

电子商务行业未来必将向服务型转变电子商务师考试 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_645056.htm

事物的发展都是从开始到高潮，从青涩到成熟，从不完善到完善的，这是事物发展的客观规律，电子商务行业的发展也是一样，从无到有，再到现在的高速发展阶段，在这个过程中难免会出现一些不完善的地方，对于电子商务行业来说，服务体系的不健全是其在发展过程中所遇到的最大障碍，这是因为行业的快速发展而忽略了配套服务体系的建设，这有可能导致全行业的发展失衡，中国电子商务行业要想走得快并且走得稳就必须要注重服务体系的建设。在我国电子商务起步相对国外发达国家要晚很多，然而，电子商务的发展速度却是惊人的，高速发展的同时也使得一些问题暴露出来，服务体系的不完善就是其中最为严重的问题之一，很多企业由于业务拓展速度过快、想要尽量降低成本从而忽略了后期服务，整个行业没有一个标准化的服务体系，造成了市场混乱，纠纷不断，服务商也因此花费了大量人力、物力和财力，然而，矛盾并没有因此而解决反而越演愈烈，电子商务行业正面临着一场严峻的考验。面对行业服务体系的混乱一部分服务商视而不见，一部分服务商束手无策，也有一部分服务商在积极探索解决方案，目前，市场上一些知名的服务商都有自己的服务模式，比如：阿里巴巴主要以电话服务为主，客户的服务都通过电话形式解决，节省了很大一部分成本投入，但电话服务有时候并不能很详细的解决所有问题。百度意识到了这一点，因此正在由电话服务(主要是续费服务)转向直接面对客户服

务，然而，由于是转型阶段，服务体系还相对不是很完善。铭万在直接面对客户服务方面起步较早，服务体系相对完善，其首创的一对一顾问式营销服务的方式对整个行业的服务模式产生了很大的影响，但这种模式对于公司来说成本开销很大，牺牲了公司的部分利润。电子商务行业未来必将向服务型转变，服务的好坏将成为衡量未来服务商的重要标准，是不可也不能被忽略的部分。阿里、铭万、百度现有的服务体系究竟能不能解决电子商务行业的服务混乱问题，究竟哪种模式更好，都需要由用户的体验最终决定。但至少他们走出了第一步，为整个电子商务行业开了个好头，必将对建立全行业服务标准化体系起到不可替代的作用，助力电子商务行业快速，稳定的发展。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