

目录



学习情境一 电子商务模式选择



学习情境二 网络平台建设



学习情境三 电子商务支付平台选择



学习情境四 网店的建设与推广



学习情境五 订单及合同签订



学习情境六 售后服务



学习情境五

订单及合同签订





概念单击

商务谈判: 指人们为了协调彼此之间的商务关系，满足各自的商务需求，通过协商对话以争取达成某项商务交易的行为和过程。

电子合同: 是通过计算机网络系统订立的、以数据电文的方式生成、储存或传递的合同。

物流: 物品从供应地向接收地的实体流动过程，根据实际的需要，将运输、储存、装却、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能有机地结合。这些基本要素有效地组合、连接在一起，相互平衡，形成密切相关的一个系统，能合理、有效地实现物流系统的总目的。

物流管理: 是指为了以最低的物流成本达到客户满意的服务水平，对物流活动进行的计划、组织、协调与控制，即物流管理是对原材料、半成品和成品等物料在企业内外流动的全过程所进行的计划、实施、控制等活动。



概念单击

物流配送中心管理: 是通过物流配送中心管理组织，应用管理的基本原理和科学方法，对整个经营活动进行计划、组织、指挥、协调、控制和监督，使各项活动实现最佳的协调与配合，以降低企业物流成本，提高物流效率和经济效益。

子学习情境一 商品搜索及商务谈判





任务一 了解网络店铺

网络店铺，顾名思义，就是经营者在互联网上注册一个虚拟的网上商店。经营者将自家商品的信息发布到网页上，称为商家或卖家。对商品感兴趣的买家只要轻松地单击鼠标，足不出户就可以通过网上或网下的支付方式向卖家付款，卖家再通过邮寄等方式，将商品发送给买家。在网上开店具有以下优势：

1. 开店成本极低
2. 经营方式灵活
3. 网上开店基本不受营业时间、经营地点、店面面积这些传统因素的限制
4. 网店的消费者范围是极广泛的



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

一、宝贝搜索的技巧

技巧一:搜索词的选择

搜索词应该是要查找的产品的核心词，输入的词太多或者太少都不便于选择。



图 5-1 利用搜索词搜索宝贝(一)



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

一、宝贝搜索的技巧

技巧一:搜索词的选择

搜索词应该是要查找的产品的核心词，输入的词太多或者太少都不便于选择。



图 5-2 利用搜索词搜索宝贝(二)



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

技巧二:空格的使用

在不确定自己的查找目的的情况下，适当地使用空格能够获得更多的宝贝搜索结果，从而使自己有更多的选择空间。



图 5-3 利用空格搜索宝贝



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

技巧三:搜索辅助功能的使用

搜索框提示是帮助确定搜索关键词的好帮手。



图 5-4 搜索框提示



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

技巧三:搜索辅助功能的使用

2.利用“你是不是想找”功能，系统会自动分析需求，提供最相关的商品推荐，解决了不确定用什么词搜索的苦恼，使得搜索更轻松。



图 5-5 “你是不是想找”功能



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

二、高级搜索

高级搜索是方便买家同时有多个搜索条件时更快捷地找到指定的一件或几件相关的商品，也可以找到指定的店铺、帖子咨询等。

(一)高级搜索的入口，如图所示



图 5-6 高级搜索入口



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

(二)高级搜索的功能

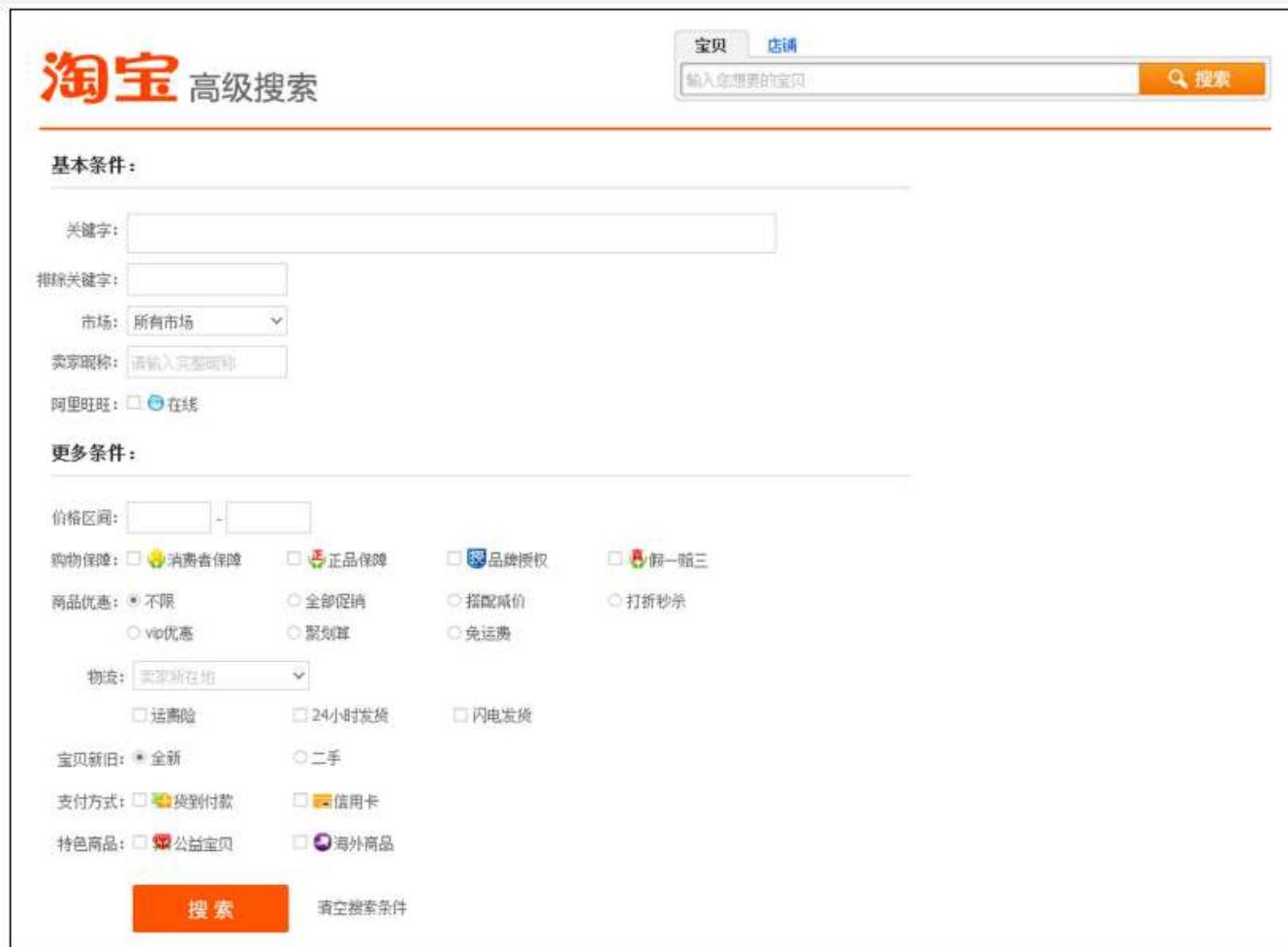


图 5-7 高级搜索功能



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

三、缩小搜索范围的有效方法

(一)按商品分类筛选

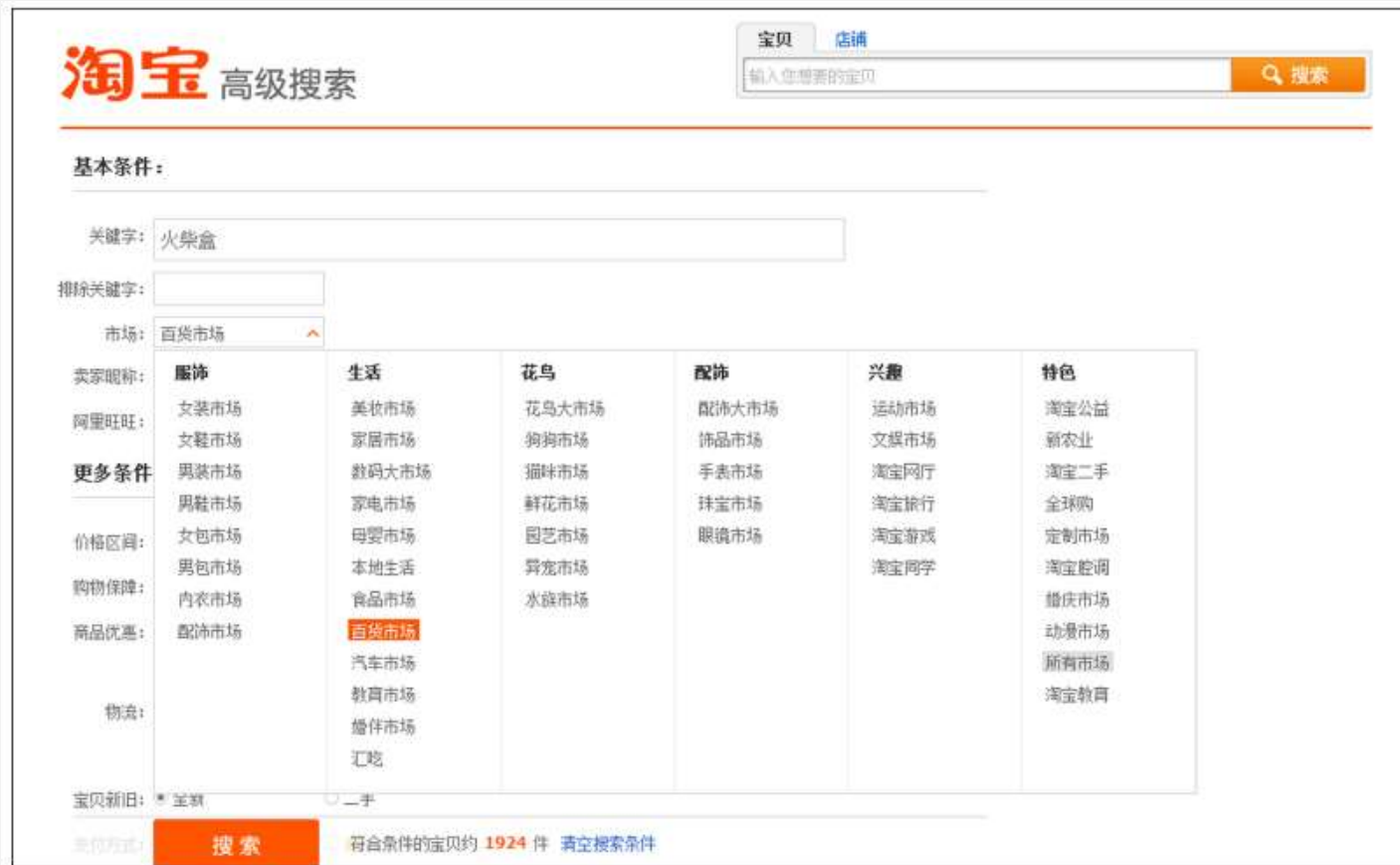


图 5-8 按商品市场类别筛选



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

(二)按商品属性筛选



图 5-9 按商品分类筛选



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

(三)选择商品排序方式



图 5-10 选择商品排序方式



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

四、搜索店铺的操作

(一)淘宝首页的搜索框



图 5-11 在首页搜索框搜索店铺



任务一 宝贝搜索(以淘宝网为例)

(二)高级搜索

The screenshot shows the Taobao Advanced Search interface. At the top, there are tabs for '宝贝' (Items) and '店铺' (Stores), and a search bar with the placeholder text '输入您想要的店铺名或宝贝名' and a '搜索' button. Below this, the page is divided into two main sections: '基本条件' (Basic Conditions) and '更多条件' (More Conditions). The '基本条件' section includes a '关键字' (Keyword) input field, a '排除关键字' (Exclude Keyword) input field, a '市场' (Market) dropdown menu set to '所有市场', and an '卖家昵称' (Seller Nickname) input field with the placeholder '请输入完整昵称'. There is also a checkbox for '阿里旺旺' (Alibaba旺旺) with a '在线' (Online) option. The '更多条件' section includes a '价格区间' (Price Range) input field, a '购物保障' (Purchase Protection) section with checkboxes for '消费者保障', '正品保障', '品牌授权', and '假一赔三', and a '商品优惠' (Product Discount) section with radio buttons for '不限', '全部促销', '搭配降价', '打折秒杀', 'vip优惠', '聚划算', and '免运费'. There is also a '物流' (Logistics) dropdown menu set to '卖家所在地' and checkboxes for '运费险', '24小时发货', and '闪电发货'. At the bottom, there is a '宝贝新旧' (Product Condition) section with radio buttons for '全新' and '二手', and a '支付方式' (Payment Method) section with a '搜索' button and a '清空搜索条件' (Clear Search Conditions) link.

图 5-12 高级搜索



任务二 商务谈判

二、商务谈判的定义

商务谈判是指人们为了协调彼此之间的商务关系，满足各自的商务需求，通过协商对话以争取达成某项商务交易的行为和过程。

三、商务谈判的原则

在社会主义市场经济条件下，商务谈判活动应遵循以下原则：

- (一)平等自愿、协商一致的原则；
- (二)有偿交换、互惠互利的原则；
- (三)合法原则；
- (四)时效性原则；
- (五)最低目标原则。



任务二 商务谈判

四、商务谈判的特征

(一)商务谈判是以获得经济利益为目的的

(二)商务谈判是以价值谈判为核心的

(三)商务谈判注重合同条款的严密性与准确性



任务二 商务谈判

五、商务谈判的步骤

申明价值

创造价值

克服障碍



任务二 商务谈判

六、议价小技巧

比较法

信誉
差价法

价值
差价法

分期
付款法

最低
价格法

子学习情境二 订单签订





任务一 单证设计

一、网上单证的设计方法

(一)设计本商店网上单证的种类和格式、内容

(二)设计本商店网上单证的风格

(三)设计本商店网上单证的功能和链接



任务一 单证设计

二、网上单证的实现

操作步骤如下:

- 1.按照上面对本商店各网上单证的设计内容定义相应的数据库格式。
- 2.用选定的网页设计语言和工具实现上述各网上单证。



任务一 单证设计

三、网上单证设计的技巧

- (一)尽力使客户在购物时感到方便
- (二)使客户对商店产生强烈的第一印象
- (三)把干扰降到最小，广告不一定总是必需的
- (四)个性化的问候语
- (五)简洁明了
- (六)提供可视化的线索并与购物车链接
- (七)在长列表中使用交替背景色
- (八)给客户一个暂时存放的地方



任务一 单证设计

四、网上订单的后台处理

网络消费者在进行网上购物时将面对并填写一张又一张不同的网上单证，而最终的结果是要完成并成功提交一份有效的网上购物订单。相对地，网上商店也要对来自于客户填写的单证信息完成必要并且是正确的处理流程，才能使一笔网上交易成功。



任务二 订单合并及常见问题

一、订单合并的工作程序及内容

操作步骤如下:

- 1.确认商店订单的状态均为“待审核”。
- 2.通过E-mail或电话的形式通知商店客户服务部门，要求订单合并。
- 3.商店客户服务部会及时回应客户的要求，帮助合并订单。



任务二 订单合并及常见问题

二、网上单证常见的问题

网上单证出现的问题来自网上商店本身的工作环境，包括硬件设备、数据库和网上购物系统软件；网络消费者在进行网上购物时的操作失误；交易第三方如网上银行和通信网各的环境等三个方面。



任务二 订单合并及常见问题

三、网上单证常见问题的具体解决方案

对于上述各方面引起网上商店的单证出错的情况，总的来说可以采取以下解决方法：

1.对于网上商店内部问题带来的单证出错，网站应该对数据库和有关设备的运行进行细致的日常维护，使系统能处于良好的工作状态；另一方面，也应该对计算机病毒的侵袭和来自于网上黑客的人侵加强防范，从而保证系统的正常运行。

2.要避免来自网络消费者方面的单证问题，网上商店应从客户的角度上，在单证的设计和处理好上尽可能以良好的界面、合理的流程、简便的操作、及时的提示等，帮助网络消费者减少出错率，提高网上单证提交的成功率。

3.由于交易第三方和通信网络环境产生的问题，需要网站方面根据业务的发展加强设备的扩容和改善，及早发现问题并与有关方及时联络，特别是与网络客户的联系和提示，并设法帮助客户以其他可能的方法完成购物的操作。



任务二 订单合并及常见问题

四、网上商店订单处理流程的完善

1.完善网上商店订单处理流程的原因

完善网上商店订单处理流程的原因主要来自于两个方面:

(1)从客户的角度看，所购买的不仅仅是商品或服务本身，更重要的是获得价值，感受到网上购物的乐趣。

(2)从企业的角度来说，提高为客户服务的水平与降低商店的商品库存、商品的配送运输费用是一个十分重要的问题。



任务二 订单合并及常见问题

2.完善网上商店订单处理流程的关键因素

网上商店的客户订单处理流程完善可以从多个方面入手，不同的电子商务企业所采用的方法和途径也可能不尽相同，但考虑问题时以下几个关键因素：

(1)时间因素

(2)送货准确性因素

(3)成本因素

(4)信息因素



任务二 订单合并及常见问题

3.完善网上商店订单处理流程的方法与步骤

- (1)调查本公司当前的网上客户购物订单的处理流程，并绘制出订单处理的流程图。
- (2)调查现有网上客户购物订单处理流程中各结点的时间耗用。
- (3)绘制出客户订单的商品配送过程的网络结构图。
- (4)利用流程改善的原则来改善网上客户购物订单的处理过程。
- (5)流程改善常遵循的一些原则包括并行处理、分批处理、交叉处理、删除不增值工序、减少等待、在瓶颈处添加额外资源等。

子学习情境三 合同签订





任务一 工作程序及内容

一、合同签订的步骤

步骤一:采购商在前台选购商品。

步骤二:供应商登录,对询价单进行报价。

步骤三:采购商登录后台,查看询价单。

步骤四:供应商登录后台,同意条款。

步骤五:采购商登录后台,签订合同。



任务一 工作程序及内容

一、合同签订的步骤

步骤六:供应商登录后台,处理订单。

步骤七:物流商登录后台,送货。

步骤八:采购商登录后台,确认收货,付款。

步骤九:供应商登录后台,向物流商付运费。

步骤十:物流商登录,收款



任务一 工作程序及内容

二、电子合同

(一)电子合同的概念

电子合同是通过计算机网络系统订立的、以数据电文的方式生成、储存或传递的合同。这里，“‘数据电文’是指经由电子手段、光学手段或类似手段生成、储存或传递的信息，数据电文包括但不限于电子数据交换(EDI)、电子邮件、电报或传真所传递的信息。”



任务一 工作程序及内容

(二) 电子合同与传统合同的区别

1. 合同订立的环境不同。

2. 合同订立的各环节发生了变化。

3. 合同的形式发生了变化。

4. 合同当事人的权利和义务有所不同。

5. 电子合同的履行和支付较传统合同复杂。

6. 电子合同形式上的变化对与合同密切相关的法律产生了重大影响



任务一 工作程序及内容

(三)电子合同的分类

1.信息产品合同与非信息产品合同

2.有形信息产品合同与无形信息产品合同

3.信息许可使用合同与信息服务合同



任务二 网络商品中介交易

一、网络商品中介交易概述

网络商品中介交易是通过网络商品交易中心，即通过虚拟网络市场进行的商品交易。这是B2B电子商务的一种主要形式。在这种交易过程中，网络商品交易中心以因特网为基础，利用先进的通信技术和计算机软件技术，将商品供应商、采购商和银行紧密地联系起来，为客户提供市场信息、商品交易、仓储配送、货款结算等全方位的服务。



任务二 网络商品中介交易

二、网络商品交易中心特点

网络商品交易中心的特点如下:

- 1.网络商品交易中心为买卖双方展现了一个巨大的世界市场。
- 2.网络商品交易中心可以有效地解决传统交易中“拿钱不给货”和“拿货不给钱”两大难题。
- 3.在结算方式上，网络商品交易中心一般采用统一集中的结算模式。
- 4.网络商品交易中心仍然存在一些问题需要解决。

子学习情境四 配送、收货及评价体系





任务一 配送

一、制订配送计划的流程

在配送之前必须制订配送计划，这是实现配送省时、省力的主要因素。配送计划的要点及流程如下：

配送计划要点包括企业的中长期计划、人员的使用及训练计划、增车及车检计划、对主爵顾客的配送分析及服务的计划流程。

配送计划流程包括：首先，必须明确配送方案要解决的问题及其实施的范围。其次，要合理定位配送区域。



任务一 配送

二、选择配送方法

确定配货
作业方法

确定车辆
配装方法

确定配送
路线



任务一 配送

三、分析配送成本

(一)配送成本费用的构成





任务一 配送

(二)配送成本费用的计算

配送成本费用的计算是多环节的计算，是各个配送环节或活动成本费用的集成。因此，对每个环节都应当计算各成本对象的总成本，即

配送成本=配送运输成本+分拣成本+整装成本+流通加工成本

1.配送运输成本的计算。配送运输成本是指配送车辆在完成配送货物过程中所发生的各种车辆费用和配送间接费用。

配送运输成本的计算方法

$$\begin{aligned} \text{配送运输成本} &= \text{车辆费用} + \text{配送间接费用} \\ &= \sum \text{配送运输成本项目本计算期发生的成本} \end{aligned}$$



任务一 配送

2.分拣成本的计算。分拣成本是指分拣机械及人工在完成货物分拣过程中所发生的各。它包括分拣直接费用和分拣间接费用。

分拣成本的计算方法

$$\begin{aligned} \text{分拣成本} &= \text{分拣直接费用} + \text{分拣间接费用} \\ &= \sum \text{分拣成本项目本计算期发生的成本} \end{aligned}$$



任务一 配送

3. 配装成本的计算。配装成本是指在完成配装货物过程中所发生的各种费用。它由配装直接费用和配装间接费用组成。

配装成本的计算方法

$$\begin{aligned} \text{配装成本} &= \text{配装直接费用} + \text{配装间接费用} \\ &= \sum \text{配装成本项目本计算期发生的成本} \end{aligned}$$



任务一 配送

4.流通加工成本的计算。流通加工成本由直接材料费用、直接人工费用和制造费用三部分组成。

流通加工成本的计算方法:

$$\text{流通加工成本} = \text{直接材料费用} + \text{直接人工费用} + \text{制造费用}$$



任务一 配送

四、制定配送作业流程

配送的总体流程如下:

1.收取并汇总订单。

2.进货。

3.理货和配货。

4.出货流程。



任务二 收货及评价

一、收货验货

作为买家，在收到配送中心配送的货物时，需要做的第一件事情就是验货，验货主要有以下几个需要注意的事情：

1. 配送员送到时，需要对照订单检查商品的品名、数量是否与订单一致、外包装是否完好。
2. 如商品有塑封包装，请不要拆开检查，只检查外包装盒是否完好；如商品没有塑封包装，可以拆开检查商品外观是否完好。
3. 如用户在下订单时选择了“需要发票”，请仔细检查发票是否随商品一起送到，如未收到发票，需要与客服人员联系。
4. 有个别配送商是要求先付款才能打开包装箱的，在这种情况下，请检验外包装。



任务二 收货及评价

二、评价(以淘宝网为例)

在整个交易中，商品成交只是其中的一部分环节，卖家还要注重售后服务以及评价，评价在网络交易上显得尤为重要，信誉是顾客购买商品很重要的一个参考因素。

1.信用评价定义

信用评价:会员在淘宝网拍下商品后，在评价有效期内(交易建立后的3—45天)，就该笔交易互相做评价的一种行为。

2.信用评价基本原则





任务二 收货及评价

3.评价有效期

有效期:交易生成时间起的3—45天内为评价有效期。有效期过后不能评价。

4.信用评价的规则

5.交易成功后买家的信用评价操作



图 5-13 买家交易成功订单界面



任务二 收货及评价



图 5-14 信用评价界面



任务二 收货及评价

6. 卖家信用等级的图示

淘宝会员在淘宝网每使用支付宝成功交易一次，就可以对交易对象做一次信用评价。

在交易中作为卖家的角色，其信用度分为以下20个级别

4分-10分	♥
11分-40分	♥♥
41分-90分	♥♥♥
91分-150分	♥♥♥♥
151分-250分	♥♥♥♥♥
251分-500分	💎
501分-1000分	💎💎
1001分-2000分	💎💎💎
2001分-5000分	💎💎💎💎
5001分-10000分	💎💎💎💎💎
10001分-20000分	👑
20001分-50000分	👑👑
50001分-100000分	👑👑👑
100001分-200000分	👑👑👑👑
200001分-500000分	👑👑👑👑👑
500001分-1000000分	👑
1000001分-2000000分	👑👑
2000001分-5000000分	👑👑👑
5000001分-10000000分	👑👑👑👑
10000001分以上	👑👑👑👑👑

图 5-15 卖家信用等级图示



任务二 收货及评价

7. 买家信用等级的图示

交易双方在淘宝每交易成功一个订单都可以获得相应的评价。

作为买家的角色，其信用度也分为20个级别。

4分-10分	
11分-40分	
41分-90分	
91分-150分	
151分-250分	
251分-500分	
501分-1000分	
1001分-2000分	
2001分-5000分	
5001分-10000分	
10001分-20000分	
20001分-50000分	
50001分-100000分	
100001分-200000分	
200001分-500000分	
500001分-1000000分	
1000001分-2000000分	
2000001分-5000000分	
5000001分-10000000分	
10000001分以上	

图 5-16 买家信用等级图示

子学习情境五 电子合同相关法律法规





任务一 电子合同的概述

合同成立的标准是双方意思表示一致的达成，即合意的达成。合意的达成又以承诺的形成作为标志。因此，合同的成立应以承诺为判别标准。

- 1.电子合同的成立与生效的法律规定
- 2.电子合同成立的主体确认
- 3.电子合同的成立时间
- 4.电子合同的成立地的法律规定



任务二 电子合同的法律效力

一、电子合同的效力问题

1. 电子合同具有书面形式的法律效力
2. 电子签名的效力与电子合同的成立

二、电子合同效力的认定

1. 电子证据与电子合同

传统的确定交易各方权利和义务的各种书面合同单证，被储存于计算机设备中的电子文件代替后，这些电子文件就成为电子证据。因此，电子证据也被称为计算机证据。



任务二 电子合同的法律效力

一、电子合同的效力问题

1. 电子合同具有书面形式的法律效力
2. 电子签名的效力与电子合同的成立

二、电子合同效力的认定

1. 电子证据与电子合同

传统的确定交易各方权利和义务的各种书面合同单证，被储存于计算机设备中的电子文件代替后，这些电子文件就成为电子证据。因此，电子证据也被称为计算机证据。

2. 电子合同证据效力的认定



**THANK
YOU**