

项目六 C2C 电子商务模式



6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

- 任务引导
- 淘宝网（ <http://www.taobao.com> ）成立于2003年5月10日，由阿里巴巴集团投资创办。目前，淘宝网是亚洲第一大网络零售商圈，其目标是致力于创造全球首选网络零售商圈。通过结合社区、江湖、帮派来增加网购人群的黏性，并且采用最新团网购模式，让网购人群乐而不返。淘宝网目前业务跨越 C2C 、 B2C 两大部分。

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

- 任务说明
- 1999 年 8 月，当邵亦波和谭海音，这两个哈佛商学院毕业生在中国上海创办易趣网时，可以说是揭开了中国电子商务发展史的重要一页。经过 12 年的发展，中国的 C2C 行业蒸蒸日上，目前的 C2C 购物的交易额占网购交易的绝大部分，是目前网购的主要形式。
- 本次任务主要掌握 C2C 电子商务的运作模式、平台的特征、盈利模式、我国 C2C 电子商务的发展状况、发展中存在的问题及应对措施、C2C 的购物流程，并通过实际操作掌握淘宝网网上购物的全过程。

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.1 C2C 电子商务的运作模式

C2C 的运作模式包括拍卖平台运作模式、店铺平台运作模式两种。

1. 拍卖平台运作模式

（1）专业性拍卖平台。

（2）综合性的拍卖平台。

一般的，拍卖平台运作模式竞拍过程如下：

- ① 卖方将欲卖的商品的信息发布到拍卖网站上，确定起拍价格、截止日期等信息。
- ② 拍卖平台认证用户的合法性和所填信息的真实性和准确性，如果一切都是正确的则就将其显示在网站上。
- ③ 竞拍方选择拍卖物品，进入竞拍网页参与竞拍。
- ④ 填写竞拍的必须信息，如出价、是否选择代理、竞拍数量、竞拍的规格等等，还有一些可选信息需要填写。
- ⑤ 系统认证用户的合法性和所填竞拍信息的准确性，如果一切都正确则显示成功。
- ⑥ 买卖双方成交，卖方交货，买方付款，交易完成。

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.1 C2C 电子商务的运作模式

C2C 的运作模式包括拍卖平台运作模式、店铺平台运作模式两种。

2. 店铺平台运作模式

一般的，店铺平台模式购物过程如下：

- ① 卖方在店铺平台网站上申请开店，并按要求提交真实的个人信息，网站平台进行审核，确认是否通过。
- ② 店铺申请成功后，卖方将欲出售的商品信息发布到店铺平台上，确定商品价格、配送方式等信息，并由网站平台审核商品是否合法。
- ③ 买方进入卖方店铺选购商品，与卖方实时交流，并买下相关商品，买方付款到第三方平台。
- ④ 卖方按照要求发货，提交快递单号，供买方实时查询。
- ⑤ 快递配送，买方收到货物后，进行验货，并对商品进行评价。
- ⑥ 如商品无问题，买方将托管在第三方的货款付给卖方。如有问题，双方协商解决。

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.1 C2C 电子商务的运作模式

C2C 的运作模式包括拍卖平台运作模式、店铺平台运作模式两种。

2. 店铺平台运作模式

一般的，店铺平台模式购物过程如下：

- ① 卖方在店铺平台网站上申请开店，并按要求提交真实的个人信息，网站平台进行审核，确认是否通过。
- ② 店铺申请成功后，卖方将欲出售的商品信息发布到店铺平台上，确定商品价格、配送方式等信息，并由网站平台审核商品是否合法。
- ③ 买方进入卖方店铺选购商品，与卖方实时交流，并买下相关商品，买方付款到第三方平台。
- ④ 卖方按照要求发货，提交快递单号，供买方实时查询。
- ⑤ 快递配送，买方收到货物后，进行验货，并对商品进行评价。
- ⑥ 如商品无问题，买方将托管在第三方的货款付给卖方。如有问题，双方协商解决。

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.1 C2C 电子商务的运作模式

C2C 的运作模式包括拍卖平台运作模式、店铺平台运作模式两种。

2. 店铺平台运作模式

一般的，店铺平台模式购物过程如下：

- ① 卖方在店铺平台网站上申请开店，并按要求提交真实的个人信息，网站平台进行审核，确认是否通过。
- ② 店铺申请成功后，卖方将欲出售的商品信息发布到店铺平台上，确定商品价格、配送方式等信息，并由网站平台审核商品是否合法。
- ③ 买方进入卖方店铺选购商品，与卖方实时交流，并买下相关商品，买方付款到第三方平台。
- ④ 卖方按照要求发货，提交快递单号，供买方实时查询。
- ⑤ 快递配送，买方收到货物后，进行验货，并对商品进行评价。
- ⑥ 如商品无问题，买方将托管在第三方的货款付给卖方。如有问题，双方协商解决。

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.2 C2C 电子商务平台的特征

1. 为买卖双方进行网上交易提供信息交流平台
2. 为买卖双方进行网上交易提供一系列的配套服务
3. 用户数量多，且身份复杂
4. 商品信息多，且商品质量参差不齐
5. 交易次数多，但每次交易的成交额较小

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.3 C2C 电子商务的盈利模式

1. 现有盈利模式

- (1) 平台交易费用
- (2) “首页黄金铺位”推荐费
- (3) 搜索引擎竞价排名
- (4) 广告收入
- (5) 信用认证

2. 潜在盈利模式

- (1) 移动电子商务
- (2) 物流
- (3) 金融手段
- (4) 融合 B2C 电子商务

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.4 我国 C2C 电子商务的发展状况

- 以下是我国 C2C 电子商务平台创建历史的描述：
 - 1999 年：邵亦波创立易趣网，创中国 C2C 电子商务平台的先河。
 - 2003 年 5 月：阿里巴巴 4.5 亿成立 C2C 网站淘宝网。
 - 2003 年 7 月：eBay 斥资 1.5 亿美元全资收购易趣网。
 - 2004 年 4 月：一拍网正式上线，新浪占据其中 33% 的股权，原雅虎中国占 67% 的股份。
 - 2005 年 9 月：腾讯推出拍拍网，2006 年 3 月 13 日运营。
 - 2005 年 10 月，国内老牌 B2C 电子商务网站当当网宣布一期投入不会少于 4 亿人民币杀入 C2C 市场，而且还将根据项目进展状况追加投资。
 - 2007 年 10 月：搜索引擎公司百度宣布进军电子商务，筹建 C2C 平台，预计 2008 年初推出。
 - 2008 年 6 月 18 日，百度网络交易平台正式在北京启动。
 - 2008 年 10 月 28 日：百度电子商务网站“有啊”正式上线，有望开创新的电子商务格局。

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.5 目前我国 C2C 电子商务发展中存在的问题

1. 注册认证问题
2. 税务交纳问题
3. 金融风险问题
4. 相关法律法规问题

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

6.1.6 应对我国 C2C 电子商务问题的措施

1.C2C 运营商应加强与有关部门的合作

- (1)C2C 运营商应加强与注册登记部门的合作
- (2) 加强 C2C 诚信数据库与相关部门对应的数据库的整合

2. 积极探索电子商务领域的立法

3. 将第三方支付工具纳入金融监管领域

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

- 操作实施

淘宝网平台网上购物

1. 淘宝买家规则
2. 淘宝网平台购物操作

6.1 任务一： C2C 平台购物——以淘宝店铺为例

- 拓展练习

1. 问答题

- （1） C2C 电子商务的运作模式是什么？
- （2） C2C 电子商务平台的特征是什么？
- （3） C2C 电子商务的盈利模式有哪些？
- （4） 我国 C2C 电子商务的发展状况怎样？ 存在的问题有哪些？ 应对这些问题的措施是什么？
- （5） 简述 C2C 的购物流程。

2. 操作题

- （1） 登陆淘宝网（ <http://www.taobao.com> ） 完成购物的全过程。
- （2） 登陆拍拍网 (<http://www.paipai.com>) 完成购物的全过程。

6.2 任务二： C2C 网上开店

- 任务引导
- 天津外国语学院大四学生小娜经过三年的网店经营，如今身家已达 10 万元。小娜说：“我偶然得知网上开服装店没有房租、装修等花费，投入人力还不小，就抱着试试看的想法，东拼西凑了 3000 多元钱在网上注册了店铺。” 2006 年 8 月，小娜名为“靓丽衣橱”的网店正式开张，而“讲信用、重质量”、“服装品种多样新潮”使她的网店口碑非常好，生意也越做越大，目前她已拥 5 家网上连锁店，资产总额已达 10 万元。

6.2 任务二： C2C 网上开店

- 任务说明
- 随着电子商务的飞速发展，网上开店不仅可以拓宽商品的经销范围，为商家及个人带来利润，同时也为大学生创业及就业提供了有利条件。
- 本次任务主要了解网上开店过程中网店定位、货源的选择、定价技巧、网店名称选择方法、宝贝名称及宝贝描述的设定方法、商品的最佳上架时间、淘宝卖家规则等，并通过实际操作掌握网上开店及装修经营的全过程。

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.1 开店前软硬件的准备

- （1）硬件环境：开店前，用户必须准备一个完备的数码环境，包括配置较高的计算机、网络连接环境、拍照用的数码相机、打印机及扫描仪等。
- （2）软件的准备：软件方面的准备包括计算机设备的基础安全设置、网上银行的安全设置、开店必须的应用软件，如 PhotoShop、阿里旺旺等。

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.2 网店的定位

- 我喜欢什么？
- 擅长什么？
- 与别人比起来，我的优势在哪里？
- 另外，我们可以从几个方面入手：
 - 做特色——爱情主题、送礼主题、特定人群等
 - 做稀缺——利用当地货源外地难以买到的优势
 - 做整合——家居大卖场、IT 大卖场、化妆品大卖场
 - 做平价—— 根据自己掌握的低价货源优势

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.3 货源的选择

1. 厂家货源
2. 批发市场
3. 阿里巴巴进货
4. 品牌代理商、经销商

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.4 定价的技巧

1. 成本导向定价法
2. 竞争导向定价法
3. 需求导向定价法
4. 弧形数字法
5. 拍卖

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.5 网店名称的选择

1. 简洁通俗、朗朗上口
2. 别具一格，独具特色
3. 与自己的经营商品相关
4. 用字吉祥，给人美感
5. 避免雷同，不要跟风

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.6 宝贝名称及宝贝描述

1. 宝贝名称的选择
2. 如何描述宝贝

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.7 商品最佳的上架时间

- (1) 首先选择上架时间为 7 天。
- (2) 商品一定选择在黄金时段内上架。
- (3) 每天都坚持在两个黄金时段内发布新宝贝。

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.8 淘宝卖家规则

1. 交易基础规则

- (1) 账户不能解绑的条件：如果用户已通过支付宝认证并且发布过商品，或用户还有正在进行中的交易或未处理完的投诉举报，或用户的拍卖押金还没有解冻或支付宝账户还没有激活，都是不能解除绑定。
- (2) 开设店铺的条件：如果卖家要开店，首先要通过支付宝实名认证，并在淘宝网上公示真实有效的信息，同时需参加并通过开店考试，就可以开店啦。
- (3) 交易超时要注意：
 - 发货时限：买家付款 **72** 小时内卖家必须发货，否则将违规。
 - 退款时限：买家退款申请 **72** 小时内，卖家如果没有操作，系统将自动退款给买家。当买家申请退款后，有很多环节需要卖家进行相应的操作，要注意所有退款环节中需要卖家操作的时限都是五天，以免造成不必要的损失。
- (4) 评价条件和计分：
 - 卖家可以在支付宝交易成功后十五天内对买家进行评价。
 - 请卖家如果在任意十四天内与同一买家之间就同款商品进行的多笔交易，多个好评只记一次、多个差评也只记一次；每个自然月内，卖家与同一买家进行交易得到的信用积分不超过六分，店铺评分只计前三次。

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.8 淘宝卖家规则

2. 违规处罚规则

违规行为包括严重违规行为和一般违规行为，两者分别扣分、分别累计、分别执行。

- | | |
|------------|----------|
| (1) 发布违禁信息 | (5) 延迟发货 |
| (2) 侵犯知识产权 | (6) 描述不符 |
| (3) 滥发信息 | (7) 违背承诺 |
| (4) 虚假交易 | (8) 恶意评价 |

6.2 任务二： C2C 网上开店

6.2.8 淘宝卖家规则

3. 遇到问题的投诉规则

如果卖家在交易过程中遇到买家存在以下违规行为的，可以发起相应的投诉。

- (1) 竞拍不买：如果买家在竞拍中拍得卖家的商品，却拒绝按其最终出价购买，卖家在买家拍下后十五天内可以发起投诉。若投诉成立，该买家将扣十二分，并向卖家赔偿其最后一次出价金额的百分之五。
- (2) 恶意评价：如果买家利用中、差评对卖家进行威胁，以谋取额外财物，请保留好有效凭证，并在交易成功后十五天内发起投诉。若投诉成立，该买家将扣十二分，该评价将被删除。

6.2 任务二： C2C 网上开店

- 任务实施

淘宝开店

6.2 任务二： C2C 网上开店

● 拓展练习

1. 问答题

- （1）淘宝网开店如何进行网店的定位？
- （2）淘宝网开店时货源如何选择？定价的技巧是什么？
- （3）淘宝网开店时网店的名称如何选择？
- （4）淘宝网开店时如何设定宝贝名称？如何更好的进行宝贝描述？宝贝最佳的上架时间是什么？
- （5）淘宝卖家规则的规则是什么？

2. 操作题

在淘宝网完成网店开店的过程，对店铺进行简单装修，发布 10 件以上的商品，并完成第一笔交易。