

职业教育课程改革规划教材

网店运营实训

李玉梅 李玉显 主编

职业教育课程改革规划教材

网店运营实训

李玉梅 李玉显 主编

山东科学技术出版社

ISBN 978-7-5331-9252-5



9 787533 192525 >

定价：39.80 元



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn

职业教育课程改革规划教材

网店运营实训

李玉梅 李玉显 主 编

张金玲 侯卫芹 白雯雯
周 原 马甜甜 闫 宁 副主编

● 山东科学技术出版社

· 济南 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

网店运营实训 / 李玉梅, 李玉显主编. -- 济南:
山东科学技术出版社, 2018.3 (2023.6 重印)
ISBN 978-7-5331-9252-5

I . ①网… II . ①李… ②李… III . ①网店—
商业经营 IV . ① F713.365.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 025150 号

网店运营实训

WANGDIAN YUNYING SHIXUN

责任编辑: 赵旭 焦卫

装帧设计: 李玉颖 孙佳

主管单位: 山东出版传媒股份有限公司

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市市中区舜耕路 517 号

邮编: 250003 电话: (0531) 82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdcbcm.com

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市市中区舜耕路 517 号

邮编: 250003 电话: (0531) 82098067

印刷者: 三河市骏杰印刷有限公司

地址: 河北省廊坊市三河市杨庄镇付辛庄村

邮编: 065200 电话: (0316) 3662258

规格: 16 开 (184 mm × 260 mm)

印张: 13.5 字数: 280 千

版次: 2018 年 3 月第 1 版 印次: 2023 年 6 月第 5 次印刷

定价: 39.80 元

前言

电子商务行业的迅猛发展对一线岗位的技术型、应用型人才需求呈井喷式增长。作为培养企业一线人才的职业院校，如何满足企业需要，培养具有一定的理论水平、较高的操作技能和创新意识、创新能力的合格人才是我们研究的方向和课题。

《网店运营实训》是电子商务专业核心课程之一，本课程基于网店运营的工作过程设计，从店铺策划、店铺开设、店铺管理、店铺推广的流程设计教学内容，主要服务于电子商务领域的网店美工、网店运营、网店客服等工作岗位。

教材编写从教学实际需求出发，合理安排知识结构，循序渐进地认识和练习经营网店的方法和技巧。本书共分为8个项目：项目一，介绍电子商务的主要模式及代表性平台；项目二，介绍网上开店的流程以及网店的设置方法；项目三，介绍淘宝PC端网店的装修技巧；项目四，介绍淘宝无线端网店的装修方法；项目五，介绍天猫淘宝网店站内的推广与营销；项目六，介绍站外推广与营销的渠道和方法；项目七，介绍微店和微商城的开通与优化技巧；项目八，介绍网店客服的流程和技巧。推荐课时安排见下表：

项目	重点内容	教学课时
项目一 电子商务基础与网络零售	1. 电子商务主要模式分析 2. 网络零售及平台选择	4学时
项目二 网上开店	1. 店铺开通流程 2. 店铺设置 3. 发布宝贝	8学时
项目三 淘宝PC端网店装修	1. 店铺配色、页头和页面信息 2. 旺铺基础装修模块 3. 页面布局设计及模板管理 4. 图片空间的管理与应用 5. 店招的设计及上传 6. 详情页设计和主图制作	30学时

(续表)

项目	重点内容	教学课时
项目四 无线端网店装修	1. 无线淘宝店铺首页装修 2. 店铺动态和分类	6学时
项目五 网店推广与营销	1. 直通车推广 2. 淘宝客推广 3. 钻石展位推广 4. 打造网店单品爆款	24学时
项目六 站外推广与营销	1. 微信营销 2. QQ营销 3. 微博营销	20学时
项目七 微商城	1. 微店 2. 有赞微商城	8学时
项目八 网店客服	1. 客服流程 2. 客服技巧	8学时

本教材根据职业院校学生思维敏捷、动手能力强但知识基础比较差的特点，在编写上摒弃了枯燥的理论和技術，力求知识点短、精、简，用图表、插图等多种表现形式，做到通俗易懂。八个项目的学习，让学生不仅能掌握电子商务基础知识和技能，还能掌握并熟练操作网店运营各个环节的业务流程。

参加本教材编写的教师多年奋战在教学一线，教学经验丰富，对学生学情研究透彻，编写的教材符合学生实际，利于学生的学习和接受。本教材得到电商企业栾澜、郭欣两位领导的指导，使本教材的应用性更切合企业需求。由于时间所限，在编写过程中肯定有许多不尽如人意的地方，还请广大读者提出宝贵的意见和建议，以便再版时修订。

编者

目录

项目一 电子商务基础与网络零售	001
任务一 初识电子商务	001
任务二 电子商务主要模式分析	005
任务三 网络零售及平台选择	013
项目二 网上开店	017
任务一 店铺开通流程	018
任务二 店铺设置	034
任务三 发布宝贝	037
项目三 淘宝PC端网店装修	042
任务一 店铺配色、页头和页面信息	042
任务二 旺铺基础装修模块	046
任务三 页面布局设计及模板管理	055
任务四 图片空间的管理与应用	058
任务五 店招的设计及上传	061
任务六 产品分类及导航风格设计	064
任务七 网店海报设计	067
任务八 自定义模块的设计	071
任务九 详情页设计和主图制作	074
项目四 无线端网店装修	082
任务一 无线淘宝店铺首页装修	083

任务二 店铺动态和分类	086
任务三 自定义菜单和搜索	087
项目五 网店推广与营销	091
任务一 店铺促销的基本方式	092
任务二 直通车推广	106
任务三 淘宝客推广	111
任务四 钻石展位推广	117
任务五 打造网店单品爆款	125
任务六 平台活动	129
项目六 站外推广与营销	138
任务一 微信营销	139
任务二 QQ营销	150
任务三 电子邮件营销	154
任务四 博客营销	159
任务五 微博营销	166
项目七 微商城	175
任务一 微店	175
任务二 有赞微商城	186
项目八 网店客服	199
任务一 客服流程	200
任务二 客服技巧	204
任务三 淘宝E客服	207

项目一 电子商务基础与网络零售



项目导读

电子商务广泛应用于各个领域，人们从网上发布信息、招揽生意，到直接把店铺开到了网上，它已经变成了一种行业的表现形式。随着网络交易规模的扩大，支持网络交易的平台也相继涌现，在互联网交易领域发挥着各自独特的作用。各网络平台的不同优势也对客户如何根据自身商品特点有针对性地做出选择提出了挑战。知己知彼，方能百战百胜。了解电商的发展趋势和电商平台的特点，是经营好电商产品的前提。



案例导入

2016年3月21日14时58分37秒，阿里巴巴集团2016财年零售交易总额突破3万亿元人民币，有望在财年内超越沃尔玛，跃升成为全世界最大的零售平台。同时阿里巴巴为数百万大学生和年轻人提供了创业机会，带来了1500万个直接就业机会，以及3000万个以上的间接就业机会。这标志着以沃尔玛为代表的传统商业时代结束，阿里巴巴所引领的新商业时代走到了舞台中央。



学习目标

- 掌握电子商务的含义。
- 掌握电子商务的主要模式及其应用。
- 熟练掌握代表性网络平台的特点。

任务一 初识电子商务



任务描述

学习电子商务的定义及组成，了解电子商务的分类，能够区分电子商务和传统商务，了解电子商务的产生和发展，对电子商务的发展现状及应用前景进行分析。为今后系统学习电商知识奠定理论基础。



任务目标

知识目标：理解电子商务的含义、特点与分类，了解电子商务的起源与发展，熟悉电子商务的发展趋势，理解电子商务的应用。

技能目标：能利用互联网进行初步的购物体验。

情感目标：能够利用互联网不断学习新知识、新技术，有一定的创新意识，具有电子商务行业的敏感度，善于捕捉相关电子商务行业的最新信息。



任务实施

一、电子商务的含义

电子商务的主要成分是“商务”，是在“电子”基础上的商务。电子商务的前提是商务信息化，电子商务的核心是人，电子商务的出发点和归宿是商务，商务的中心是人或人的集合。电子商务的含义有广义和狭义之分，见表1-1-1。

表1-1-1 电子商务含义

电子商务名称	简称	含义	举例
广义的电子商务 (Electronic Business)	EB	利用包括Internet、Intranet等各种不同形式的网络在内的一切计算机网络进行的所有商贸活动都归属于电子商务	电子教务、电子公务、电子医务等
狭义的电子商务 (Electronic Commerce)	EC	指人们利用电子化手段进行以商品交换为中心的各种商务活动	电子广告、电子交易、电子合同、企业网络营销、网络广告、网上谈判、网上购物等

二、电子商务的分类

电子商务有多种分类方式，按照不同的标准，可以划分为不同的类型：

(一) 按交易对象分类，如图1-1-1所示。

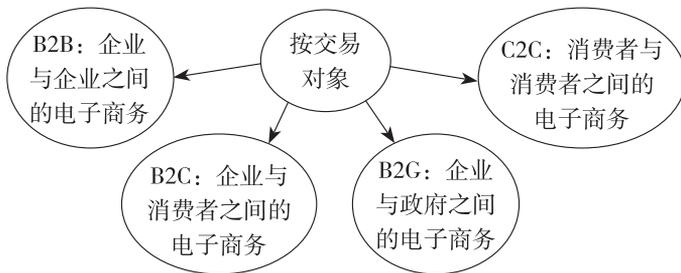


图1-1-1 电子商务按交易对象分类

（二）按使用网络类型分类

根据开展电子商务的企业所使用的网络类型不同，可以将电子商务分为以下三种形式：

1. 基于EDI（Electronic Data Interchange）的电子商务，EDI是指电子数据交换。
2. 基于Internet（因特网）的电子商务：Internet是指利用互联网开展的电子商务活动。
3. 基于Intranet（内联网）的电子商务：Intranet指的是企业内部网，或称内联网。

（三）按交易的商品内容分类

1. 有形产品（或称间接电子商务）。有形商品指的是实物商品，这种商品的交付不能通过计算机网络实现。有形商品的电子商务模式指的是这种商品在互联网上进行交易，而实际交付仍然要通过传统的邮递服务来完成送货。例如：鲜花、书籍、食品、汽车等。

2. 无形产品（或称直接电子商务）。无形产品如信息、计算机软件、视听娱乐产品等，可以通过网络直接向消费者提供。

（四）按交易过程分类

1. 交易前电子商务。
2. 交易中电子商务。

（五）按电子商务用户使用的终端分类

1. 传统电子商务。传统电子商务是指以电脑（台式计算机、笔记本电脑）为终端，依托互联网开展的电子商务。这是目前普遍采用而且日益成熟的电子商务形式。

2. 移动电子商务。移动电子商务是指通过手机等小型、可移动的“口袋式”终端而开展的B2B、B2C、C2C的电子商务。

三、电子商务的起源与发展

（一）基于EDI的电子商务（20世纪60年代至20世纪90年代）

早在20世纪60年代，人们就开始用电报报文发送商务文件的工作；20世纪70年代，人们开始采用EDI作为企业间电子商务的应用技术，将业务文件按一个公认的标准从一台计算机传输到另一台计算机，由于EDI极大地减少了纸张票据，因此人们形象地称之为“无纸贸易”或“无纸交易”。

（二）基于互联网的电子商务

由于使用VAN的费用很高，仅大型企业才会使用，因此限制了基于EDI的电子商务应用范围的扩大。20世纪90年代中期以后，互联网迅速普及，其功能也已从信息共享演变为一种大众化的信息传播工具。

四、我国电子商务的发展趋势

展望我国电子商务未来的发展，纵深化、专业化、国际化、区域化和移动化将成为其发展的趋势。

五、电子商务的应用

（一）市场电子商务应用

以市场交易为中心的商务活动即市场电子商务。市场电子商务包括促成交易实现的各种商务活动，如网上展示、网上公关和网上洽谈等活动，市场电子商务的代表就是网上商店。

（二）企业电子商务应用

电子商务的应用落实到企业就是根据市场需求对企业业务进行系统化规范，并重新设计业务流程和基本架构，以适应网络知识经济时代的数字化运营。例如网上银行就是银行以互联网为基础提供的金融服务，其功能包括银行业务项目、商务服务、信息发布等。

（三）移动电子商务应用

移动电子商务就是利用手机及掌上电脑等无线终端进行的电子商务。它将互联网、移动通信技术、短距离通信技术及其他技术完美结合，使人们在任何时间、任何地点都能进行各种商务活动。

（四）社会电子商务应用

社会电子商务应用是整个社会经济活动都以互联网为基础，利用信息和通信技术，在大众公用计算机网络上有效实现行政、服务及内部管理等功能，“网上政府”所实现的也就是人们常常提到的电子政务。在电子政务中，最显著的应用就是政府网上采购和网上税收管理。



课后练习

练习一：判断。

- A. 电子商务就等同于商务电子化；
- B. 电子商务的模式只有四种：B2B，C2C，O2O，B2C；
- C. 电子商务是以信息网络技术为手段，以商品交换为中心的商务活动；
- D. 网络营销是电子商务的一种产物；
- E. 构成电子商务的四要素是：商城、消费者、产品、物流；
- F. 电子商务目前阶段仅仅只是指购物；
- G. 电子商务是以网络为目的，以盈利为手段的；

H. 电商即使在各国或不同的领域有不同的定义，但其关键依据是依靠着电子设备和网络技术进行的商业模式。

练习二：电子商务的分类有哪些？各举例说明。

练习三：利用网络及相关资料进行调研，找出我国成立较早的5家电子商务公司，比较其平台、网站、经营范围和市场规模等情况，完成下表。

	公司名称	创始人	成立时间	经营范围	年交易额或目前市值（元）	成功或失败原因
1						
2						
3						
4						
5						
结论						

任务二 电子商务主要模式分析



任务描述

电子商务主要模式分析是进行电子商务课程学习必须掌握的内容，同时这也是我们进行电商操作必须掌握的基本知识。



任务目标

知识目标：理解电子商务三种模式的基本含义。

技能目标：理解电子商务模式的运营方式和盈利模式。

情感目标：具有电子商务行业的敏感度，善于捕捉相关电子商务行业、企业的最新信息。



任务实施

一、B2B交易模式概述

B2B电子商务模式，全称为Business to Business，是企业对企业的电子商务，具体是指互联网企业以提供互联网展示推广平台的方式，为跨行业的各类企业的即时沟通提供便利，同时也在线下为企业提供市场推广服务。

二、B2B交易模式的类型

B2B网站分类，见表1-2-1。

表1-2-1 国内B2B网站分类

模式	主要特征	行业应用
综合B2B模式	品牌知名度广，行业覆盖面广，大而全，服务泛而不精	阿里巴巴、慧聪网、中国制造网、环球资源网
垂直B2B	面向制造业或面向商业的垂直B2B（行业B2B）。垂直B2B可以分为两个方向，即上游和下游	中国化工网、中国服装网
水平B2B	面向中间交易市场的B2B（区域性B2B）。这种交易模式是水平B2B，它是将各个行业中相近的交易过程集中到一个场所，为企业的采购方和供应方提供了一个交易的机会	阿里巴巴、慧聪网、中国制造网、环球资源网等

三、B2B电子商务网站的盈利模式

网站盈利模式主要包括会员费、广告费、竞价排名和增值服务等，如图1-2-1所示。

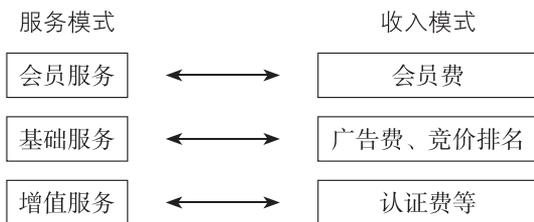


图1-2-1 B2B网站服务与收入分析

四、C2C电子商务模式的含义

C2C电子商务模式全称为Customer to Customer，是指消费者与消费者之间通过分类广告在电子商务在线交易平台上进行的个人商品拍卖。

五、C2C电子商务网站的盈利模式

C2C网站的盈利模式大致可以包括商品登录费、店铺费用、交易服务费、广告费、搜索费用和其他服务收费等，见表1-2-2。

表1-2-2 C2C电子商务网站盈利模式

盈利模式	收入的具体形式
商品登录费	产品图片发布费、橱窗展示费
店铺费用	年租费/月租费
交易服务费	按交易金额提成一定比例
广告费	推荐位费用、竞价排名
搜索费用	关键字搜索
其他服务收费	特色服务费、支付交易费、物流服务收费

六、C2C模式的交易流程

C2C模式的交易流程由卖方和买方系统共同完成。

卖方步骤如图1-2-2所示。

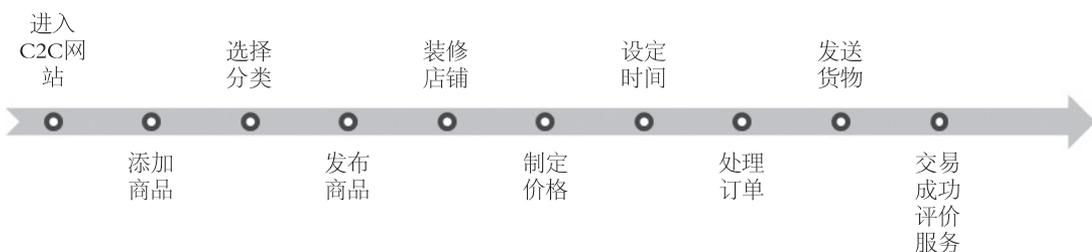


图1-2-2 卖方交易流程

买方步骤如图1-2-3所示。

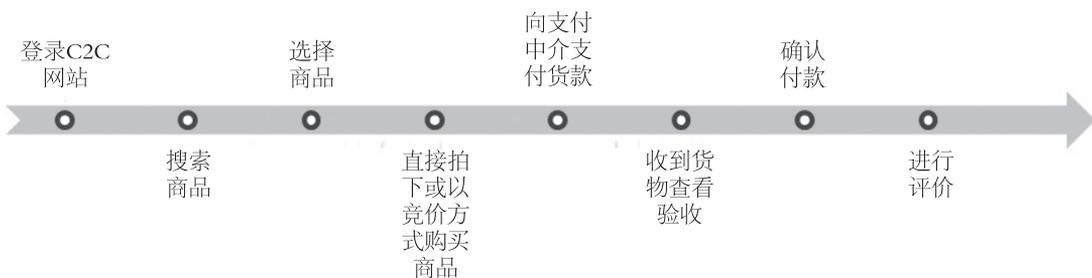


图1-2-3 买方交易流程

七、B2C交易模式概述

B2C模式全称为Business to Customer，是指企业与消费者之间的电子商务模式。该模式一般以网络零售业为主，企业通过互联网为消费者提供一个新型的购物环境——网上商店，消费者通过网络在网上购物、支付。

八、B2C交易模式的分类

根据不同的标准，B2C模式可以划分为不同的类型，目前较全面的是把B2C模式划分为以下几类，如图1-2-4所示。

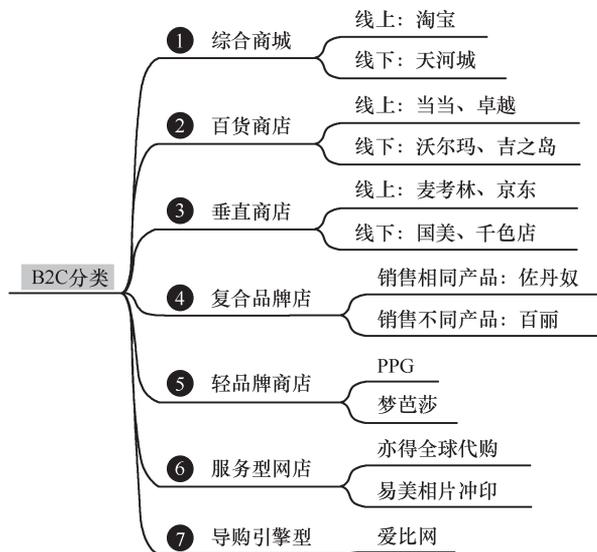


图1-2-4 B2C交易模式分类

(一) 综合商城

综合商城有庞大的购物群体，有稳定的网站平台，有完备的支付体系和诚信安全体系，与传统商城一样，综合商城自身是不卖东西的，而是提供完备的销售配套。典型代表有天猫商城，如图1-2-5所示。



图1-2-5 天猫商城

（二）百货商店

百货商店只有一个卖家，由卖家负责提供满足用户日常消费需求的丰富产品线，类似于线下的沃尔玛、屈臣氏等大型超市，在线百货商店甚至会有自己的品牌。典型代表有当当网、亚马逊，如图1-2-6、图1-2-7所示。



图1-2-6 亚马逊网站



图1-2-7 当当网主页

（三）垂直商店

垂直商店销售的商品存在着很多相似性，要么是满足于某一人群，要么是满足某种需要，亦或是满足某个平台。在线垂直商店主要针对特定用户的特定需求，进行细分领

域商品的专业化销售，相对于综合商城和在线百货商店，商品类型更为集中，并通常能为用户提供相关领域更专业的建议，更适合用户比价查询。典型代表有线上的麦考林、京东商城、中关村在线等，兼有线下的国美、苏宁易购等，如图1-2-8所示。



图1-2-8 中关村在线

(四) 复合品牌店

随着电子商务的逐渐成熟，会有越来越多的传统品牌商以抢占新市场、拓展新渠道、优化产品线与渠道资源为目标加入电商市场。典型代表有线上线下销售相同产品的佐丹奴、线上线下销售不同产品的百丽，如图1-2-9、图1-2-10所示。



图1-2-9 佐丹奴



图1-2-10 百丽

（五）服务型网站

随着服务业的发展，为了满足人们不同的个性需求，服务型的网店也越来越多。典型代表有12306火车票网、58同城网、肯德基的在线订餐等，如图1-2-11所示。



图1-2-11 12306火车票网

（六）导购引擎型

导购类型的网站意在增加购物的趣味性和便捷性。目前我国诸多购物网站都推出了购物返现活动，少部分推出了联合购物返现，这些策略都是用来激发消费者的购物兴趣。典型代表：返利网。

（七）在线商品定制型

商品定制是互联网的新兴产业，很多客户可能只看中了商品的某一特点，却不得不花钱购买了整件商品，而商品定制可以完美地解决这一问题，它让消费者参与到商品的设计中，能够购买到自己真正需要和喜欢的商品。典型代表有忆典定制、网易印象派等，如图1-2-12所示。



图1-2-12 网易印象派

九、B2C模式的交易流程

B2C电子商务的交易流程大致可以分为用户注册、选购商品、支付结算和物流配送等4个过程，如图1-2-13所示。



图1-2-13 B2C模式交易流程图



课后练习

练习一：B2B、B2C、C2C交易模式的含义。

练习二：以下描述中，哪些是B2B模式的优点，哪些是B2B模式的缺点？

- A. 业界龙头主导；
- B. 提升业者的竞争性；
- C. 向不认识的购货来源购买有风险；
- D. 如果是供应商，可能必须要削价和同业竞争；
- E. 扩大客户群；
- F. 节约成本；
- G. 迅速搜寻

练习三：对以下描述按垂直型B2C，综合型B2C和平台型B2C进行分类。

- A. 中小企业“触网”首选；
- B. 多个买方和多个卖方通过这个集认证、付费、安全、客服和渠道于一体的统一平台提供的相关服务完成交易的商业模式；
- C. 天猫；
- D. 乐淘；
- E. “大”而“全”；
- F. 产品和服务的专业化；
- G. 产品线结构非常丰富，拥有广泛的、忠诚的注册用户，以及众多的合作供应商；
- H. “专”而“深”；
- I. 京东商城、当当网、亚马逊

练习四：对下列相应网站进行归类。

- A. 淘宝；
- B. 天猫；
- C. 阿里巴巴；
- D. 当当网；
- E. 58同城；
- F. 京东商城；

练习五：以下哪些属于C2C网站盈利模式？

- A. 下载收费；
- B. 商家展会；
- C. 广告费；
- D. 会员费；
- E. 搜索排名竞价；
- F. 分站加盟；
- G. 支付环节收费；
- H. 交易提成

练习六：找到并浏览国内5家B2B电子商务网站，了解其经营范围、面向对象、交易流程与收入来源等，对B2B电子商务网站形成认识。

对B2B电子商务网站的认识

	网站名称	经营范围	面向对象	交易流程	收入来源
1					
2					
3					
4					
5					
结论					

练习七：对B2C网站做整体认识，利用搜索引擎搜索出4家电子商务企业，浏览它们的网站，并做出比较，填写下表。

B2C网站对比

	网站名称	服务种类	网站特色	盈利模式	市场规模
1					
2					
3					
4					
结论					

任务三 网络零售及平台选择



任务描述

了解网络零售及各平台的内容和交易的流程，为未来运用或从事电商工作打下基础。



任务目标

知识目标：了解网络零售的概念；理解与运用网络零售交易的一般流程。

技能目标：掌握网络零售交易的销售以及购物流程。

情感目标：有一定的创新意识，具有网络零售行业的敏感度。



任务实施

随着互联网的普及，电子商务应用在中国快速发展。我国网络零售的发展历史大致可以划分为如下三个重要阶段，见表1-3-1。

表1-3-1 网络零售发展历史阶段

序号	第一阶段（1999年）	第二阶段（2003–2005年）	第三阶段（2006年至今）
1	易趣（1999年）	淘宝（2003年）	凡客诚品（2007年）
2	当当网（1999年）	京东（2004年）	兰亭集势（2007年）
3	卓越网（1999年）	红孩子（2004年）	麦包包（2006年）

一、网络零售的概念

网络零售是指交易双方以互联网或其他电子渠道为媒介的商品交易活动，即通过互联网进行的信息的组织和传递，实现有形商品和无形商品所有权的转移或服务的消费。

二、网络平台类型

以B2C和C2C两大代表性平台为例。我国代表性B2C网络零售平台比较如下，见表1-3-2。

表1-3-2 我国代表性B2C网络零售平台比较

涉及主要领域	B2C厂商	成立时间	有无自建物流	有无开展线下业务
百货类	当当网	1999.11	无	无
	卓越亚马逊	2000.5	有	无
家电3C类	京东商城	2004.1	有	无
	苏宁易购	2009.8	有	有
服装类	凡客诚品	2007.10	有	无

我国代表性C2C网络销售平台比较如下，见表1-3-3。

表1-3-3 我国代表性C2C网络销售平台比较

服务商	成立时间	支付工具	沟通工具	投资商
淘宝网	2003.5	支付宝	阿里旺旺	阿里巴巴
易趣网	2006.12	安付通	易趣通	美国ebay
拍拍网	2006.3	财付通	QQ	腾讯

三、自建网络销售平台

自建型网络销售平台是在互联网上进行商务活动的虚拟网络空间和保障商务顺利运营的管理环境,企业或商家可充分利用电子商务平台提供的网络基础设施、平台支付、安全平台、管理平台等共享资源有效低本地开展自己的商业活动。例如海尔商城,如图1-3-1所示。



图1-3-1 海尔商城主页

四、第三方电子商务平台

第三方电子商务平台泛指独立于产品或服务的提供者和需求者,通过网络服务平台按照特定的交易与服务规范为买卖双方提供服务,如图1-3-2所示。



图1-3-2 淘宝网

课后练习

练习一：试对网络零售和传统零售进行比较，分析二者的优势和劣势。

练习二：自己任意申请注册一个零售网站账号，并完成一个完整的商品购物流程。

项目小结

本章主要介绍了电子商务的相关知识和网络零售的相关概念，学习了电子商务的主要模式及重要的网络平台，以及各网络平台的经营方式。学生们在理解了有关知识概念之后，为今后学习和掌握电子商务课程打下基础。

学习自测

任务模块	测试内容	学习自测	分值权重
综合素质	协作能力		10
	沟通能力		10
基本知识	电商基础知识		10
	电子商务的主要模式		20
	网络零售知识		10
操作技能	电商三个主要模式操作流程		30
	网络零售操作流程		10
学习感悟			