

电子商务网站诚信问题是最致命的问题电子商务师考试 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_645084.htm 在研究诚信问题对于电子商务网站的决定性作用之前，我们可以先看看一个例子。这是我身边的朋友真实遭遇的事，就发生在9月7日。马上就要到十一国庆了，提前订好机票是所有计划出行的人要做的首要工作。朋友决定十一期间去一趟北京，需要订两套往返深圳与北京的票，他登陆了一个名为“去哪儿”的网站（网址：www.qunar.com），进入订机票网页（flight.qunar.com）后，他在页面左上角直接输入查票信息。搜索结果随后出现，页面显示多个优惠票价组合，朋友注意到其中一条最适合：一套深圳到北京的往返票价为1295元人民币，折扣为3.7折，起飞降落时间也让他非常满意。于是他点击了订票。然而，异常情况就在之后发生了。点击订票后，程序并没有将他送到下单购买机票的页面，而是继续显示多条让人眼花缭乱的信息。朋友理所当然的认为，直接点击第一个预定进去就可以了，他心里一合计，一套往返机票票价1330元，很正常也比较合算，也没多犹豫，就直接填了身份信息，在线付款购买了两套机票，加上机场建设费、保险等费用在内，他总共付出了2800元。随后，他致电对方确认购买信息，对方反馈，他购买了两张深圳到北京的单程票！为什么购买的两套往返机票变成了现在的两张单程机票呢？还有多少顾客曾经踏入过这样的骗局呢？很显然，这个骗局是如此的隐蔽，它充分利用了消费者对网站的不熟悉和对购物信息的盲点制造了一个完美的陷阱。现在我们可以回过去看看整个购物环

节，焦点可集中在点击“订票”按钮后出现的一系列票价信息。消费者都习惯阅读第一行和末行的信息，接下来的信息，尤其是中间的信息最容易被其忽视，也就是产生了信息盲点。我们可以仔细看看上图，该网站刻意的把用户想购买的廉价票价信息放在信息栏中间靠后的位置；该网站用橙色显示最低的票价，似乎是要突出显示，实际却被淹没在一堆信息中，非常容易被用户忽视；该网站缺少明显的提示语，提示用户选择适合的方案。所以，如果该网站是有诚信的、对消费者负责的，它就应该调整信息发布方式，将廉价的票价组合信息放在第一位，用大体的字突出显示廉价票价组合，隐性提示消费者实行正确购买。现在，我们继续看看事件的结果。朋友得知结果气坏了，摆在他面前只有两个选择，要么退票，要么自认倒霉拿了这两张票。两个选择都需要他承受一定的损失，最后，他选择了退票，承担了因退票产生的三百多元的损失费。他说，损失事小，伤心是大，这个网站如此缺少诚信，实在让我们这些用户伤心，以后千万要注意这样的信息陷阱，对于这个网站，我也不会再访问了。至此，诚信问题对于电子商务网站的重要性已经是不言而喻了。缺少诚信的网站，也许你能骗消费者一次，但你骗不了两次、三次，也许你能骗过一个消费者，但是你骗不了广大消费者。群众的眼是雪亮的，在这个信息极度共享的时代，每个网站都接受千千万万眼睛的监督，一次不忠，百次不用，没有消费者能容忍任何一次欺骗。这里特别指出的是，对于外贸电子商务网站而言，诚信问题是最致命性的问题。海外消费者特别看重诚信，如果说，海外消费者只访问有网站安全认证的网站，这是对网站硬性安全环境的要求，那么，海外

消费者对网站诚信的高要求，就是其对网站人文软性安全环境的要求。做一个无欺诈、坦诚的外贸电子商务网站，网站的发展就是迟早的事，否则用欺诈赚足的利润不过是昙花一现的短期繁荣而已。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