

电子商务员辅导之B2C电子商务生存法则电子商务考试 PDF  
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/539/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_539651.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/539/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_539651.htm) 绝大多数的B2C网站都面临着三方面的挑战：渠道冲突，管理革新，成本激增。事实证明，他们应对这些挑战的表现决定了各自截然不同的命运。本文针对每一个难题提出了相应的对策，它不仅涵盖了经实践证明的一些成熟做法的核心思想，而且进一步提出了作者的思考与建议。二十世纪九十年代末期，投资者们狂热于网络风险投资，纳斯达克综合指数高居不下。B2C网站作为最引人注目的兴奋点，对传统的“水泥砖”B2C企业形成巨大威胁，甚至对重写现存的商业法则跃跃欲试。但是，在2000年的春天，这派繁荣景象很快就收场了，纳斯达克综合指数持续下跌，大量B2C网站成批倒闭。如今，B2C戏剧性的兴衰浪潮已经平息。尽管各国的B2C电子商务销售总额只占GDP的很小一部分，但是一些第二代B2C电子商务网站已陆续翻过盈亏平衡点，开始实现盈利。对于B2C的“春天”有众多因素起了不可忽视的作用，包括网民的增多，三大网上购物瓶颈（物流、安全、支付）实质性的改善以及网上商店为做概念不为赚钱的错误动机的根除等等。然而在B2C电子商务中客观存在着一些具有必然性、普遍性和稳定性的规律，正是它们根本决定了B2C电子商务网站的优胜劣汰，构成B2C电子商务生存法则。第一法则：面对渠道冲突欲取故与B2C电子商务特有的“非居间化”是指制造商或服务提供商避开中间商，采取直销的做法；“居间化”则恰恰相反，它指新的中间商进入销售渠道并因此将渠道链拉长。由“非

居间化”带来的好处是显而易见和激动人心的加速的商品周转率，更强的渠道控制力，更少的利润分享者和对客户更深刻的认识。戴尔电脑就是一个成功的“非居间化”个案。至于亚马逊网上书店，卓越网和其他用互联网技术武装起来的中间商，一些文献将其作为B2C电子商务下“居间化”的典型例证。但事实上，这些网站通过将销售渠道缩短为“一阶通路”对“非居间化”做出了实质性的贡献。不过，这些网站本身永远无法跨越这最后一阶，这也正是他们能利用B2C电子商务的其它所有优势，就是在成本上没有多少回旋余地的根源所在。/百考试题/收集/而真正的成本优势，只有靠进一步的“非居间化”取得。既然“非居间化”是B2C电子商务这种新型商务模式的必然归宿，为什么不是所有的企业都步入了网上直销这个令人兴奋的领域呢？渠道冲突是症结所在。当B2C“热”达到高潮时，异常激烈的渠道冲突成为了互联网革命最喧嚣的战场。“非居间化”的行动者们形成两派“革命派”和“改良派”。“革命派”试图将所有的中间商驱逐出局，但他们大多数失败了。1999年的秋天，通用汽车计划买回700家专卖店并正式启动网上直销，这个决定遭到汽车代理商们的断然拒绝。经过几轮谈判，/百考试题/收集/迫于美国汽车经销商行会咄咄逼人的强大势力，通用继同意“永不直销”之后再次承诺“不会甩掉任何一个经销商”，计划最终熄火。而以雅芳为代表的“改良派”试图把中间商转变成配送服务商。他们虽然没有招来传统渠道的猛烈攻击，但不可避免地失去了他们的信任。来自双方的“妥协”也可能成为一次伟大革命的里程碑，因为它同样意味着反对者们的一些让步，一种承认。接下来要做的就应该是在具体实

践中学会如何“得寸进尺”了。“多渠道”应运而生，这对那些已拥有了传统渠道，并迫于传统渠道的压力在B2C电子商务道路上举步维艰的供应商们来说，正是一次成功的“妥协”。当然，仅仅通过网站提供给消费者充足的信息并在其决定购买之后将其导向某一传统商店的做法并不可取，也不算是真正的“多渠道”销售。理智的做法是发挥电子渠道完整的功能，并努力缩减渠道组合中其它渠道的功能。“麻痹”传统渠道所用的剂药是“多渠道”下更丰满的市场份额，而这副至关电子渠道生存大计的药剂是否配制成功则取决于是否拥有确保跨渠道协调一致的正确技术。这些技术致力于网上商店与实体商店的无缝整合，应是先进理论和高超战略的代码实现。根据波士顿咨询集团Shop.org的调查，2002年在多渠道零售商的努力下，网上销售增长了48%。这种事实上得益于对传统渠道现成实体网络有效利用的显著成果，无疑是对“多渠道”销售模式优越性的有力证明。但无论如何，促进“无居间化”的策略和技巧还十分必要和重要。其中，基于渠道的市场划分和将传统渠道适时地纳入电子渠道作为其实现环节的做法均不失为“无居间化”的高招。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](http://www.100test.com)