

电子商务员考试资料：电子商务的常见功能电子商务师考试
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_645345.htm)

5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645345.htm 电子商务提供网上交易和管理等全过程的服务，因此它具有广告宣传、咨询洽谈、网上订购、网上支付、电子帐户、服务传递；意见征询、交易管理等各项功能。

- 1、 - - 广告宣传。电子商务可凭借企业的Web服务器和客户的浏览，在互联网上发播各类商业信息。客户可借助网上的检索工具(Search)迅速地找到所需商品信息，而商家可利用网上主页(Homepage)和电子邮件(Email)在全球范围内作广告宣传。与以往各类广告相比，网上的广告成本最为低廉，而给顾客的信息量却最为丰富。
- 2、 咨询洽谈。电子商务可借助非实时的电子邮件(Email)，新闻组(NewsGroup)和实时的讨论组(chat)来了解市场和商品信息，洽谈交易事务，如有进一步的需求，还可用网上的白板会议(White board Conference)来交流即时的图形信息。网上的咨询和洽谈能超越人们面对面洽谈的限制、提供多种方便的异地交谈形式。
- 3、 网上订购。电子商务可借助互联网提供购物平台直接订购商品和服务。网上的订购通常都是在产品介绍的页面上提供十分友好的订购提示信息和订购交互格式框。当客户填完订购单后，通常系统会回复确认信息单来保证订购信息的收悉。订购信息也可采用加密的方式使客户和商家的商业信息不会泄漏。
- 4、 网上支付。电子商务要成为一个完整的过程，网上支付是重要的环节。客户和商家之间可采用信用卡帐号实施支付。在网上直接采用电子支付手段将可省略交易中很多人员的开销。
- 5、 服务传递。对于

已付款的客户应将其订购的货物尽快地传递到他们的手中。而有些货物在本地，有些货物在异地，电子邮件将能在网络中进行物流的调配。而最适合在网上直接传递的货物是信息产品，如软件、电子读物、信息服务等，它能直接从电子仓库中将货物发到用户端。

6、意见征询。电子商务能十分方便地采用网页上的表单来收集用户对销售服务的反馈意见，使企业的市场运营能形成一个封闭的回路。客户的反馈意见不仅能提高售后服务的水平，更使企业获得改进产品、发现市场机会。交易管理整个过程将涉及到人、财、物多个方面，企业和企业、企业和客户及企业内部等各方面的协调和管理，电子商务的发展，将提供一个良好的交易管理的网络环境及多种多样的应用服务系统，能保障电子商务获得更广泛的应用。目前，许多企业已经建立了自己的网站介绍和销售他们的产品，许多网上商店的销售额也在剧烈膨胀。

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