

顾客主导型电子商务模式：顾客主导型电子商务的管理方法  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/62/2021\\_2022\\_\\_E9\\_A1\\_BE\\_E5\\_AE\\_A2\\_E4\\_B8\\_BB\\_E5\\_c40\\_62126.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/62/2021_2022__E9_A1_BE_E5_AE_A2_E4_B8_BB_E5_c40_62126.htm) 顾客主导型电子商务的管理方法以顾客为主导型的交易模式利用了信息技术带来信息沟通成本低廉的特点，使得传统直接交易难以克服的地理空间分隔问题在电子虚拟市场上得到解决。与供方企业主导型交易存在的差异是顾客主导型交易体现了顾客特别是消费者在市场交易中的主体地位，这是消费者通过网络消除信息不对称、扩大产品服务选择范围，通过网络可以同其他需求类似的消费者形成虚拟消费团体增强讨价还价能力。实现顾客主导型交易的基础是新型的提供市场信息中介服务的电子中间商掘起。这类电子中间商发展非常迅猛，如早期提供信息服务的ICP(Internet Content Provider)，现在迅猛发展的电子商务站点如网上拍卖站点、网上自由市场等。网络时代的交易必将从供方主导型转为顾客主导型，企业只有在充分满足顾客需求前提下，才可能在市场竞争中立足。传统提供产品服务的企业必须转变企业经营模式，对企业的经营管理进行变革，才有可能实现顾客主导型电子商务模式。顾客主导型电子商务模式的核心是顾客直接参与企业产品的整个设计生产环节，由被动型的接受变为主动型的参与。因此企业内部管理的核心是如何最大限度方便顾客实现自己的需求，要求企业内部各部门进行协同工作，共同为顾客服务，同时这种协同工作必须是顾客导向的。顾客主导型电子商务模式的管理示意图 要实现上述顾客主导型电子商务模式，企业必须调整原有的业务流程，由原来企业主导的业务驱动流程变为

顾客主导的业务驱动流程，实现企业供应链的转变和业务流程的顾客导向的转变。实现企业业务流程的转变，必须结合电子商务技术，通过业务流程重组(Business Process Reengineering, BPR)实现业务流程顾客导向的转变。只有有效的电子商务技术才可能真正实现顾客主导型的电子商务模式。 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)