

电子商务在图书销售模式中的应用电子商务师考试 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_645207.htm

图书作为一种商品,由于其标准简单、价格便宜,而被公认为最适合在网上进行交易。本文主要探讨了电子商务在图书宣传领域、销售领域,以及售后服务及版权贸易领域这四大关键领域中的应用。我国现代出版发行业已经呈现出市场化、产业化、集团化以及高科技化等特征,互联网络的发展、现代物流的成熟、国际出版发行集团的挑战,这些都加速了我国出版发行业的变革,也对出版发行业的经营管理提出了更高的要求,这都直接影响了电子商务在图书营销领域中的发展与应用。书业电子商务作为图书发行营销领域中最具现代气息的营销渠道之一,无疑将发挥更大作用。而现阶段电子商务在图书营销领域中所受的种种制肘表明我国的书业电子商务发展还落后于发达国家,不利于出版发行业的可持续发展,因此建设我国完善的书业电子商务体系已刻不容缓。据了解,我国每年图书业总价值约1000亿元,在流通中的营业额约700亿元,如果全面推行电子商务,这无疑是一块非常巨大的市场“蛋糕”。图书营销恰恰容易成为电子商务的敲门砖,因为消费者有这方面的消费需求,加上单本价格低、图书运送几乎不怕碰撞碎裂、不具时效性等种种优势确实适合国内电子商务目前的运作环境。因此把基于互联网技术的电子商务模式运用于传统的出版发行领域,既是技术应用和经营方式都比较落后的图书行业自身发展的迫切需要,也是图书业进一步发展壮大的战略增长点,更是电子商务得以有效应用的一个非常适用的

阵地。一般而言，出版物包括图书、音像制品，以及数字图书等。而图书作为传统出版物利用现代电子商务开展网上营销意义重大。从营销学角度讲，营销主要包括宣传、销售和售后服务及版权贸易等一系列商业活动。本文主要探讨了电子商务在图书宣传领域、销售领域，售后服务及版权贸易领域这四大关键领域中的应用。

一、在宣传领域中的应用

电子商务具有重要的信息优势，提供了直接接受顾客需求信息的技术支持，出版商在发布信息的同时可以通过网站，及时、直接、准确获取读者的产品需求信息，提供完善的售前服务。读者在收集信息的同时也可以实现双向互动的信息交流，互联网络能使出版社与读者之间建立一种互动关系，并用较低的价格提供完善的商品和服务。有利于节约读者的总成本、增强出版行业服务质量、提高出版行业的经营效率。在网络宣传中，所谓互动的概念应理解为直接的沟通。网络传播之所以超越大众传播正在于这种互动性。网络宣传实际上融合了过去所有宣传形式的特点，所以在网络中，人可以无屏障地直接同他人交流。因而，网络宣传的互动性是一种更高层次的回归，它既具有人际传播的直接性的特点，又具有大众传播的广泛性的特点，提供了一种全球范围直接交往的可能性。在人际传播上，基于互联网的直接互动性，电子商务可以贯穿于整个营销环节中，互联网宣传的人际传播特性可以整合图书的营销环节，从图书的目标受众定位开始，通过电子商务提供售前宣传，使目标受众转化为潜在的购买者，利用电子邮件问询等形式帮助目标受众打消顾虑，鼓励行动并通过便捷的在线销售将他们转换为实际用户，之后的售后服务和个性化增值服务则可以借助互联网实现，使现有用户成

为忠诚用户。在这个意义上，书业电子商务达到了一对一的精确营销效果，避免了传统宣传模式的昂贵成本。

二、在销售领域中的应用 在传统的图书销售模式中，存在许多无法解决的难题。传统的发行方式主要是订单模式，订单几经周折返回，新书变成旧书，不但周期长、成本高，而且信息传递不全其次现货发行模式虽可以较快地发行，但容易造成退货和库存，增加了经营成本，难以提高经营效率。电子商务基于充分的信息收集、研究和利用网络客户征订系统进行出版物的征订，传递速度快，商业信息及时准确，使商品和服务的供给和需求在时间上、空间上缩短了距离，使买卖双方之间的脱节得以克服。出版社通过客户关系管理简化业务流程，加强与客户交流，同时信息的充分沟通，根据读者的不同需求实现“按需出版”，科学规划经营策略，不会产生大规模的退货和库存积压，甚至部分图书品种能够实现零库存，从而节约经营成本，提高经济效益，这是传统的发行工作效率所望尘莫及的。

三、在售后服务领域中的应用 售后服务一直是困扰电子商务的难题，也是电子商务模式进一步探讨的要点之一。因为售后服务一直以来都是电子商务相对薄弱的环节。电子商务模式往往由于与消费者相距太远或者投资售后服务中心费用太高而很难提供良好的售后服务，从而大大限制了电子商务的发展。因此如何使物流企业协助电子商务公司完成售后服务，提供更多增值服务内容，如跟踪产品订单、提供销售统计、报表等，进一步增加电子商务公司的核心服务价值，提升电子商务公司的品牌价值 and 用户忠诚度。因此，电子商务企业要在市场上占有一席之地，必须提高售后服务水平，提供人性化的售后服务解决方式，引进客户关系管理系统，以客

户为中心，开创出全新的电子商务售后服务模式才是上策。

四、在版权贸易领域中的应用 利用电子商务开展版权贸易可以节省大量的人力、物力的投入，通过互联网进行咨询和洽谈可以跨越面对面洽谈的限制，提供多种方便的异地交流方式，突破了传统版权贸易在时间、空间上的限制。各种相关文件在网上可实现瞬间传递，大大节省了传输时间，而且还能有效地减少因纸制文件中数据重复录入导致的各种错误，对提高交易效率的作用十分明显。互联网和电子邮件在向海外发送文稿方面也确实很有优势，比如减少许多印刷工作量和节省大笔邮费。交易成本的降低还表现在由于减少了大量的中间环节，使买卖双方可以通过网络直接进行商务活动，交易费用明显下降。利用电子商务开展版权贸易是对传统贸易方式的重大突破，是创新贸易方式的有益探索。 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