

<<电子商务网站建设与管理>>

图书基本信息

书名：<<电子商务网站建设与管理>>

13位ISBN编号：9787302202837

10位ISBN编号：7302202834

出版时间：2009-8

出版时间：清华大学出版社

作者：陈孟建，贾志林，徐慧剑 编著

页数：341

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>

<<电子商务网站建设与管理>>

前言

《电子商务网站建设与管理》于2004年在清华大学出版社出版，5年来经全国各地广大读者的使用，受到了一定的好评，期间也收到了不少读者的来信，提出了很多宝贵的意见和建议，在此深表谢意。在高职高专教育发展初期，教学多是从理论到理论，缺少理论联系实际，往往学生在学校里学的是比较先进的知识，但毕业后，不但这种知识落后了，而且最关键的是由于理论和实践脱离，毕业生实际动手能力差，岗位适应能力不强。

这些都是因为使用的教材和课程设计理念不能满足电子商务发展的需要。

随着计算机技术的不断发展，更新、更全面的电子商务网站建设与管理理念和技巧不断涌现，同时，根据教育部教高[2006]16号文件精神，大力推行工学结合的教学改革，因此在本次修改过程中，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《电子商务网站建设与管理（第2版）——项目管理版》。

本书贯彻岗位能力标准与课程标准融合的原则，以突出专业课程职业能力的培养。

具体特点如下：（1）教、学、做相结合。

以学生为主体，采用边做边学、先做后学，实现学生自主性学习。

（2）学习与创业相结合。

在项目教材编写的过程中，尽可能与学生课后的创业同步进行，相互促进，两者有机结合，使项目课程的学习成为今后可持续发展的基础。

（3）顶岗实习与学生就业相结合。

项目教材的内容是按企业电子商务网站建设的流程设置的，顶岗学习是学生所学知识和技能的具体应用和检验的重要途径，实习的企业可能就是学生就业的单位，两者的有效结合，真正实现“零距离”就业。

本书由浙江经贸职业技术学院陈孟建、徐慧剑，唐山职业技术学院贾志林编著，在编写过程中，得到了沈美莉、陈奕婷、商玮、邹玉金、李锋之、盘红华、傅俊等专家、教授们的帮助，在此表示衷心地感谢！

由于写作时间的仓促和作者水平有限，书中不当之处，敬请读者批评指正。

编者2009年5月

<<电子商务网站建设与管理>>

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读者自学之用。

<<电子商务网站建设与管理>>

书籍目录

项目1 客户服务方法与技巧 1.1 客户服务案例 1.1.1 忍辱负重也要给客户最好的服务 1.1.2 这不是我的错 1.1.3 你的冷漠使客户远离 1.1.4 客户的问题当时无法答复时的处理方法 1.2 相关理论知识 1.2.1 什么是客户服务 1.2.2 客户服务的工作流程 1.2.3 客户服务的环境 1.2.4 客户服务和消费行为 1.2.5 个性化服务分析 1.3 相关实践知识 1.3.1 积极有效的语言交流技巧 1.3.2 处理客户服务中的难题 1.3.3 客户服务的常用策略 1.3.4 客户服务中的礼仪 1.4 职业技能训练 1.4.1 体会做客户的感受 1.4.2 更好地倾听客户的心声 1.4.3 建立良好的客户关系 1.4.4 提高售后服务质量 习题一

项目2 企业电子商务网站构建 2.1 电子商务网站构建案例 2.1.1 国泰君安电子商务网站构建案例 2.1.2 乡村旅游电子商务网络系统构建案例 2.1.3 面向连锁企业电子商务网站的构建 2.1.4 基于Web服务构建动态电子商务 2.2 相关理论知识 2.2.1 Internet的基本元素 2.2.2 WWW简介 2.2.3 Web的组成 2.2.4 网页概述 2.3 相关实践知识 2.3.1 因特网的接入方法 2.3.2 电子商务应用体系结构 2.3.3 企业电子商务应用体系结构 2.3.4 企业电子商务网站 2.4 职业技能训练 2.4.1 Web服务器的安装 2.4.2 IIS的Web站点基本配置 2.4.3 IIS站点的目录管理 2.4.4 测试IIS的设置效果 习题二

项目3 企业电子商务网站规划 3.1 企业电子商务网站规划案例 3.1.1 大众福菜有限公司网站规划案例 3.1.2 绿色有限公司浙江大学生网站规划案例 3.1.3 金鑫有限公司数码城网站规划案例 3.2 相关理论知识 3.2.1 电子商务网站规划原则 3.2.2 电子商务网站资源规划 3.2.3 电子商务网站建设规划 3.3 相关实践知识 3.3.1 电子商务网站栏目规划 3.3.2 电子商务网站目录结构规划 3.3.3 电子商务网站链接结构规划 3.4 职业技能训练 3.4.1 电子商务网站域名注册 3.4.2 电子商务网站CI设计 3.4.3 电子商务网站布局设计 习题三

项目4 企业电子商务网站运行环境项目5 企业电子商务网站编程语言项目6 企业电子商务网站设计技术项目7 企业电子商务网站建设实务项目8 企业电子商务网站管理与维护参考文献

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的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>>

编辑推荐

《电子商务网站建设与管理(第2版)(项目管理版)》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>