

电子商务实际操作的培训内容大纲--看看电子商务人应该知道什么 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_65003.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_65003.htm) 一：企业建站前的规划

：1.企业建设网站的目的：（1）起到宣传作用（2）产生效益,交易或者给企业带来业务（3）树立品牌作用2．企业根据建站的目的，规划好属于企业自己的网站：策划一个网站所需要考虑的十五个问题：（1）网站的发展目标：是做同行里最好的企业类型网站，还是做本地里企业做好的网站呢？（2）网站的发展方向：是一直坚持做企业型网站，还是朝着门户化的网站发展呢？还是朝着更大的目标发展呢？

（3）网站的定位：是宣传自己的企业，还是给企业带来效益，还是树立企业的网络品牌呢？还是帮助企业建立网络销售渠道呢？（4）网站的运营模式：是企业型的，还是B TO B或者B TO C或者C TO C以及娱乐性的网站呢？（5）网站的目标市场：是中国某个行业里的所有网络市场，还是江苏某个行业的所有网络市场，还是阿里巴巴里的所有行业市场呢？（6）网站的主题：是娱乐性还是销售型，还是宣传型呢？还是产品介绍型呢？（7）网站功能或者作用：起到宣传作用，还是给企业带来业务或者给企业树立网络品牌的作用呢？（8）网站的业务流程：网站的业务流程也必须有一个符合自己的流程，在减少成本，取得高效率的前提下，制定好的业务流程：比如企业的网站业务流程是：顾客先给企业发电子邮件咨询，还是直接打电话，还是在线留言，而企业的反馈信息又是怎么样呢？是直接电话，还是电子邮件，还是在线回答呢？具体又是谁去负责呢？（9）网站的管理

：会员管理，顾客资料管理，网站新闻内容的管理等（10）网站的版面设计：版面设计思想是什么呢？颜色以及一些设计风格又是什么呢（11）网站的内容架构和布局：根据企业的需要来决定（12）网站的营销策略：是纯网络广告，还是传统与网络相结合呢？（13）网站的推广计划：半年，一年的推广计划是什么？具体推广手段有那些呢？（14）网站的服务内容和要求：为目标顾客提供产品信息还是企业介绍呢？（15）网站的利润点和赢利模式：是通过宣传，找到目标顾客，或者通过宣传，让目标顾客找到企业呢？

二：企业如何管理运用好网站：1. 企业网站信息如何优化：（1）对内的信息优化: 而对内的信息就是企业为了完善自己的管理的话，对自己的员工的管理制度以及公司的商业机密数据和企业所特有的文化和特点等所有内容员工所知道的信息，比如公司的放假通知，公司的人事改革，公司的新制度，公司的鼓励会等，以及日常当中，公司员工以及公司领导与员工之间的交流信息。我想这些应该就是企业对内信息，因为这些信息有的重要，有的就不重要拉，当然有一些是只有某些员工或者部分员工所知道的信息 面对信息社会的时代，我想企业假如可以管理好自己对内对外的信息的话，可以为公司的宣传和营销以及树立品牌等创造条件的？既然企业的信息化管理是那么重要的话，为什么企业不好好的进行管理和制定呢？因为好的信息在交流和沟通当中更容易让别人理解和接受的/ 比如企业要给所有员工规定新的制度的话，那么在通知所有员工的时候，应该怎么样通知，以什么方式通知呢？在什么时间内通知比较好呢？员工在什么情况下最愿意接受公司的新制度呢？并且新制度的的传达方式是什么呢？是电子邮

件还是电话还是公告呢？还是幽默的晚会呢？我想企业可以处理好这些问题的话，我想企业的员工在某种程度上更容易接受吧？比如把公司的新制度以笑话或者歌曲或者顺口溜的方式宣传的话，我想效果应该比较好，假如以很严肃的方式传达的话，一般员工的反抗心里比较严重的，在传达的时间上应该有个好的选择，比如选择星期一的早晨，大家经过星期天的休息，心态好，精神也好，在接到新制度时，反抗的心里不会那么强烈的，假如是在公司下班之前传达的话，员工们累了一天，心情已经很不好拉，再接受这样的新制度，我想反抗心里一定回很严重的啊 以上是企业对内的信息管理，其实企业很多的东西都是信息！对信息的分类，对信息的规划，对信息的处理！等当企业处理好了信息的话，处理好了信息的宣传和传达的话，很大程度上是帮助企业 and 员工之间良好的沟通啊？（2）对外的信息优化:但是我想说的就是企业在网络当中的信息一定要管理好，一定要处理好，不然在网络宣传当中上起不到好的效果的啊？为什么这样说呢？因为现在的网络信息是一个庞大的信息，面对那么多的信息量，企业要想引起目标顾客的注意和吸引力的话，一定要对企业的对外信息进行规范化的管理和处理，一定要进行对信息的优化！我想在企业在网络当中的信息一定很多的，大到公司的网站，小到公司在别人网站的招聘信息，一般公司重视的就是新闻报纸的宣传新鲜或者产品宣传信息，其实这些信息虽然重要，但是要构造一个企业的完善信息管理的话，那么一些基础信息是少不了的，比如企业的某次招聘信息，比如企业在某个电子商务网站的宣传信息和采购信息以及销售信息等？面对这些信息，我想企业可以对信息进行处理和

优化的话，我想一定可以起到更好的宣传效果 比如你企业选择了在阿里巴巴进行发布采购信息和销售信息的话，那么企业就要涉及很多的信息管理，比如企业的介绍，产品介绍，去、以及采购和销售信息的介绍，而在阿里巴巴这样的网站，同样行业的企业信息一定有很多，为了使目标顾客对你的信息更有吸引力的话，你应该如何去操作以及如何去规划和处理企业的信息呢，如何去优化这些信息呢？假如生产女性服装的企业，在阿里巴巴选择发布销售信息的话，那么企业一定要给自己的产品起个好名字，起个有吸引力的名字，让目标顾客喜欢的产品标题：比如：企业说：销售女性服装！我想这样标题的信息，一定不会吸引别人的，这样的信息一定很多的，那么多的信息很难让你的目标顾客重视的，所以怎么样做到让自己的目标顾客更重视自己的信息呢？因为给产品标题起个：2006年巴黎女性的流行时尚服装主流：当你看完这个标题后，你可以明显感觉到这个标题不前面那个标题更吸引别人的，别人还在在2005年，怎么就知道2006年巴黎的流行主流呢？又是关于女性的，所以别人想知道，别人点击信息的欲望一定很强的？因为在时间上，标题有个很大的吸引力。在地点上又是一个重要级的地方，因为全世界的人知道巴黎是时尚和流行最前沿的城市！而且定位又是女性？所以我想很能吸引到你的目标顾客的眼球？这个是信息标题的优化和处理，其中还有信息内容的安排，因为别人通过你的标题吸引到了去查看你的具体信息的时候，你应该在具体和详细的信息里，做到突出重点，主题明确，层次敢强，等很多的要求，你可以是简洁的描述，可以是幽默的描述，可以是严肃的描述，可以是夸张的描述，无论你采取什么样

的描述，你一定要结合自己的产品特点和所需要达到的目的进行对信息的处理和优化的！（3）优化所需要注意的四点：

第一：信息优化一定要有时间延伸性，比如上面的例子，2006年巴黎女性的流行时尚服装主流 这个标题就考虑信息的时间延伸性的，因为现在是2005年发布这样的销售信息，那么这样的信息可能在网上保存一年到几年的时间，所以你一定要给自己的信息留下时间的发展空间，不然到了2005年的话，别人看到这样的信息以为是过时的信息，假如别人有这样的认为的话，那么信息的质量已经大大折扣了，考虑时间的发展空间的话，别人在2006年看到这样的信息，也还回以为是及时的信息，

第二：夸张合理：因为毕竟网络是比较虚拟的空间，在上面的信息应该合理的夸张，而不可太夸张拉，比如你说人类达不到的科技的话，你却超前的说你的产品已经具备这样的科技水平的话，那么你这样太夸张的话，回让你的信息失去效应的饿？

第三：信息地点和地域的真实接近：因为网络发布信息时，一定要考虑这点的，也许你的信息是被别人转发了几次的，但是你在发布的时候，一定要考虑地点的合理性和地域的合理性，比如你是北方的人，不可能说你公司可以大量出售南方的香蕉，这样的常识，回很容易让别人识破的？别人知道你这样反常理的信息的话，信息质量和可信度等回全部失去的？

第四：发布信息说，要考虑信息的接受对象啊，比如企业的信息接受对象是小孩子的话，或者大众的话，所以在宣传信息以及信息处理和发布的时候，因为考虑他们的特点，不能太专业化的语言去描述，而是通俗的描述产品信息和企业介绍等

## 2. 网站对内的运营管理：

我认为把网站运营分为两个部分：第一：对内：就是对网站

内的运营管理:要想使一个网站能够吸引到别人的眼球以及能正常的运营的话,那么先必须做好网站内的管理:1.信息管理:企业类的网站虽然没有门户网站那么多的信息,但是企业类网站的信息管理照样也不能忽视,而企业类网站的信息到底是一些什么信息呢?这个要根据网站的目标市场来决定的,不能想一些地方性的热线网站一样,在首页放一些国际国内的重要新闻,我认为这样做不好,因为国际国内的大新闻,在各个报纸和电视等大媒体上,人们都是看过的,网民没有必要也不会去这样地方性的热线看这样的大新闻,网民上地方性的热线,一般是了解当地的一些新闻趣事的,所以在信息管理方面,企业类的网站必须根据自己的市场定位和目标顾客的特点,进行管理,针对中国特许经营咨询网的特点和目标顾客的特点,我认为在网站里必须有一些关于国内国际上的特许经营方面的信息和市场动态,因为这样的信息是针对对特许加盟感兴趣人看的,而这些信息很少出现在大型的新闻类网站,所以特许网站就承担这样的责任了,同时信息不能太多,太杂,必须是重要性的新闻信息,同时是一些对目标顾客有帮助,以及目标顾客真正需要的信息,有新闻信息,有市场动态信息,有管理信息,有项目加盟信息,有专家观点信息等?在信息分类上,也需要考虑目标顾客的特点,在网站里有所体现,满足大部门人的需求,而对于信息,必须更新及时,在采集信息的时候,不能采集过时的新闻信息,和市场动态信息,一些加盟特许经营技巧信息倒可以是去年或者早几年的信息,一直对加盟者有帮助的加盟技巧信息可以不必及时或者最新的.企业类网站虽然信息不多,但是要充实一个网站的话,信息量也是很大的,假如没有良好的信息管理制度的话,那么一个网站就回没有什么吸引力的,同时企业网站必须根据自己的特

点和目标顾客的特点,对网站里的信息进行分类,比如中国特许经营咨询网的信息有:特许加盟新闻信息,市场动态信息,专家观点信息,加盟技巧学习信息等,对于不同类的信息,也有不一样的管理制服,比如新闻类信息必须是既是更新的,而新闻类信息所在网站里占的比例是多少呢?所放置的位置等都是需要考虑的,而不能马马虎虎的投放,使信息混乱的很,做到有条理,有吸引力,符合网站自身的特点.

## 2. 会员管理:

企业类的网站一般没有很多的会员,不会想门户型的网站那么多的会员,但是会员管理却是很重要的一个内容,因为网站的发展基础就是会员,企业类的网站必须根据会员的特点制订对应的管理制度:企业网站必须对会员进行分类:网站会员有:非会员(不是网站会员).潜在会员(想注册网站会员的人),新会员(刚注册的会员),老会员(注册很久的会员),或者一些第一次浏览者,第二次浏览者,多次浏览者等,对于这些不一样的会员,我们要有不同的管理和吸引政策(吸引政策和网站宣传是联系在一起的,这里就不多详细介绍).而针对这么多类型的会员,我们要对会员进行了解和调研,呀知道那些会员是我们的目标顾客,这些会员当中有什么特点,文化水平是什么,有什么习惯,上网的目的是什么,网站什么地方最吸引他们等,在进行了会员分类后,必须了解和调研会员,网站的营销和宣传是无时不在的,网站的营销不仅是单纯的吸引一般的网民,同时还要考虑如何吸引新会员增加对网站的忠诚度,如何吸引和保留老会员对网站的新鲜度,增加老会员对网站的好奇心等? 会员分类好了,以及了解会员特点后,网站必须制定好相应的管理制度:对于不一样的会员,或者习惯不一样的会员,要有不一样的吸引政策和管理制度,不能让网站的会员管理制度全部是一样的,假如全部一样的话,很可能回失去一大部

分的会员.网站在制定管理制度时,必须考虑这些制度是否适合他们的心理,是否具有长久的效果,是否可以留驻和吸引更多的会员加入:必须一些积极会员的免费政策等是否可以吸引和刺激新会员加入,同时在会员管理上,必须考虑好如何调动会员的积极性和参与性,如何刺激会员的参与度,如何培养会员对网站的忠诚度,如何培养会员对网站的粘贴度,如何吸引新会员加入,如何留驻老会员,如何培养会员对网站的感情等?最后网站必须考虑网站与会员之间的利害关系,当会员对网站或者网站管理人员不满的时候,网站必须有相应的处理办法和处理原则,不能到时候.乱而无策.必须对会员有奖励和惩罚等制度

### 3.页面管理

网站的页面就是网站的脸,在网站运营当中,也起到很重要的作用,不能马虎的对待,每个页面必须认真的处理,给会员认真的交代,无论什么页面,是首页还是子页面等,都是网站的形象,都可以反映网站的态度和网站的风格.网站的页面管理在网站制度和设计上出现的,网站整体有自己的风格和特点,这些风格和特色就是体现在具体的页面里的,比如网站遵循简洁风格的话,那么在页面就可以体现这样的风格,同时页面的大小以及内容布局等都是需要和网站整体想配合的,不能脱离,必须使页面和内容等搭配起来,不能脱节,页面的美观度和页面的流畅等需要配合网站内容以及网站特点和目标顾客的特点,所以页面管理不能忽视和小看.而页面的一些特点和对会员的引导,等都是可以起到引导和留驻会员的作用,同时页面里的颜色和文字和图片的搭配,以及动态与静态的搭配,页面大小与内容的搭配等,都是需要考虑的因素.

### 4.功能管理

网站的功能是网站很重要的一个部分,功能的好坏,可能回直接影响到会员对网站的想法,同时网站的功能又必须和网站的设计思想和页面等配合起



来,不能简单的去设计,同时功能还需要配合网站内容,做到搭配合理,比如网站的设计思想就是简洁,那么网站的功能也必须简单容易操作,功能虽然不能给会员带来麻烦,但是针对不同的情况,功能负责和功能简单是和其他内容配套解决的,而不是孤立的来看,同时功能的引导在有些时候也可以起到吸引会员和留驻会员的作用

### 5.广告和连接的管理

虽然很多人很反感网络广告,很反感强制性的网络广告,但是我们可以利用网络的特点,对网站广告进行一定的处理,所以在运营网站的时候,我们必须考虑好广告对会员的影响,以及广告对整个网站的影响,我们完全可以去掉广告,但是有的时候,网络广告却可以给网站带来几分幽默:网站广告与页面的关系处理,比如在首页,我们可以放什么样的广告,广告的表现形式是什么,是动画还是静态的,在一些子页面,网络广告又该如何表现呢?网站广告的主题是什么,是否可以吸引到会员的注意力等同时我们必须管理好网站广告与网站页面的关系,必须处理好网站广告与内容的关系,必须处理好网站广告与会员的关系,我们必须考虑网站广告是促进会员的吸引力还是引起会员的反感呢?我们必须考虑广告的作用等.以及广告对网站带来的效果.是正面的效果还是负面的效果,同时我们必须考虑广告的投放频率,广告的更新时间等. 一个网站的运营不是那么简单的事情,就网站内的管理来说,就一大堆的东西需要考虑的,光一个页面的管理马厩需要考虑很多的东西,比如页面了的颜色是什么,页面里的文字与图片的处理和搭配等,页面里动态与静态的搭配和处理等. 只有当网站内部管理有条有理之后,才能更好的进行对外的宣传和管理

### 第二:对外的运营管理

#### 1.网站营销管理:网站的营销宣传是很重要的一部分,也许别人回认为网站的推广就是一些搜索和电

子邮件的推广,其实不是那么简单的事情,比如前面网站内各个部分的管理也就是一种营销推广,只是对内的宣传推广,不论对内还是对外的运营推广,都是不可忽视的内容,一个网站的营销到底包含些什么内容呢?我们在进行对外营销宣传的时候,必须规划好我们的宣传目的和宣传目标,以及宣传方式等,只有了解这些后,我们才能做到更好的效果,不然就是花了钱,也不一定有好的效果?针对中国特许经营咨询网的特点和目标顾客的特点,我认为他的营销宣传推广不必花费很多的资金: 1.新闻营销宣传:特许经营咨询网是比较专业的网站,所以为了吸引更多的会员了解网站,那么新闻营销宣传是必不可少的营销方式之一.公司必须组织专家进行对特许加盟进行文章编写,这样不仅可以起到宣传的作用,同时扩大望站的知名度和可信度,把自己的望站打造为更专业,更有影响力的望站,是专家级的望站,所以望站必须每个星期保证有一篇关于特许经营或者加盟技巧等各个方面的文章,进行在一些望站进行投稿,以网站的名义进行投稿,使自己的网站在特许圈子里有一定的影响力,同时让别人的网站进行转载自己的文章,达到宣传的目的.同时必须控制好文章的数量,和文章水平,必须规划好每期文章的主题和宣传重点等,就像杂志一样,有好的内容规划和宣传主题,以及数量和质量的管理等.在文章里有关于加盟技巧,以及案例分析,以及行业走势等内容,必须组织搭配好来进行宣传和发布 2.搜索:搜索暂时在中国还是一个很有效果的营销方式,只有利用好和管理好它,才能起到好的宣传目的,比如中国特许加盟经营网,,必须根据网站目标顾客的特点进行购买关键词的宣传.在这里我想说的一点就是:没有必要购买特许加盟的关键词,为什么呢?因为这个词已经很热门,所以价格高,同时搜索这两个字

的网民,不一定就是自己的目标顾客,我们不妨进行一个:借势营销的宣传方式.比如现在的首饰加盟很火暴的话,那么我们就可以选择一个最火暴,并且在电视媒体上进行投放了广告的产品,我们购买他的产品名字来进行关键词的宣传营销.这样别人一搜索这样的关键词,就说明他看过这个产品的电视或者报纸广告,同时他对这个产品项目的加盟不一定很了解,而此刻出现了特许经营咨询网的内容,他一定回敢兴趣的,一定回去看看望站内容,回进行一定的咨询等 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)