

## 2. 透视网络交易

	能力目标	知识目标	素质目标
教学目标	能够说出电子商务的交易流程、四流和交易模型	1. 电子商务的交易流程和交易模式	1. 具有较好的自我学习能力。 2. 具有较强的系统分析问题、解决问题能力及逻辑思维能力。

### 1 做个聪明的买家

小时候我记得有一句话印象很深

从南京到北京，买的没有卖的精

从经济学视角看，就是信息不对称，

一般的做法是货比三家。

网络交易会加剧，但是，互联网时代，网络使消费者

变得越来越聪明，有很多的方式可以使消费者的决策 更加快捷有效。

具体而言，主要有五种手段

1. 贩物门户网站
2. 比较贩物助手
3. 消费者社团网
4. 信用认证网站
5. 第三方担保服务

## 总结（END）

通过导航、比较、交流、认证、担保等，使网络买家能够快速、放心、高效的完成交易，从而使网络买家变得更聪明。

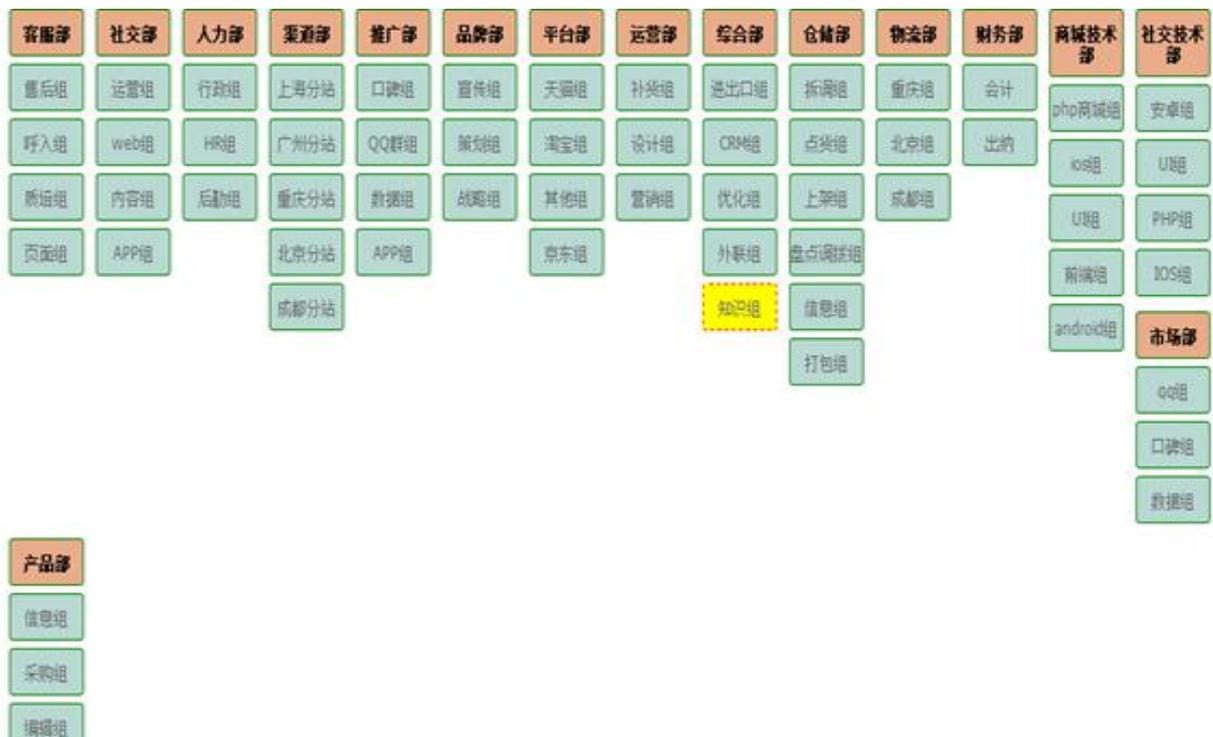
## 2. 网店的背后是什么

E 宠商城 2021 年实现了销售 1 个亿的业绩。支撑这一业绩的背后有哪些机构和人员呢？让我带你一起探秘。

公司的组织简介

核心部门分别采访，介绍具体的业务内容及要求；

重点是营销和物流部门



## 盈瑞电子商务工作室

网店平台入驻、网店装修、网店日常运营、营销推广、客服接单、数据分析等。

工作室现有员工 8 人。其中经理 1 名，店长 1 名，店长助理 1 名，美工 2 名，客服主管 1 名，客服人员 2 名。

经理主要负责工作室的全面管理，与新旺族公司的沟通对接，营销策略的制定，货品的整体规划，各项管理制度和业务流程的制定和完善，各岗位人员的目标制定及考核。

店长主要负责网店的日常运营、营销推广，货品的日常调拨，天猫等平台小二的沟通对接，美工、客服等岗位人员的工作指导。

店长助理主要负责协助店长处理日常业务工作，网店 ERP 的维护，以及网店财务工作。

美工主要负责网店整体装修，商品图片的组织拍摄，商品详情页的制作，网店活动海报、承接页的设计制作，网店的文案创意。

客服人员主要负责给顾客提供售前、售中、售后服务，包括售前接待、产品推介、退换货处理、会员维护等等。

部门名称	部门职能
产品编辑部	产品图片拍摄、处理，产品描述编辑，产品上架等
网络零售部	网上零售工作；负责在线答复客户、销售商品、订单处理等
网络分销部	网络分销商的招募、管理、发货、支持等
物流仓储部	管理仓库，进货、打包发货、进销存管理等
订单处理部	打印发货清单、快递单、安排发货、监督运输等

部门名称	部门职能
售后服务部	接待售后客户，处理纠纷、退换货、评价处理 客户答疑等
客户关怀部	老客户关系维护及二次开发；客户数据库建立 数据分析、决策支持等
营销推广部	品牌宣传推广；网络软营销、广告；网店运营 网店促销等
美工设计部	产品图片编辑、网店装修与美化，市场营销工 作的美工支持。