

电子商务如何规避诚信风险与物流危机电子商务师考试 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_E](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645204.htm)

5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645204.htm 随着Web2.0技术日新月异的发展，电子商务在消费者生活中扮演着越来越重要的角色。大到电器、家具，小到书本、零食，几乎所有传统零售行业都进入了电子商务范畴。这其中，尤以服装行业最甚。根据北京正望咨询有限公司发布的《2009中国服装品牌与服装网购调研报告》显示，21个接受调查的城市中，2008年有超过1500万用户在网上购买了超过170亿元的服装，年增长率更是达到了120%以上。以京东商城为例，每年几十亿的年销售额强烈地震撼着传统服装企业的神经。电子商务的前景如此广阔，所蕴藏的商机远非如此。然而，虚拟购物的风险与危机时刻存在于整个购买过程。从电子商务发展初期的资金问题，到规模发展时的技术人员配备问题，再到近日爆出的“四大快递封杀淘宝”的传闻，电子商务的发展从来都不是一帆风顺。应对这些危机，对于处于起步阶段的创业品牌，甚至比销售更重要。公司模式运营规避诚信风险 一位资深网络卖家告诉笔者：“以前在网上买东西，实物拿到手上都跟图片差很远，为了避免不必要的麻烦（卖家骚扰或报复，笔者注），我通常都会给卖家好评，但在评价里实话实说。后来，我在网上只买评论至少10条的商品，而且如果有一条评价不好，不管有多喜欢，我都将坚决不买。”持有类似态度的网购者不在少数，自CCTV2《经济与法》栏目披露某些购物网站信誉买卖的黑幕之后，消费者们的网购行为更加谨慎。此时，B2C商城优势渐渐凸现出来，公司化运营、模拟

真实购买，都比大部分个体经营的网店来无影去无踪的经营方式更能让人信服。以网络新晋正装品牌“普派”为例，普派起步于2008年7月，在互联网经济浪潮中只是一个初生婴儿，却势如破竹地占领了华南地区大半大学生正装市场。究其原因，普派创始人之一、总经理颜锦泉表示：“任何行业取得持续发展的基础都是诚信，普派是用诚信建立起了良好的市场口碑。”据了解，普派的网上销售流程不仅完全模拟实体商场，商品订单上会将名称、数量、价格、颜色等信息一一罗列，并随包裹附上与货品同等价值的正规发票，同时还配合线下营销，进入到各高校推广时尚正装文化，让主要消费群体大学生们切身感受普派西服的品质，弥补了线上不能切身知晓商品品质的缺陷。“并且，我们承诺商品签收30天之内，客户如果对款式、尺寸、颜色或其他任何方面感觉不满意，只要产品未经穿着、污损、洗涤，且产品外包装完好，都可进行退换货操作，第一次退换货费用由普派承担。我相信99%的个体网店是做不到这一点的，这正是普派公司化规模运营的优势之一。”颜锦泉表示。区别于个体卖家先进货再销售的运营模式，普派在正装的生产销售上采用一条龙的经营模式，从布料选择、产品设计、成品生产都有自己专门的团队，既能严把质量关，又能根据网上订单决定产量，避免压货风险。同时，一只专业的设计团队还能不断推陈出新，丰富完善产品线，让消费者有更多的选择。物流配送从细节提升品牌“物流储备不足”的问题历来都是各大型B2C购物网站的软肋。民营物流蓬勃发展的10年来，电子商务订单成为其赢利的重要部分。而电子商务企业压低物流价格，让物流公司陷入低利润的狭小生存空间，终于导致四大物流

公司“集体涨价”，甚至“罢工”的传闻。现在，传闻已渐渐淡出人们视野，而金融危机带来的网上订单激增现象却将电子商务物流危机再次推向舆论的风口浪尖。许多网购消费者也深受其苦，商品到货慢，物流公司态度恶劣，退换货流程繁冗，令消费者叫苦不迭。许多电子商务平台谋划着自建物流中心，并有选择性地与第三方配送公司合作，但这是不是最为得当的方式？业内人士都明白，自建物流体系就等于“烧钱”，自建物流中心会大幅度提高电子商务企业的配送成本。并且，自建物流中心会打乱公司架构体系里原本合理分配的人力、物力、财力，影响正常运营。是时候建立合理的物流体系，实现三方共赢了。共赢建立在电子商务企业与物流公司良好合作的基础上。以普派为例，普派的配送合作商家以全国直营型的一线快递品牌为主，包括宅急送、顺丰等国内知名的大型快递公司。同时还在广东省内与区域直营的快递公司建立合作，提升了区域优势。普派立体化的配送服务商合作体系提升了货物到达率，进一步提升了品牌的核心竞争力。随着网上订单的逐步提升，普派也正逐步尝试在指定区域内建立自送队伍，以此加强对电商“最后一公里路”的优化，降低成本，实现资金最优化。同时，普派普派客服部门专门设立快件跟踪小组，实时跟踪发送货物的签收情况，对于逾期未达或异常的快件，时刻与物流公司保持紧密联系，进一步提升了服务质量。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