

B2C：你了解多少？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_B2C_EF_BC_9A_E4_BD_A0_E4_c40_65109.htm

B2C电子商务，作为电子商务的主要组成部分之一，主要包括以下三种发展模式，而且每一种发展模式都具有自身的特色。无形产品和劳务的电子商务模式网络本身具有信息传递的功能，又有信息处理的功能。因此，无形产品和劳务，如信息、计算机软件、视听娱乐产品等，往往就可以通过网络直接向消费者提供。无形产品和劳务的电子商务模式主要有以下四种：网上订阅模式、付费浏览模式、广告支持模式和网上赠与模式。（一）网上订阅模式网上订阅模式指的是企业通过网页安排向消费者提供网上直接订阅，消费者直接浏览信息的电子商务模式。网上订阅模式主要被商业在线机构用来销售报刊杂志、有线电视节目等。网上订阅模式主要有以下几种。1.在线服务是指在线经营商通过每月向消费者收取固定的费用而提供各种形式的在线信息服务。1996年以前，在线服务商一般都是按实际使用时间向客户收取费用。但从1996年起，一些网络服务商收取固定的费用向消费者提供国际互联网的接入服务，在线服务商现在也遵从相同的做法，以固定费用的方式提供无限制的网络接入和各种增值服务。无论是哪种在线服务商，它们提供的服务都有共同特点。第一，基础信息的一步到位式服务。在线服务商所提供的基础信息服务一般可以满足订户对基础信息的需求。例如在线服务商一般都提供优秀的剪报信息，订户不必再为不确定的信息去花费很长的时间浏览大量的站点和网页，从而一步到位地取得基础信息。第二，可

靠的网络安全保障。由于在线服务都是在专有的网络上运行，通过在线服务商联接的网络，其安全保障比直接联接国际互联网要可靠。在美国，一些银行，如美洲银行和联合银行就是通过网络提供结算服务。目前，在在线服务的环境下，订户可以更放心地通过提供并传输信用卡的号码进行网上在线购物。第三，向新订户提供支持服务系统。在线服务商既通过电脑网络，又通过电话向新的订户提供支持服务。对于新的订户来讲，在线服务商能够为他们解释技术问题，在支持服务上比网络经营商要强。但是，专业网络在线服务商也面临新的竞争。由于国际互联网日益普及，内容越来越丰富，人们对在线服务能否继续发展的信心也在下降。然而，在线服务一般是针对某个社会群体所提供的服务，至少在短期内不会消失。

2. 在线出版

在线出版指的是出版商通过电脑互联网络向消费者提供除传统纸面出版之外的电子刊物。在线出版一般仅在网上发布电子刊物。消费者可以通过订阅来下载刊物的信息。但是，以订阅方式向一般消费者销售电子刊物被证明存在一定的困难，因为一般消费者基本上可以从其他的途径获取相同或类似的信息。因此，此项在线出版模式主要靠广告支持。1996年，大多数的出版商网址开始尝试双轨制，即免费和订阅相结合。有些内容是免费的，有些内容是专门向订户提供的。这样，这些网址既能吸引一般的访问者，保持较高的访问率，同时又有一定的营业收入。与大众化信息媒体相对的是，更趋于专业化的信息源的收费方式却比较成功。网上专业数据库一直就是付费订阅的。无论是网上的信息还是其他地方的信息，似乎研究人员相对更愿意支付费用。例如，Forrester Research研究咨询公司的研究报告就

在网上收费发布，一些大企业愿意支付这笔不菲的订阅费。

3.在线娱乐 在线娱乐是无形产品和劳务在线销售中令人瞩目的一个领域。一些网站向消费者提供在线游戏，并收取一定的订阅费。目前看来，这一领域还比较成功。例如，3DO网站每月向用户收取9.95美元的订阅费，用户即可接入其非常喜爱的游戏。鉴于目前这一领域的发展，一些游戏将来很可能会发展为按使用次数或小时来计费。根据Jupiter

Communication公司预测，到2000年，40%的上网人员将或多或少与订阅式的在线销售有关，但是目前看来，收取的订阅费还远远赶不上广告的收入。实际上，许多网站还是通过广告收入来维持的。（二）付费浏览模式 付费浏览模式指的是

企业通过网页安排向消费者提供计次收费性网上信息浏览和信息下载的电子商务模式。付费浏览模式让消费者根据自己的需要，在网址上有选择地购买一篇文章、一章书的内容或者参考书的一页。在数据库里查询的内容也可付费获取。另外一次性付费参与游戏娱乐将会是很流行的付费浏览方式之一。付费浏览模式是目前电子商务中发展较快的模式之一。

该模式的成功要具备如下条件：首先，消费者必须事先知道要购买的信息，并且该信息值得付费获取；其次，信息出售者必须有一套有效的交易方法，而且该方法要允许较低的交易金额，例如，对于只是获取一页信息的小额交易，目前广泛使用的信用卡付款方式就需改进，因为信用卡付款手续费可能比实际支付的信息费要高。随着小额支付方式的出现，付费浏览模式有待进一步发展。网上信息出售者最担心的是知识产权问题。他们担心客户从网站上获取了信息，而后再再次分发或出售。一些信息技术公司针对这个问题开发了网

上信息知识产权保护的技术。信息购买者作为代理人将信息再次出售，而且给予代售者一定的佣金。这样就鼓励了信息的合法传播。

（三）广告支持模式 广告支持模式是指在线服务商免费向消费者或用户提供信息在线服务，而营业活动全部用广告收入支持。此模式是目前最成功的电子商务模式之一。由于广告支持模式需要上网企业的广告收入来维持，因此该企业网页能否吸引大量的广告就成为该模式能否成功的关键。而能否吸引网上广告又主要靠网站的知名度，知名度又要看该网站被访问的次数。广告网站必须对广告效果提供客观的评价和测度方法，以便公平地确定广告费用的计费方法和计费额。目前大致有以下几种计费方法：（1）按被看到的次数计费。网上广告按该广告在网上被看到的次数来计费是最普通的计费方式。其具体费率是按看到的千次多少金额来计算。目前网上广告的一般收费是每千次30至40美元。如果是有准确市场定位的广告，则费率会高一些。（2）按用户录入的关键字计费。大多数搜索网站，一般都是按用户录入的搜索关键字来收费的。（3）按击取广告图标计费。这种计费方法是按用户在广告网页上击取广告图标的次数来计费。

（四）网上赠与模式 网上赠与模式是一种非传统的商业运作模式，是企业借助于国际互联网用户遍及全球的优势，向互联网用户赠送软件产品，以扩大企业的知名度和市场份额。通过让消费者使用该产品，让消费者下载一新版本的软件或购买另外一个相关的软件。由于所赠送的是无形的计算机软件产品，而用户是通过国际互联网自行下载，因而企业所投入的分拨成本很低。因此，如果软件确有其实用特点，那么是很容易让消费者接受的。在这方面做得很成功的当

属网景公司。网景公司较早地运用了这一电子商务模式，将其国际互联网浏览器在网上无偿赠与，以此推动该网络浏览器新版本的销售。网上赠与模式的实质就是“试用，然后购买”。采用网上赠与模式的企业主要有两类，一类是软件公司，另一类是出版商。电脑软件公司在发布新产品或新版本时通常在网上免费提供测试版。网上用户可以免费下载试用。这样，软件公司不仅可以取得一定的市场份额，而且也扩大了测试群体，保证了软件测试的效果。当最后版本公布时，测试用户可能购买该产品，或许因为参与了测试版的试用可以享受到一定的折扣。有的出版商也采取网上赠与模式，先让用户试用，然后购买。

实物商品的电子商务模式 实物商品指的是传统的有形商品，这种商品和劳务的交付不是通过电脑的信息载体，而仍然通过传统的方式来实现。虽然目前在互联网上所进行的实物商品的交易仍不十分普及，但还是取得了很大的进步。网上成交额有增无减。网上实物商品销售的特点主要是网上在线销售的市场扩大了。与传统的店铺市场销售相比，网上销售可以将业务伸展到世界各个角落。例如，美国的一种创新产品“无盖凉鞋”，其网上销售的订单有2万美元是来自南非、马来西亚和日本。一位日本客户向坐落在美国纽约的食品公司购买食品，付出的运费相当于产品的价值。然而，客户却非常满意，因为从日本当地购买相同的产品，其代价更昂贵。除此之外，虚拟商店需要较少的雇员而且在仓库就可以销售。有些情况下虚拟商店可以直接从经销商处订货，省去了商品储存的环节。在网上销售的商品中，一些出售独特商品的虚拟商店较为成功。例如，一家出售与象有关的商品的虚拟商店开展在线销售仅两个月，

销售额就达5000美元。另一类在线销售较成功的商品是一些众所周知、内容较确切的实物商品，如书籍、磁盘和品牌电脑等。企业实现在线销售目前有两种形式：一种是在网上设立独立的虚拟店铺；一种是参与并成为网上在线购物中心的一部分。通常，互联网服务商可以帮助企业设计网页，创立独立的虚拟商店，为用户提供接入服务。在线销售目前也面临着一些障碍。障碍主要来自于两个方面：一是目前普通消费者入网的较少，即使入网，使用费用也相对较高，这就限制了一大批消费者网上购物。因此，目前广大消费者还是通过传统的实物市场购物。二是国际互联网络非常庞大，对于中小企业来讲，要引起网上用户或消费者的注意也不是容易的事情。开发在线成交系统相对投资较大，中小企业未必能承受。综合模式实际上，多数企业网上销售并不是仅仅采用一种电子商务模式，而往往采用综合模式，即将各种模式结合起来实施电子商务。Golf Web就是一家有3500页有关高尔夫球信息的网站。这家网站采用的就是综合模式。其中40%的收入来自于订阅费和服务费，35%的收入来自于广告，还有25%的收入是该网址专业零售点的销售收入。该网址已经吸引了许多大公司的广告，如美洲银行、美国电报电话公司等。专业零售点开始两个月的收入就高达10万美元。网上的一些零售商店之所以能吸引广告，就是因为虚拟商店本身的名气很大。而在传统的类似实物商店中，一般商店的广告都是与经营的商品有关，网上虚拟商店上的这种交叉广告并不十分常见。由此可见，在网上销售中，一旦确定了电子商务的基本模式，企业不妨可以考虑一下采取综合模式的可能性。例如，一家旅行社的网页向客户提供旅游在线预订业务，

同时不妨也接受度假村、航空公司、饭店和旅游促销机构的广告，如有可能还可向客户提供一定的折扣或优惠，以便吸引更多的生意。一家书店不仅销售书籍，而且可以举办读书俱乐部，接受来自于其他行业和其他零售商店的广告。在网上尝试综合的电子商务模式有可能会带来额外的收入。

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