

[考点知识]电子交易订单处理电子商务考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/582/2021\\_2022\\_\\_5B\\_E8\\_80\\_83\\_E7\\_82\\_B9\\_E7\\_9F\\_A5\\_c40\\_582890.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/582/2021_2022__5B_E8_80_83_E7_82_B9_E7_9F_A5_c40_582890.htm) 一．单证设计

1．一般来讲，哪些网上单证是一个网上商店必须的？答题思路：真实的基本信息，例如真实姓名、联系方式、地址等，以方便买卖双方联系。2．在进行网上单证的设计时，如何保证单证风格的统一性？答题思路：（参考教材）（1）列出各网上单证为方便客户所需要的提示语内容。（2）确定本商店网上单证统一的风格，包括色彩、字体、字形等。（3）确定各单证中的问候语和广告语的内容。3．在进行网上单证的设计时，如何可以减少客户的输入？答题思路：尽量提供完备的选项，避免不必要信息的填写、给客户一个暂时存放的地方等。4．网上订单中有哪些信息可以和客户数据库相连？答题思路：（参考教材）来源：www.100test.com（1）确定各网上单证应出现在哪些相关网页及其具体位置。（2）设计各网上单证之间的相互关系，包括数据调用和链接关系。（3）设计各网上单证的有关功能，例如购物车中的商品的确认和删除等。（4）设计对客户输入数据的核对功能。二．订单合并1．如果客户要求订购的商品没有了，怎么办？答题思路：这种情况各个电子商务网站处理方式不完全相同，但电子商务网站会记录客户的产品需求，尽可能地满足客户的要求。2．什么情况下订单无法合并了，为什么？答题思路：（1）如果第一份订单处于“已发货”状态，那么就无法将订单合并了。（2）支付成功的订单也不能进行合并了。可以从后台数据库的角度考虑，订单在不同的阶段

有不同的状态。3. 是不是所有的商城对于订单合并的条件一致？答题思路：不同的电子商务企业所采用的方法和路径可能不尽相同，而且各个电子商务企业总是在不断地调整和完善本企业的订单处理流程。

三. 订单分析

1. 如何将用户数据库中的信息运用到商品的营销过程中去？答题思路：用户信息分两种，第一种是系统提供相关信息，供用户参考；另一种是系统自动引用相关的客户信息。采用数据挖掘及系统集成技术，集成第三方数据和工具以提供特定计划和分析信息。通过全面的分析工具，CRM系统可以获得外部系统有价值的信息，进行同步的数据分析，并将分析结果公布和传递给市场、销售和服务人员。参考教材内容及相关案例，会有更多的发现和思路。

2. 你认为在做客户订单分析时，应该特别注意哪些信息，如何把它们联系起来看？答题思路：注意各种信息内在的真实逻辑性，并考虑到不同种类数据之间的联系，才能对它们进行有条不紊的管理。可根据客户订单分析的案例来分析，例如分析年龄、产品类行、购买的金额，以及所住的地区所传达的信息。

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)