

高等职业教育精品教材

电子商务实务

◎ 主编 陈红 高进锋



 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等职业教育精品教材

电子商务实务

主 编 陈 红 高进锋

副主编 刘海宏 倪国章 林雪媛

参 编 杨玉婵 黄 姣 祁兆辉

汤秋婷 唐 斌 董海云

李周才 张 梦

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

电子商务实务 / 陈红, 高进锋主编. -- 北京: 北京理工大学出版社, 2021.8 (2021.9 重印)
ISBN 978-7-5763-0284-4

I. ①电… II. ①陈… ②高… III. ①电子商务 - 高等学校 - 教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2021) 第 177594 号

陈红 高进锋 主编
北京理工大学出版社
云枫堂 敬
发 崇 本同李

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68944723 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市天利华印刷装订有限公司

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 15.5

字 数 / 365 千字

版 次 / 2021 年 8 月第 1 版 2021 年 9 月第 2 次印刷

定 价 / 49.80 元

责任编辑 / 孟祥雪

文案编辑 / 孟祥雪

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 施胜娟

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前言

近几年来,电子商务这一学科的理论与实践有了突飞猛进的发展,电子商务历经 1.0 时代到现在的 4.0 时代,而移动电商、跨境电商、旅游电商、农村电商、医药电商、康养电商等已经成为电子商务的发展新方向。为了跟踪本学科的发展,适应专业建设需要、课程体系的延续性,以及社会、经济、科技发展与教学的需要,我们在广泛收集用书教师意见和建议的基础上,加入了物联网、云计算、大数据、移动支付、5G 技术、语音识别等知识,同时在读阅大量电商新模式的基础上,增加了粉丝经济、共享经济、知识付费、互联网+等知识概述,对本书进行了全面、细致的撰写。

本书借鉴了电子商务实务原有的优势和特点,保留了课程原有的知识体系,对课程结构内容进行重组,每部分知识应用了项目化教学,同时实现任务方式的推进,利用最新数据,增加了最新的电子商务知识,补充了大量的电商案例,使知识更容易理解,课堂更加生动化。本书主要内容分为以下 11 个项目,共 32 个任务。

(1) 项目一电子商务基础知识,内容包括电子商务定义及发展阶段和电子商务的分类和特点两部分。

(2) 项目二电子商务技术基础,内容包括电子商务系统。

(3) 项目三电子商务模式,内容包括 C2C 电子商务模式、B2C 电子商务模式、B2B 电子商务模式、O2O 电子商务模式和电子商务其他模式五部分。

(4) 项目四电子商务开店模块,内容包括网上开店的基本流程、开店模式的选择、开店平台的选择和京东开店四部分。

(5) 项目五电子商务页面编辑模块,内容包括 HBuilder X 软件安装及常用操作、HTML 语法及网店装修常用标签、PC 端首页装修和 App 端首页装修四部分。

(6) 项目六电子商务安全,内容包括电子商务交易安全需求及技术和电子商务交易安全解决方案、策略及日常防范两部分。

(7) 项目七电子支付,内容包括认识电子支付和第三方支付平台与移动支付两部分。

(8) 项目八网店客服,内容包括初识网店客服和售前、售中、售后客服两部分。

(9) 项目九营销手段及推广,内容包括电子商务营销推广概述、电子商务平台内营销推广和新媒体平台营销推广三部分。

(10) 项目十电子商务物流及配送,内容包括电子商务下的物流概述、电子商务配送和电子商务环境下的供应链管理三部分。

(11) 项目十一电子商务前沿与展望,内容包括领域前沿、技术前沿、模式前沿和电商时代四部分。

本书由陈红、高进锋担任主编,刘海宏、倪国章、林雪媛担任副主编,由广州华南商贸职业学院、广州南洋理工职业学院和京东校企合作共同编写,由具有丰富教学经验和实战

2. 电子商务实务

经验的老师分别承担各项目和任务内容的撰写工作，具体分工如下：陈红负责全书校对和终审，黄姣参与项目一、项目二和项目三编写，杨玉婵参与项目二和项目三编写，汤秋婷参与项目三和项目四编写，祁兆辉参与项目四和项目五编写，刘海宏参与项目五编写，倪国章参与项目六、项目七和项目十一编写，董海云参与项目八编写，林雪媛参与项目八和项目九编写，唐斌参与项目十和项目十一编写，高进锋参与项目十和项目十一编写，李周才和张梦参与企业案例和配套资料的整理工作。

本书课题组成员全部参与电子教案、课程标准、电子课件、习题集参考答案、实验实训资料、文字教学案例、视频教学案例、知识点微视频和模拟试卷等教学资料的整理工作，本书完成后将继续更新，完善这些配套资料。

本书修订参考了众多专家以及授课教师的意见和建议，编者在此向这些专家和授课教师表示诚挚的谢意！衷心希望各位专家、教师和同学继续对本书批评指正，我们将利用重印或者再版的机会不断对本书进行更新和完善。

编 者

目 录

项目一 电子商务基础知识	(1)
任务1 电子商务的定义及发展阶段	(1)
一、电子商务的定义	(2)
二、电子商务的产生和发展历程	(3)
任务2 电子商务的分类和特点	(5)
一、电子商务的分类	(5)
二、电子商务的特点与功能	(8)
项目二 电子商务技术基础	(11)
任务 电子商务系统	(11)
一、电子商务系统组成	(12)
二、电子商务的一般框架	(13)
项目三 电子商务模式	(16)
任务1 C2C 电子商务模式	(16)
一、C2C 电子商务模式概述	(17)
二、C2C 电子商务基本业务流程	(18)
三、C2C 拍卖平台	(19)
四、C2C 电子商务盈利模式	(20)
任务2 B2C 电子商务模式	(22)
一、B2C 电子商务模式概述	(23)
二、B2C 电子商务模式分类	(23)
三、B2C 电子商务交易流程	(24)
任务3 B2B 电子商务模式	(27)
一、B2B 电子商务模式概述	(28)
二、B2B 电子商务模式分类	(28)

2 电子商务实务

三、B2B 电子商务交易流程	(29)
任务4 O2O 电子商务模式	(33)
一、O2O 电子商务模式概述	(34)
二、O2O 电子商务模式的优势	(34)
三、O2O 电子商务的盈利模式	(35)
任务5 电子商务其他模式	(38)
一、C2B 电子商务模式概述	(39)
二、B2T 电子商务模式概述	(39)
三、B2M 电子商务模式概述	(40)
四、G+F 电子商务模式概述	(41)
五、A2B 电子商务模式概述	(41)
六、B2B2C 电子商务模式概述	(41)
七、B2B2B 电子商务模式概述	(42)
项目四 电子商务开店模块	(44)
任务1 网上开店的基本流程	(44)
一、开店前期准备	(45)
二、了解并选择开店平台	(45)
三、申请开设店铺并完成装修	(46)
四、确定进货形式	(46)
五、商品拍照	(46)
六、商品上传	(46)
七、店铺推广	(46)
八、商品售前、售中服务	(47)
九、交易、发货	(47)
十、买家评价或投诉的处理	(47)
十一、售后服务	(47)
任务2 开店模式的选择	(47)
一、自助式开店与创建独立网站	(48)
二、自己进货与网络代销	(49)
任务3 开店平台的选择	(50)
一、淘宝网	(50)
二、天猫商城	(51)
三、京东商城	(53)
任务4 京东开店	(57)
一、京东开放平台开店的优势	(58)
二、京东开放平台开店的规则	(58)
三、京东开放平台类目资质要求	(58)
四、京东开放平台类目资费要求	(62)

五、申请入驻京东	(63)
项目五 电子商务页面编辑模块	(66)
任务 1 HBuilder X 软件安装及常用操作	(66)
一、HBuilder X 介绍	(66)
二、HBuilder X 下载及安装	(66)
三、HBuilder X 软件常用操作	(67)
四、创建基本的 HTML 项目	(69)
任务 2 HTML 语法及网店装修常用标签	(70)
一、HTML 简介	(70)
二、HTML 语法规则	(70)
三、网店装修中常用标签及属性	(71)
任务 3 PC 端首页装修	(78)
一、色彩搭配	(78)
二、店铺 PC 端首页布局	(85)
三、京东店铺 PC 端首页装修	(85)
四、淘宝店铺 PC 端装修	(97)
任务 4 App 端首页装修	(108)
一、淘宝平台 App 后台介绍	(109)
二、主要容器功能介绍	(110)
三、店铺 App 端首页布局	(113)
四、装修 App 端首页	(114)
项目六 电子商务安全	(118)
任务 1 电子商务交易安全需求及技术	(118)
一、电子商务安全概述	(119)
二、电子商务安全技术	(120)
任务 2 电子商务交易安全解决方案、策略及日常防范	(125)
一、PKI 体系	(126)
二、基于 PKI 体系的文件安全传送	(127)
三、基于电商平台的电子商务交易安全策略	(128)
四、日常安全防范	(128)
项目七 电子支付	(131)
任务 1 认识电子支付	(131)
一、电子支付概述	(132)
二、网上银行	(134)
任务 2 第三方支付平台与移动支付	(135)
一、第三方支付平台及移动支付	(136)

4. 电子商务实务

项目八 网店客服	(140)
任务1 初识网店客服	(140)
一、网店客服概述	(141)
二、网店客服应具备的知识	(143)
任务2 售前、售中、售后客服	(150)
一、客服分类及工作内容	(150)
二、客服准备工作	(151)
三、在线沟通工具——千牛	(152)
四、售前客服	(157)
五、售中客服	(159)
六、售后客服	(160)
项目九 营销手段及推广	(164)
任务1 电子商务营销推广概述	(164)
一、电子商务营销的特点	(165)
二、电子商务营销的发展趋势	(165)
任务2 电子商务平台内营销推广	(167)
一、电子商务平台付费推广工具	(167)
二、电子商务平台内活动营销	(177)
三、移动端营销	(180)
任务3 新媒体平台营销推广	(180)
一、微信推广	(181)
二、微博推广	(185)
三、抖音推广	(188)
四、H5 推广	(191)
项目十 电子商务物流及配送	(197)
任务1 电子商务下的物流概述	(198)
一、电子商务下物流业的发展趋势	(198)
二、电子商务环境下物流的实现模式	(200)
任务2 电子商务配送	(202)
一、电子商务配送的概述	(202)
二、电子商务的物流配送流程	(203)
三、电子商务物流配送中心	(204)
四、将配送中心按照不同的标准分类	(204)
五、电子商务物流配送的特点	(205)
任务3 电子商务环境下的供应链管理	(206)
一、供应链管理概念	(206)
二、电子商务下供应链管理的主要功能	(206)

三、电子商务环境下供应链管理的主要内容	(207)
项目十一 电子商务前沿与展望	(211)
任务1 领域前沿	(211)
一、移动商务	(212)
二、跨境电商	(213)
三、旅游电商	(214)
四、农村电商	(215)
五、医药电商	(216)
任务2 技术前沿	(217)
一、物联网	(218)
二、云计算	(220)
三、大数据	(222)
四、人工智能	(223)
任务3 模式前沿	(225)
一、粉丝经济	(226)
二、共享经济	(227)
三、场景电商	(228)
四、直播带货	(229)
五、互联网+	(229)
任务4 电商时代	(230)
一、电商 1.0	(231)
二、电商 2.0	(231)
三、电商 3.0	(232)
四、电商 4.0	(232)
参考文献	(236)