第一图书网, tushu007.com

<<网店经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<网店经营与管理>>

13位ISBN编号：9787122129574

10位ISBN编号：7122129578

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业出版社

作者：朱志辉，董丽雅　主编

页数：221

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

前言

全球经济发展已进入信息经济时代,知识经济初见端倪。
这是一个处处充满不确定因素的经济时代,也是一个产业转型的时代,同时是一个商务模式变革的时代。
作为21世纪经济增长主要方式的电子商务给世界经济带来巨大变革,产生深远影响,迫切要求人们进一步认识和理解电子商务。
企业如何把握机遇、迎接挑战、开创新的事业？
如何利用电子商务拓展业务、提升竞争力？
电子商务是信息技术高速发展的一个综合结果,因此,电子商务对企业的影响也就是现代信息技术对企业的影响。
信息流在社会经济系统中始终起着至关重要的作用,尤其在控制、预测人类认识和心理等方面极大地影响着系统的运转。
信息处理手段的进步更是直接关系到上述各个方面。
信息技术不仅影响这些系统的状态,更重要的是它不断地改变着系统的结构和运行规则。
企业商务应用方式在电子商务时代发生了巨大的变革,电子商务为消费者和企业开辟了新的天地,同时也要求企业采用新的商务方式。
本书正是出于以上考虑,从流程应用的角度去剖析电子商务,试图揭示企业电子商务的本质，及企业网络商城运营的流程基础,为企业在电子商务时代把握先机、赢得客户、获取竞争优势并最终获取利润打下坚实的基础。
1 本书组织结构本书共有八个学习情景。
主要内容包括店铺定位、注册店铺、发布商品、装饰店铺、店铺推广、线上管理、线下管理、售后服务等。
2 本书特色(1)设计新颖。
本课程设计的理念是“ 立足网络商务，实施项目教学，提升实战技能 ”。
即与行业、企业共同确定以网络商城应用作为切入点整合课程内容，按照项目导向、任务驱动的思路重构课程内容体系，课程采取理论与实践一体化教学，实现教、学、做的有机结合。
(2)内容聚焦。
“ 三分技术,七分商务,商务是本质。
”本书避开了目前大多数同类教材试图从技术层面或者技术和管理两个层面对电子商务阐述的内容编排模式，直接定位在网络商城运营流程应用上,内容统一,自成体系。
(3)案例翔实。
本书在每章都用案例操作来演练知识点,有利于读者较好地理解每个章节的理论知识,也体现了理论与实践的统一。
并在每章每节都配有技能操作题,加深读者对知识点的掌握与巩固。
3 教材定位本书直接定位于高职院校经济管理类：电子商务专业、国际贸易专业、国际商务专业、物流管理专业的学生使用的《网店经营与管理》课程教材。
本书由朱志辉、董丽雅担任主编，丁昭巧、胡现玲、郭红卫担任副主编，编写人员均为高职院校电子商务教学一线教师，电子商务企业提供相应素材。
本书第一章和第二章由朱志辉、郭红卫编写；胡现玲编写第三章；董丽雅和陈金玲编写第四章和第七章；丁昭巧编写第五章和第八章；李巧丹编写第六章；全书由朱志辉进行统稿。
本书为校企合作工学结合一体化教材，合作企业为中山中交电子商务有限公司。
在此感谢中山中交电子商务有限公司在本书编写过程中给予的支持和提出的宝贵意见！
电子商务是一门新兴学科，编写一本适合高等职业教育的教材虽是一次有意义的改革尝试，但也是一种巨大的挑战。
由于时间仓促和作者水平有限,书中不妥和疏漏之处敬请读者指正。
编者2011年11月

内容概要

随着信息时代的到来，电子商务正在蓬勃发展，经营网店成为了不少年轻人和大学生的创业梦想，网上店铺凭借其独有的经验成本低、经营方式灵活、地域限制小等显著优势，吸引了很多年轻人加入网店经营大军中来。
《网店经营与管理》以网上开店为线索，全面介绍了网店经营的相关知识，既包括开店前的店铺定位、注册开店等准备内容，也包括店铺装饰、商品发布、店铺推广、售后服务等实战方法与技巧，帮助读者在最短的时间内掌握网店经营管理的方法与技巧，具备实战操作能力。

《网店经营与管理》最大的特点就是所有的知识都是通过实例操作来演练的，力求让读者体会更深刻，并能融会贯通。

书籍目录

学习情景一 店铺定位
工作任务一 选产品
一、网店平台选择
二、根据市场调查分析
三、筛选产品
工作任务二 选择进货渠道
一、网店货源渠道
二、寻找代销货源
三、辨别真假货源信息
工作任务三 制定价格
一、了解产品定价技巧
二、根据市场制定产品价格
小结
学习情景二 注册店铺
工作任务一 开通网上银行
一、开通网上银行
二、网银安全
工作任务二 网店起名
一、网店起名的原则
二、网店起名的方法和技巧
工作任务三网店注册
小结
学习情景三 发布商品
工作任务一 商品图片美化
一、商品图片美化的意义
二、图片处理的基本工具
工作任务二 商品标题确定
一、标题构成要素
二、利用关键词给宝贝取个好名字
三、撰写商品标题应注意的问题
四、宝贝取名技巧
工作任务三 商品描述
一、商品描述注意事项
二、常见的商品描述形式
三、商品描述模板
工作任务四 分类商品发布
一、商品发布流程
二、以一口价的方式发布商品
三、以拍卖的方式发布商品
四、以团购的方式发布商品
五、使用淘宝助理发布商品
小结
学习情景四 装饰店铺
工作任务一 店铺版面设置
一、色彩配置

二、店铺布局
工作任务二 个性动态店标
工作任务三 店铺签名档及个人头像设置
一、签名档的制作
二、个人头像的设置
工作任务四 店铺公告
一、制作店铺公告
二、制作店铺促销公告动画
小结
学习情景五 店铺推广
工作任务一 BBS及搜索引擎推广
一、BBS及BBS推广
二、搜索引擎推广
工作任务二 邮件群发和博客推广
一、邮件群发
二、博客推广
工作任务三 人脉推广和友情链接
一、人脉推广
二、友情链接
工作任务四 买广告位
工作任务五 赠品和节日促销
一、满就送
二、限时打折
三、搭配套餐
小结
学习情景六 线上管理
工作任务一 下载交流软件
一、选择合适的交流工具
二、阿里旺旺的特有功能
三、下载安装阿里旺旺
工作任务二 顾客沟通技巧
一、与客户沟通的技巧
二、运用沟通技巧
工作任务三 处理店铺留言
一、巧妙设置店铺留言
二、店铺留言的功能
三、留言回复技巧
工作任务四 卖出商品及评价
一、掌握信用评价定义及操作方法
二、店铺评分的规则及流程
工作任务五 商品定时发布设置
一、认识淘宝助理
二、下载安装淘宝助理
三、登录淘宝助理
四、淘宝网店中设置定时自动发布商品
小结
学习情景七 线下管理

工作任务一 如何备货
一、供应商、货源的选择与维护
二、预备合格的货品
三、管理货品库存
工作任务二 各种商品包装方法
一、包装的原则
二、包装材料的选择
三、不同商品的包装方式
四、巧用商品包装提升人气小技巧
工作任务三 发货应注意的问题
一、物流的类别
二、选择适合自己的物流公司
三、发货时的注意事项
小结
学习情景八 售后服务
工作任务一 投诉及处理
一、客户产生投诉的原因
二、处理客户抱怨的原则
三、客户投诉的处理方式
四、平息投诉的沟通技巧
五、淘宝各类投诉维权发起时间条件
六、卖家处理维权流程示意
工作任务二 处理商品纠纷
一、消费者保障服务
二、处理原则
工作任务三 处理物流纠纷
小结
参考文献

章节摘录

版权页：插图：第三，做熟不做生，尽量不要涉足你不熟悉，如果你热爱手工，热爱十字绣，热爱手绘，热爱创造性的事情，不妨开个相关的DIY店铺。
特色店铺到哪里都是受欢迎的。
因为特色的东西少，所以容易吸引人。
如果你对摄影非常在行，喜欢数码类产品，不管自己有没有实体店铺，都可以在这方面尝试一下。
最重要的是努力成为这个领域的专家。
主动回答会员的问题，提供会员你售卖商品的相关知识。
时间长了，口碑效应好了，大家一想到这方面的购物，就会首先想到你。
总之每个人都有自己的特长的。
任何时候，学会淋漓尽致地发挥自己的特长很重要，不要拿自己的短处去拼别人的长处。
这里也就应用了专业化的相对创新策略。
二、筛选产品网上开店要也要注意遵守国家法律法规，不要销售以下商品。
（1）法律法规禁止或限制销售的商品，如武器弹药、管制刀具、文物、淫秽品、毒品。
（2）假冒伪劣商品。
（3）其他不适合网上销售的商品，如医疗器械、药品、股票、债券和抵押品、偷盗品、走私品或者以其他非法来源获得的商品。
（4）用户不具有所有权或支配权的商品。
【技能训练】针对自己的调研分析与市场情况，结合所在城市产业结构分布，请你为自己的网店选择好经营的产品种类，并提交详细的网店羟营方案。

编辑推荐

《网店经营与管理》是高职高专“十二五”规划教材,校企合用-工学结合一体化教材。

第一图书网, tushu007.com

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