

电子商务要进一步发展必须改善服务电子商务师考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645000.htm

相关推荐：电子商务标准的发展现状未来国内的电子商务发展将多元化 要想真正把电子商务做好，就一定要了解消费者心理。消费者担心什么？我认为消费者担心的主要是三个问题：一是质量，二是价格，三是安全。电子商务要想逆势而上，一定要过这“三关”，解决好以下三个问题。第一，要保证质量。消费者担心的首先就是商品和服务的质量。在网上列出的商品，下单买了以后，质量能不能保证？我在某个网站上订了一批DVD，买回来过些日子看的时候，其中有一张质量有问题，就要求退换。那个网站说，我们的规定是过了7天就不能退换。我说我买了20张DVD，让我7天之内全都看完，发现有没有质量问题，这是没有道理的。只要是你们发的货，有质量问题，你们就要负责。对方说不行，我们就是这样的规定。我说，这是霸王条款，我就不再上你们的网站买东西了，这样就丢失了顾客。再有就是送货速度。有的网站说是隔天送货，第二天打电话来了，说还缺几件，要过几天才能送货。还有的是送来的货与网上的说明有差异。我希望电子商务企业首先要把服务质量，把客户的满意度放在第一位，否则就不能取得良好的发展。第二，要降低成本。电子商务的特点就是交易成本低，因此价格相对便宜。即使这样，在降低成本上还有很多文章可做。如何与供货商密切配合，保持合理库存，是降低成本的一个方面。另一方面要降低配送的成本。如果把每天的订单集中起来，通过计算，可以得出最优的送货路径来节

约成本。第三，要保障安全。电子商务一般是采用货到付款的办法，很落后，效率也很低，最好是通过网上支付。网上支付现在已有一些保障安全的措施，例如通过“支付宝”等中介、实行“电子签名”等。随着网上支付，特别是手机变成电子钱包的趋向，支付的安全问题就特别重要了。支付安全还涉及“认证”问题，“认证”需要通过密码加密和解密计算来解决。也可以采用生物认证，比如虹膜、指纹认证。中国电子商务要逆势而上，就一定要创新发展。创新有三类，一类是技术创新，一类是管理创新，一类是制度创新。制度创新更具有根本性。电子商务企业内部的制度应该和一般的企业不同，如何提高服务质量，如何激励员工积极性，这些问题都需要从制度上认真考虑。管理创新涉及到企业的组织。电子商务企业的组织应该采取扁平的、无固定边界的、灵活的组织方式，人数不多，层次和部门也不应过多。管理创新的另一个方面就是让每一个职工都能够有一定的管理职能，有一定创新和关心全局的积极性。技术创新给电子商务的机会是很多的，这种机会不仅是信息技术本身，更重要的在于如何更好地利用信息技术。例如在物流行业中，现在出现了第三方物流和第四方物流。从这种概念中可以看到，关键是要通过电子商务把过剩的生产能力合理地组织利用起来。电子商务要逆势而上，进一步发展，我认为就是要改善服务、降低成本、保障安全，同时要创新发展。创新永远是国家兴旺发达的不竭动力，也是中华民族实现伟大复兴的重要依托。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