

综合辅导：中小企业开展电子商务的八大误区
电子商务考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E7_BB_BC_E5_90_88_E8_BE_85_E5_c40_516857.htm

摘要：电子商务给中小企业带来了与大企业在市场上平等竞争的契机，近年来它的发展异常迅猛，而且将持续下去，乃至给商务活动带来一次彻底的革命。许多中小企业已充分意识到它给自己带来的机遇，纷纷启动电子商务战略，但由于它在我国刚刚起步，可供借鉴的成功案例较少，加上中小企业电子商务人才缺乏，在实施电子商务的过程中它们往往陷入这样或那样的误区之中，本文对这些常见误区作了一一的剖析。

关键词：中小企业 电子商务 误区

中小企业要开展电子商务的主要原因是：因为中小企业没有大型企业的市场营销网络、受资金和资源制约不可能进行大规模的渠道建设和投入大量宣传促销费用进行业务的时空拓展、受人员规模制约不能大量有效地开展业务咨询和售后服务，而电子商务可以很有效地解决这些问题，可以断言，许多中小企业将通过有效的电子商务战略上演一幕又一幕以小赢大、以弱胜强的经典故事。但是，电子商务在我国才刚刚起步，对于目前我国大部分的中小型企业而言，它们一方面意识到开展电子商务活动的必要性和紧迫性，另一方面又在开展电子商务活动中陷入这样或那样的误区。

一、缺乏对电子商务本质和电子商务运作模式的理解，存在知识和认识上的观念误区。应该非常明确的是：电子商务的本质是商务，“电子”是实现“商务”的手段。但在实践中，笔者接触到的许多中小企业领导和员工都将电子商务看成高新技术，把它当作纯粹的技术解决方案，在实施电子

商务方案时把它全盘交给技术部门去解决，网站的规划与建设也全由计算机技术人员统筹负责，企业领导人往往只对资金预算进行决策，他们在决策的过程中通常只向技术人员进行咨询，由于目前真正的电子商务人才非常缺乏，绝大多数计算机网络技术人员的知识结构局限于技术范畴，所以最终的电子商务方案必然偏离其商务目的，以至最后达不到预期目标，甚至造成巨大的投资浪费。另外，由于专业人才的缺乏，许多中小企业还缺乏对各种经典电子商务运作模式的了解，他们不清楚B2B、B2C、C2C等各种模式的特性和差异，不了解其他企业成功运作电子商务活动的经验，也就不能从多种模式中正确的选择适合于企业自身特点的运作模式，并根据企业的自身特点制定出科学的、周密的、可操作性强的电子商务工作规划和实施计划。所以，对于中小型企业而言，在准备开展电子商务前，最好能够对各种电子商务运作模式有比较透彻的了解，要清楚电子商务并不是一件单纯的计算机网络工作，并不是仅仅依靠一两个搞计算机网络的高才生就可以解决问题的。电子商务是以信息技术为基础、以计算机为主要工具、以网络为主要信息媒介、以商务活动为主要目的的多学科交叉应用体系，它是一个需要由企业老总来挂帅、由营销管理部门来规划、由技术部门来设计技术方案、由全体职工来运作的相当复杂的系统工程。

二、缺乏对实施电子商务的成本和效益进行认真的评估测算

电子商务与传统商业模式相比具有无可比拟的优势，随着计算机技术、通信技术和信息技术的迅猛发展，以及Internet技术的全球普及，电子商务正酝酿着一场新的商业革命。电子商务能整合企业形象和品牌传播、降低采购和管理成本、实现无库存生产

、扩大贸易的时空范围，从而增强了企业的竞争力，促进了贸易的增长，给企业带来实实在在的有形和无形的收益。但是，我们在看到电子商务给我们带来好处的同时，也应该对开展电子商务所需要的成本有个非常清楚的了解。这些成本主要包括：设备投资费用，它包括以各种方式接入因特网所必须的各种设备的费用和使用因特网时所需要的各种类型的终端、微机、工作站、服务器、软件等的费用；通讯成本，它主要包括为传输信息所付的资费；维护费，它包括网络管理人员的工资和其他消费品的费用等。对于一个企业，特别是中小型企业，切记要注意应根据自身的情况对上述收益和成本进行认真的评估和测算后再作决策，尤其要防止跌入在硬件投入上盲目追求先进性的误区，在这一点上，笔者接触过太多的案例。

三、缺乏对原有生产、营销、后勤供应等体系进行有机的整合 在开展电子商务的过程中，中小企业需要对原有的生产制造体系、各种产品、市场营销体系有一个完整的，客观的认识；需要构建有效的企业内部信息系统以支撑外部的网络营销环境。需要自筹或依托一个由第一把手领衔的具有专家级才能的小组来统筹运作企业的电子商务活动，其中需要包括：统筹、营销策划、网络技术、生产管理、销售、财务、后勤等多方面的人才。企业所依托的这个小组要在具有高超技能和丰富经验的同时，必须以服务企业的发展为主要任务，而不是以出售自己的产品或技术为主要任务，这一点对于企业是否能够成功的开展电子商务工作格外重要。

来源于百考试题 由于电子商务是紧密联系、复杂的系统工程，中小企业在开展电子商务的同时，应统一部署，统一规划，要坚决打破部门间的信息和利益壁垒，防止部门间各

自为政，各行其是。没有统一部署、规划和执行的电子商务根本就不能发挥其如前所述的优势，部门之间不能真正地进行信息沟通和资源共享。就如同我们过去在城市规划和建设中出现的问题一样，各挖各的沟，有路就是行不通。企业还要大力提高电子商务从业人员的职业道德，增强团队协作精神，必要时对部门领导实行轮岗机制，务必使企业内部系统信息透明化，防止企业内部出现各自为政、各行其是的现象。在统一思想和统一规划执行方面需要充分发挥第一把手的强力领导作用，许多企业之所以投入大量资金实施电子商务最后却成效不大，其根本原因就是其整个经营模式未作新的整合。

四、从我出发、以我为主建设企业网站

网站是企业展示形象、传播沟通信息、陈列产品、进行买卖活动的平台，是开展电子商务过程中所必不可少的重要组成部分。毫无疑问，能否吸引和留住企业目标顾客来浏览网站是其建设成功与否的唯一标志。正因如此，在建设网站的过程中，企业必须认真调查分析目标顾客的需求和爱好，网站建设应想方设法去满足这些需求和爱好，应坚持以顾客为主导的思想。但很多中小企业在建站时并未注意到这一点，他们往往从我出发、以我为主，特别喜欢花费大量主页空间来介绍企业的历史沿革、突出企业的建筑物、领导题词和领导人简历等内容。这些内容其实对于访问网站的朋友来讲，并不具有实质性的意义，他们只关心企业的产品、价格、品质、售后服务体系、增值服务等自己所需要的内容，这就是为什么很多企业网站的浏览者数量一直上不去的根本原因。

五、忽视网站维护工作的重要性

很多中小企业认为在完成了企业的电子商务硬件、软件和网站建设之后就可以一劳永逸了，殊不知打江

山不易守江山更难，如果没有高素质的专人对企业网站进行维护或企业各部门对维护工作不重视和配合的话，企业的前期投入就肯定打了水漂，预期效益就会变成空中楼阁，这已经被很多企业的失败事例所证实。道理很明显，如前所述，企业网站肩负着相当重要的功能：首先，就展示形象功能来说，如果一个企业的网站内容和版式长年累月没有什么变化，浏览者一定会认为该企业缺少激情与创新，甚至会认为企业不景气，进而对企业产生不良印象；第二，就信息传播功能来说，如果企业网站内容不进行及时更新，浏览者每次登录都看到同样的信息，久而久之，该网站将不会再有回头客，网络营销的功能将得不到发挥；最后，就交易功能来说，如果一个网站经常出现故障而得不到有效的维护，试想还有谁敢来这里进行交易呢？所以说，企业网站要想吸引新客户、留住老朋友，就必须在网站内容和版式上求变，在故障处理和信息反馈上求快，认真做好维护工作，才能真正为开展好电子商务工作打下坚实的基础。

六、将电子商务与传统贸易相割裂

许多企业存在这样一种认识：电子商务活动与传统贸易是两回事，它们的运作模式和规律完全不同，电子商务与传统贸易是两个相互独立的市场，相互无关的领域，因而要分别采取不同的经营手法。这种认识具有相当的代表性，一些企业甚至专门设立两个并列的部门：传统的营销部和新兴的电子商务部。其实，这种认识是极其错误的，虽然电子商务终将改变传统贸易的许多理论与方法，但是就目前而言，电子商务的应用还受到许多瓶颈的制约，它的作用更多的体现在网络营销方面。大量事实证明，电子商务应该与传统贸易相结合才能发挥其作用，它是对传统贸易的补充，企业

应将电子商务与传统贸易活动有机的结合起来，统一思想行动目标，统一营销策略，才能实现收益最大化。

七、忽视对员工的培训工作 由于网络信息技术目前还是新生事物，对中小企业来说，一方面，技术开发人才非常稀缺；另一方面，即使是技术应用人才也大多集中于受过良好教育的少数年轻人，大多数占据管理职位的企业骨干人员并不能熟练运用网络信息技术，由于惧怕自身地位下降和利益减少，他们甚至会暗中抵制新的经营模式和新的办公方式。所以，在企业电子商务的建设过程中，不能指望网络和系统建设好了人们就会自发地去用，恰恰相反，必须有企业领导和业务人员实质性的参与介入，才有可能对企业的作业流程和管理体制进行改革，才有可能使企业电子商务建设落到实处。为此，不断提高企业员工的素质以适应电子商务环境下的生产经营和管理工作，就显得至关重要。只有全体员工真正懂得电子商务能给企业带来实在的好处，并每个人都会运用它来完成自己的工作，才能真正发挥电子商务整合企业资源的优势，增强企业的核心竞争力。这方面的经验教训很多，有些企业在整个电子商务系统建成后就以为万事大吉了，没有及时组织全员培训，或培训时走过场，或领导不参与，很快，由于大家步调不一致，甚至互相设防，最后，花费大量资金建成的电子商务系统只是提供大家一些诸如上网娱乐之类的功能，实在是痛心可惜。

百考试题提供 八、误认为网站就是商店 相当一部分中小企业都认为做一个电子商务网站其实就是在网上开一个商店。虽然这对外行的人来解释的话可以这么说，但作为一个电子商务经营者如果这么想甚至这么做的话，那就很可能要落个以失败收场的命运。这种错误其实类似于将营

销理解为销售，其实前者的内涵和外延都要宽广得多。而且在目前的环境下，真正能直接在网上卖的商品种类很有限，开展电子商务更多的是卖企业形象、产品品牌和信息以及建立与客户之间的有效沟通。正因如此，企业在建网站时一定要营销部门来规划，那些相信请专人五分钟便能建好网站的企业将为此付出代价。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com