪些合同细节呢？(小提示：不可抗力包括天灾与人祸。)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

在自由行旅游合同细节全部谈妥后，小明需要做哪些安排来实现这一次的交易呢？

提示你：

1. 在传统交易中通常是一手交钱一手交货，那么网上交易应如何实现网上安全支付呢？
2. 一般的货物以物流实现物品转移，那么旅游电子商务应以什么方式传递呢？
3. 在客户出游时，小明可以做哪些事情以提升客户对其公司的好感？

1. 安全支付工具选择： _____
2. 物流实现： _____
3. 好感提升服务①： _____
4. 好感提升服务②： _____

在客户旅行结束后，小明的的工作是否就彻底完成了呢？为什么？

1. 客户投诉的处理： _____
2. 客户表扬信的处理： _____
3. 客户建议的处理： _____

案例解决

在完成了上述步骤后，你是否对卖家实施电子商务有一定的想法呢？那么，接下来请大家设计班级秋游活动，针对自己所在的城市来一场班级活动策划，并利用如表 1-1 所示的考核表来衡量自己或其他同学的表现。

表 1-1 考核表

根据下列准则给自己小组或其他同学评分：							
考核准则		得分(满分为 30 分)					评价
		5	4	3	2	1	
计划内容	是否足够省钱						
	是否合理安排行程						
演讲者	是否表达得清楚明了						
	是否以最简单的语言表述						
展示工具	是否制作精美						
	是否简单明了						

拓展实训

步骤 1：回顾以往的购物经验，分析传统旅游程序中买卖双方的业务流程，并绘出流程图。

步骤 2：查阅网站或相关资料，分析旅游电子商务与传统旅游的运作过程，按照交易前准备、交易磋商、合同签订前准备、交易合同履行、交易后处理这 5 个环节进行分析，完成表 1-2。

表 1-2 运作过程分析

项 目	交易前准备	交易磋商	合同签订前准备	交易合同履行	交易后处理
传统旅游项目					
旅游电子商务					

步骤 3: 列表比较电子商务与传统商务的区别, 分析电子商务是否可以代替传统商务? 请给出你的建议, 完成表 1-3。

表 1-3 电子商务与传统商务的区别

项 目	特 点	优 势	劣 势	提升建议
传统商务				
电子商务				
结 论				

