

电子商务网站品牌建设的研究电子商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_644868.htm

对于任何一个企业来说，品牌都是企业的核心竞争力。随着互联网网络的快速发展，电子商务网站建设及企业网站建设如雨后春笋，从无到有、从有到多、从多到滥……着力提升电子商务网站品牌建设，使之真正成为树立企业良好形象的增亮剂，推动企业持续发展的助推器，是企业领导和网站管理者思索的一个重要课题。在繁杂的网站中脱颖而出，在企业中凝聚人心，在社会上倍受瞩目，成为众口皆碑的响亮品牌，是企业及电子商务网站的期望和目标。品牌是代表企业或产品的一种视觉的、感性的和文化的形象，它是存在于消费者心目之中代表企业全部内容的一种东西，它不仅仅是商标标志，而且是信誉标志，是对消费者的一种承诺。品牌建设适用于各行各业，自从互联网诞生以来，品牌建设的理念就延伸到以互联网为服务平台的企业，例如大家熟知的门户网站品牌有新浪、搜狐。熟知的搜索网站品牌有百度、Google等。品牌建设同样适用于电子商务网站和企业，电子商务只有建立一个良好的网站品牌才有利于长远发展。因此，无论从竞争角度还是从长远发展来说，以互联网为平台的电子商务企业都需要建立一个良好的品牌。品牌建设是电子商务市场对电子商务网站的要求和期待，但是绝大部分电子商务企业自身在品牌认识上存在不足。

- 1、忽视品牌影响力 大部分电子商务网站还没有意识到品牌战略的重要性，他们对电子商务的认识还存在一种重技术而轻品牌的现象。在这种错误思想引导下，不少企

业盲目追求网站访问量和点击率，甚至编制恶性代码强行用户访问以提高访问量，2005年还有因采用上述方式而遭到同行以“违反公平竞争法”起诉的电子商务企业，这种行为大大损害了企业的形象，根本无法在消费者心里建立起良好的品牌。

2、错误理解品牌 一些电子商务网站虽然认识到了品牌的重要性，但是却错误地理解了品牌。网站是电子商务的服务平台，于是电子商务企业就在其他各个网站上做网站连接广告和弹出式广告，他们往往觉得品牌就是做广告，据调查统计：网民最反感的方面排在第一的就是弹出式广告/窗口，通过这种方式是无法建立网站品牌的。

3、自断品牌之路 电子商务诞生以来已发生多起并购事件，并购的开价都是百万、千万美元，甚至上亿美元，这就使得中国的部分电子商务企业不是在经营网站，而是在做“一单生意”，他们不想把网站做成一个长久品牌，而是想短期将网站做起来，然后“卖个好价钱”，在这种短期行为的诱导下，企业短期急剧膨胀且危机四伏，还没有等到卖出的那天，公司就变成了“烂摊子”，这类企业是自己走上了绝路，也是自己断了品牌之路。

品牌战略是电子商务企业面临服务同质化激烈竞争后的必然结果，在将品牌理念渗入到自身的每一个细胞的基础上，电子商务网站应该结合自身特点认真分析市场环境，努力发挥优势，抓住一切机会以实施品牌战略为核心，借鉴国内外电子商务的最新模式和理念，打造高水平的一流品牌，促使我国电子商务企业形成强势品牌。

1、以具有内涵的网站名称来突出品牌 要建立一个具有品牌的电子商务网站，首先要给网站取一个具有文化内涵的名字，好的网站名字可以让客户容易记住、容易联想，名字的内涵可以是公司的价值

观、客户价值等容易使客户产生兴趣、好感或认同的东西。例如2005年销售额为85亿美元的电子商务企业亚马逊公司，其网站的名字由来可是颇费周折，公司的创始人贝佐斯先生为给网站取名字花了三个月，最终决定以世界最长的河流之一的亚马逊河的名字作为网站的名字，这个名字也透露出亚马逊公司的宏伟目标即要成为世界最好的企业之一。贸易网阿里巴巴是以神话故事中的人物名阿里巴巴为网站名，大家都知道神话故事中的阿里巴巴的一声：“芝麻，芝麻，开门吧。”就可以得到好多好多金银珠宝，于是阿里巴巴网说：“来阿里巴巴网，你就一定有机会获得财宝哦”。像亚马逊、阿里巴巴这些具有丰富内涵的网站很容易让人们联想和记住，它们的名字为树立品牌起了很大作用。

2、以情感服务来塑造品牌

电子商务本来就是一个以服务为中心的行业，因此高水平的服务是建立品牌的必要手段，需要注意的是服务业中服务不仅指态度，每一个环节都是在做服务，而且是需要情感渗透的服务，所以电子商务的服务应该有更高的标准，要从内心出发，透过各个环节，向客户提供优良的服务，展现企业的品牌。网站是电子商务企业与客户沟通的互动平台，其设计必需要以服务为导向，要以多种方式吸引客户参与互动，这样才能最大限度的调动客户的积极性。客户服务的方式参与方式有电子邮件、即时通讯、论坛在线答疑、电话服务等等。总之要以各种方式为客户提供优质服务，调动他们参与互动。只参与互动还是不够的，还要让客户对网站产生认同感、归属感、自我实现感等，可以在网站上公开开设客户服务评价栏、客户故事演绎栏、成功故事介绍栏等情感服务栏目。情感服务可以将部分潜在客户变成直接客户，

还可以形成品牌忠诚。 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