

电子商务综合辅导之网络社区营销方法电子商务考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/551/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_551085.htm

网络社区是网上特有的一种虚拟社会，社区主要通过把具有共同兴趣的访问者集中到一个虚拟空间，达到成员相互沟通的目的。网络社区是用户常用的服务之一，由于有众多用户的参与，因而已不仅仅具备交流的功能，实际上也成为一种网络营销场所。本文介绍网络社区营销方法及其主要问题，包括网络社区的主要形式和功能，网络社区在网络营销中的主要作用等。

网络社区的主要形式和功能

电子公告板（BBS）：是虚拟网络社区的主要形式，大量的信息交流都是通过BBS完成的，考试/大会员通过张贴信息或者回复信息达到互相沟通的目的。有些简易的社区甚至只有一个BBS系统。

聊天室（Chat Room）：在线会员可以实时交流，对某些话题有共同兴趣的网友通常可以利用聊天室进行深入交流。

讨论组（Discussion Group）：如果一组成员需要对某些话题进行交流，通过基于电子邮件的讨论组会觉得非常方便，而且有利于形成大社区中的专业小组。

论坛和聊天室是网络社区中最主要的两种表现形式，在网络营销中有着独到的应用。考试/大网络社区可以增进和访问者或客户之间的关系，也可能直接促进网上销售。

网络社区在网络营销中的主要作用

网络社区营销，是网络营销区别于传统营销的重要表现。网络社区营销主要有两种形式：**利用其它网站的社区和利用自己网站的社区。**

论坛（或BBS）是一个非常有用的场所，你可以了解别人的观点，同时可以帮助他人或者向他人求助，论坛一般都有特定的讨论

主题，经常参加论坛的人可能有电子杂志的编辑、企业家、管理人员，以及对某些话题感兴趣的任何人。如果你对某个问题有疑惑，不妨到相关的论坛去看看，说不定有人可以给你提供答案。另外，有些论坛设有专门的广告免费发布区，可以充分利用这些机会宣传自己的产品，也可以参与一些和自己的产品有关的问题的讨论，通过和别人讨论或解答问题，达到间接推广产品的目的。考试/大但是，应该尽量避免在非商业性社区内大做广告，否则会招致别人的厌烦甚至被驱逐出去。除了利用其它网站的社区开展营销之外，如果有自己的网站，也可以建立自己的网上社区，为网络营销提供直接渠道和手段。网站社区的主要作用如下：（1）可以与访问者直接沟通，容易得到访问者的信任，如果你的网站是商业性的，你可以了解客户对产品或服务的意见，访问者很可能通过和你的交流而成为真正的客户，考试/大因为人们更愿意从了解的商店或公司购买产品；如果是学术性的站点，则可以方便地了解同行的观点，收集有用的信息，并有可能给自己带来启发。（2）为参加讨论或聊天，人们愿意重复访问你的网站，因为那里是和他志趣相投者聚会的场所，除了相互介绍各自的观点之外，一些有争议的问题也可以在此进行讨论。（3）作为一种顾客服务的工具，利用BBS或聊天室等形式在线回答顾客的问题。作为实时顾客服务工具，聊天室的作用已经得到用户认可。（4）可以与那些没有建立自己社区的网站合作，允许使用自己的论坛和聊天室，当然，那些网站必须为进入你的社区建立链接和介绍，这种免费宣传机会很有价值。（5）建立了论坛或聊天室之后，可以在相关的分类目录或搜索引擎登记，有利于更多人发现你的网

站，也可以与同类的社区建立互惠链接。（6）方便进行在线调查。无论是进行市场调研，还是对某些热点问题进行调查，在线调查都是一种高效廉价的手段。在主页或相关网页设置一个在线调查表是通常的做法，然而对多数访问者来说，由于占用额外的时间，大都不愿参与调查，即使提供某种奖励措施，参与的人数可能仍然不多，如果充分利用论坛和聊天室的功能，主动、热情地邀请访问者或会员参与调查，参与者的比例一定会大幅增加，同时，通过收集BBS上顾客的留言也可以了解到一些关于产品和服务的反馈意见。网络社区营销中的主要问题

在互联网发展的早期，网上专业的商业社区还比较少的情况下，一些BBS、新闻组和聊天室曾经是重要的营销工具，一些早期的网络营销人员利用网络社区发现了一些商业机会，甚至取得了一些成就。但是，实际上，网络社区营销的成功概率是非常低的，尤其是作为产品促销工具时。另外，随着互联网的飞速发展，出现了许多专业的或综合性的B2B网站，其主要职能就是帮助买卖双方撮合交易，因此，一般的网络社区的功能和作用也发生了很大变化，网络营销的手段也更加专业和深化，网络社区的营销功能事实上已经在逐渐淡化，而是向着增加网站吸引力和顾客服务等方向发展，所以，当我们利用网络社区进行营销时，要正视这一手段的缺陷，不要对此报太大的期望。不过，一个优秀的社区在网站中所起的作用仍然不可低估，在可能的情况下，当规划和建设自己的网站时，应尽可能将网络社区建设作为一项基本内容。

电子商务师考试复习方案
电子商务师考试 - 电子商务员辅导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