

B2C商城运营与管理 (工作手册)

专业：_____
班级：_____
学号：_____
姓名：_____

南宁鑫物商务服务有限公司
广西物资学校电子商务专业组 出品

目 录

第一章 B2C 经营管理	4
单元一 商品的选择	4
单元二 商品的分类	6
单元三 商品的描述	8
单元四 商品的展示	10
单元五 管理商品的工具	12
第二章 B2C 商城推广	14
单元一 通过论坛推广网上商城	14
单元二 通过网络广告推广网上商城	19
单元三 通过博客推广网上商城	22
单元四 通过网络促销推广网上商城	26
单元五 通过搜索引擎排名推广网上商城	32
单元六 通过搜索引擎优化推广网上商城	37
单元七 通过电子商务平台推广网上商城	42
单元八 通过线下媒体推广网上商城	47
单元九 网上商城推广效果监测	52
单元十 网络危机公关	56
第三章 网络广告设计	60
入门：初识 Flash	60
单元一 网幅广告	64
单元二 飘浮广告	70
单元三 链接式广告	76
单元四 自动弹出式广告	82
单元五 电子邮件广告	88
单元六 网页广告	95
单元七 其他网络广告	101
单元八 网络广告发布	106

B2C校本教材工作手册样本

第一章 B2C 经营管理

单元一 商品的选择

【体验报告】

- 1、新蛋网主打产品是（ ）？
A. 儿童玩具 B. 数码产品
- 2、你觉得新蛋网有些什么特点？

- 3、当当网主打的产品是（ ）？
A. 二手货品 B. 图书音像
- 4、你觉得当当网有些什么特点？

【实战记录】

- 1、红孩子成立于 2004 年 3 月，是中国最大的_____购物网站。
- 2、_____是中国及国际网上护肤美容产品零售网站，同时也是 Cosme De Net 围绕其核心业务所增拓的网站。

【进阶感悟】

- 1、谁被称为电子商务之父？（ ）
A. 杰夫贝索斯 B. 亚马逊 C. 马云 D. 冯诺尔曼
- 2、哪些商品适合在网络上卖？（ ）
A. 食品 B. 日用品 C. 工艺品 D. 以上都是
- 3、中国新蛋网秉承什么宗旨？（ ）
A. 让顾客得到享受 B. 让购物成为享受 C. 让购物得到欢乐 D. 让欢乐等于享受
- 4、以下哪个网站是中国第一个全球品牌服装服饰直营电子商务网站？（ ）

- A. 优衣网 B. 当当网 C. 逛街网 D. 有衣间

【天天向上】

- 1、当当网的域名是_____。
 - 2、调查显示，上海地区近 60% 的客户是通过_____认识和使用 1 号店。
 - 3、2013 年____月____日，天猫购物狂欢节“疯狂”开启，支付宝成交额第 1 分钟过 1 亿元，第 6 分钟破 10 亿元，5 时 49 分破百亿元，至 8 时 42 分，天猫购物狂欢节支付宝成交额突破 121 亿元。
 - 4、Tmall.com 指的是（ ）。
- A. 淘宝商城 B. 淘猫网
- C. 支付宝 D. 天猫

【评价指标】

评价指标		分值	自我 评价	部门 经理 评价	值班 经理 评价	得分	总分
工作 态度	在岗纪律情况	5					
	学习态度	5					
	交流、团队合作	5					
	清理场所	5					
工作 方法	学习能力	15					
	创新能力	15					
工作 能力	工作任务理解能力及完成能力	30					
	工作手册完成情况	20					

单元二 商品的分类

【体验报告】

1、数据统计发现，每 50 个 IP，可能带来一个回头用户，每 20 个回头用户会带来一个订单用户。也就是说，每 1000 个 IP 可能带来_____个订单。

2、写下 5 个即尚网（jshoppers.com）的商品分类

3、即尚网的分类十分详细，你觉得为什么这样分类有什么优点？

【实战记录】

3、 国美网上商城将在线销售的商品和网下门店销售的商品联系起来，但并非照搬线下的分类方式，而是更多地考虑了_____。

4、 当顾客相中两款或两款以上同类商品而难以取舍时，国美商城提供了_____的特色服务，可以将顾客喜欢的商品选中进行对比。

【进阶感悟】

1、要购物，去淘宝，要选产品，去（_____）

A. 京东 B. 爱风 C. 当当 D. 爱比

2、请你找出一个产品选购网站：_____。

【天天向上】

1、商品分类是指_____。

2、我国将商品类别划分为：_____、大类、_____、小类、品类品种和细目。

3、大类体现商品生产和流通领域的_____，如五金类、化工类、食品类、水产类等。

4、中类体现具有_____商品的总称，如食品类商品又可分为蔬菜和水果、肉和肉制品、乳和乳制品、蛋和蛋制品等。

【评价指标】

评价指标		分值	自我 评价	部门 经理 评价	值班 经理 评价	得分	总分
工作 态度	在岗纪律情况	5					
	学习态度	5					
	交流、团队合作	5					
	清理场所	5					
工作 方法	学习能力	15					
	创新能力	15					
工作 能力	工作任务理解能力及完成能力	30					
	工作手册完成情况	20					