

电子商务模拟实验 手册

丁振强

金融学科综合训练中心

目录

实验 1 淘宝网会员注册实验.....	3
一、实验目的.....	3
二、实验内容.....	3
三、实验步骤.....	3
四、注意事项.....	6
五、思考与练习.....	6
实验 2 使用淘宝网会员基本信息管理实验.....	7
一、实验目的.....	7
二、实验内容.....	7
三、实验步骤.....	7
四、注意事项.....	12
五、思考与练习.....	13
实验 3 支付宝注册与网上银行开通实验.....	14
一、实验目的.....	14
二、实验内容.....	14
三、实验步骤.....	14
四、注意事项.....	24
五、思考与练习.....	24
实验 4 支付宝集成、红包与认证实验.....	25
一、实验目的.....	25
二、实验内容.....	25
三、实验步骤.....	25
四、注意事项.....	36
五、思考与练习.....	37
实验 5 淘宝买家操作实验.....	37
一、实验目的.....	37
二、实验内容.....	37
三、实验步骤.....	38
四、注意事项.....	48
五、思考与练习.....	48
实验 6 淘宝卖家操作实验.....	49
一、实验目的.....	49
二、实验内容.....	49
三、实验步骤.....	49
四、注意事项.....	59
五、思考与练习.....	60

实验 1 淘宝网会员注册实验

一、实验目的

了解和掌握国内影响最大的 C2C 模式电子商务平台——淘宝网会员注册流程。

二、实验内容

会员注册

三、实验步骤

1. 在 IE 浏览器中键入网址：“<http://www.taobao.com>”，进入如图 1.1 所示：



图 1.1 淘宝网主页

2. 点击图 1.1 淘宝网主页的“免费注册”按钮，填写会员注册内容。会员名可以自己喜爱的字符填写，如“三创智业 88”。然后点击“检查会员名是否可用”来检查刚刚键入的会员名是否已经被他人使用，如果重复了就要重新输入新的字符。电子邮箱选用自己最常用的一种。淘宝网为用户注册提供极大方便，几乎所有页面上都可以找到“免费注册”的按钮或文本的超级链接。如图 1.2 所示：



1.2 注册窗口

3. 信息填写完毕, 点击“同意以下服务条款, 提交注册信息”按钮。
4. 收电子邮件, 如图 1.3 所示:



图 1.3 查收邮件提示

5. 电子邮件的确认, 可以更安全地保护用户账号。同时也可以得到淘宝网提供给用户的更多有价值的信息。根据提示, 登录刚才在电子邮箱一栏中键入的电子邮箱, 如 3czy@163.com。打开电子邮件, 如图 1.4 所示:



图 1.4 电子邮件的确认

6. 点击“确认”字样的超级链接后，系统会返回显示注册成功窗口，注册账号也就被激活。如图 1.5 所示：



图 1.5 注册成功窗口

7. 至此，注册淘宝会员的过程已经完成。为了祝贺注册成功的会员，淘宝网奖励会员 10 个“社区银币”，可以用它在淘宝社区购买鲜花或蛋糕送给淘友。

四、注意事项

1. 只有在淘宝网上注册为会员，才能在淘宝网上购买所要宝贝、拍卖商品，开店设柜，在淘宝社区发表言论结交好友。
2. 如果是香港地区会员，则应单击“香港用户按此注册”字样的超级链接，系统会提供繁体文字的注册页面，填写内容与中国内地会员相同。
3. 注册系统推荐使用雅虎、搜狐和网易提供的电子邮箱，容量大，安全性高。
4. 淘宝网服务协议和支付宝服务协议具有合同效用，用户务必在注册前认真阅读全部服务协议内容。用户一旦确认服务协议后，即在用户和淘宝网之间产生法律效力。
5. 注册者必须是年满 18 岁公民。
6. 淘宝网要求注册者在填写信息后 24 小时内登录电子邮箱收取电子邮件并激活帐号，否则将不再保留注册者的会员名。

五、思考与练习

1. 每位学员以自己的“名字+学号”作为会员名在淘宝网站注册。

实验 2 使用淘宝网会员基本信息管理实验

一、实验目的

了解和熟悉“我的淘宝”专栏的内容和特点，掌握淘宝网的基本信息管理流程，以及初步对淘宝网提供的六大功能和对商品类别进行查看。

二、实验内容

1. 会员资料修改
2. 六大功能查询
3. 商品类别查看

三、实验步骤

1. 在 IE 浏览器中键入网址：“<http://www.taobao.com>”，出现如图 1.1 的淘宝网主页，点击“登录”按钮，进入如图 2.1 所示：



图 2.1 会员登录

2. 填入已注册成功的会员名和密码，点击“登录”按钮，进入“我的淘宝”窗

口，在这个窗口里，用户可以对自已的基本信息进行管理，查询交易历史记录，作为买方与卖方处理交易活动等。如图 2.2 所示：



图 2.2 “我的淘宝”窗口

3. 点击“我的资料”栏目下的“基本信息”按钮，系统弹出淘宝用户的个人基本信息资料，淘宝会员可以编辑自已的基本信息，如图 2.3 所示：



图 2.3 “编辑个人信息”窗口

4. 点击“修改 Email 地址”按钮，可以修改电子邮箱地址。如图 2.4 所示：



图 2.4 “修改 Email 地址”窗口

5. 点击“密码管理”按钮可设置密码保护以及重新设置密码。如图 2.5 所示：



图 2.5 “密码管理”窗口

6. 点击“我的资料”栏目下的“网站提醒设置”按钮，系统弹出“手机短信设置”窗口，如图 2.6 所示：



图 2.6 手机短信设置

7. 点击“我的资料”栏目下的“论坛资料”按钮，可以编辑用户在淘宝社区的各项资料，包括头像、签名、个人空间设置、旺旺头像等。如图 2.7 所示：

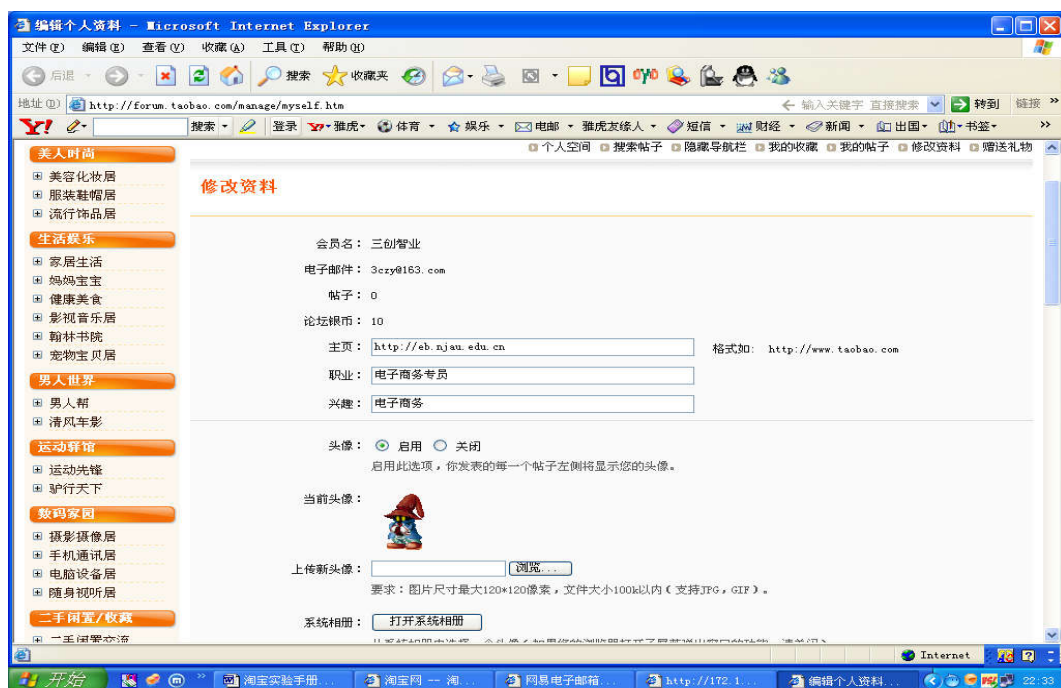


图 2.7 修改淘宝社区资料

8. 点击“我的资料”栏目下的“个人空间”按钮，其类似于博客，通过“个人空间”用户能很快的查询到个人档案、信用评价以及所有在淘宝社区发表的帖子（自己的帖子、别人的回复等）。如图 2.8 所示：



图 2.8 个人空间首页

9. 点击“我的资料”栏目下的“收货地址”按钮，系统弹出“收货地址”编辑窗口，用户有五个收货地址可填写，可以先预设常用相关地址，实际购买商品时，可以根据需要选择。如图 2.9 所示：

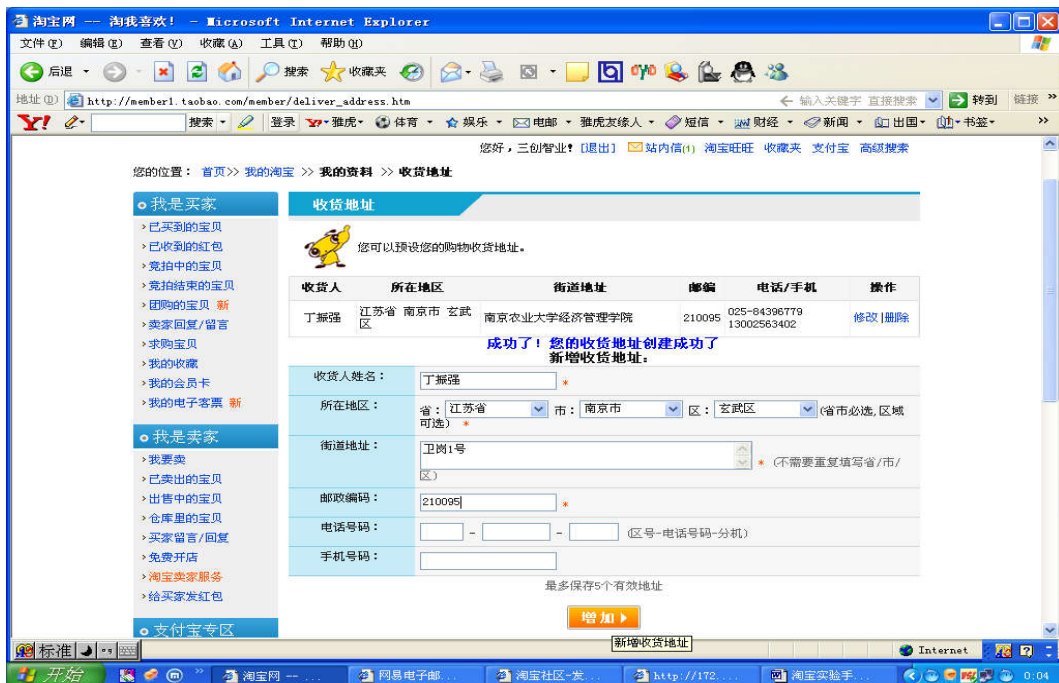


图 2.9 编辑收货地址

由上可知，“我的淘宝”功能区提供了综合工具包，为淘宝会员做全方位的服务。淘宝网除了提供“我的淘宝”功能区外，还提供有其他五大功能区。用户可分

别点击进入，初步了解不同功能区的作用：

点击“我要买”：用于寻找宝贝、购买宝贝、发布求购信息。

点击“我要卖”：用于发布宝贝、卖宝贝、寻找买家的求购信息。

点击“社区”：消费者互动的社区，包含了淘宝大学、频道、交流、博客等。

点击“诚信安全”：提供身份认证、支付宝服务，以及网络警察、诚信安全知识提示等信息。

点击“帮助”：是淘宝的客户服务中心。为用户尤其为新手提供了注册认证、买家帮助、卖家帮助、密码安全、个人资料修改、旺旺论坛、举报帮助、淘宝规则等资讯服务。

11. 为了方便用户找到所要宝贝，淘宝网在基本页面最上方导航条上列出了十四大频道，并嵌入了功能强大的搜索引擎，方便用户直接按预定分类查找商品。同时，淘宝网将出售的商品按性质分成若干个大类，在大类下面再按不同的标志分成相应的小类。如图 2.10 所示：



图 2.10 宝贝分类

四、注意事项

1. 会员登录时，在会员名一栏内可以填写“会员名”，也可以填“注册邮箱”。
2. 用户提交的基本信息要真实可信。一旦用户的基本信息发生变动，如电子邮箱地址的改变，淘宝网都会以电子邮件的形式重新确认。

3. 手机短信设置时，只有经过验证才能生效。淘宝网发出的校验码短信和短信开通提示是免费的。
4. 一旦开通手机短信服务，用户作为买家或者卖家进行的交易活动信息以及受到投诉与举报的信息都会通过手机及时获得。为了不影响用户正常生活，淘宝手机短信提醒在每天 24:00 至次日 06:00 暂停服务。在此期间的短信内容将在 06:00 后发送给用户。
5. 发表帖子要在一小时之内提交，否则将容易丢失刚刚输入的内容。原创帖子必须大于 200 个汉字，选择原创必看规则，乱加原创后果很严重。

五、思考与练习

1. “我的淘宝”窗口下主要分设有哪些分项栏目？这些分项栏目中下设的各种管理功能是起什么作用？
2. 淘宝网为什么在基本页面的导航条上列出了频道？具体是哪些频道？
3. 淘宝网将出售的商品按性质分成多少个大类？具体是哪些类别？
4. 淘宝网提供提醒信息内容分为哪几类？与贸易活动的提醒信息是哪些？其信息通知的手段又有哪几种？其中哪种信息通知的手段是有偿的？
5. 在个人空间首页上对自己的个人空间进行介绍，字数控制在 100 字左右。同时发表一份标题为“我与淘宝”的原创帖子，并设置职业为“淘宝手”、爱好为“电子商务”。打印截图。

实验3 支付宝注册与网上银行开通实验

一、实验目的

了解和掌握支付宝注册、网上银行开通充值、支付宝龙卡开通与支付宝激活流程。

二、实验内容

1. 支付宝注册
2. 网上银行开通充值
3. 支付宝龙卡开通
4. 已有支付宝激活

三、实验步骤

1. 在 IE 浏览器中键入网址：“www.alipay.com”，出现支付宝网站主页，如图 3.1 所示：



图 3.1 支付宝网站主页

2. 点击支付宝网站上的“注册”按钮，进入注册页面。如图 3.2 所示：



图 3.2 支付宝注册页面

3. 点击“同意以下条款，并确认注册”按钮，系统弹出新窗口，表示注册成功，如图 3.3 所示：



图 3.3 支付宝账户注册成功

4. 支付宝发出邮件进行确认，并让用户激活注册账户。首先登录刚才注册的邮

箱，打开电子邮件，如图 3.4 所示：

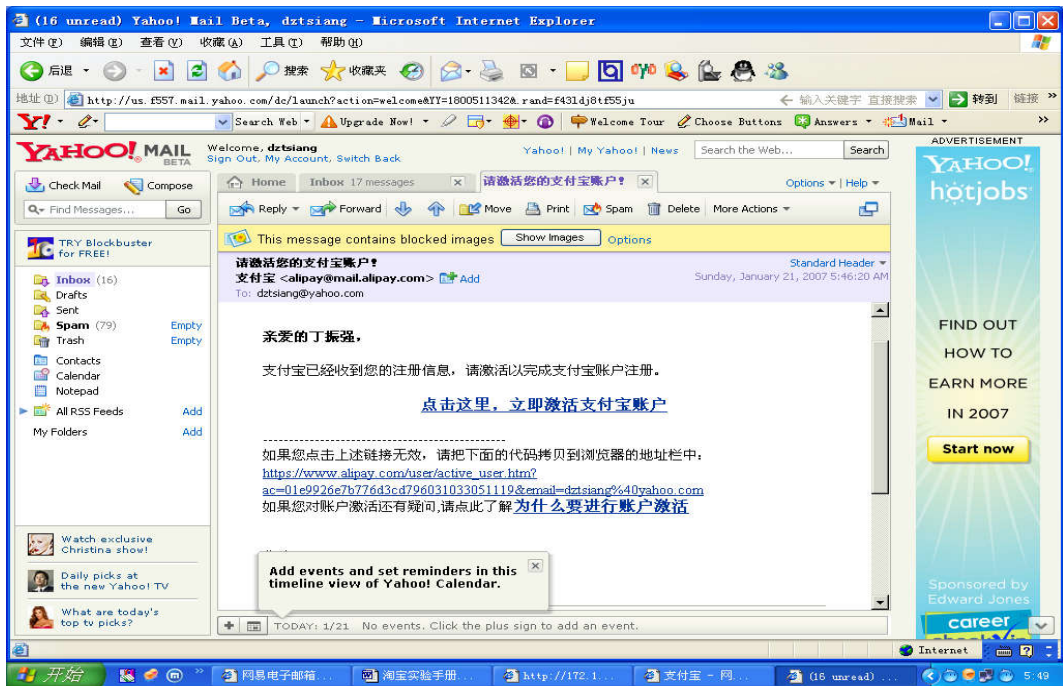


图 3.4 激活支付宝账户邮件窗口

5. 点击“点击这里，立即激活支付宝账户”按钮，系统弹出支付宝账户激活成功新窗口，如图 3.5 所示：



图 3.5 支付宝账户激活成功

6. 为了更便捷地进行网上交易，支付宝建议先开通支付功能：一是网上支付；二是卡通支付。点击“了解支付宝支持的银行”按钮，系统弹出各家银行如何申

请开通网上银行支付的帮助窗口。如图 3.6 所示：



图 3.6 各大银行网上支付开通申请帮助中心

- 用户可以单击图 3.6 上的各家银行，仔细了解和掌握其网上银行办理流程，从中选择一家银行，根据该行申请办理流程开通自己的网络银行业务，就可以与支付宝无缝对接，将资金从网上银行账户转账到支付宝账户。
- 支付宝提供了账户充值与账户提现的功能。登录支付宝并点击支付宝“账户充值”按钮，进入网上银行充值界面，如图 3.7 所示：



图 3.7 支付宝账户充值

9. 选中“中国工商银行”网上银行，点击“下一步”按钮，弹出新窗口，显示工商银行网上银行的特别提醒服务。如图 3.8 所示：



图 3.8 支付宝特别提醒

点击“去网上银行充值”按钮，弹出新窗口，如图 3.9 所示：

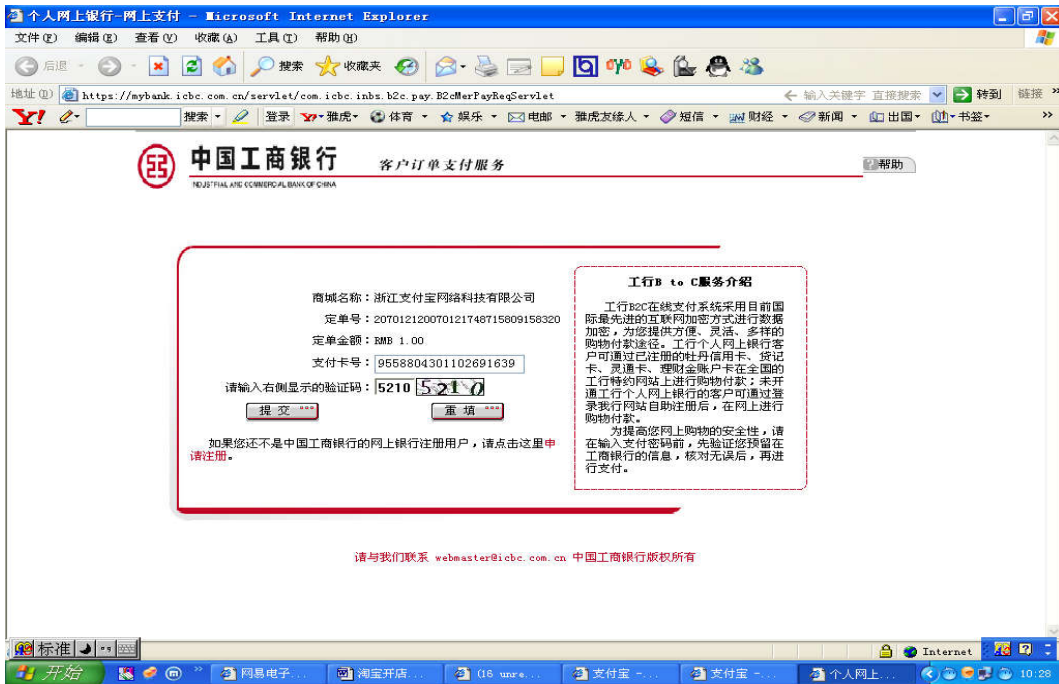


图 3.9 网上银行充值窗口

11. 点击“提交”按钮，弹出系统核对用户在工行预留验证信息的窗口，如果网

上提供的验证信息与用户在工行预留验证信息一致，就点击确定继续交易；如果不一致，就立即停止交易并与工行取得联系。

12. 点击“确定”按钮，弹出新窗口，可以看到该工行账号与电子银行口令卡捆绑一起，要输入显示位置的口令卡密码，如图 3.10 所示：

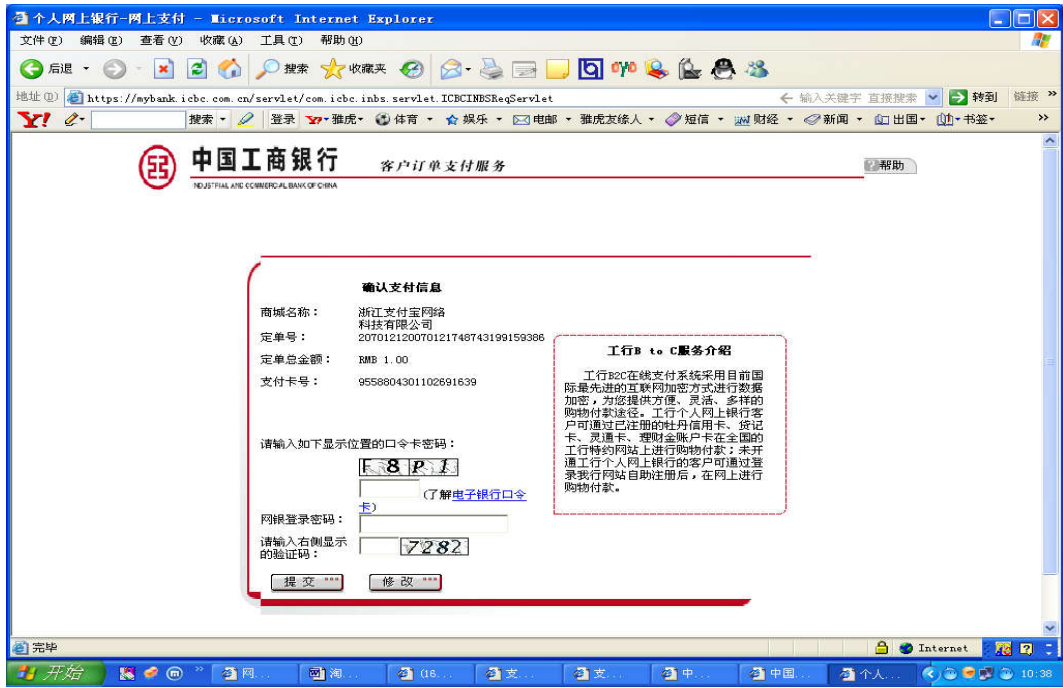


图 3.10 确认网上银行

13. 输入电子银行口令卡密码、网银登录密码和验证码后，网上银行充值成功。

14. 回到图 3.5 上点击“立即办理”，系统弹出支付宝登录窗口。用户填写刚刚激活成功的支付宝账户和密码，点击确定按钮，系统弹出“支付宝卡通”申请开通流程窗口，如图 3.11 所示：



图 3.11 “支付宝卡通”申请开通流程窗口

15. 点击“马上申请开通”按钮，弹出“用户核实个人信息”窗口，如图 3.12 所示：



图 3.12 用户核实个人信息

16. 用户到建设银行柜台开通“支付宝卡通”服务，如图 3.13 所示：



图 3.13 申请开通“支付宝卡通”服务

17. 登录支付宝网站完成支付宝龙卡激活，如图 3.14 所示：

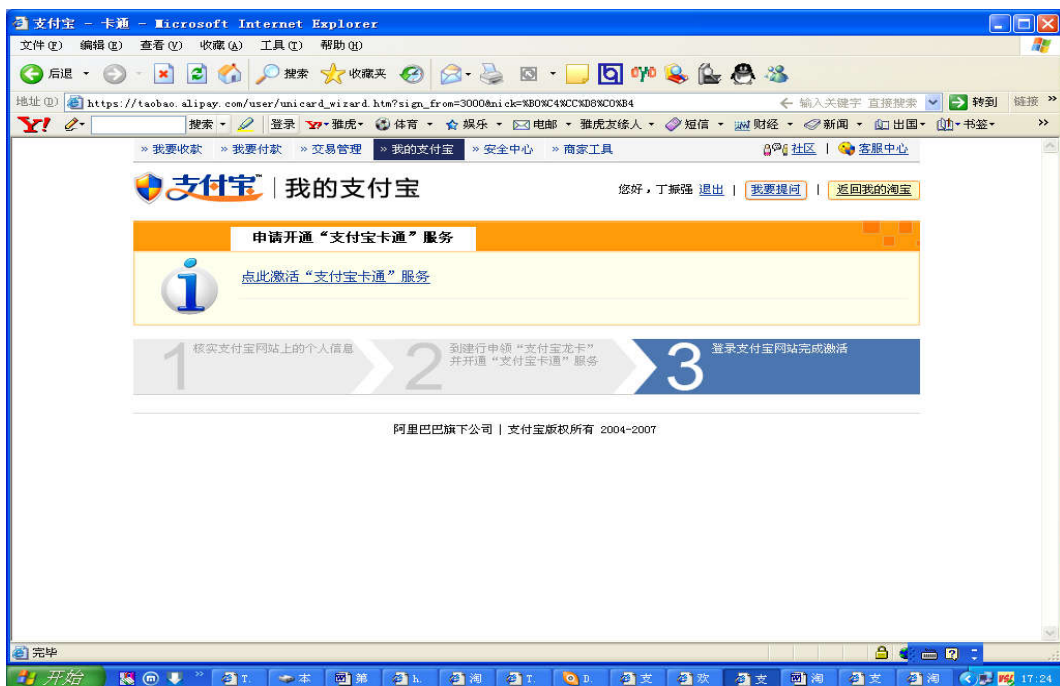


图 3.14 点击激活“支付宝卡通”服务界面

18. 点击激活“支付宝卡通”服务，弹出支付宝登录界面，键入支付宝账户和登录密码，点击确定按钮，系统弹出输入支付宝龙卡卡号界面，如图 3.15 所示：



图 3.15 支付宝龙卡激活窗口

19. 输入支付宝龙卡卡号和支付宝账户的支付密码后，点击“下一步”按钮，系统弹出支付宝龙卡申请成功的窗口。

20. 在注册支付宝会员时，如果已经是淘宝网会员，就会收到支付宝发给用户的免费开通支付宝账户的邮件。为了方便使用，支付宝账户名就是用户注册淘宝网会员时的邮箱地址，如 3czy@163.com。支付宝账户登录密码、支付宝账户支付密码与注册淘宝账户时设置的密码一致。如图 3.16 所示：



图 3.16 支付宝发给淘宝网新会员的邮件

21. 点击“点击这里，立即登录并启用支付宝账户”按钮，系统弹出支付宝登录窗口，填入支付宝账户名和登录密码，进入支付宝注册页面，填写个人信息，设置支付宝账户信息，如图 3.17 所示：

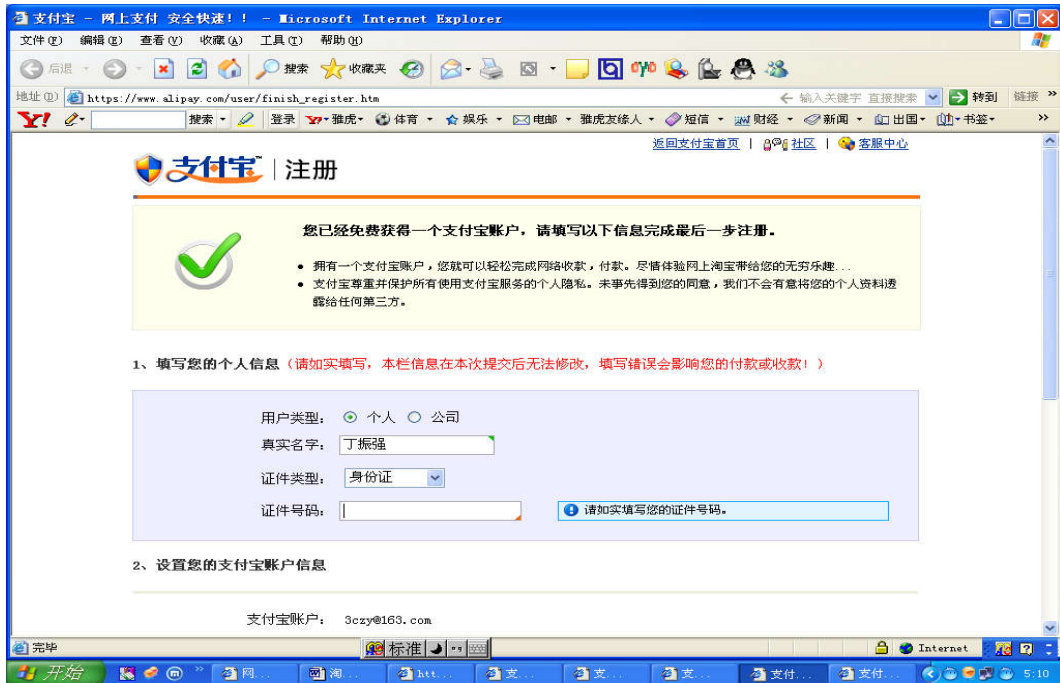


图 3.17 支付宝注册页面

22. 点击“保存并立即启用支付宝账户”按钮，系统弹出支付宝账户激活成功的窗口，如图 3.18 所示：



图 3.18 支付宝账户激活成功

四、注意事项

1. 工商银行个人网银申请时，“网上支付”柜台办理时支付密码是数字，首次网络购物时，必须先登录工商银行网上银行并修改密码，密码必须包含数字且必须包含字母。为了网上支付更加安全，工行提供了口令卡和 U 盾两种配合网上支付使用，必须在工行柜台购买领取，前者属于小额支付，最高限额是 5000 元；后者网上支付额度不受限制。
2. 建设银行柜台办理“卡通支付”时需要再填写一张“支付宝龙卡签约申请书”，所以办理前一定先记住自己的支付宝账号。“支付宝龙卡”属于小额支付，最高限额是 5000 元；而“网上支付”开通后，网上支付额度不受限制。
3. 在建设银行柜台上申请“支付宝龙卡”并开通“支付宝卡通”，“支付宝龙卡”与建设银行的普通龙卡（借记卡）的功能一样，只是多增加了支付宝的功能。
4. 支付宝账户如果连续输错登录密码，将被系统锁定 3 个小时。

五、思考与练习

1. 什么是支付宝，支付宝的本质作用是什么？
2. 支付宝能为人们提供哪些服务？
3. 如何理解支付宝安全、简单、快捷的三个特点？
4. 支付宝支付有几种，简述每种支付宝支付的流程。
5. 如何注册成为支付宝会员？用户开通网上银行有什么优势？
6. 当前主要有哪些银行和金融机构与支付宝合作，哪家银行可以用信用卡开通网上支付？哪家银行不可以账号登录直接网上汇拨钱款？
7. 任选四家合作银行比较他们网上银行申请办理流程的异同？

实验 4 支付宝集成、红包与认证实验

一、实验目的

了解和掌握支付宝网站商家工具，红包的使用；以及支付宝认证和数字证书申请流程。

二、实验内容

1. 按钮制作
2. 红包获得与使用
3. 支付宝实名认证
4. 数字证书下载

三、实验步骤

1. 在 IE 浏览器中键入网址：“www.alipay.com”，出现支付宝网站主页，输入用户的支付宝账户和登录密码，弹出窗口如图 4.1 所示：



图 4.1 “我的支付宝”页面

2. 点击页面窗口最上方的“商家工具”按钮，再点击“营销工具”，出现如图 4.2 所示：

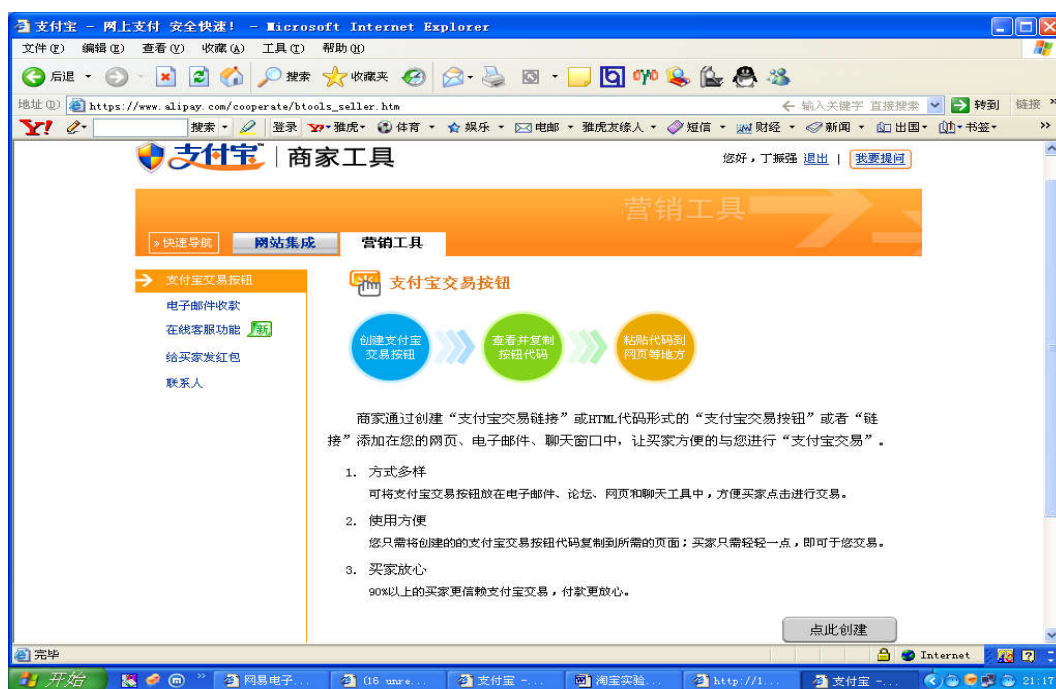


图 4.2 支付宝交易按钮

3. 点击“点此创建”按钮，系统弹出新窗口，单击“创建支付宝交易按钮”进入支付宝按钮创建页面。此时需要填写一些商品与价格的信息。如图 4.3 所示：

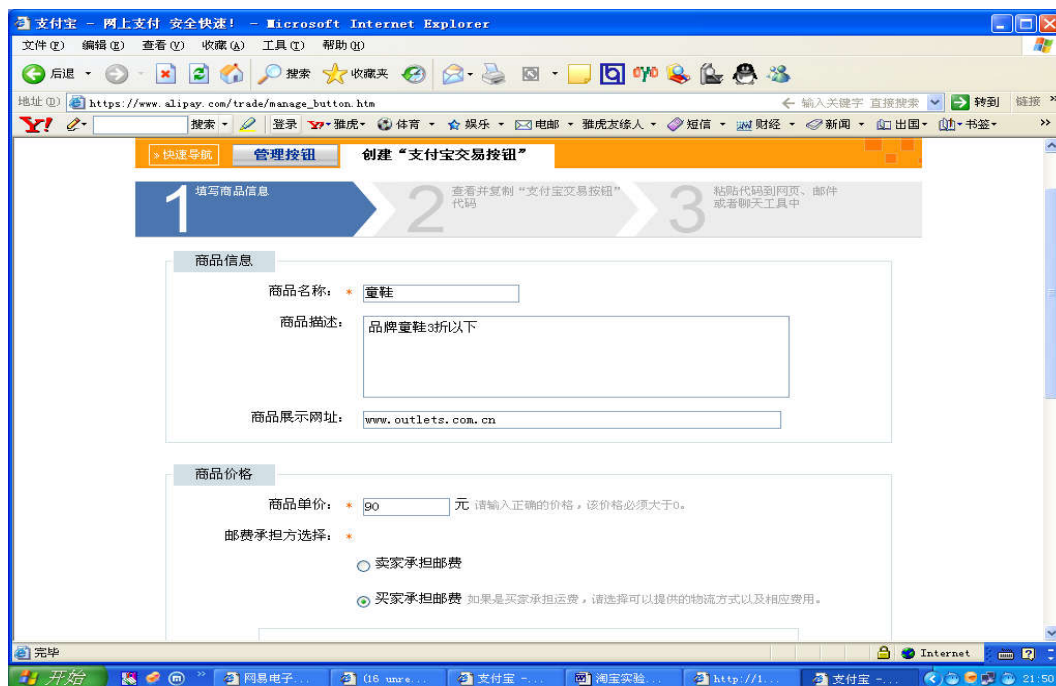


图 4.3 填写商品信息

4. 当有关商品的信息填写完毕后，点击窗口下方的“保存”按钮，系统就提供给用户在各种不同场合使用的支付宝按钮代码。如图 4.4 所示：



图 4.4 生成代码

5. 在支付宝网站上点击“交易管理”按钮，再点击“查看我收到的红包”，系统弹出红包领取的窗口，如图 4.5 所示：



图 4.5 红包领取

6. 点击“立即领取红包”按钮，系统就会给出各商家免费发放的红包及相关商

品。其中还列出了红包的价值。点击某个商家某个商品，就可以进入红包领取的页面。如图 4.6 所示：



图 4.6 从商家处获得红包

7. 填写用户的电子邮件地址。点击“立即免费领取”按钮，就可以领取红包。重新登录用户的支付宝账户，这时可以看到收到红包 1 个，如图 4.7 所示：



图 4.7 登录支付宝账户查看红包

8. 拥有了某个商家发放的红包后，就可以去该商家所开的网上商店选购商品。如果选用支付宝付款，则可以选择红包抵扣部分货款。
9. 登录支付宝，进入用户支付宝首页，点击“点此查看详细信息”，系统弹出个人实名认证，申请进行中的页面，如图 4.8 所示：



图 4.8 支付宝认证申请

点击“点此提交个人信息”按钮，系统弹出填写个人信息窗口，如图 4.9 所示：



图 4.9 填写个人信息

11. 点击“下一步”按钮，系统重新弹出支付宝认证申请的窗口，要求核实身份证件，点击“在线上传身份证件”，弹出窗口如图 4.10 所示：



图 4.10 在线上传身份证件

12. 点击“下一步”按钮，系统重新弹出支付宝认证申请的窗口，要求提交银行账户信息，点击“提交银行账户信息”，弹出窗口内填写开户银行信息，确认提交后，系统提示支付宝将在二个工作日内向用户的银行账号注入一定数目的资金（1 元人民币以内）。如图 4.11 所示：



图 4.11 等待资金到账

13. 通过认证后，个人用户登录支付宝账户后，在“我的支付宝”中真实姓名旁会出现“支付宝个人认证图标”。商家用户登录支付宝账户后，在“我的支付宝”中真实姓名旁会出现“支付宝商家认证图标”。如图 4.12 所示：



图 4.12 支付宝认证图标

14. 登录支付宝，系统对支付宝认证已经通过的用户，在每日的第一次登录会自动提醒用户开通数字证书，保证用户的支付宝账户更加安全。如图 4.13 所示：



图 4.13 数字证书开通提醒

15. 点击“开通此功能”按钮，弹出申请安装数字证书窗口，如图 4.14 所示：



图 4.14 申请安装数字证书

16. 输入用户的身份证号码，点击“确定”按钮，系统弹出安装证书的选择窗口，一是支付宝数字证书，二是已有银行证书。如图 4.15 所示：



图 4.15 选择安装数字证书

17. 点击“申请安装数字证书”按钮，系统弹出用户核实个人信息窗口，如图 4.16 所示：



图 4.16 确认账户信息

18. 当用户点击“确定”按钮准备完成数字证书申请时，系统提醒用户只有在信任的网站上下载才是安全的。如图 4.17 所示：



图 4.17 系统安全信息提示

19. 点击“是(Y)”按钮，系统显示有关数字证书的信息，如证书颁发者、证书序列号、证书有效期等。同时，再次提醒用户注意安全。如图 4.18 所示：

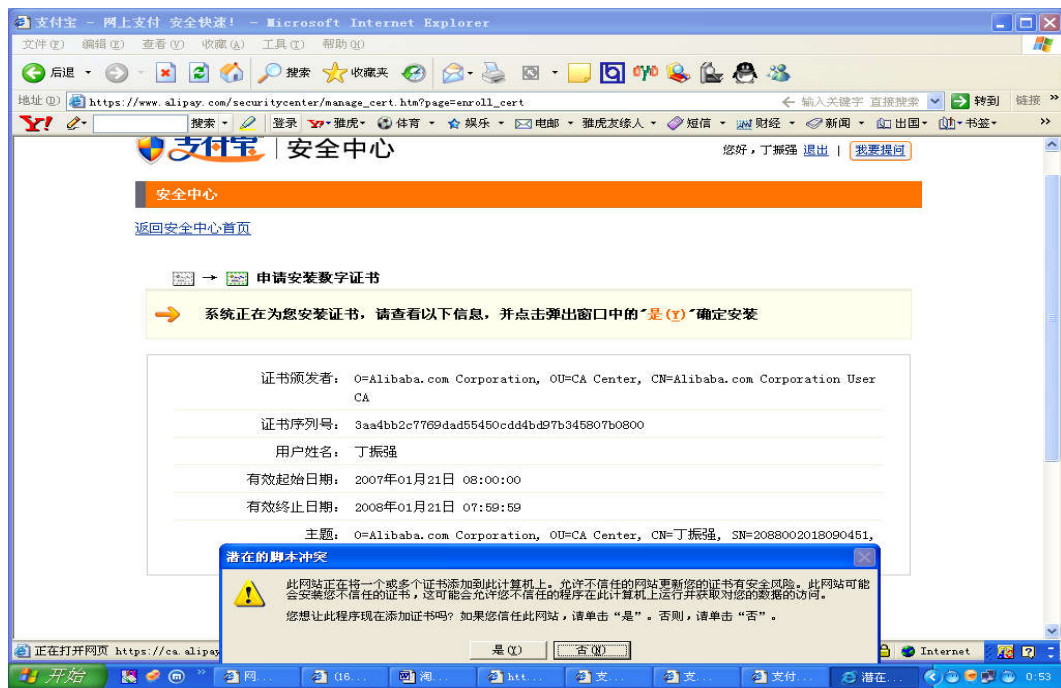


图 4.18 数字证书信息

20. 当用户再次点击“是 (Y)”按钮，系统弹出申请数字证书成功窗口。此时，支付宝数字证书申请与安装完毕，用户已经成为支付宝数字证书用户。为了在另外计算机使用支付宝，或者为防止因重装系统、意外删除造成证书丢失，则需要对支付宝数字证书进行备份。如图 4.19 所示：



图 4.19 数字证书申请成功与备份提醒

21. 点击“备份”按钮，系统弹出数字证书备份窗口，如图 4.20 所示：

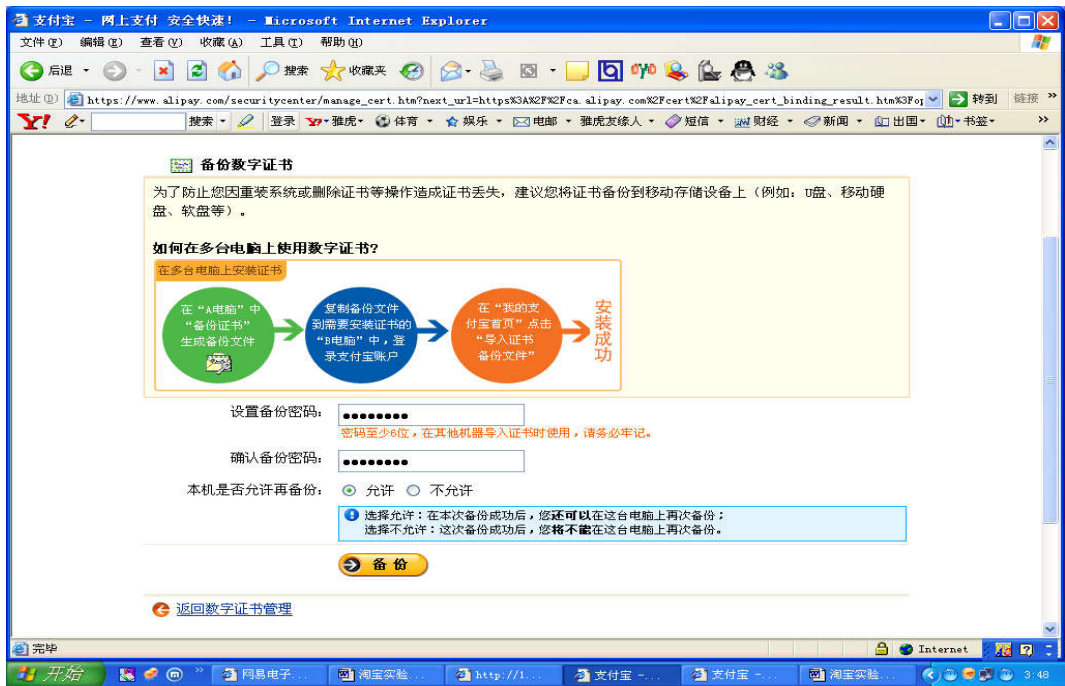


图 4.20 数字证书备份密码设置

22. 用户设置备份密码，同时，系统提示在本次备份后是否可以在用户正在使用的计算机上再次备份。系统默认“允许”。用户可以将备份文件复制到其他计算机上，当用户用其他计算机登录支付宝账户后，可以导入数字证书，从而获得支付宝提供的对用户账户的完全权限。如图 4.21 所示：



图 4.21 数字证书备份成功

23. 支付宝对申请成功与备份的数字证书提供了便捷的证书管理功能，使用它可

以对证书再次备份（如果首次备份选择了“不允许”本机再次备份，则在本机上就不能再备份），或者查看证书有关内容，也提供了删除与注销证书的功能，为用户方便地管理证书提供了很号的工具。如图 4.22 所示：



图 4.22 数字证书管理窗口

四、注意事项

1. 按钮制作和红包获得时，必须是支付宝会员。
2. 进入支付宝按钮创建页面时，需要填写一些商品与价格的信息。
3. 在建设银行柜台办理“支付宝龙卡”的用户，就自动获得支付宝认证了。
4. 个人实名认证，需要提交个人信息，身份证件的核实及银行账户的核实，所以需要用户如实地填写相关资料才能通过认证。
5. 支付宝的商家认证与个人认证的流程大体相同，必须提供商家资料，有所不同的是商家需要提供除了身份证复印件之外，还有企业营业执照的复印件。如果身份证复印件跟法人不一样，需要公司出示委托书。
6. 支付宝专门推出“数字证书”服务——是针对已通过身份认证的高端用户，为用户的账户配置一把专用钥匙。数字证书采用 1024 位非对称的 PKI 加密技术，安装证书后即使用户的密码被盗取，对方也无法操作用户的账户。

7. 申请数字证书如果中途中断，需要等候一个小时后才能再次申请。
8. 为了防止证书遗失，用户一般不要在公共场所（如网吧等）申请证书，而应该选择在常用计算机上进行数字证书申请与下载操作。
9. 为了方便使用支付宝数字证书，可以将证书文件备份到 U 盘或者邮箱中（不要与支付宝账户同名，确保安全）；在网吧内使用支付宝，安装使用完毕后，请将备份文件删除后离去。

五、思考与练习

1. 支付宝集成有何意义？
2. 红包的含义是什么？发放红包需要遵守哪些规则？
3. 支付宝交易管理的内容包括哪些？
4. 支付宝认证的含义是什么？它包括哪两种认证方式？
5. 支付宝认证的申请过程中，在线上传提交身份证要注意哪些问题？
6. 什么是支付宝数字证书，有何作用？

实验 5 淘宝买家操作实验

一、实验目的

了解和掌握在淘宝网上购物、出价付款、收货评价的诸多操作流程。

二、实验内容

1. 搜索与浏览宝贝
2. 联络卖家
3. 出价与付款
4. 收货与评价

三、实验步骤

1. 在 IE 浏览器上键入：www.taobao.com ,点击“我要买”按钮，用户通过宝贝类目、十四频道、站内搜索引擎三种途径选购“阿里巴巴电子商务初级认证教程”，如图 5.1 所示：



图 5.1 三种途径购物

2. 用户有确定的目标宝贝但没有确定品牌及店铺的情况，以及仅知道目标宝贝的品牌却要求查询此品牌中高信誉的主营店铺。点击“高级搜索”，如图 5.2 所示：



图 5.2 高级搜索

3. 用户通过各种搜索找到了自己所需要的宝贝，但还想比比价却又怕再找不到这个宝贝。点击“收藏宝贝”，如图 5.3 所示：



图 5.3 收藏宝贝

4. 用户通过各种搜索找到了自己感兴趣的店铺时。点击“收藏店铺”，如图 5.4 所示：



图 5.4 收藏店铺

5. 登录“我的淘宝”，点击“我的买家”栏目下的“我的收藏”按钮，可以对收藏的宝贝与店铺进行分门别类地管理。如图 5.5 所示：



图 5.5 “我的收藏”窗口

6. 当用户搜索到喜爱的商品并有购买意向时，通常还需要查询卖家的信息。这些信息包括卖家的信用指数、好评率、注册时间、以及宝贝所在地、卖家店铺的成交数量等，这些信息都可以在掌柜档案栏目里查询。如图 5.3 所示的窗口中，

右边的专栏就是掌柜档案。

7. 联系卖家是用户决定购买选中的商品时需要做的一件事，因为只有联系到卖家才能最终知道所选购的商品是否能够按用户的意愿购买到。淘宝网提供四种联络方式：淘宝旺旺、站内邮件、店铺留言与商品页面留言。如图 5.6 所示：



淘宝旺旺



站内邮件



店铺留言



商品页面留言

图 5.6 淘宝网提供的四种联络方式

8. 卖家提供两种报价：“一口价”和“拍卖价”。一口价出售的商品介绍页面中嵌有“立即购买”按钮，如图 5.3 所示。用户选中某一商品后，比如移动手机充值，点击该按钮就进入购买确认窗口，如图 5.7 所示：



图 5.7 购买确认窗口

9. 在购买确认窗口，用户需要填写购买数量、收货地址，最后点击“确认无误、购买”按钮即可进入支付窗口。该用户已申请了支付宝龙卡，如图 5.8 所示：



图 5.8 支付宝龙卡付款给支付宝

用户在支付宝支付窗口中再次核对货款数量，输入支付密码后，点击“付款到支付宝”按钮，即完成了支付过程。如图 5.9 所示：



图 5.9 支付成功

11. 点击“点此返回‘我的支付宝’”按钮，系统弹出如下窗口，可以查看到支付宝龙卡的余额。如图 5.10 所示：



图 5.10 支付宝龙卡余额查询

12. 商品的拍卖又分为单件拍卖与荷兰拍。用户对有购买意向的商品点击“出价”按钮，系统弹出出价确认窗口，如图 5.11 所示：



图 5.11 出价

13. 用户填写数量、出价金额等信息，点击“确认无误、出价”按钮，然后等待商品发布期结束后是否能拍到已出价商品，或当有人出价超过自己时再次出价。某件商品拍卖期间各拍卖参与者的出价记录，可作为用户出价的参考资料。

14. 荷兰拍与单件拍卖不同，其操作方式是多件商品同时拍卖，价高者优先获得宝贝，相同价格先出价者先得，成交价格是最成功出价的金额。

15. 登录“我的淘宝”页面，查询已买到的宝贝，看到“卖家已经发货，等待您确认收货”时，单击该按钮，弹出用户的交易清单管理窗口。如图 5.12 所示：



图 5.12 用户的交易清单管理

16. 点击确认收货，弹出确认到货窗口，如图 5.13 所示：



图 5.13 确认到货

17. 输入支付宝账户的支付密码，点击“同意付款”按钮，系统弹出交易成功窗口，如图 5.14 所示。如果用户对货物不满意，想申请退款，可以在窗口的右边的操作提示中选择“退款”，系统会进入退款处理窗口。



图 5.14 交易成功

18. 交易成功后，用户在“已买到的宝贝”清单里评价一栏下出现“评价”字样的超级链接，此时，对方已经做出评价，如图 5.15 所示：



图 5.15 交易清单中的评价

19. 点击“评价”，系统弹出评价窗口，通过评价模板，用户只要根据实际情况对其中的选项做出选择，如图 5.16 所示：



图 5.16 评价卖家

20. 最后点击“提交”按钮，可完成评价。此时，用户交易清单中的评价转化为“双方已评”。用户的评价记录可以通过“我的淘宝”中“信用管理”栏目下“评价管理”查询到，如图 5.17 所示：



图 5.17 评价记录

四、注意事项

1. 商品留言和店铺留言是有区别的，商品留言是直接针对某一件商品感兴趣而做的留言，只在商品页面中出现；而店铺留言是针对店铺的留言，可以由掌柜设置为出现或隐藏。
2. 如果用户购买的是虚拟物品，收货地址就不出现，否则，系统会自动给出用户已经备案的收货地址。
3. 卖家在淘宝网的销售管理窗口中确认了发货后，支付宝按平邮 30 天、快递 10 天的期限作为买家应做出响应的时间。如果这期间买家没有任何相关行为(申诉、退货等)，支付宝将把货款直接打给卖家的支付宝账户。
4. 每个自然月中，相同买家和卖家之间的支付宝交易评价计分不超过 6 分（以支付宝交易创建的时间计算）。超出计分规则范围的评价将不计分。
5. 只有通过支付宝付款的商品才可以评价，评价后，买卖双方交易就全部结束。

五、思考与练习

1. 为什么淘宝网会成为中国国内最大的电子商务平台之一？
2. 淘宝网上注册与支付宝注册关联有什么好处？
3. 淘宝网上买家的操作流程是怎么样？
4. 淘宝网上的买家与卖家，互相联系的方式有哪几种？
5. 什么是一口价？什么是拍卖价？什么叫荷兰拍？
6. 在淘宝网上以拍卖形式拍得自己喜爱商品，用支付宝支付，提交交易记录。
7. 淘宝网将一般搜索分为哪几类？高级搜索对买家有何帮助？
8. 什么是代理出价？

实验 6 淘宝卖家操作实验

一、实验目的

进一步全面了解淘宝网的网上交易流程，掌握网络营销基本方法与技巧。

二、实验内容

1. 开设店铺
2. 宝贝出售
3. 联络买家
4. 沟通工具

三、实验步骤

1. 登录淘宝网后，有多种途径进入商品发布的窗口，最直接方法是点击导航条上“我要卖”按钮，系统弹出商品信息发布窗口，如图 6.1 所示：



图 6.1 “我要卖”窗口

2. 点击“一口价”按钮，进入一口价商品发布方式，如图 6.2 所示：

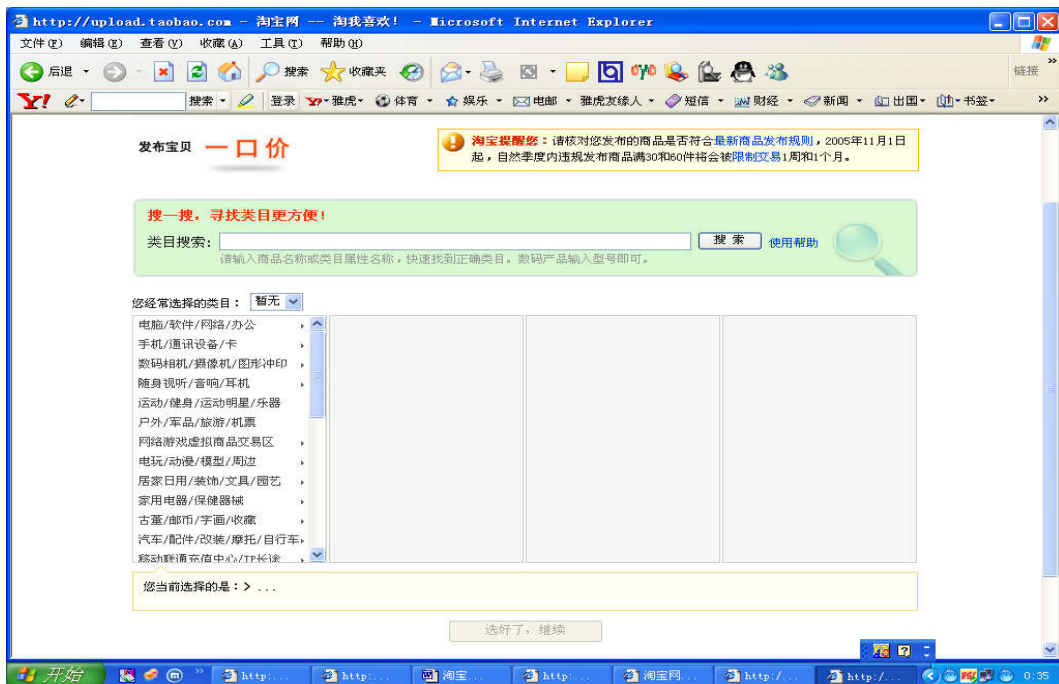


图 6.2 发布商品信息

3. 根据需要发布的商品信息，选择好商品的类目，如图 6.3 所示：

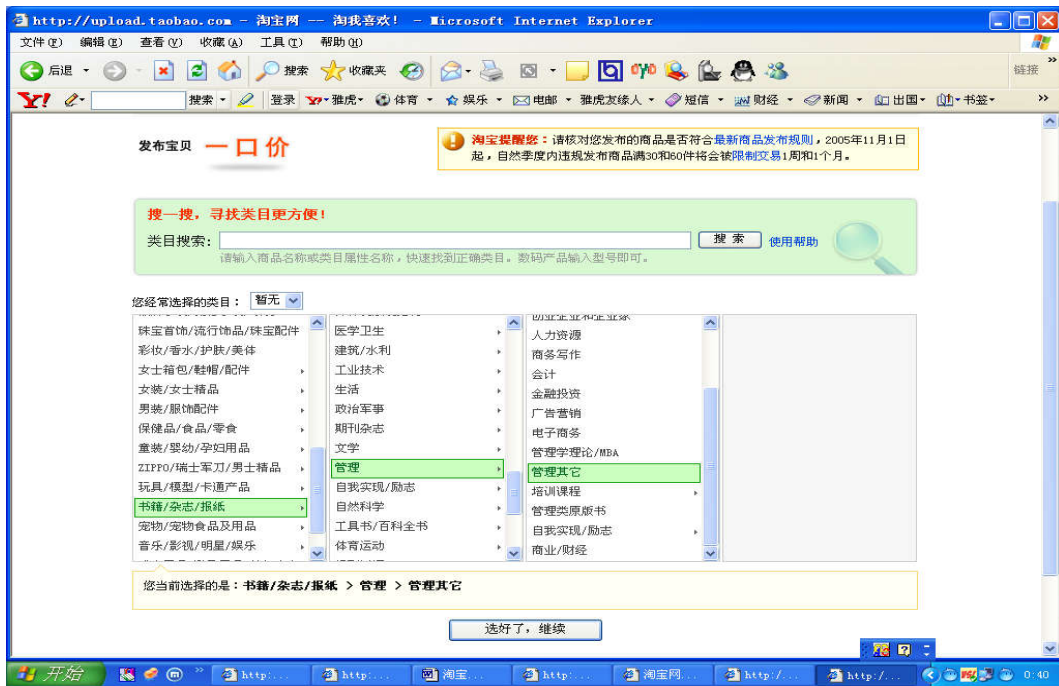


图 6.3 选择商品类目

4. 点击“选好了, 继续”按钮, 进入商品信息填写页面, 如图 6.4 和 6.5 所示:

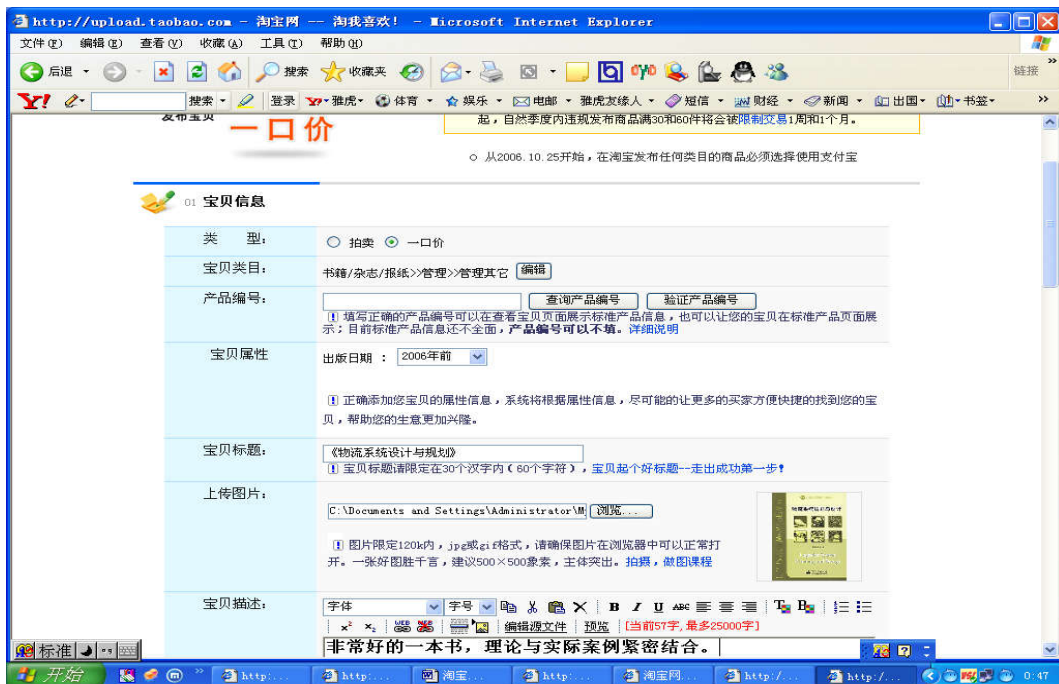


图 6.4 商品信息填写窗口



图 6.5 交易条件填写窗口

5. 所有的信息填写完成后，点击“确认无误，提交”按钮，完成商品的发布。如图 6.6 所示：



图 6.6 商品信息发布成功

6. 拍卖商品的发布程序与一口价是相同的，只是在价格选择上有所不同，拍卖的价格既可以让系统自动代理加价，也可以由卖家自定义加价幅度。如图 6.7 所示：



图 6.7 拍卖价交易条件

7. 登录“我的淘宝”，在“我是卖家”专栏下面，点击“免费开店”，卖家开店以后这一超级链接则改为“管理我的店铺”。点击后系统弹出“开店铺”窗口，如图 6.8 所示：



图 6.8 开店铺

8. 根据要求，填写店铺名称、确定店铺类目和填写店铺介绍，完毕后点击“提交”按钮，系统弹出开店成功窗口，如图 6.9 所示：



图 6.9 开店成功

9. 开店成功后，“我的淘宝”中“我是卖家”栏目下面的“免费开店”超级链接消失了，转而出现在的是“查看我的店铺”与“管理我的店铺”两个超级链接。点击“管理我的店铺”可对所开设的店铺进一步进行设置，如店标 LOGO、公告版内容上传等。如图 6.10 所示：



图 6.10 店铺管理

店铺管理包括了基本设置、宝贝分类、友情链接、店铺留言、店铺风格几个项目

的设置。点击“基本设置”按钮，填写店铺的主营项目，上传店标 LOGO 以及发布公告信息，如图 6.11 所示：

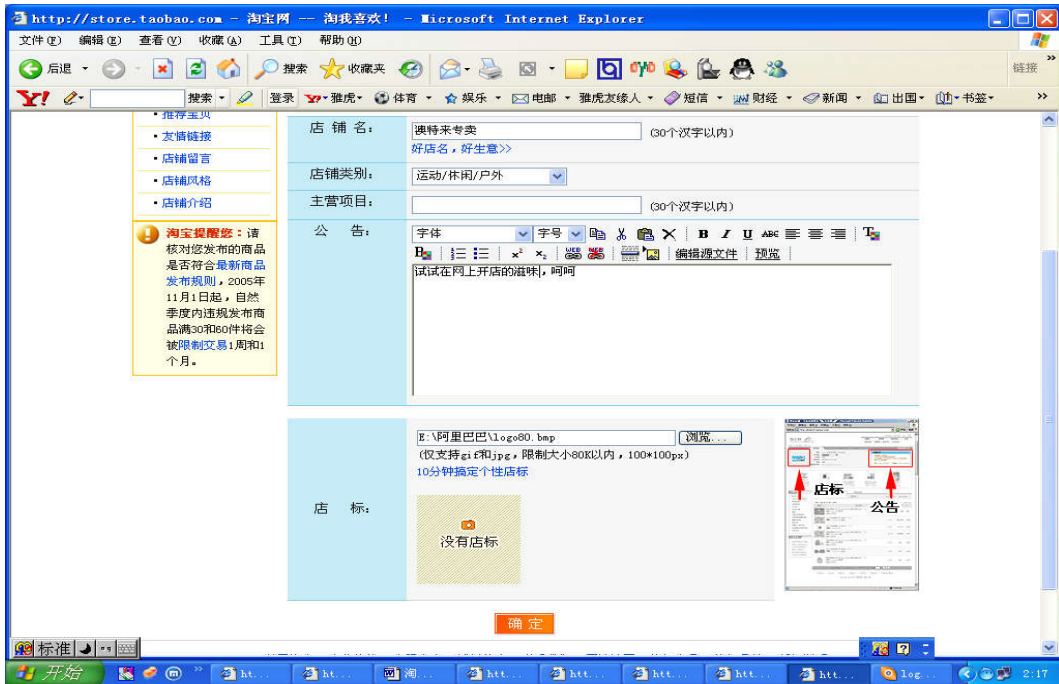


图 6.11 店标上传与公告

11. 点击“宝贝分类”。分类标志的名称以及顺序是可修改的。修改分类名称时，直接在分类名称栏中输入更改分类名称，点击“修改”即可。点击“宝贝列表”可以查看本分类中的商品的详情。如图 6.12 所示：



图 6.12 设置分类标志

12. 点击“推荐宝贝”，推荐那些最好商品陈列在明显的位置，系统弹出如图 6.13 所示：



图 6.13 推荐宝贝

13. 点击“友情链接”，添加友情链接，用户直接键入淘宝会员名并点击“增加”按钮，如图 6.14 所示：



图 6.14 添加友情链接

14. 点击“店铺留言”，添加留言。
15. 点击“店铺风格”，设置成突显商品个性的又能与店铺整体风格一致性。如图 6.15 所示。在“选择风格”栏目下，点击下拉列表框，就可以选择不同风格的模板。



图 6.15 店铺风格模板

16. 登录“我的淘宝”，点击“出售中的宝贝”进入出售宝贝列表，将需要被推荐的商品选中后，单击列表下方“橱窗推荐”即可。取消推荐的方法是类似。点击“取消橱窗推荐”按钮，如图 6.16 所示：



图 6.16 橱窗推荐

17. 至此，有关店铺的设置基本完成，卖家所开设的店铺无论从店铺 LOGO 还是整体风格都达到了一个网上商店所必须具备的基本元素。

18. 点击图 6.16 橱窗推荐上的“编辑”字样，进入商品的编辑窗口，类似于商品信息上传时的窗口。卖家可以对商品的各种属性进行修改，内容包括标题、价格、宝贝描述、宝贝所在地、邮寄方式及邮费，甚至可以修改商品图片等。

19. 对于买家已经购买尚未付款的商品，淘宝网允许卖家修改物流价格。登录“我的淘宝”，点击“交易管理”按钮，系统就会弹出交易查询窗口。点击“修改交易价格”就可以进入商品物流价格的修改窗口。

20. 登录“我的淘宝”，点击“我是卖家”中“已卖出的宝贝”后查看卖出商品的信息。

21. 淘宝网提供三种与买家联系的方式。点击“买家淘宝旺旺图标”直接与在线买家联系并确认交易；点击“联络买家”栏的买家会员名，则系统弹出买家网上信息。如图 6.17 所示。点击“联络买家”栏的买家真实姓名，则可查看买家真实信息以及其提供收货人信息。卖家可以根据真实信息立即用电话或邮件直接联系。卖家还要注意所出售的商品的交易状态。



图 6.17 买家网上信息

22. 用户可以发货，发货前首先需要确定物流方式与物流机构。还要确认商品承运的公司以及发货单，以保证商品在物流过程中始终处于监控之下。最后点击“确定发货”按钮，完成发货的确认过程。

23. 一旦发货成功，系统会自动生成一封电子邮件发送给买家，通知买家收到所买的商品后及时确认。

24. 买家收到商品经鉴定后，如果认定交易是货真价实，则点击“卖方已发货，等待买家确认”按钮，系统进入支付宝支付的确认页面。买家再次输入支付密码后点击“确定”按钮，则表示同意支付宝公司将原本存放在支付宝的货款由支付宝公司转入卖家的账户。双方交易成功并相互评价。

四、注意事项

1. 淘宝网规定，只有通过支付宝的个人或企业认证才可以在淘宝网上出售商品。
2. 淘宝网规定二星级以上（含）卖家才可以使用荷兰式拍卖，而代理出价功能不适用于荷兰拍。
3. 每个店铺最多设置 6 件商品的展示。
4. 卖家的店铺最多添加 35 个友情店铺。

五、思考与练习

1. 淘宝网上卖家的操作流程是怎么样？
2. 为什么功能交易的双方要进行互相评价？
3. 网上开店需要具备什么样的条件？装修自己的网上店铺需要经过哪些环节？
4. 淘宝网上有哪几种最直接推荐方式，使卖家将自己商品推荐给浏览者？
5. 买家购买后，卖家如何确认并发货？
6. 淘宝旺旺的快捷通道的含义是什么？
7. 在淘宝网上开一家店铺。
8. “橱窗推荐”与“店铺推荐”有何区别？