

<<电子商务网站建设与管理实训>>

图书基本信息

书名：<<电子商务网站建设与管理实训>>

13位ISBN编号：9787302200512

10位ISBN编号：7302200513

出版时间：2009-7

出版时间：清华大学出版社

作者：陈孟建

页数：238

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

本书第一版出版至今已经三年了，三年来经全国各地广大读者的使用受到了人们一定的好评，2007年被列入普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

在这期间也收到了很多读者的来信，承蒙多位教师、读者、同行提出的不少宝贵意见和建议，在此深表谢意。

随着计算机技术的不断发展，更新的、更全面的电子商务网站建设与管理理念和技巧不断涌现。

为了使学生更好地适应形势，结合教育部的文件精神，我们在本次修改过程中，以企业电子商务网站建设与管理的工作流程为主线，以项目管理的理念为思想编写了本书。

本书是配合清华大学出版社出版的《电子商务网站建设与管理（第2版）》教材而编写的实训教材，共有30个实训，每个实训都有若干个操作，每个操作都能完成一个功能或一个教学要素。

实训中的每一个操作都已经过计算机检测，并能顺利运行。

本书与原教材的不同之处是：1.保留了第3~5部分的极小部分内容；2.删除了第2部分的所有内容；3.增加了客户服务方法与技巧实训；4.增加了电子商务网站策划实训。

本书由浙江经贸职业技术学院计算机教师陈孟建编写。

在编写过程中，得到了沈美莉、陈奕婷、商玮、盘红华、徐慧剑、邹玉金、袁江军、傅俊、张红、刘逸平、张寅利等专家及教授们的帮助，在此表示衷心的感谢！

由于写作时间仓促和作者水平有限，书中不当之处在所难免，敬请读者批评指正。

编者2009年5月于杭州

## <<电子商务网站建设与管理实训>>

### 内容概要

本书是配合清华大学出版社出版的《电子商务网站建设与管理(第2版)》教材而编写的实训教材,共有30个实训,每个实训都有若干个操作,每个操作都能完成一个功能或一个教学要素。

实训中的每一个操作都已经过计算机检测,并能顺利运行。

本书包括客户服务方法与技巧实训、HTML静态网页设计实训、电子商务网站策划实训、Web应用程序基础实训、Web数据库基础实训、电子商务网站建设综合实训等内容。

本书可作为高职高专院校电子商务专业、计算机专业教材或参考用书,也适合具有中等以上文化程度的读者自学之用。

## <<电子商务网站建设与管理实训>>

### 书籍目录

第1部分 客户服务方法与技巧实训 实训1 客户满意就是我最大的心愿 实训2 电话客户服务 实训3 客户服务用语技巧第2部分 HTML静态网页设计实训 实训4 HTML语言入门及基本操作 实训5 清单和条目标记 实训6 HTML语言超链接 实训7 HTML的表格和表单 实训8 图像和多窗口操作 实训9 多媒体操作第3部分 电子商务网站策划实训 实训10 电子商务网站建设网上问卷调查 实训11 电子商务网站栏目规划设计 实训12 电子商务网站的推广 实训13 电子商务网站建设策划书 实训14 电子商务网站域名注册第4部分 Web应用程序基础实训 实训15 ASP的运行环境及相关配置 实训16 VBScript综合实训 实训17 Request和Response对象应用实训 实训18 Server对象应用实训 实训19 Session和Application对象应用实训 实训20 ASP常用可安装组件应用实训第5部分 Web数据库基础实训 实训21 Access 2003数据库、表的创建与管理 实训22 SQL Server数据库、表的创建与管理 实训23 SQL Server数据库的索引与查询 实训24 数据库连接及ODBC应用程序开发 实训25 进销存系统会员管理 实训26 简单的留言簿系统第6部分 电子商务网站建设综合实训 实训27 用户注册登录和密码验证系统实训 实训28 商品信息显示和查询系统实训 实训29 商品购物车和订单生成系统实训 实训30 图书管理借阅系统实训附录参考文献

章节摘录

第1部分客户服务方法与技巧实训21世纪的竞争焦点之一是个性化服务。

电子商务网站建设的目就是要更好地为消费者服务，实现真正意义上的个性化服务。

本项目是网站建设的必备项目，只有真正理解什么是个性化客户需求，才能真正与客户沟通，才能做好电子商务网站建设，否则，以后的项目难以开展下去。

本部分的实训是为学生熟悉客户服务而设计的。

通过本部分的实训，要求：1. 掌握客户服务的概念；2. 了解客户服务的工作流程；3. 掌握与个性化客户沟通的方法和技巧。

实训1客户满意就是我最大的心愿【实训目的要求】1. 了解客户服务的过程。

2. 熟悉客户服务的概念。

3. 学会处理某一件事的方法和技巧。

【实训内容及操作步骤】【操作1】零售客户服务1. 情境描述在“仰世”海参专卖店，一位面带微笑的销售员正在向一位老人介绍海参，可那位老人似乎并没有被销售员的详细介绍所打动。

老人说，他刚才在某个海参店也看了许多海参，从外观上看没有什么区别，“仰世”店里的其中一种海参稍贵了一点，不知道是不是因为质量的原因。

听了老人的话，“仰世”海参专卖店的那位销售员笑了，她依旧不急不躁地说：“买东西一定要货比三家，以质论价，尤其是买海参。

海参不能只看外表，其他方面比如说产地、干湿程度等，都会影响到海参的价格，而‘仰世’海参向来是以质量作保障的。

”说完，这位销售员顺手从一个柜子里拿出了一把锤子，只见她又拿起一个海参放在一块木板上，猛地一锤子就砸了下去，只听“啪”的一声脆响，海参断成了两截。

## <<电子商务网站建设与管理实训>>

### 编辑推荐

《电子商务网站建设与管理实训(第2版)》可作为高职高专院校电子商务专业、计算机专业教材或参考用书，也适合具有中等以上文化程度的读者自学之用。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>