

电子商务经营真经电子商务师考试 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\\_645167.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645167.htm)

网络改变了人们的生活，也改变了企业的经营模式，面对竞争愈加激烈的市场，精明的企业家们纷纷试水电子商务，希望借助互联网这样一个超级大市场赢得竞争，获得企业跳跃式发展。在很多企业电子商务的红红火火之际，也有的企业电子商务效果不好，其实，先别怨天怨地，你应该先看看自己的“管理经”、“经营经”是不是念活了？下面几个电子商务经营“真经”或许对企业开店有所启发。“人靠衣服马靠鞍”货好还需巧打扮消费者购物，总会选择信誉、质量好的、正规的大厂家。同样，对于电子商务，大家也是青睐有名气、有实力的网上商家。现在很多企业在应用的铭万IBM八方通宝，它上面的诚信档案这个栏目要充分利用，你不妨把公司的信誉转移到网上来，将公司的办公场地、厂房等硬件，以及消费者协会等部门颁发的荣誉展示于网页上，消费者对你的信任感会更强。同时，消费者见不到商品实物，一般是要靠货物图片决定购物意向，一幅模模糊糊、花里胡梢的商品图很难引起人们的兴趣，所以，网页上的商品图片一定要用分辨率高的数码相机，找准角度，再配以适当的灯光和布景进行拍摄，或者干脆花钱请专业广告摄影人员对你的商品进行“包装”。这样，在保证物美价廉的情况下你就不愁消费者不掏腰包。“煮熟的鸭子不能让它飞了”经销之中有学问经过一番精心打扮，有客户看上了你的商品，而且从那么难打开的钱包里掏出了钱，这时“煮熟的鸭子千万不能让它飞了”。首先你必

须用最快速度处理订单，并按照服务流程为客户提供优质服务。如果你承诺24小时之内送货上门，那就绝对不能25小时。一笔交易完成，除了挣到一笔利润之外，客户的联系电话、电子信箱等信息也是一笔“无形财富”，你可以充分利用这些信息对客户进行跟踪式服务。把客户资料录入八方通宝，进行客户关怀：比如询问客户是否在规定时间内收到货物。隔上几天再用电子邮件、电话、短信等形式询问客户对所购商品是否满意，并可借机介绍你的新产品。对购物一定金额以上的客户你还可以赠送VIP贵宾卡，给予适当优惠，让客户感受到你的重视，而一旦习惯了你的服务，这些客户将是你利润的源泉。“店欺客一时，客欺店一世”信誉是个无价宝 诚信经营是任何经济行为必须遵循的法则，诚信更是电子商务的生命。如果个别企业认为网上的远程服务是“一锤子买卖”，网上配送又不是当面交易，既使有点质量问题或短斤少两，客户也无可奈何，那就错了，中国有句老话叫“店欺客一时，客欺店一世”，网上交易受一些客观因素的局限，客户有可能上当，但他们绝对不会上第二次当，商家在赢得眼前小利的同时也就永远失去了这个客户，正所谓是拣了芝麻，丢了西瓜。所以，信誉是电子商务的生命，企业在组织货源、货物发送等环节中要确保货物质量，宁可不挣钱也不能让假冒伪劣、残次品流向客户。只有形成了诚信经营的良好口碑，企业才能取得长足的发展。“麻雀虽小五脏俱全”科学管理创造效益 即使企业规模很小、员工也很少，但也要以人为本，建立科学的管理机制和激励机制，或可利用八方通宝类的管理系统，让员工从被动型优质服务，向主动型优质服务转变。不妨在网站上设立一个“服务台”，展示店

主和员工的照片、视频，注明员工的服务星级，让客户自己选择上门服务人员，这样不但能激励员工干好工作、提高星级，还能增加客户接受上门服务的安全感。同时，也要设立“投诉台”，公布投诉电话和总经理信箱，当消费者对服务不满意时，可以方便、顺畅地向管理层反映，从而不断改进网上店的服务。严格的制度、科学的管理，会让你的电子商务更具生命力。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)