

<<呼叫中心电子商务（下册）>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心电子商务（下册）>>

13位ISBN编号：9787513515733

10位ISBN编号：7513515735

出版时间：2012-1

出版时间：外语教学与研究出版社 外语教学与研究出版社 (2012-01出版)

作者：北京应大信息产业研究院 编

页数：254

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>

## <<呼叫中心电子商务（下册）>>

### 内容概要

《呼叫中心电子商务（下册）》是北京应用技术大学呼叫中心学院的同仁在过去几年教学和实训过程中所采用的讲义等教学材料的汇编和总结。

在日常教学过程中，我们力求在CBET（Competence-Based Education& Training，以能力为基础的教育和培训）和TBTM（Task-Based Teaching Method，任务驱动的教学方法）的职业教育理念下开展工作，利用CCSS（CallCenter Simulation System，呼叫中心实训系统）针对岗位要求的不同能力点展开教学和实训，并且收到了良好的效果。

书籍目录

第9章 网络营销9.1 网络营销概述9.1.1 网络营销的产生9.1.2 网络营销与传统营销的比较9.1.3 我国企业参与B2B电子商务现状9.2 网络营销理论9.2.1 直复营销理论9.2.2 整合营销理论9.2.3 软营销理论9.3 网络市场调研9.3.1 网络市场调研的定义9.3.2 网络市场调研的优势9.3.3 网络市场调查的方法9.3.4 网络市场调研的一般步骤9.4 网络营销策略9.4.1 网络营销产品策略9.4.2 网络营销价格策略9.4.3 网络营销渠道策略9.4.4 网络营销促销策略9.5 网络营销技术9.5.1 信息搜索9.5.2 广告9.5.3 电子邮件列表9.5.4 Web页面展示9.5.5 建立企业自己的网站或网页9.6 网络经营模式9.6.1 网上商城, 9.6.2 中立的网上交易市场9.6.3 企业间网络经营模式9.6.4 消费者之间网络经营模式第10章 企业电子商务应用10.1 82C电子商务应用——网上商店10.1.1 网上商店的概念10.1.2 网上商店的建立10.1.3 网上商店的交易过程10.2 82B电子商务应用10.2.1 采购、物流和辅助活动10.2.2 互联网支持的供应链管理10.2.3 电子集市与门户10.3 网上销售的营利模式10.3.1 网上目录营利模式10.3.2 数字内容营利模式10.3.3 广告支持的营利模式10.3.4 广告一收费混合营利模式10.3.5 交易费用营利模式10.3.6 服务费用营利模式10.4 企业电子商务与信息化10.4.1 企业电子商务与客户关系管理10.4.2 企业资源规划.....第11章 移动电子商务及应用第12章 电子政务第13章 电子商务解决方案附录电子商务常用词解释

## 章节摘录

版权页：融机构、信用卡公司、海关系统、商检系统、保险公司、税务系统、运输公司，也应为进行电子零售交易做好准备。

2.交易谈判和签订合同这一阶段主要是指买卖双方对所有交易细节进行谈判，将双方磋商的结果以文件的形式确定下来，即以书面文件形式和电子文件形式签订贸易合同。

电子零售的特点就是可以签订电子商务贸易合同，交易双方可以利用现代电子通信设备和通信方法，经过认真谈判和磋商后，将双方在交易中的权力、所承担的义务，对所购买商品的种类、数量、价格、交货地点、交货期、交易方式和运输方式、违约和索赔等合同条款，全部以电子交易合同的形式作出全面和详细的规定。

合同双方可以利用电子数据交换（EDI）进行签约，可以通过数字签名等方式签名。

3.办理交易进行前的手续这一阶段主要是指买卖双方签订合同后到合同开始履行前办理各种手续的过程，也是双方贸易前的交易准备过程。

<<呼叫中心电子商务(下册)>>

编辑推荐

《呼叫中心电子商务(下册)》是呼叫中心专业职业教育系列丛书之一。

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>