

<<电子商务实务>>

图书基本信息

书名：<<电子商务实务>>

13位ISBN编号：9787564037468

10位ISBN编号：7564037466

出版时间：1970-1

出版时间：王冠宁 北京理工大学出版社 (2010-07出版)

作者：王冠宁 编

页数：313

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

电子商务是多种学科相融合的产物，是技术和管理相结合的结果。

它从根本上改变了传统经济活动的交易方式和流通技术，同时也改变了传统的生活方式和思想观念，代表着21世纪经济的发展方向，对未来社会经济发展和商务活动具有重要的意义。

本教材共分为6个学习情境，学习情境1：电子商务模式选择，主要让学生掌握各种不同的电子商务模式及各种模式的不同效益及对企业的要求，使学生能够根据企业的具体情况选择适合于企业的电子商务模式；学习情境2：网络平台建设，通过学习情境1的模式选择之后，就要进行网络平台的搭建即选择，该学习情境的设计主要让学生掌握网络的相关知识及如何组建简单的企业局域网，熟练掌握Internet提供的各种服务功能，为以后网站和网店的推广提供有力的支持；学习情境3：电子商务支付平台的选择，前面两个学习情境的工作准备好之后。

紧接着进入资金流平台的选择，该学习情境主要让学生熟练掌握并使用各种常用的电子支付工具、电子支付系统及如何选择使用目前最为流行的第三方支付平台；学习情境4：网店（网站）的建设与推广，通过前面3个学习情境准备，该学习情境的主要任务是开始进行网店的建设与推广，让学生熟练掌握如何在第三方电子商务平台上开网店，开店之前需要准备哪些事情，如何运营淘宝店铺，如何推广及保证交易过程中的安全与物流的顺利进行，同时在B2B模式中如何进行信息的发布，更新信息，如何管理自己的店铺，如推广自己的店铺，如何进行电子采购等相关知识；学习情境5：订单及合同签订，店铺开设之后，如何使企业获取利润，该学习情境主要使学生掌握各种谈判的技巧及如何能够让买家签订订单，最后成为合同，其订单、合同签订中应该包含的内容及应该注意的事项，如物流公司的选择，支付方式的选择，需注意的安全事项等；学习情境6：售后服务，通过前面几个情境的学习，整体流程基本完成，只剩最后一个非常重要的环节。

## <<电子商务实务>>

### 内容概要

《电子商务实务》是为电子商务专业开设的一门必修的专业核心课程。信息化的飞速发展使电子商务应用遍布经济活动的每一领域，电子商务对经济、管理专业的学生已是不可或缺的知识。

本课程由理论教学和实践教学两部分组成，理论教学大体上由6个学习情境组成：电子商务模式选择；网络平台建设；电子商务支付平台的选择；网店（网站）的建设与推广；订单及合同签订；售后服务。

通过该门课程的学习，能使电子商务专业的学生对电子商务的基本理论、运作流程、网店的运营、实践操作进行了解和掌握，从而提高电子商务理论和实践技能。

编辑推荐

## 书籍目录

学习情境1 电子商务模式选择子学习情境1 电子商务的认知子学习情境2 电子商务的框架子学习情境3 电子商务的流程子学习情境4 电子商务的运作模式基本知识基本训练扩展知识及技能学习情境2 网络平台建设子学习情境1 网络硬件、软件的认识子学习情境2 计算机网络的各种协议子学习情境3 Internet服务功能的使用子学习情境4 EDI的使用子学习情境5 域名申请及相关法律法规基本知识扩展知识及技能学习情境3 电子商务支付平台选择子学习情境1 网络银行开通子学习情境2 掌握电子支付与传统支付的区别子学习情境3 强化常用电子工具的使用子学习情境4 第三方支付平台子学习情境5 支付的安全及相关法律法规基础知识基础技能扩展知识及技能学习情境4 网店的建设与推广子学习情境1 开店前的准备工作子学习情境2 网上开店的基本流程子学习情境3 网上店铺的经营管理子学习情境4 网店物流子学习情境5 网上店铺的推广及营销子学习情境6 交易安全子学习情境7 网络推广与营销子学习情境8 网上洽谈与交易子学习情境9 企业在线管理子学习情境10 网络采购基本知识基本训练扩展知识及技能学习情境5 订单及合同签订子学习情境1 宝贝搜索及商务谈判子学习情境2 订单签订子学习情境3 合同签订子学习情境4 配送、收货及评价体系子学习情境5 电子合同相关法律法规基础知识学习情境6 售后服务子学习情境1 纠纷处理子学习情境2 客户资料整理子学习情境3 网上调研基础知识

## 章节摘录

插图：3) 服务传递客户服务是现代商务中一项很重要的经营理念。

从顾客的咨询洽谈开始，就有相应的顾客服务条款与其相匹配，以便让客户及时了解产品和服务情况。

对于已经付款的客户，要求企业将顾客购买的货物尽快送到他们手中，而对有些货物在本地、有些在外地的情况，将利用企业的管理信息系统和网络进行远程的信息处理，以达到优化物流配送、提高效率的目的。

4) 网上订购网上订购是借助于网络web交互技术实现的。

通常都是在产品介绍的页面上提供十分友好的订购提示信息和交互文本框。

当顾客填完订购单后，通常系统会回复确认信息单，来保证订购信息的准确性。

订购信息也可以采用加密的方式，以保护客户和商家的商业信息不会被泄密。

5) 网上支付网上支付是电子商务交易过程中的重要环节，客户和商家之间可以采用各种方式进行商品价格的支付（信用卡、电子现金、第三方支付等）。

在网上直接采用电子支付手段可节约商家、银行和顾客处理业务的时间与精力成本。

网上支付活动必须要有相应的电子金融机构的网上银行系统进行支持。

6) 电子账户网上支付活动必须要有相应的电子金融进行支持，即通过银行和信用卡公司及保险公司等金融单位为商业活动提供网上支付等金融服务，而对电子账户的管理是金融机构业务的核心部分，必须采取相关技术措施来保证其安全性、可信度、方便操作等，如数字凭证、数字签名、加密等手段均为电子账户提供了安全保障。

7) 意见征询电子商务可以方便地借助于网页上的“选择”“填空”等格式化文件来收集用户对企业服务服务的反馈意见。

这样使企业的市场运营能形成一个封闭式的回路。

客户反馈意见不仅能提高售后服务的水平，还有助于为企业研发设计提供创意，改进产品质量，提高服务效率，发现市场潜在商机。

8) 交易管理整个交易管理涉及人、财、物、客户等多个方面，也涉及企业与企业、企业与客户、客户与客户之间的协调管理。

因此，交易管理是涉及商务活动全过程的管理。

电子商务的发展，特别是电子商务系统的出现，为创造一个良好的交易管理系统的网络环境及实现多种多样的应用服务平台提供了可能。

电子商务的上述功能为网上交易提供了一个良好的交易服务和管理环境，使电子商务的交易过程得以顺利和安全地完成，并可以使电子商务获得更广泛的应用。



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>