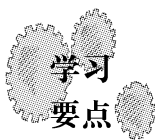


第1章

走进电子商务



- 电子商务的概念和特点
- 电子商务的类型
- 不同进货需求的平台
- 在电子商务交易中货物的发送方法

虚构情景

这是一个发生在大观园里的故事。

计算机信息时代的涛声推开了大观园尘封的大门。听说不几日的工夫,各园子里都装上了计算机,还连了互联网。这可乐坏了喜欢追波逐浪的风姐。这几年园子里里外外采购的活儿都是风姐一个人盯着,小到一根针,大到家具摆设,哪一件都是她跑到商场精挑细选的,光鞋都磨坏了好几双。自从上了网,各园倒少见了她忙碌的身影。王夫人想着风姐是不是躲一边偷懒去了,暗地里看着各房各处的东西却总能够及时补给。下人们好奇却不敢问。倒是心直口快的平儿问了风姐:“我也不见您出门逛街,这东西怎么就买到了呢?”风姐得意地瞥了一眼平儿,说:“网上买的呗,网上有专门卖货的网站,足不出户也能买到东西。”浅笑一声道:“这就叫电子商务。”平儿羡慕地点点头,说:“我也要网上购物,您可要带我!”“没事,现在我就教你,保你很快就学会。我们先要熟悉购物平台,每一个买家都要经过购买平台买到自己心仪的商品。如果要在网上淘金,就要熟悉销售平台,那是每一个卖家的领地,就像自己开的店铺一样,不过是由网页来替代罢了。”平儿不禁喜道:“当然了,我还要当一个好店主呢。”“当好店主可没有那么简单,自然就要熟知进货平台和货物流通的方法了。好店主就要进好货,进货平台可是店主们要心知肚明的。卖出了商品,就要依靠物流商把货物送到买货人的手中,其中的学问也不小哟。不急,不急。就让我们一点点熟悉吧。”



知识链接

电子商务是利用计算机技术和网络技术现代信息技术平台,将商品交易过程安

全、快捷、有效地实现的贸易方式。电子商务的历史可以追溯到 20 世纪 50 年代中期,那时美国首先出现了“商业电子化”一词。现在的电子商务有广义和狭义两种概念。

广义的电子商务一般被称为电子商业(E-Business),指通过各种电子工具、利用网络环境进行的各种各样的商务活动。这种电子商务采用的工具广泛,从电话、电视、传真到计算机、网络以至更先进的设备,来完成企业全面的商业活动,如市场分析、客户管理(Customer Relationship Management, CRM)、资源调配、企业决策等。

狭义的电子商务也称电子交易(E-Transaction),是指利用互联网提供的网络平台进行商业贸易活动。这种电子商务突出了互联网的实时性、广域性和高效性,也主要以销售商品为主要目的。

无论广义的电子商务,还是狭义的电子商务,都有如下几个特点。

1. 虚拟商品

电子商务中以网页、图片、文字取代了传统商业中的柜台、货架和商品。一方面大大减少了对人力、物力的投入,降低了成本;另一方面突破了时间和空间的限制,使交易活动可以在任何时间、任何地点进行,从而大大提高了效率。

2. 降低成本

现实企业销售商品除了要占用商场柜台,还要通过各种媒体手段如电视、广播等宣传商品,而这些都将最终影响商品的销售价格。但是在网络中,却大不相同。据统计,在互联网上做广告可以提高 10 倍的销售数量,同时它的成本却只是传统广告的 1/10。

3. 减少库存

企业存留货品是因为对于市场信息掌握不及时、动态掌控不全面,而需要存留货品应对市场需求。而电子商务可以通过互联网把市场需求信息高效、准确地传递给企业,企业依据所得信息增产或是减产,从而减少库存积压现象。此外,企业还可以通过互联网及时地找到购买方,将商品销售出去。

4. 交易高效

传统的交易方式是交易双方约定时间,通过信件、电话或传真传递信息,有时由于人员合作和工作时间的问题,会延误传输时间,失去最佳商机。而电子商务中交易的双方可以通过互联网实时地在线洽谈生意,生意达成后又通过互联网相互传递所需报文、单证等,实现了安全、省时、高效。

5. 增加商机

互联网所连接的是世界每一个角落,不受时间和地域的限制,因此,基于互联网的电子商务,可以实现 24 小时全球动作。或许在你睡觉的时间里,你的企业网站正在被地球另一端的某个人浏览,并准备和你洽谈商讨。

6. 实时互动

企业可以及时更新商品的相关信息;买方与卖方之间可以通过互联网实时地交流、洽谈、签署合同等;消费者可以把意见、建议等反馈在企业或商家网站上,而企业或商家可以根据消费者的反馈及时改进,做到良性互动。

1.1 体验网络购物

虚构情景

凤姐拉着平儿坐到了计算机前,笑盈盈地打开了计算机。“网上商城指的是专用于销售商品的网站,它把我们平时货架上的商品变成了图片和文字,或是采用其他手段介绍商品。我们先从网上的购物平台看起吧!”平儿随着凤姐的指引,分别浏览了淘宝、易趣、拍拍、卓越亚马逊、当当和阿里巴巴的购物平台,也学会了如何分辨 C2C (Consumer to Consumer, 消费者之间)、B2C (Business to Consumer, 企业与消费者之间) 与 B2B (Business to Business, 企业之间) 的网站类型。

知识链接

走在店铺林立的街道,看着柜台上琳琅满目的商品进行选购,这是人们习以为常的购物方式。从出现“商品”开始,人们就是这样进行买卖交易。但是今天,出现了一种全新的交易方式——网络交易。它由一个新兴的事物,逐渐依据自身的特点和优势发展壮大,走入了千家万户,成为当今商务活动中一颗耀眼的“明星”。它不再以柜台来出售商品,而是采用网络虚拟店铺的形式,将商品的外形、特色等内容以图片、文字的形式描述出来,以供购买者浏览、购买,并通过网络达成买卖协议,实现交易过程。尽管网络上的购物平台风格不同、各有特色,但网络上的购物流程大致相同,如图 1-1 所示。

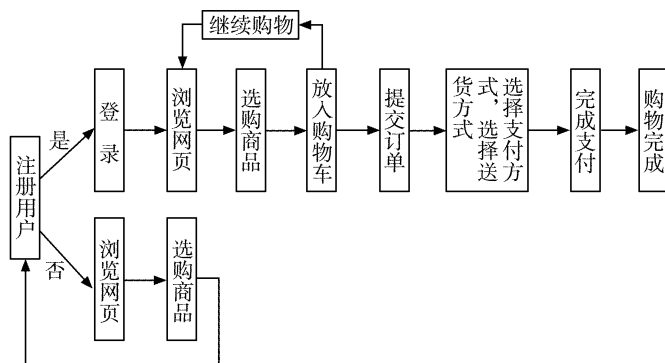


图 1-1 网络购物流程

1.1.1 参观淘宝购物平台

淘宝网于 2003 年 5 月 10 日由阿里巴巴集团投资创办,是目前我国 C2C 市场中的佼佼者。截至 2008 年第一季度,淘宝网注册会员超过 6200 万人,覆盖了中国绝大部分网购人群;2008 年第一季度,淘宝网交易额突破 188 亿元。其网站包括计算机通信、男士和

女士用品、书籍音像、运动用品、游戏装备等商品拍卖及相关的社区交流。

知识链接

C2C 其实是指个人之间商品交易的活动。第三方研究机构艾瑞咨询集团(iResearch)的研究显示,2007年4月,C2C类电子商务网站用户覆盖人数为6380.3万人。2007年中国网购市场规模达514.42亿元,较2006年增长74%。随着网络用户量以及用户平均消费金额的双重快速增长,其交易额也呈逐年增长的趋势。

消费者与消费者之间的电子商务,其参与销售的一方为个人,那么目前在电子商务中个人的销售主要有以下三种。

1. 个人店铺

个人店铺是个人在网络中从事销售活动最主要的一种形式。一般个人通过“淘宝”、“拍拍”、“易趣”等C2C网站平台,申请自己的一个店铺空间,在店铺空间中排列商品以达到销售的目的。这个店铺可以根据销售者的喜好来选择空间的设计风格、色调、布局等,使每一个店铺都体现出个性与特点。而在店铺中销售的商品多是以图片和文字的形式进行说明,以便购买者浏览、了解。

2. 拍卖商品

拍卖商品这种销售形式,一般不需要销售者在C2C网站中申请自己的个人店铺。在注册了C2C网站会员后,即可通过网站的拍卖方式将自己的商品出售。但是这种商品具有现实拍卖的特点。销售者只能设定商品的价格底线和拍卖时段,不能直接制定销售价格。通过购买者在线竞拍来完成销售活动。

3. 以物易物

以物易物这种形式,参与的双方都可以称为销售者,但是个人最终得到的不是钱币,而是自己需要的物品。换言之,个人通过网络中提供的对物品描述方式,将自己不需要的物品放在网络中。如果两个人对于彼此的物品都很满意,则可以交谈达成协议,以达到出售物品的目的。

实战演练 1-1: 浏览淘宝网的商品信息

最近,小明上下班时,经常看到大小不同、形状各异的包裹堆放在传达室。这些包裹每天都不一样,小明很好奇,向同事打听,原来是同事们从网上买的东西,物美价廉。例如,小张花228元从本地体育器材商店买了一个斯伯丁篮球64—288 PU篮球;李姐从网络上为儿子购买了相同品牌、相同型号的篮球,也是斯伯丁篮球64—288 PU篮球,却只花了75元,加上快递费15元,总价还不到小张的一半。小明平常上网主要看新闻、打游戏、收发电子邮件、聊天,或下载歌曲、电影、软件等,根本没有接触过网络购物,他决定亲自到个人交易量最大的淘宝网遛遛,了解商情。

首先从淘宝网开始,通过对其操作平台的了解来加深对C2C概念的理解。进入淘宝网后,应用商品链接查看商品及商家的相关信息。

① 启动IE浏览器,在“地址”栏中输入“<http://www.taobao.com>”,登录淘宝网站,首页如图1-2所示。



图 1-2 淘宝网首页

② 一般商家都会对商品进行分类以便于购买者浏览。首先可以查看一下商品的分类表,先明确本网站所经营商品的范围,如图 1-3 所示。



图 1-3 淘宝商品分类

③ 浏览者单击所需要购买商品的种类,如单击“手机”栏下的“N73”,则会列出经营这种商品的商家店铺,如图 1-4 所示。



图 1-4 出售“N73”的商家信息

④ 单击商品图片则进入相应店铺内了解商家的基本信息,浏览者可以根据网站给出的信用度参考购买,如图 1-5 所示。



图 1-5 商家详细信息

⑤ 浏览店铺内排列的商品信息,如图 1-6 所示。

⑥ 通过对众多商品的浏览,从中挑选出自己喜爱的商品,按照一般网络购物流程即可购买到自己心仪的商品。



图 1-6 浏览商品信息

1.1.2 参观卓越亚马逊购物平台

卓越网于2000年1月由金山软件股份公司分拆,发布于2000年5月,在2004年8月被亚马逊以7000万美元全资收购。2007年6月卓越网更名为“卓越亚马逊”,“amazon.cn”字样出现在卓越公司标志中。亚马逊网上书店(amazon.com)成立于1995年,是目前世界上销售量最大的书店,自1999年开始,亚马逊网站开始扩大销售的产品门类。现在的卓越亚马逊网站主营音像制品、图书、软件、游戏、礼品等商品。卓越亚马逊网站是我国B2C网络交易的典型网站之一。

知识链接

B2C是指各企业利用计算机网络开展网上销售的一种商业活动。消费者通过浏览企业的网站,来了解、购买商品。B2C的网络交易模式,即卖方是企业而买方是个人。例如国美网站,就是国美企业与消费者之间的电子商务的体现。没有商场,也没有柜台,节省了空间、人力、财力,没有一个有远见卓识的企业会错过这样的机会。越来越多的企业都开设了自己的电子商务网站,如:美国著名的亚马逊网站,国内的8848网站、当当网、国美网站等。

实战演练 1-2: 浏览卓越亚马逊购物平台商品信息

小明的表妹即将参加高考,特地托小明买一本高中政治的精解题荟萃。小明跑遍了全城的每个书店,也没有发现表妹指名要买的那本书。正在小明发愁之际,他突然想起了网络购物。网络中各种商品包罗万象,没准儿就有表妹要买的那本书。他急忙打开网页搜索起来,原来网络中还有以经营图书为主的网站,这更便于小明的查找。终于,功夫不负有心人,他在卓越亚马逊的网站中找到了表妹要的那本书。想着表妹拿到书时的高

兴劲儿,小明也开心地笑了。

① 启动 IE 浏览器,在“地址”栏中输入“http://www.amazon.cn”,登录卓越亚马逊网站,首页如图 1-7 所示。

8



图 1-7 卓越亚马逊网首页

② 由于该网站的卖方就是卓越亚马逊,所以浏览的直接是商品,如图 1-8 所示。



图 1-8 商品排列信息

③ 选中商品,可浏览该商品信息,如图 1-9 所示。



图 1-9 具体商品信息

较 C2C 而言,在 B2C 中购买商品,商家的可信度更高,商品的质量也更有保证。

1.1.3 参观阿里巴巴购物平台

阿里巴巴网络有限公司为阿里巴巴集团成员,是全球领先的 B2B 电子商务公司。阿里巴巴网站负责联结来自世界各地的中小型买家及卖家,主要针对全球进出口贸易,中文网站(<http://www.alibaba.com>)针对国内贸易买家和卖家。截至目前,阿里巴巴的中文网上交易市场拥有近 3000 万名注册用户,遍及 240 多个国家及地区。

知识链接

B2B 是指参与销售的一方为企业,购买方也为企业的一种商业活动。目前企业主要采用的形式有以下两种。

1. B2B 网上商城

B2B 网上商城主要是针对各企业进行产品交流、交易洽谈而开设的网站。这种网站要求注册的会员必须是企业,而面对的销售对象也是企业。企业在网站内摆放商品,有需求的企业通过对商品的浏览产生购买意向,通过企业双方洽谈达成协议,实现销售目的。这种形式的交易商品在数量上会有一定的要求。

2. 网上竞标

网上竞标有很多种形式,如卖家将所售物品卖给最高出价者,或买家通过最低价格

电子商务实践入门——从网上购物到开店

购买商品等。但都是企业想通过这种形式得到商品的最大利益。如企业将自己的商品发布到网上,设定竞标的时段,有需求的企业就会纷纷出价想要购得商品。一般情况购买方不能看到其他人所出的购买价格。在设定的时段内,销售企业选择理想价格出售给该价格的竞标者。

实战演练 1-3: 浏览阿里巴巴商品信息

小明的领导听说小明近来常常上网购物,并对目前的商品行情掌握准确,便找小明谈了一次话,要小明上网查看本公司产品原材料的价格,并将生产原材料的公司及报价具体、详细地汇总。对于领导吩咐下来的任务,小明一时也不敢耽搁。但平常小明都是给自己购物,也就是买一两件,从没有过大量采购的经验。哪家网站有能力提供数量巨大的产品原材料呢?这可难坏了小明。经过几番周折,他找到了一个叫“阿里巴巴”的网站,并且圆满地完成了领导交给的任务。他是怎样完成的呢?

进入阿里巴巴网站,明确买卖双方的角色,并查看商品信息。

① 启动 IE 浏览器,在“地址”栏中输入“http://www. alibaba. com. cn”,登录阿里巴巴网站,首页如图 1-10 所示。



图 1-10 阿里巴巴网首页

② 进入“找公司”网页,查看网站可以交易的公司,如图 1-11 所示。

③ 进入查看生产某一种产品的公司,如查看生产电池的公司,如图 1-12 所示。

④ 在所列出的公司列表中选择公司店铺,进入浏览所需产品,如图 1-13 所示。



图 1-11 公司种类网页

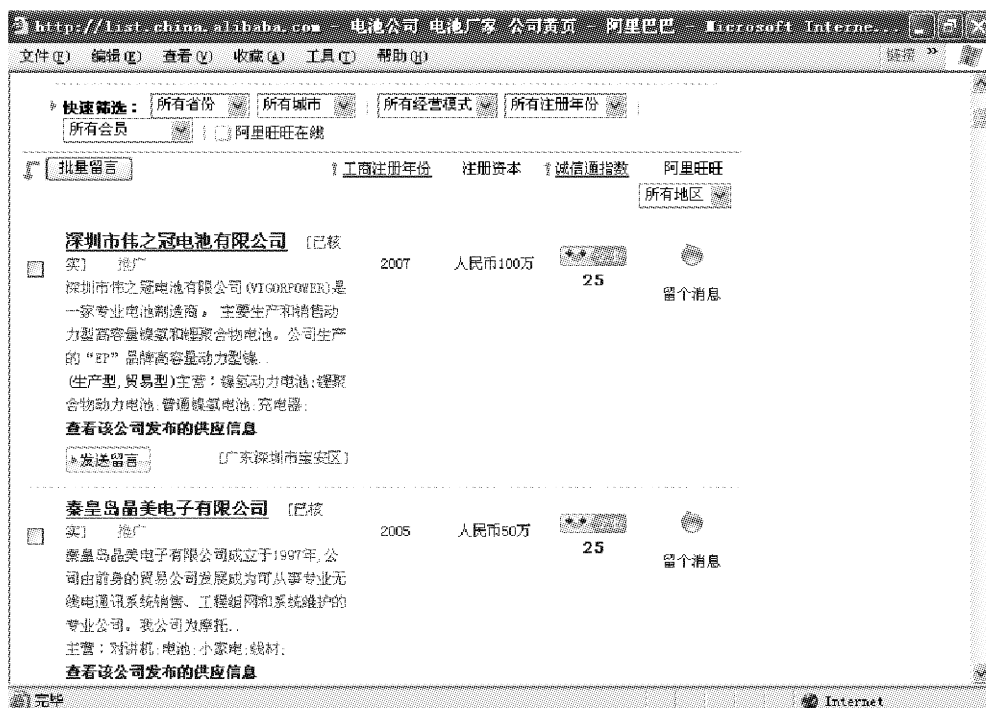


图 1-12 生产电池公司信息



图 1-13 公司生产产品

1.2 尝试网络销售

虚构情景

自从平儿学了网上购物之后，一直忙得不亦乐乎。今天上网买个手机，明天又从网上看上了 MP5。众姐妹看着她高兴的样子，都说她着迷了。林黛玉摇着扇子问平儿：“光想着网上花钱，就不想也去网上淘些金吗？”平儿也不示弱，说：“我早就想开店了，明天就开业如何？”凤姐鼓励说：“我一定支持平儿。网上的销售平台大体上分为个人和企业两种。个人销售平台主要指卖家是个人的店铺，这样的店铺一般营业品种单一，但管理起来快捷、简单。企业销售平台则是由生产商或销售商构建起来的网络商城，一般商品种类繁多，但企业管理起来却要费一些人力、财力。平儿，我们先熟悉了销售平台，你的店主梦就算入门了。”

1.2.1 参观个人销售平台

购买者进入网站，看到的是购买平台，那里有购买者所需的商品展示，使采购过程更方便、快捷。而销售平台则是销售者的领地，包括店铺的风格设定、商品的信息添

加、订单的处理等。下面以易趣的销售平台为例,从销售者的角度来体验一下当店主的感觉。

实战演练 1-4: 熟悉易趣网开店程序

前几天,小明的表姐在网上开了一个出售饰品的店铺,没想到生意还异常红火,这可使小明羡慕极了。他从小就有做生意的想法,但是自从找到了一份稳定的工作后,这种想法就渐渐淡忘了。同样有着稳定工作的表姐,居然在网上开了店,做起了生意。小明开始萌生了效仿表姐的想法,他决定开一个经营三星手机的店铺,圆自己做生意的梦想。但买商品和卖商品的过程却不一样,现在,就让我们一起来看看开店卖货的过程吧。

易趣的个人销售平台,为卖方提供了多种的销售方式,如:竞拍方式、一口价方式、仓储物品方式等。卖方在易趣的网站中注册成功后即可开设店铺。易趣还提供了一个辅助用户管理商品的客户端软件——易趣助理。它可以帮助用户在计算机中快速创建、编辑、储存物品资料,并一次性将物品上传到易趣上,为用户节省大量的时间、精力。在网络中新开设店铺的用户,易趣助理无疑会给予非常大的帮助。

① 进入易趣网页,注册会员后登录,首页如图 1-14 所示。



图 1-14 易趣网首页

② 单击窗口左侧“我是卖家”下的“我要开店”,开始当店主的第一步,如图 1-15 所示。

③ 认真、仔细地将店铺及商品的相关信息填写完整,一个店铺就构建成功了,如图 1-16 所示。



图 1-15 “我是卖家”管理栏

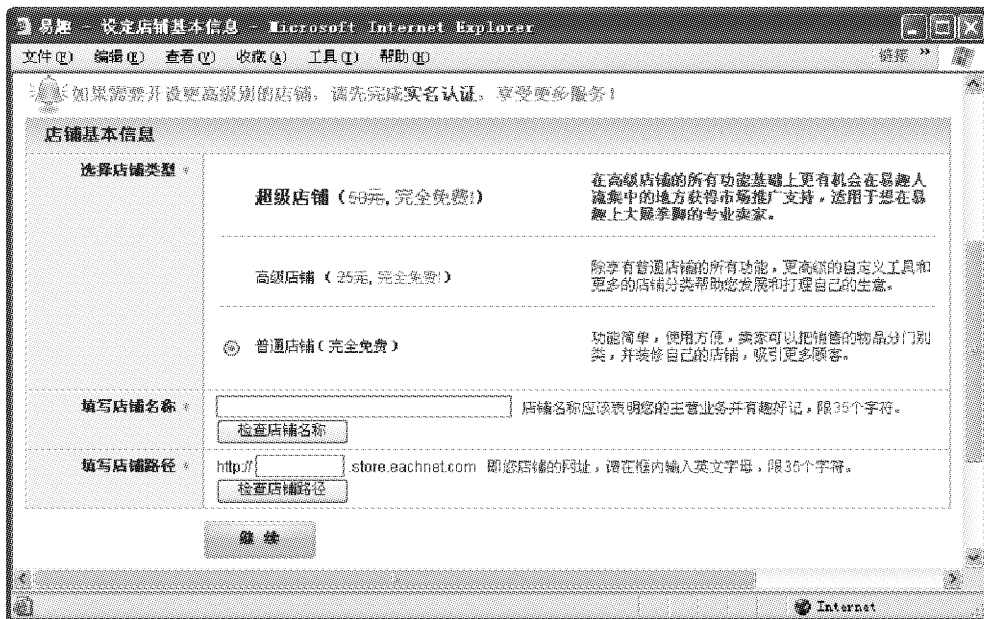


图 1-16 填写店铺信息

④ 进入“我的网易”查看“我是卖家”的信息，这里包括了“已卖出的物品”、“站外收款记录”、“出售中的物品”、“未卖出的物品”等内容，如果想做一个经商有道的店主，就要仔细管理好这些项目。首先是“管理店铺”，可以对店铺信息进行浏览、修改操作，如图 1-17 所示。

⑤ 查看一下本店的商品列表，对商品信息可以进行浏览、修改、删除操作，如图 1-18 所示。



图 1-17 店铺信息管理

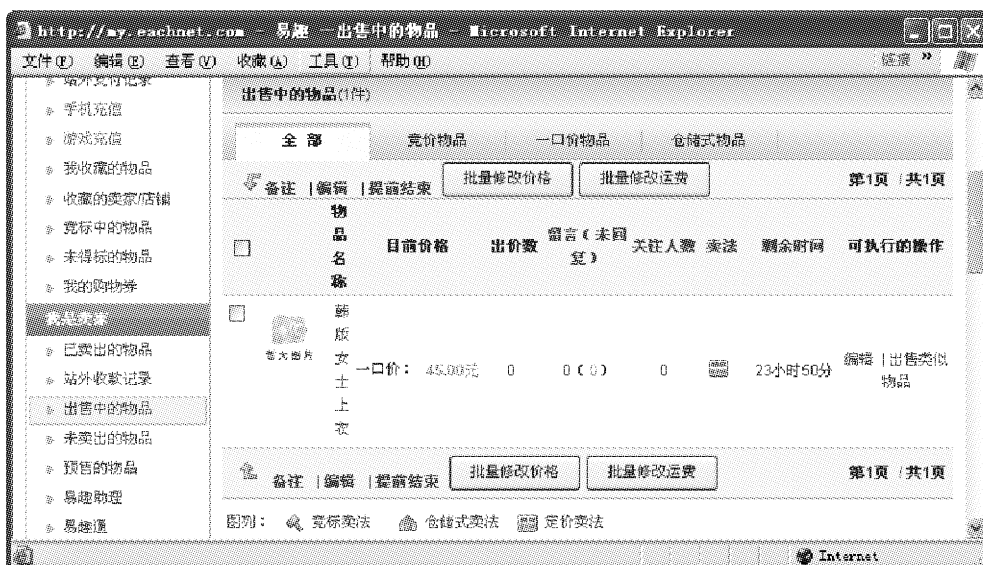


图 1-18 商品信息管理

⑥ 查看一下与买家交流的平台,有些网站为使买卖双方更方便、快捷地洽谈,提供了一些实时的交流工具,如淘宝的阿里旺旺、易趣的易趣通等,如图 1-19 所示。

1.2.2 参观企业销售平台

企业可以通过创建一个网站来经营自己的产品,或是选择一个 B2B 网站构建销售平台。无论选择哪种方式,企业的销售平台都是以利于商品的管理、促进商品的出售、提高



图 1-19 交流平台

企业的知名度为目的的。下面来参观一下阿里巴巴网站上一个企业的销售平台。

阿里巴巴网站是企业之间的交易平台,所以它提供的销售平台,不再是针对个人,而是面向企业。从用户登录后的界面中就可以看出许多与个人销售平台不同的地方。如“供求信息”的发布,既可以大批量地发布企业的供求信息,也可以管理及订阅供求信息等。在阿里巴巴开设店铺需注册企业域名,阿里巴巴将用户的申请提交中国互联网信息中心(CNNIC)审核,在审核通过后将同时开通可灵活设计 and 管理的个性化网站系统、20G 企业邮局、网站浏览分析、企业在线系统。企业通过对网络店铺的管理、网上信息查询及实时洽谈等过程,来达到网络销售的目的。

实战演练 1-5: 熟悉 B2B 交易程序

自从小明圆满地完成了领导交给的调查任务之后,领导对小明的表现大加赞赏,并给小明布置了一项新的任务,要求小明在网络交易平台中建立一个本企业的销售平台,让所有浏览该平台的企业都可以看到本公司所生产的产品。这样不仅可以扩大企业的知名度,还可以招揽更多的商业合作伙伴。阿里巴巴网站是企业之间的交易平台,蕴藏着很多商机。小明首先登录了阿里巴巴网站,开始了完成任务的第一步。接下来,他按照阿里巴巴网站的要求,开始逐步建立起公司的销售平台。

① 企业申请阿里巴巴会员后登录网站,这里包括公司的“供求信息”、“公司介绍”、“留言”、“交易管理”等项目,如图 1-20 所示。

② 公司介绍是让别人认识公司最直接的方式,一定要详细、完整地填写好本公司介绍,如图 1-21 所示。



图 1-20 企业信息管理



图 1-21 公司介绍

③ 发布公司的“供求信息”可以寻找商品的来源或是买家,如图 1-22 所示。

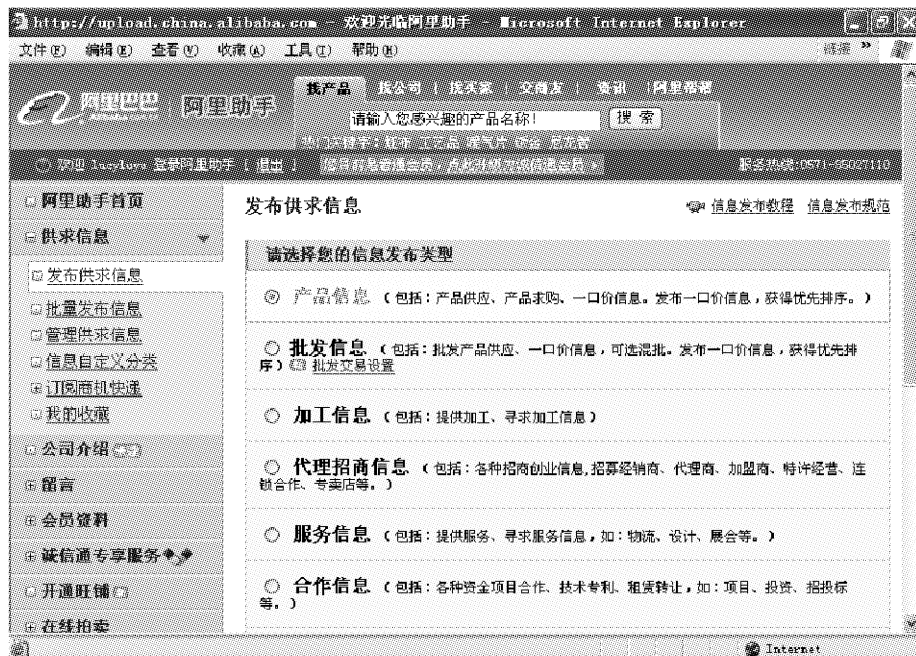


图 1-22 发布供求信息

④ 查看公司的“交易管理”,对公司进行中的交易或是已结束的交易进行查看、处理,如图 1-23 所示。

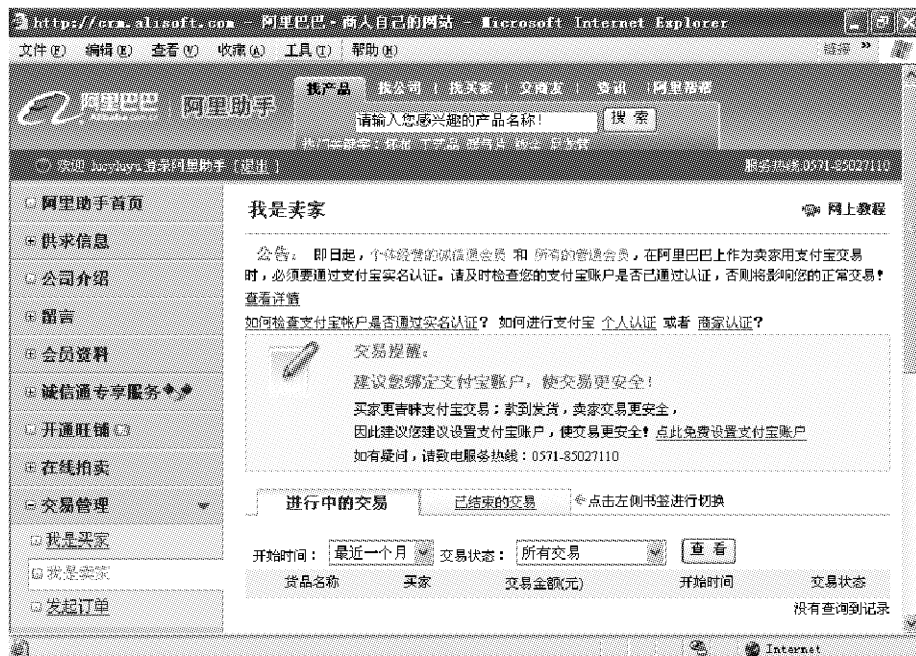


图 1-23 交易管理

⑤ 查看公司的“我的客户管理”,对本公司的客户做到了如指掌,如图 1-24 所示。



图 1-24 客户管理

1.3 寻觅进货渠道

虚构情景

平儿决定在网上开一家名叫“豪利来”的店铺,可上哪里去进货呢?平时上街购物,平儿在行,商场、专卖店在哪儿她都清楚。但是要成批的进货,平儿就摸不到门道儿了,她决定找凤姐求教。凤姐听完,鼓励了平儿一番,之后浅笑道:“要说去哪儿进货,姐姐也是知道的,但是网络包罗万象,可供你选择的货源不知比市场多多少呢,又不用东奔西走的,还是去网上找找供货商吧。”平儿一听如梦初醒。她进入了阿里巴巴网站,但那里多是提供企业进货,不太适合这个小本经营店铺。之后她又想着代理一个知名的品牌,便进入雅芳想一试身手。最后还是在个人进货平台上找到了适合自己的货源。下面我们随着她的进货探索一起来参观一下进货平台吧。

1.3.1 寻找企业进货平台

如果想大批进货又价格便宜、质量可靠的话,可以直接进入企业交易的平台,与企业

电子商务实践入门——从网上购物到开店

直接对话。阿里巴巴网站是典型的 B2B 网站,企业可以在这里进行产品信息的交换。网站里不仅有大量的销售信息,也存在着很多的供给信息。企业可以在众多的信息源中找到满意的对口企业进行洽谈、协商。下面就来参观一下企业的进货平台。

实战演练 1-6: 通过阿里巴巴寻找企业进货平台

小明为公司建立了销售平台,实现了网络销售的突破,更促成了几次大额销售的业绩,公司的销售额有了大幅度的提高。现在单一的供货商已经不能满足本公司产品原材料的需求了。领导决定,让小明配合采购科的同事在网络中找一些可以提供原材料的公司。小明驾轻就熟地登录了阿里巴巴网站。这里的企业商品信息,可以为小明和同事们提供足够的选择空间,还可以发布产品需求信息,等待着有意向的企业前来联络、洽谈。

进入阿里巴巴网站,浏览所需产品,并查看相关信息。

① 启动 IE 浏览器,在“地址”栏中输入“http://www.alibaba.com.cn”,登录阿里巴巴网站,首页如图 1-25 所示。



图 1-25 阿里巴巴网首页

② 进入“批发市场”网页,浏览所需商品,如图 1-26 所示。

③ 单击所需商品,查看所有货源物品,如图 1-27 所示。

④ 进入商家店铺查看商品,进行洽谈以达成协议,如图 1-28 所示。

也可以直接进行商品搜索,查看商家信息后,进入商家店铺洽谈。