



“新商科”电子商务系列规划教材

项目四 互联网行业应用



主编：商玮



《电子商务基础》



中国工信出版集团 电子工业出版社



目录

Contents

导入案例

电子商务发展机遇

任务一

在线旅游

任务二

社会化媒体

任务三

在线教育

任务四

直播和短视频营销



1

导入案例

电子商务在“互联网+”时代的发展机遇

导入案例：电子商务在“互联网+”时代的发展机遇

2021三季度《中国就业市场景气报告》

2021年三季度，受招聘需求人数降幅小雨求职申请人数影响，CIER指数环比季节性回升。本季度上市公司和民营企业的CIER指数相对比较高，国企的景气指数相对较低，竞争激烈。其中互联网/电子商务的CIER指数为9.42，处于较为领先的地位。

互联网+电子商务发展机遇

- 跨界跨业合作、强强联合成为新常态
- 构建开放生态的产业系统成为主流
- “互联网+”电子商务的新发展
- 大宗商品
- 个人消费
- 跨境电商
- 农村电商
- 移动电商等



任务一 在线旅游

任务描述：越来越多的人通过互联网轻松预订机票和酒店，在线旅游服务已经成为消费者获得旅游产品、享受旅游服务的一种新的方式。本任务将带你去探索我国和世界旅游电子商务发展历程，了解旅游电子商务的几种模式，从而逐渐形成并完善对旅游电子商务内涵的认知。

任务描述：调研认识在线旅游



形成对以下几方面内容的自我认知

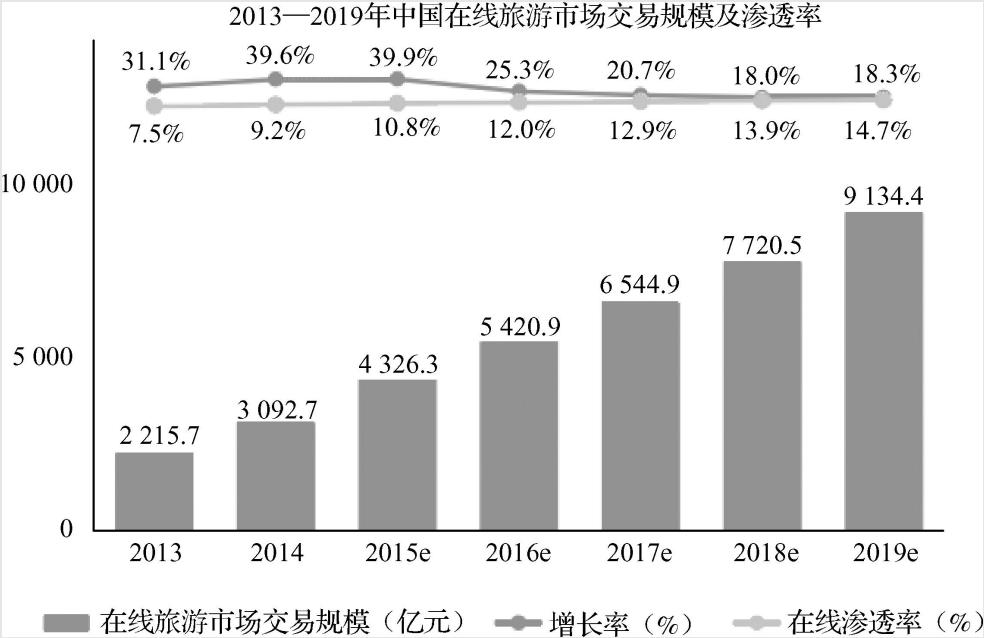
- (1) 什么是旅游电子商务？发展现状如何？
- (2) 我国和世界旅游电子商务的主要模式有哪些？
- (3) 旅游电子商务平台典型案例有哪些？
- (4) 当前，旅游电子商务发展的热点有哪些？

任务一相关知识——1、什么是旅游电子商务

旅游电子商务的定义

广义：旅游电子商务是以互联网为核心实现的旅游业商务信息化。

狭义：“旅游电子商务”是指以网络为主体，以旅游信息库、电子化商务银行为基础，利用最先进的电子手段运作旅游业及其分销系统的商务体系，整合旅游企业的内部和外部资源，扩大旅游信息的传播和推广，实现旅游产品的在线发布和销售，为旅游者与旅游企业之间提供一个知识共享，增进交流与交互的互联网运营平台。



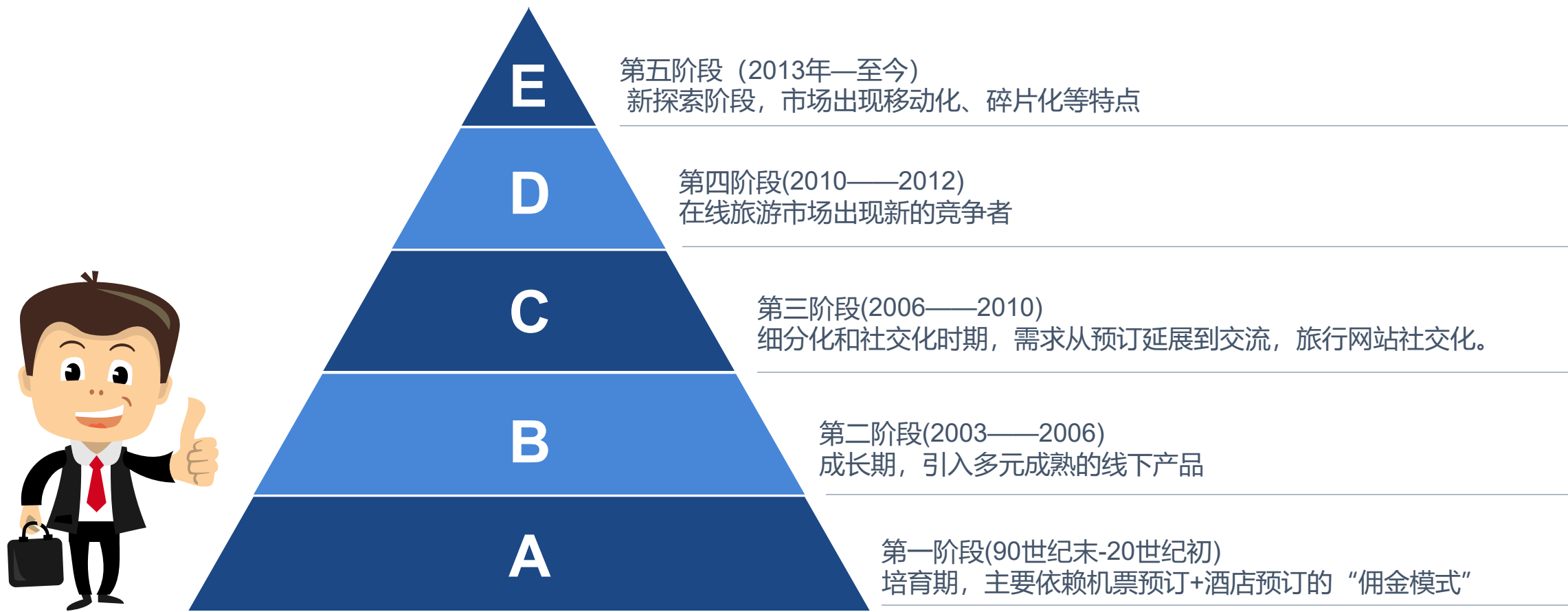
任务一相关知识——1、什么是旅游电子商务

旅游电子商务特征

- (1) 综合性。旅游产品是囊括了“吃、住、行、游、购、娱”等多项内容的一种服务体验。
- (2) 直观性。传统的旅游产品由于信息的有限性导致用户无法亲自了解与旅行相关的全部内容，只能通过别人的经历或在文字介绍中寻求了解。
- (3) 快捷性。旅游业属于服务性行业，旅游电子商务，特别是旅游业务移动端应用更是通过在线服务随时为游客提供服务。



任务一相关知识——1、什么是旅游电子商务



旅游电子商务发展阶段

任务一相关知识——1、什么是旅游电子商务



想一想：

旅游电子商务较传统旅游而言，在消息传递、成本、便捷性等方面给客户带来了明显的优势，那么，你觉得传统的旅游行业还有哪些方面需要转型呢？



任务一相关知识——2、旅游电子商务模式分析



OTA 在线旅行社



GDS全球分销系统



平台企业



模式一：OTA 在线旅行社

定义及相关应用

定义：OTA（Online Travel Agent）是指在线旅行社，也就是在线旅游代理商，是旅游电子商务行业的专业词语，指“旅游消费者通过网络向旅游服务提供商预定旅游产品或服务，并通过网上支付或者线下付费，即各旅游主体可以通过网络进行产品营销或产品销售”。OTA的出现将原来传统的旅行社销售模式放到网络平台上，更广泛地传递了线路信息，互动式的交流更方便了客人的咨询和订购。

应用：为了更好满足用户需求，在线旅游服务商们为用户提供了相当多的新式应用。这些应用主要以多元化、多点式的App客户端为主，应用中包含了航班、酒店、旅游产品、攻略、图片分享等各个环节和产品，在产品的使用上进行了大量优化，提升用户体验。

第一，语音搜索。在移动的过程中，语音功能是非常有潜力的一块儿，如何便捷地获取信息，是用户体验的焦点。

第二，位置服务，LBS（Location Based Service，基于位置的服务）与地理位置密切结合，是无线渠道和其他渠道的差异化所在，也是移动应用的重要特色。

第三，个性化推送。随着大数据（Big data）在商业分析领域的大量应用，个性化推送在当前电子商务领域并不鲜见。

模式二：GDS全球分销系统

定义及系统组成

定义：GDS (Global Distribution System) 即“全球分销系统”，主要是提供一个网络平台，由旅游产品供应者通过后台设定产品销售，让全球的旅游代理商或散客（旅游网站等）可以直接利用此平台进行交易，主要应用于民用航空运输及整个旅游业的大型计算机信息服务系统。通过GDS，遍及全球的旅游销售机构可以及时地从航空公司、旅馆、租车公司、旅游公司获取大量的与旅游相关的信息，从而为顾客提供快捷、便利、可靠的服务。

组成：由航空公司航班控制系统（Inventory Control System, ICS）、计算机订座系统（CRS, Computer Reservation System）等合体演变而来，因此一个典型的GDS系统包含下面几个部分：计算机订座系统（CRS）；航班控制系统（ICS）；值机配载系统；结算和清算系统。

模式二：GDS全球分销系统

中国在线机票市场发展现状及趋势分析

- (1) 航空公司“提直降代”，在线机票竞争格局生变。
- (2) 在线机票预订用户向移动端转移。
- (3) 打包产品销售成为航空公司新增长点。
- (4) 整合GDS是未来机票分销的新模式。
- (5) 航班信息服务类App发展迅速。



三大航空公司官方预订系统

模式二：GDS全球分销系统

未来航空公司产品分析	
开发意义	差异化的产品优势增强航空公司竞争力，提升市场控制力
开发关键	航空公司拥有上游旅游资源的数量和品质
产品效果	为航空公司增加经营利润，丰富产品线
产品依托	航空公司的相关资源（航空、酒店及目的）
产品形式	航空+酒店/航空+差旅/航空+旅游

模式三：平台企业



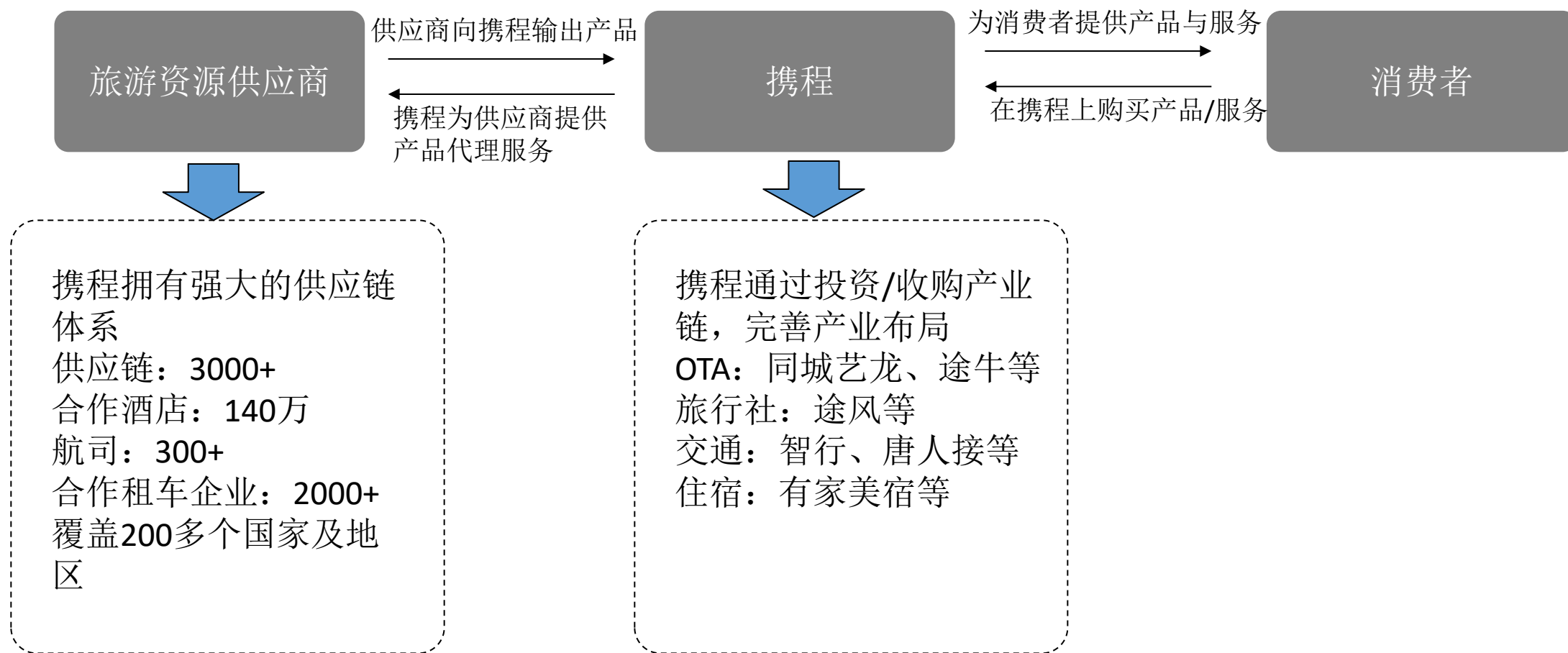
定义及系统组成

定义：旅游电子商务为广大旅游业同行提供了一个互联网的平台。B2B搭建了旅游企业之间的交流交易平台，提供了企业之间的战略合作关系，构建了一个网上的买卖者群体，B2C主要是面向大众的旅游平台，提供酒店机票预订、景区门票折扣与预订、旅游线路比价搜索等全方位旅行及旅游服务。旅游网上交易市场C2C规律相对较小，目前交易主要集中于旅游商品网上交易、家庭旅馆、个体导游在网上招客、组团。



模式三：平台企业

携程的商业模式



任务一相关知识——2、旅游电子商务模式分析



想一想：

旅游电子商务的出现帮助旅游企业无时空限制地开展旅游业务，极大地提高了旅游企业的工作效率和游客的旅游效率，那么你觉得，旅游电子商务还存在哪些问题呢？



任务一相关知识——3、典型的在线旅游平台案例分析



携程网简介



市场定位及活动策划



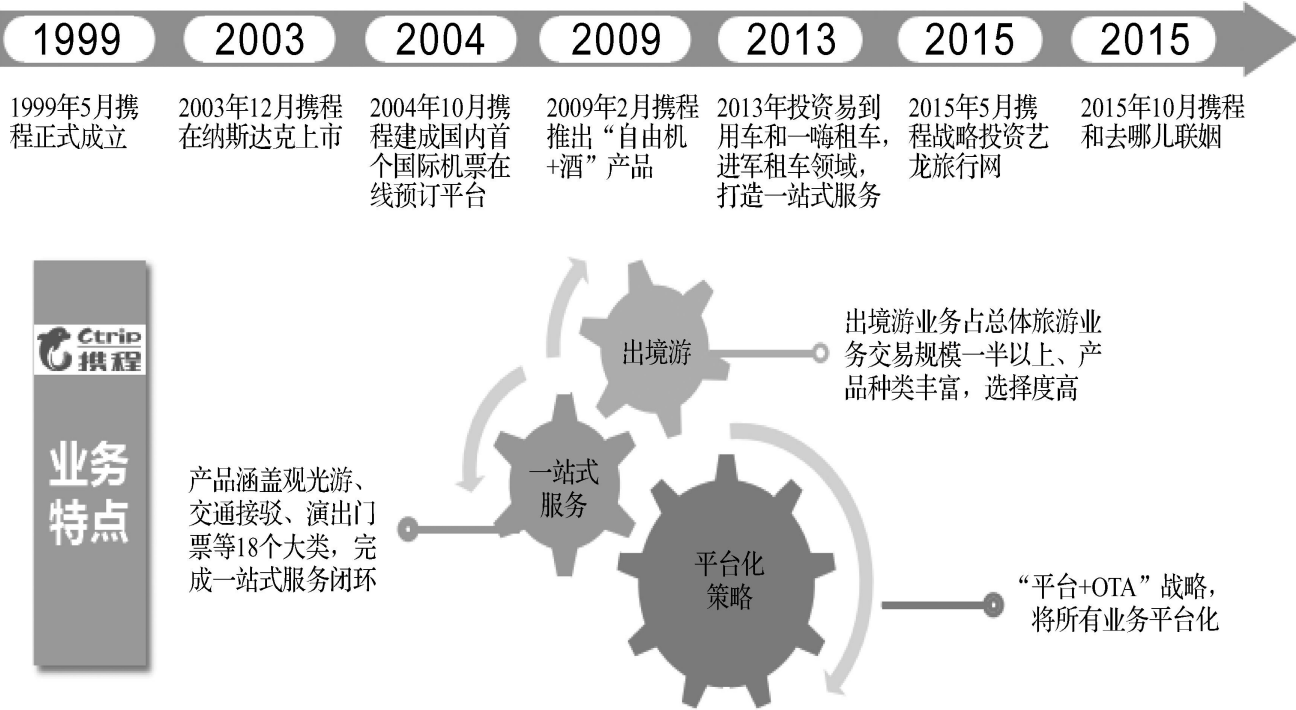
赢利模式分析



携程网简介

携程网及业务特点

携程于1999年5月成立，4年后在纳斯达克上市，目前员工30 000余人，已在北京、广州、深圳、成都等17个城市设立分支机构，在南通设立服务联络中心。公司的业务特点：一是在出境游上表现突出；二是一站式服务满足用户的延伸需求；三是持续加码平台化策略，目前平台的供应商数量已经超过5 000家。



携程网发展历程及业务特点

携程网市场定位及活动策划

携程网市场定位及主要业务

携程网市场定位于“旅游资讯加旅游电子商务”，主要业务有酒店预订、机票预订、度假预订、商旅管理、特惠商户及旅游资讯等。

携程网主要是OTA模式，是代理商，它直接与酒店、航空公司合作，通过交易赚取佣金。而酒店的话，价格越高，赚的佣金自然也就越多，而入住这类酒店的用户，往往都是商旅人士，或者是高消费人群。另外，价格高的酒店相对来说服务也会更好，用户消费完后会给出很好的评价，这样就形成了一个良性循环—高评价可吸引后面的人群来消费。



网站推广及活动策划分析

- (1) 奖励优惠政策。
- (2) 网站合作。
- (3) 传统推广方式。



携程网盈利模式分析

携程网盈利模式

主要赢利模式有以下几点：①预订代理费。基本上是从目的地酒店的盈利折扣返还中获取的；②机票预订代理费。从顾客的订票费中获取的，等于顾客订票费与航空公司出票价格的差价；③自助游中的酒店、机票预订代理费以及保险代理费，其收入的途径也是采用了盈利折扣返还和差价两种方式；④在线广告；⑤线路预订代理费，携程通过与其他一些旅行社的合作，也经营一些组团的业务，但这不是携程的主营业务。



中国旅游集团20强名单（2016） （中国旅游协会、中国旅游研究院）	
排名	旅游集团
第1名	携程旅游网
第2名	中国旅游集团公司
第3名	海航旅业集团有限公司
第4名	锦江国际（集团）有限公司
第5名	同程网络科技股份有限公司
第6名	华侨城集团公司
第7名	北京首都旅游集团有限责任公司
第8名	万达旅游控股公司
第9名	开元旅业集团有限公司
第10名	南京金陵饭店集团有限公司
第11名	上海春秋国际旅行社（集团）有限公司
第12名	景域国际旅游运营集团
第13名	安徽省旅游集团有限责任公司
第14名	广州岭南国际企业集团有限公司
第15名	众信旅游集团股份有限公司
第16名	杭州市商贸旅游集团有限公司
第17名	黄山旅游集团有限公司
第18名	山东银座旅游集团有限公司
第19名	中青旅控股股份有限公司
第19名	大连海昌集团有限公司
第20名	福建旅游发展集团有限责任公司

中国旅游集团20强名单（2016年）

任务一相关知识——在线旅游



想一想：

当有一天，我们的旅游出行完全依赖于各种旅游电商平台，你觉得那时候我们的旅行将会是怎样一种状态？



任务实施：调研并认识旅游电子商务

任务实施方法

本任务的实施可以通过旅游网站访问、网上信息检索等多种方式来完成。

通过访问全球著名旅游网站travelocity和我国著名的携程网ctrip、去哪儿网、同程网，选择两个城市，完成一次订票过程，从赢利状况、网站会员数估计、网站主要服务项目、主要服务的对象、网站合作伙伴网站的主要竞争对手、当年主要营销方式、网站的发展趋势等方面进行比较分析。

调研并分析调研结果，最终形成的观点可以以右方表格的形式进行归纳记录。



比较项目	携程网	去哪儿网	同程网	travelocity网
成立时间				
投资方				
赢利状况				
网站会员数估计				
网站主要服务项目				
主要服务的对象				
网站合作伙伴				
网站的主要竞争对手				
当年主要营销方式				
网站的发展趋势				



任务拓展：调研并认识旅游电子商务



访问阿里飞猪旅行、携程网、驴妈妈旅游等在线旅行网站，试分析比较他们在业务上的优劣势及操作流程的异同。



3

任务二 社会化媒体

任务描述：什么是社会化媒体呢？如何理解社会化媒体的内涵呢？本任务将带你去探索我国和世界社会化媒体的发展历程，了解社交媒体的过去和未来，从而逐渐形成并完善对社会化媒体的内涵的认知。

任务描述：调研认识社会化媒体

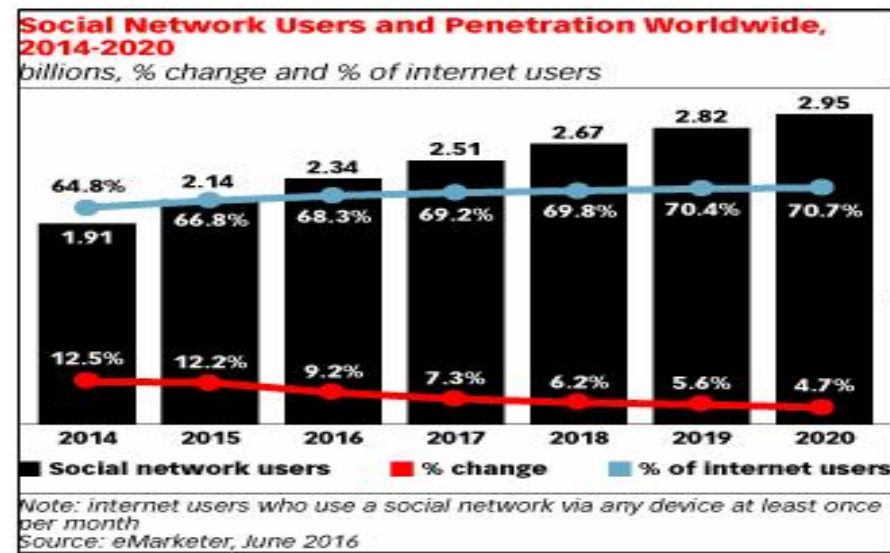


形成对以下几方面内容的自我认知

- (1) 什么是社会化媒体？其产品形态有哪些？
- (2) 我国和世界社会化媒体的发展经历了哪几个阶段？
- (3) 社会化媒体模式主要有哪些？
- (4) 当前，社会化媒体应用有哪些典型案例？

任务二相关知识——1、什么社会化媒体

社会化媒体拉近了
人与人之间的距离



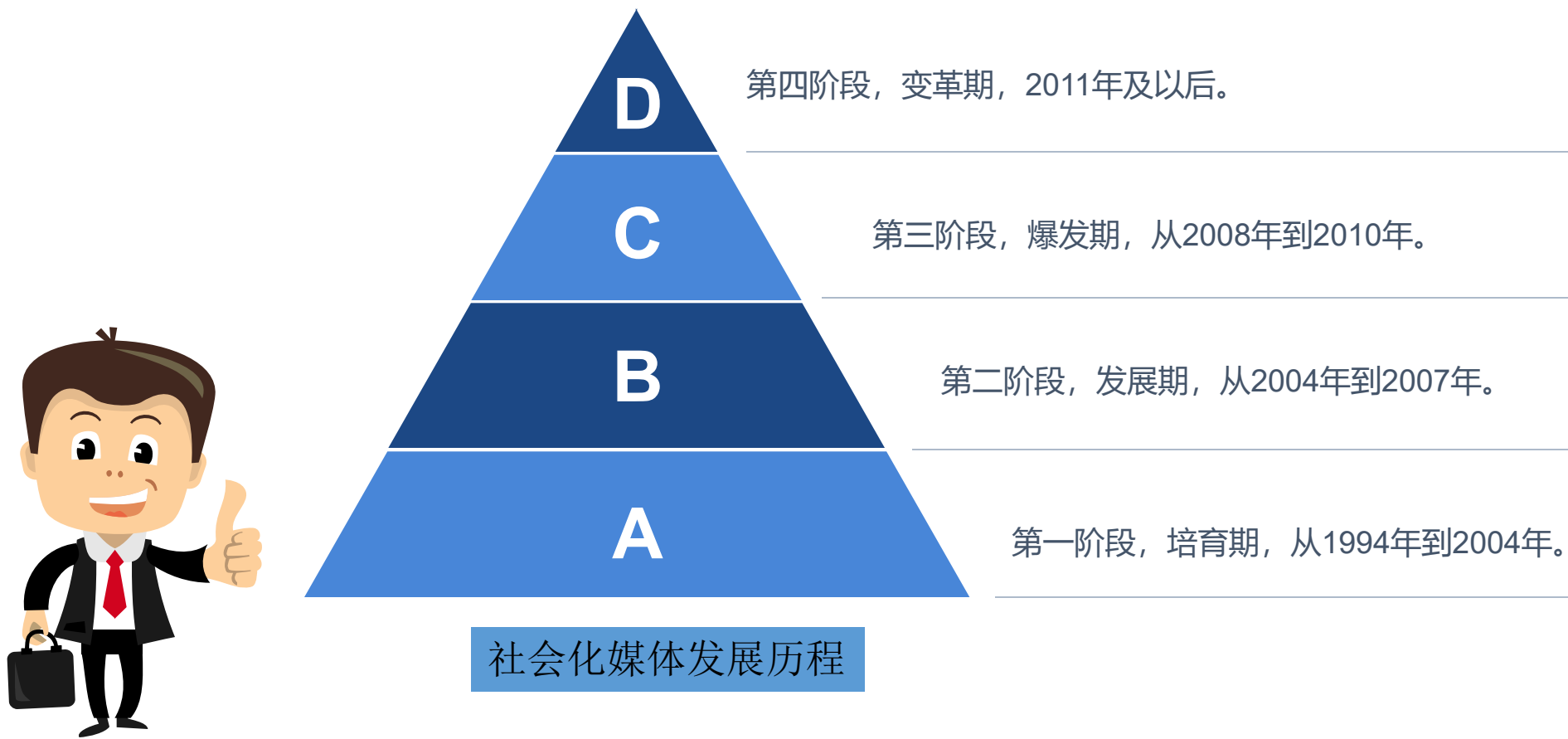
2016年全球社交网络用
户数量预计超过23亿

社会化媒体的概念

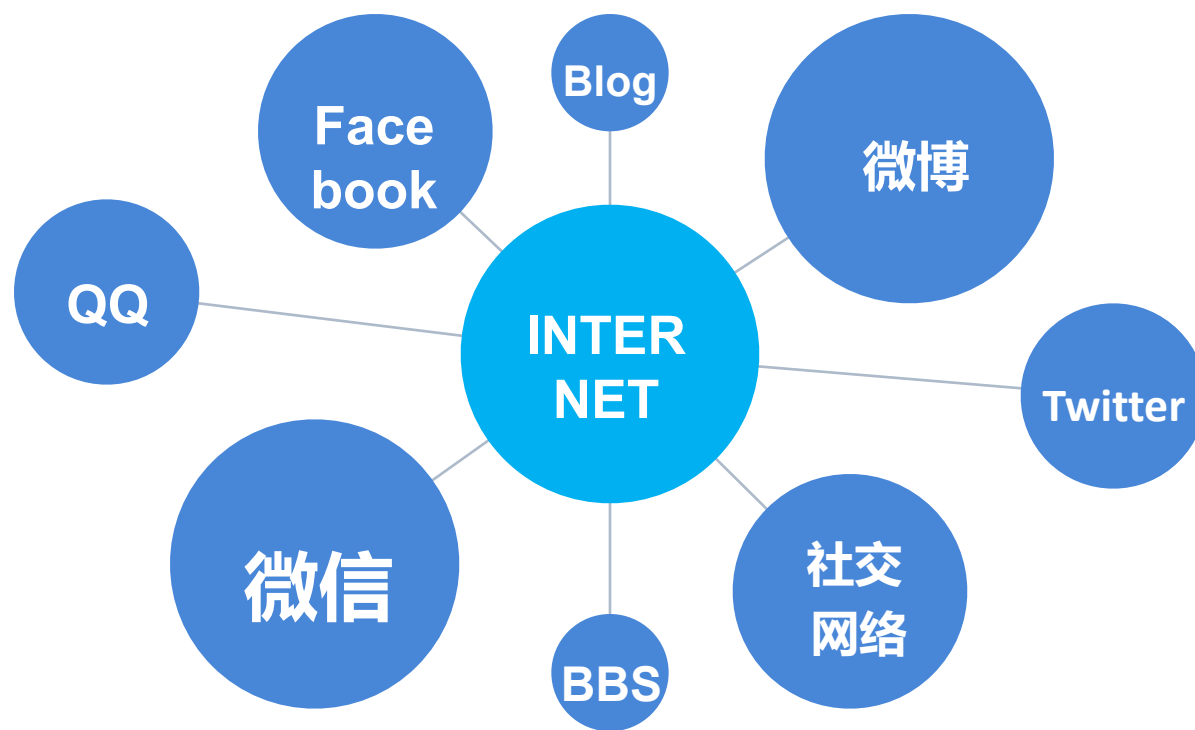
社会化媒体 (Social Media) 也称社交媒体, 是指互联网上基于用户关系的内容生产与交换的平台, 它允许人们撰写、分享、评价、讨论、相互沟通信息和知识。

人们可以通过这一平台分享、讨论彼此的信息, 互联网的出现使得社会化媒体越来越普遍, 目前国内外深受欢迎的网络社交媒体主要有Facebook、Twitter、微博、微信、论坛、博客等。社会化媒体随着Web 2.0的发展, 让人们更加自由地传播各种信息, 在时间和流量的积累下, 从而为自己制造出足够的影响力。

任务二相关知识——1、什么是社会化媒体



任务二相关知识——1、什么社会化媒体



社会化媒体产品形态

任务二相关知识——1、什么社会化媒体



想一想：

据了解，全球使用手机访问社交网络的用户占比超过80%；到2020年，这个指数将接近86%。你觉得那时候，人们的社交习惯越来越依赖于网络之后的弊端有哪些？



任务二相关知识——2、社会化媒体模式分析

具体模式内容

(1) 多样化的操作模式。

创造更多的企业网络曝光量；吸引更多业务合作伙伴；不断提升搜索排名。

(2) 多平台结合的传播模式。

随着多媒体平台的不断产生，社会化媒体的传播形式也是多种多样，用户接受信息的方式由过去的被动接收，变为主动参与。

(3) 多种关系链的营销模式。

包括增加网站流量和注册用户；减少整体营销预算投入；促进具体业务成交。



任务二相关知识——2、社会化媒体模式分析



想一想：

现如今，随着移动互联网的发展，网络媒体层出不穷，地铁上、公交车上甚至会议场所，“低头族”比比皆是，当有一天，人们的社交娱乐完全依赖于虚拟的网络世界将会是怎样一种状态？



任务二相关知识——3、典型的社会化媒体应用案例分析

虹越花卉社群营销案例

(1) 发展历史

2010年，推出虹越·园艺家，致力于打造一站式花卉园艺消费平台模式

2014年，实施全渠道战略

2015年，上线自营独立网站“花彩网”

2016年，上线公测虹越APP，初步开展话有的微信群运营

2020年，开启淘宝直播

(2) 社群营销实战

虹越花友群的形成和发展

虹越花友群的运营

虹越花友群的营销成效

任务二相关知识——社会化媒体



想一想：

QQ和微信一定是大家最熟悉的产品了，但是目前不少人的观念是，移动互联网时代了还玩QQ非常落伍，微信才是王道。那么那造成今天这种局面的原因到底是什么呢？



任务实施：调研并认识社会化媒体



任务实施方法

本任务的实施可以通过网络社区网站访问、即时通信工具使用、网上信息检索几种方式来完成。

访问新浪微博、腾讯微博等几个典型的网络社区网站，浏览信息，发布信息，并从产品和市场的细分、市场规模、组织管理模式、赢利模式、网站特色、企业重点业务等方面进行比较分析。

调研并分析调研结果，最终形成的观点可以以右方表格的形式进行归纳记录。

比较项目	新浪微博	腾讯微博	facebook
网址			
产品和市场的细分			
市场规模			
组织管理模式			
赢利模式			
网站特色			
目前企业重点业务			
通过体验，你认为哪个网站更有竞争优势			



任务拓展：调研并认识社会化媒体



社区类的O2O服务悄然走入了我们的生活。你坐在家裡，通过手机App，就能找到附近的餐厅和超市，订一份快餐或是选购几节电池，然后不到1小时，就会有人送货上门。或者你要打扫房间，也只需要在App上点几下，就能找到干活细致、价格优惠的保洁阿姨。

这些场景的出现是互联网企业与线下服务深度结合的结果。而背后又是由风险投资不断烧钱来推动的。风投的资本、廉价的线下劳动力、互联网企业的技术和资源整合能力共同促成了当前社区O2O业务的迅速发展。但是庞大的线下支出、同质化的竞争和赢利模式的不清晰让部分企业倒闭或是大规模裁员。请收集资料并展开讨论：社区App O2O业务能否走得更远或“死”得更惨？



4

任务三 在线教育

任务描述：什么是在线教育呢？在线教育的具体形态有哪些？我国和世界在线教育发展至今经历了怎样一个发展变化过程？本任务将带你去探索我国和世界在线教育的发展阶段和几种模式，从而逐渐形成并完善对在线教育内涵的认知。

任务描述：调研认识在线教育



形成对以下几方面内容的自我认知

- (1) 什么是在线教育？在线教育的形态有哪些？
- (2) 我国和世界在线教育的发展经历了哪几个阶段？
- (3) 在线教育模式主要有哪些？
- (4) 当前，在线教育应用有哪些典型案例？

任务三相关知识——1、什么是在线教育

在线教育定义

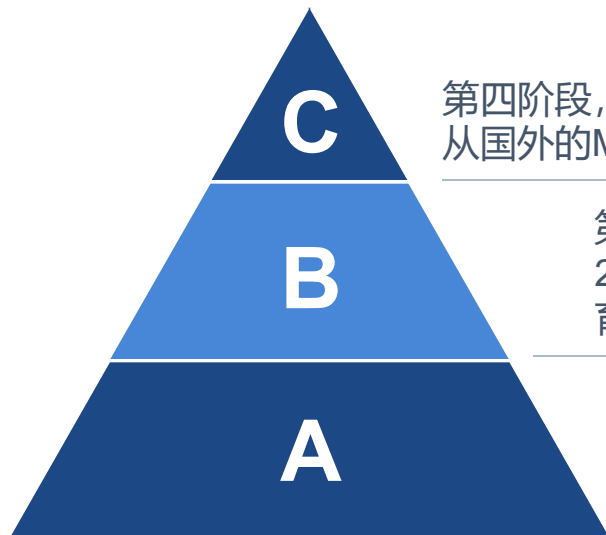
在线教育即E-Learning，或称远程教育、在线学习，现行概念中一般指的是一种基于网络的学习行为，与网络培训概念相似。

在线教育中的“教育”是广义上的教育，不仅仅包括体制内的学校教育，也包括体制外存在的各类培训、辅导等，它既包括授予学历的教育，也包括非学历教育。

在线教育特征

- 在线教育是一种基于互联网的行为，用户可以通过互联网进行教学和学习，它打破了传统教育对于时间和空间的限制，使得用户可以随时随地进行教与学的行为
- 随着移动智能设备的发展和普及，在线教育不仅可以通过PC端，还可以通过手机、平板电脑等移动设备进行教与学，碎片化和移动化成为在线教育的一大特性；
- 在线教育不仅是教育技术的变革，更是对教育内容、教育形式、教育主体等全方位的改变。

任务三相关知识——1、什么是在线教育



在线教育发展阶段

第四阶段，在线教育
从国外的MOOC（慕课）进入国内开始的，这个新的网络教育阶段

第二阶段，网络教育
20世纪90年代以后，计算机和互联网成为了远程教育的主要媒介，网络教育便应运而生。

第一阶段，远程教育
即以书刊等纸质版资料为载体的函授、刊授教育和以广播电视为载体的广播电视远程教育。

任务三相关知识——1、什么是在线教育



想一想：

随着智能手机和4G网络的普及，在线教育类的App也渐渐成为学习“神器”，未来将受到更多年轻用户的喜爱，试着分析在线教育平台可持续发展的方面有哪些？



任务三相关知识——2、在线教育模式分析



想一想：

近年来，基于网络发展的新型教育形态正在风靡全球，其快速发展也获得了互联网巨头和资本市场的青睐。那么，请列举国内用户广泛使用的在线教育平台。



任务三相关知识——2、在线教育模式分析

B2C模式

C2C模式

O2O模式

B2B模式

B2B2C
模式

任务三相关知识——3、典型的在线教育案例分析

慕课

慕课，为MOOC的音译，英文全称为Massive Open Online Course，直译为“大规模、在线、开放课程”。

慕课具有四大特征，即学习者规模庞大、互联网在线访问、免费开放、课程资源整合。

以教师为中心的在线交流课堂

- 利用丰富的网络信息资源上课
网络课最善于解决目前班级授课制中的分层次教育问题、个性化教育问题。
- 利用网络先进的技术上课
利用网络先进的技术改变师生的交流方式上课，进一步提高学生掌握知识的效率



任务三相关知识——3、典型的在线教育案例分析



网易云课堂是网易公司旗下全新概念的互联网教育课堂，为用户提供教学内容的生成、传播和消费服务。



网易云课堂提供涵盖多个类别的优质课程，持续更新整合公开课内容，统一学习管理；在互动上通过视频、图文、测试、实践带来更好的学习体验。



在产品层面，网易云课堂为课程提供者提供了丰富的课程展示工具，帮助教师搭建专业高效的互联网教学环境，使不同学科、不同形式的课程都能充分传授。



网络公开课程囊括国外多个名校，内容涵盖人文、社会、艺术、金融等领域，网易公开课采取投票决定翻译进度策略，让用户决定最先翻译的是什么，保证了内容热度和质量。



任务三相关知识——在线教育



想一想：

在线教育相对传统教育而言，在成本、便捷性、时空限制等方面拥有明显的优势，那么，你觉得有一天，在线教育会完全取代传统教育吗？



任务实施：调研并认识在线教育



任务实施方法

本任务的实施可以通过网上信息检索、实地调研等多种途径进行，调研的内容主要围绕任务描述中的相关问题展开，请具体分析国内在线教育平台如微教育、网易公开课、百度教育、腾讯微课堂、YY教育、淘宝同学等发展现状。

调研并分析调研结果，最终形成的观点可以以右方表格的形式进行归纳记录。

在线教育平台	公司简介	发展现状	产品形式	赢利模式
微教育				
网易公开课				
百度教育				
腾讯微课堂				
YY教育				
淘宝同学				



任务拓展：调研并认识在线教育



(1) 在创业涌动、巨头进军的同时，在线教育越来越被视作未来的一种趋势，而传统培训机构也感受到了转型压力。传统培训机构可以说是这个战役中最为独特的一个序列，相比创业企业，传统培训机构掌握着雄厚的资源渠道；相比互联网人，他们手握更加丰富的教学内容资源。请具体分析传统教育转型需要考虑的相关因素有哪些？

(2) 互联网在传统行业的应用远不止旅游、社交和教育，其触角早已涉及医疗、金融和视频等各个领域，并且改变了这些行业领域的商业模式，加快了行业发展速度。



扫一扫，了解更多！

互联网在医疗、金融和视频等其他领域的应用：在线医疗、互联网金融、网络视频。



4

任务四 直播和短视频营销

任务描述：本任务将带你去探索直播和短视频营销的特征与优势，对两种营销方式的模式进行分析，在此过程中做到对直播和短视频营销的深入了解。

任务描述：调研认识直播和短视频营销



形成对以下几方面内容的自我认知

- (1) 什么是直播营销？直播营销的优势是什么？
- (2) 直播营销模式包含哪些内容？
- (3) 什么是短视频营销？短视频营销的特征及其优势是什么？
- (4) 短视频内容呈现方式的营销模式有哪些？

任务四相关知识——1、什么是直播营销

定义及其特点和优势

定义：直播营销是指以屏幕直播为手段，为企业和个人是现在移动端及PC端的品牌推广或产品销售的营销模式。

直播营销的特点：

- (1) 实时性
- (2) 互动性
- (3) 真实性

直播营销的优势：

- (1) 关注度更高
- (2) 目标用户群的精准定位
- (3) 与用户实时交互

任务四相关知识——1、什么是直播营销



想一想：

很多企业都加入了直播营销的大军，那么直播营销的典型示例有哪些？



任务四相关知识——1、什么是直播营销

直播营销模式分析

直播营销的运营模式

1. 内容创作式
2. MCN机构式

直播营销的盈利模式

1. 观众打赏变现
2. 直播带货、电商变现
3. 内容付费变现
4. 广告变现

任务四相关知识——1、什么是直播营销



想一想：

直播营销中的四种盈利模式分别适合什么类型的直播？



任务四相关知识——2、什么是短视频营销

定义及其特征和优势

定义：短视频营销是指通过短视频信息流广告、植入广告和短视频内容模式等营销方式，利用短视频的优势对商业品牌进行宣传，使得商业品牌在娱乐大众的同时更好地渗透在大众生活之中，达到商业目的

短视频营销的特征及优势：

- (1) 制作成本低廉的经济性
- (2) 互动性与双向沟通性
- (3) 集中关注性

任务四相关知识——2、什么是短视频营销



想一想：

近5年时间，短视频行业发展速度非常快，思考短视频行业发展如此迅猛的原因有哪些？



任务四相关知识——2、什么是短视频营销

短视频营销模式分析

病毒营销

短视频贴片广告营销

植入式短视频营销

想一想：
三种短视频营销模式各自的优缺点是什么？

任务四相关知识——3、营销案例分析



海底捞

评论带动热度

贴合受众心理

任务实施：调研并认识直播与短视频营销

任务实施方法

汉中果维鲜果果品有限公司成立于2019年，主要经营山西本地水果的批发和互联网渠道B2C销售，其经营产品包括：洛川红富士、彬州梨、富平柿饼、大荔冬枣、大荔李子、周至翠香猕猴桃、临潼石榴、渭南凤梨、阎良甜瓜、镇安板栗等。该公司有丰富的资源整合能力和线上线下推广能力。电商事业部现在需要策划短视频+直播营销方案，根据方案对具体的短视频内容和直播内容进行规划。

步骤1：完善水果短视频营销方案框架

步骤2：确定水果短视频营销内容策划

步骤3：完善水果直播营销方案款假

步骤4：制作水果直播规划表

任务拓展：调研并认识直播与短视频营销



对本次短视频+直播的营销效果进行分析，并将分析结果填入表中

经验总结	
问题汇总	
原因分析	
优化建议	





谢谢!

Thank you!



主编：商玮



《电子商务基础》



中国工信出版集团 电子工业出版社

