

## <<电子商务技能实训教程>>

### 图书基本信息

书名：<<电子商务技能实训教程>>

13位ISBN编号：9787030350336

10位ISBN编号：7030350332

出版时间：2012-9

出版单位：科学出版社

作者：刘春青 编

页数：226

字数：335000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<电子商务技能实训教程>>

### 内容概要

《电子商务技能实训教程》是中等职业学校电子商务专业核心教材，通过翔实的案例和清晰、直观的操作步骤，介绍电子商务的应用技能，目的是帮助读者熟悉电子商务工作岗位中的具体工作内容及要求，以便从事电子商务的相关工作。

本书按照现代电子商务业务工作流程及企业部门岗位设置要求，围绕商品拍摄与图片处理、网店装修、网络营销、在线交易、支付与配送和客户服务等电子商务核心工作，精心设计了63个实训，每个实训有翔实的步骤指引及技巧提示，每个单元还配有理实一体化题及实训题，以满足使用者不同层次的学习需求。

本书可作为职业院校电子商务、计算机、网络及商贸类等专业的教材，也可以作为电子商务爱好者及创业者的自学用书。

## <<电子商务技能实训教程>>

### 书籍目录

#### 单元1 商品拍摄与图片处理

##### 1.1 选用拍摄器材

实训1 使用全自动模式数码相机

实训2 使用数码单反相机

##### 1.2 拍摄小件商品

实训3 拍摄毛绒玩具

实训4 拍摄皮带

实训5 拍摄饮料

实训6 拍摄漆雕手镯

实训7 拍摄不锈钢保温杯

实训8 拍摄玻璃杯

##### 1.3 拍摄大件商品

实训9 平铺拍摄

实训10 悬挂拍摄

实训11 细节拍摄

实训12 真人穿拍

##### 1.4 处理商品图片

实训13 裁剪调整图片大小

实训14 修补图片污点

实训15 调整图片曝光度、亮度和色差

实训16 更换图片背景

实训17 批处理水印

#### 单元小结

#### 习题

#### 单元2 网店装修

##### 2.1 初识网店装修

实训18 开设淘宝店铺

实训19 开设慧源店铺

##### 2.2 装修网络商店

实训20 制作店招

实训21 设计店标

实训22 设计导航

实训23 设计促销广告

实训24 制作动态店招

##### 2.3 设计商品描述页

实训25 设计商品促销区

实训26 设计分类标题栏

实训27 设计商品介绍区

实训28 设计商品展示区

实训29 设计帮助与说明区

#### 单元小结

#### 习题

#### 单元3 网络营销

##### 3.1 营销方案制定

实训30 设计网络营销方案

## <<电子商务技能实训教程>>

实训31 制定网络营销策划书

### 3.2 网络营销市场调研

实训32 体验网络调研

实训33 设计网络调查问卷

实训34 在线发布调查问卷

### 3.3 seo搜索引擎优化

实训35 认识搜索引擎

实训36 关键字定位

实训37 按关键字搜索

### 3.4 其他营销工具使用

实训38 软文营销

实训39 邮件列表营销

实训40 竞价排名营销

实训41 百度竞价排名

单元小结

习题

## 单元4 在线交易

### 4.1 交易前准备

实训42 设置商品分类

实训43 商品发布及上下架处理

实训44 慧源平台商品发布与上、下架处理

### 4.2 处理交易

实训45 淘宝网购物流程

实训46 卖家处理订单

实训47 沟通工具的使用

实训48 慧源系统购物流程

单元小结

习题

## 单元5 支付与配送

### 5.1 网上银行的使用

实训49 工商银行网上银行的使用

实训50 使用网上银行——以“慧源实训平台”为例

### 5.2 第三方支付工具的使用

实训51 开通支付宝账户

实训52 支付宝实名认证

### 5.3 创建物流模板

实训53 创建淘宝运费模板

### 5.4 物流订单跟踪

实训54 有形商品配送

实训55 无形商品配送——以“手机充值”为例

### 5.5 商品打包

实训56 普通类商品打包——以“衣服”为例

实训57 易碎类商品打包——以“水杯”为例

单元小结

习题

## 单元6 客户服务

### 6.1 网络客服

## <<电子商务技能实训教程>>

实训58 使用阿里旺旺

实训59 网络客服沟通实训 205单元1 商品拍摄与图片处理

### 1.1 选用拍摄器材

实训1 使用全自动模式数码相机

实训2 使用数码单反相机

### 1.2 拍摄小件商品

实训3 拍摄毛绒玩具

实训4 拍摄皮带

实训5 拍摄饮料

实训6 拍摄漆雕手镯

实训7 拍摄不锈钢保温杯

实训8 拍摄玻璃杯

### 1.3 拍摄大件商品

实训9 平铺拍摄

实训10 悬挂拍摄

实训11 细节拍摄

实训12 真人穿拍

### 1.4 处理商品图片

实训13 裁剪调整图片大小

实训14 修补图片污点

实训15 调整图片曝光度、亮度和色差

实训16 更换图片背景

实训17 批处理水印

单元小结.

习题.

### 单元2 网店装修

#### 2.1 初识网店装修

实训18 开设淘宝店铺

实训19 开设慧源店铺

#### 2.2 装修网络商店

实训20 制作店招

实训21 设计店标

实训22 设计导航

实训23 设计促销广告

实训24 制作动态店招

#### 2.3 设计商品描述页

实训25 设计商品促销区

实训26 设计分类标题栏

实训27 设计商品介绍区

实训28 设计商品展示区

实训29 设计帮助与说明区

单元小结.

习题.

### 单元3 网络营销

#### 3.1 营销方案制定

实训30 设计网络营销方案

实训31 制定网络营销策划书

## <<电子商务技能实训教程>>

### 3.2 网络营销市场调研

实训32 体验网络调研

实训33 设计网络调查问卷

实训34 在线发布调查问卷

### 3.3 seo搜索引擎优化

实训35 认识搜索引擎

实训36 关键字定位

实训37 按关键字搜索

### 3.4 其他营销工具使用

实训38 软文营销

实训39 邮件列表营销

实训40 竞价排名营销

实训41 百度竞价排名

单元小结

习题

### 单元4 在线交易

#### 4.1 交易前准备

实训42 设置商品分类

实训43 商品发布及上下架处理

实训44 慧源平台商品发布与上、下架处理

#### 4.2 处理交易

实训45 淘宝网购物流程

实训46 卖家处理订单

实训47 沟通工具的使用

实训48 慧源系统购物流程

单元小结

习题

### 单元5 支付与配送

#### 5.1 网上银行的使用

实训49 工商银行网上银行的使用

实训50 使用网上银行——以“慧源实训平台”为例

#### 5.2 第三方支付工具的使用

实训51 开通支付宝账户

实训52 支付宝实名认证

#### 5.3 创建物流模板

实训53 创建淘宝运费模板

#### 5.4 物流订单跟踪

实训54 有形商品配送

实训55 无形商品配送——以“手机充值”为例

#### 5.5 商品打包

实训56 普通类商品打包——以“衣服”为例

实训57 易碎类商品打包——以“水杯”为例

单元小结

习题

### 单元6 客户服务

#### 6.1 网络客服

实训58 使用阿里旺旺

## <<电子商务技能实训教程>>

实训59 网络客服沟通实训

### 6.2 电话客服

实训60 接待客户来电咨询

实训61 处理客户退换货

### 6.3 客户关系管理

实训62 管理客户和联系人

实训63 管理客服联系活动

单元小结

习题

参考文献

### 6.2 电话客服

实训60 接待客户来电咨询

实训61 处理客户退换货

### 6.3 客户关系管理

实训62 管理客户和联系人

实训63 管理客服联系活动

单元小结

习题

参考文献

## &lt;&lt;电子商务技能实训教程&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页： 插图： 2.1初识网店装修 知识准备 网店装修是网上开店过程中的一个重要环节，网店装修类似于实体店的装修，其目的是美化店铺、提升店铺的形象，从而获得视觉销售力。

网店装修带给网络店铺的不仅仅是美观的视觉展示效果，更多的是增强店铺的吸引力和说服力，营造良好的销售氛围，从而刺激顾客的购买欲望，提升销售业绩。

1.网店装修的含义 网店装修就是在淘宝、易趣、拍拍等网络平台允许的结构范围内，通过使用图片、程序、模板等使店铺变得更美观的过程。

“普通店铺”结构固定，只能做少量的页面改动和设置，其功能性和美观度都极具局限性。

以淘宝网平台为例，专业的网络店铺一般会升级到更高级别的旺铺，旺铺级别越高，在页面设计上的自由度就越高，页面的改动和设置就更加灵活，有助于设计出更美观、更人性化的页面。

好的店铺装修就是淘宝网上的经商名片，判断是否为专业店铺，通过评价网店装修效果便能做出大致分辨。

2.网店装修的流程 网店的装修，除了可以使用第三方设计好的装修模板和装修软件进行“一键装修”以外，还可以自己动手设计和制作所需素材，进行手工装修。

所谓“一键装修”，指的是店主不需要具备专业的图片处理和网页设计知识，直接在装修市场搜索并购买设计好的装修模板，单击“模板安装”即可自动应用购买好的装修模板的方法。

安装装修模板之后，店主只需要根据自己的应用实际进行简单的修改设置即可；而手工装修则需要店主具备专业的图片处理、网页设计等相关知识，店主需要自己设计和制作各个模块和功能区的图片或代码，并进行安装调试，手工装修相对一键装修来说，店铺的页面和风格可以根据自己的喜好进行更加灵活的设计和定义。

3.网店装修的基本原则 网店装修的目的不仅仅是让店铺变得更加美观，其现实目的在于创造更多的销售额。

因此在装修网络店铺时，要把握好以下几个基本原则。

（1）装修风格要符合买家定位 装修店铺不是根据卖家自己的喜好进行风格设计，好的店铺装修首先要符合买家定位。

装修前，需要了解店铺的主要买家的年龄段、知识结构和购物习惯及大致的审美倾向。

如果店铺的顾客非常年轻，那么在装修风格上可以更加自由，风格可以偏向活泼有趣，还需要把新潮的商品靠前展示；如果顾客大多数是老客户，则应避免经常改动店铺结构，“新品”和“会员专享”就应更靠前，常规的信息则要放在相对次要的位置。

（2）店铺界面要符合买家浏览习惯 买家期望的东西越容易找到，就越容易接受网店的界面。

一致性的界面，可以让买家更方便地进行操作，提高购物愉悦度和效率。

大多数网络店铺如淘宝，其基本的店铺结构是F型。

顶端是店招，左侧是宝贝分类列表，右边是促销信息，如图2—1—2所示。

由于用户的阅读习惯是从上到下，从左到右，所以要把转化率最高的宝贝推荐在先，使其显示在靠近店铺左上角的位置。



## <<电子商务技能实训教程>>

编辑推荐

## <<电子商务技能实训教程>>

### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>