

任务 1 体验网购

任务要点

- **关键词:** 会员注册、网上支付。
- **理论要点:** 理解电子银行口令卡及 U 盾的使用要求，理解支付宝的作用及重要性。
- **实践要点:** 熟悉淘宝及支付宝会员注册。

任务情境

进入 21 世纪，网络购物已成功渗透到城市的各个角落。与此同时，越来越多的人开始关注并体验网络购物，甚至成为网购达人。

王海涛是职业高中二年级的学生，他要买生日礼物送给侄女，但他平时都在学校上课，没有空余的时间去商场挑选礼物，于是他便想通过时下最流行的 C2C 购物网站淘宝网，购买礼物。王海涛在淘宝网上注册账户，申请网上银行卡，最后在一个童装品牌“魔法贝贝”买了一件可爱的小外套。很快他就收到快递员送来的宝贝。当拆开包裹并拿着精致的小外套时，他觉得网购真是一种方便快捷的购物方式。

任务分析

网络购物的整体流程可以拆分为几个简单的步骤来逐步完成。首先必须要拥有一个淘宝账户。这就好比想要坐飞机远行，必须拥有一张飞机票一样，当然了，我们的这张“机票”是免费的，只需填写必要的个人信息进行注册即可；其次就可以开始寻找想要的商品了，此时要清楚自己想购买的商品是属于哪个类目的；最后需要熟悉网上的支付方式。现在网上的支付方式越来越多：支付宝、一网通、快钱等，而在淘宝上购物是通过支付宝来完成支付行为的，因此熟悉支付宝的操作流程是在淘宝上购物至关重要的一步。



由 扫描全能王 扫描创建



任务实施

步骤一 注册淘宝账户

王海涛在浏览器的地址栏里输入网址：<http://www.taobao.com>，进入“淘宝网”（见图1-1）。淘宝网商品琳琅满目，就如一个自由贸易大市场，王海涛兴致勃勃地注册了淘宝账户，准备购物。



图1-1 淘宝网首页页面

淘宝首页的左上角显示“免费注册”字样，单击即可进入注册页面。注册共分为三步：填写账户信息、验证账户信息、注册成功。

首先是填写账户信息。

1. 账户名：根据提示分别填写好淘宝账户名，即淘宝昵称。需要注意的是，账户名一旦注册成功以后就无法修改。
 2. 登录密码：输入你希望以后登录淘宝所使用的密码，设置密码时尽量使用数字和字母的组合，这样所设置的密码强度会比较高，也就是说你的账户会相对安全。
 3. 确认密码：重新输入登录密码，目的是确认输入的密码正确无误。
 4. 验证码：正确输入图片中的字符即可。
 5. 仔细阅读《淘宝服务协议》：点击“同意协议并注册”进入下一步。
- 以上步骤完成后，接下来要验证你刚才输入的账户信息。两种方式可以完成验证：手机



由 扫描全能王 扫描创建

验证和邮箱验证。

- (1) 手机验证: ①选择你所在的国家/地区; ②输入你的手机号码; ③点击“提交”。
- (2) 邮箱验证: ①输入你的电子邮箱地址; ②点击“提交”。

知识加油站

什么是电子商务

淘宝是电子商务的一种形式,那么什么是电子商务呢?电子商务其实是指交易当事人或参与人利用计算机技术和网络技术(主要是互联网)等现代信息技术所进行的各类商务活动,包括货物贸易、服务贸易和知识产权贸易。

按运作模式来分,电子商务可以大致分为以下六种类型:

1. 企业与消费者之间的电子商务,即B2C(Business to Customer)。
2. 企业与企业之间的电子商务,即B2B(Business to Business)。
3. 消费者与消费者之间的电子商务,即C2C(Customer to Customer)。
4. 企业与政府方面的电子商务,即B2G(Business to Government)。
5. 消费者对企业的电子商务,即C2B(Customer to Business)。
6. 线上与线下的电子商务,即O2O(Online to Offline)。

值得一提的是,由于近几年智能手机的普及以及手机应用的便捷性,手机电子商务在非常短的时间内迅速崛起。手机电子商务其实就是在手机上实现电子商务功能,比如用手机进行网上购物、网上支付、收发Email等等与商务有关的活动。根据艾瑞发布的报告指出,移动电商已超越移动增值业务,占国内移动互联网规模的42%,成为国内移动互联网最大细分行业。现在几乎所有人都认可移动电商的发展前景。我国手机电子商务发展速度将加快,在移动互联网整体市场规模中占比将继续增大。手机广告市场规模将进一步扩大,手机应用程序广告将成为其主要组成部分。手机电子商务具有不可比拟的特性:普遍性、方便性。随着iPhone、Android智能手机的普及,移动电子商务市场规模巨大,用手机购物已经成为一种时尚,早上搭地铁时下好订单,晚上到家就可以收货了。由于可以随时随地购买,消费者越来越依赖手机购物。

步骤二 注册并激活支付宝

王海涛在挑选商品的过程中发现,在淘宝里买东西要通过支付宝来付款。于是为了成功购物,他注册了一个支付宝账号。

1. 登录支付宝网站 <http://www.alipay.com>, 点击“免费注册”按钮进入注册页面。
2. 验证账户名:选择“个人账户”,正确填写“账户名”和“验证码”。其中“账户名”填写手机号码或者电子邮箱,完成即可点击进入下一步,如图1-2所示。



由 扫描全能王 扫描创建

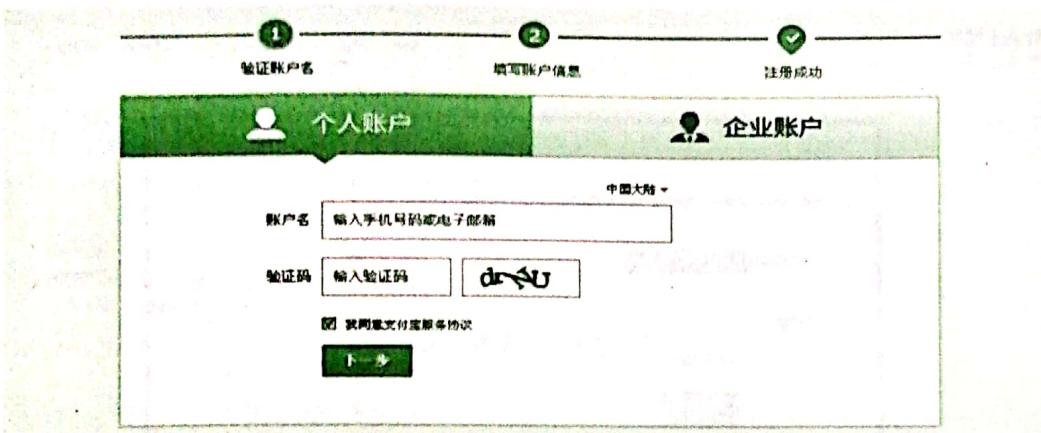


图 1-2 支付宝个人账户注册页面

3. 如果输入的账户名为电子邮箱，则会弹出如图 1-3 所示对话框，点击进入邮箱，点击邮件中的“继续注册”按钮完成支付宝激活。

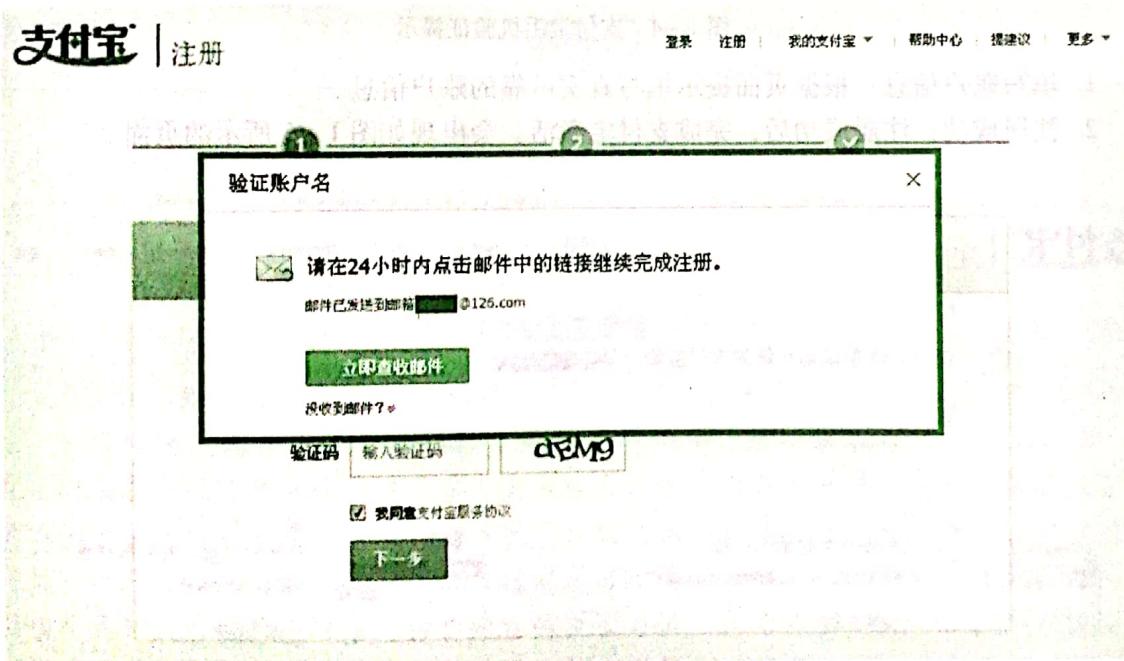


图 1-3 支付宝邮箱验证提示

手机注册：如果输入的账户名是手机号码，则会弹出如图 1-4 所示的对话框，输入所填写的手机收到的校验证，并点击进入下一步继续完成注册。



由 扫描全能王 扫描创建

6 店铺运营

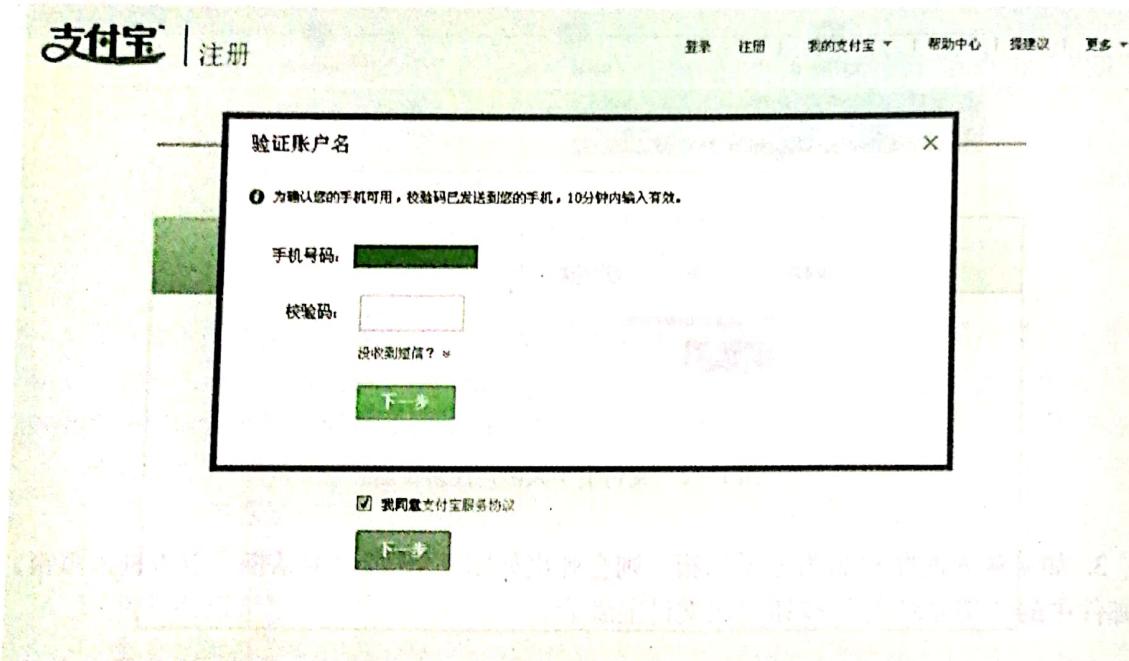


图 1-4 支付宝手机验证提示

1. 填写账户信息：根据页面提示填写真实可靠的账户信息。
2. 注册成功：注册成功后，完成支付宝激活，会出现如图 1-5 所示的页面。

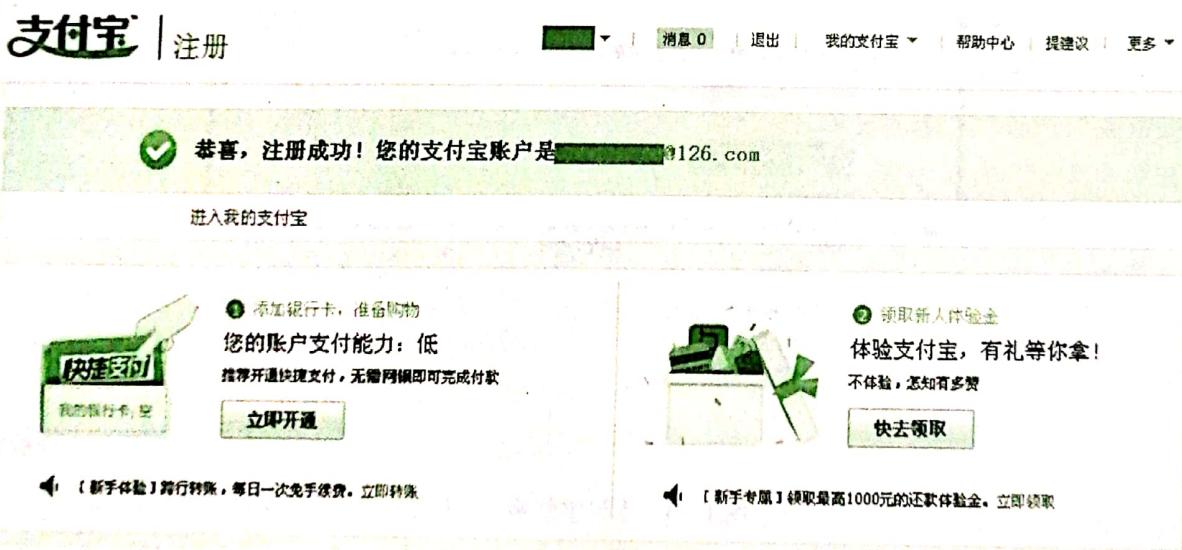


图 1-5 支付宝注册成功提示

3. 点击“进入我的支付宝”，即可进入如图 1-6 所示的页面。



由 扫描全能王 扫描创建



图 1-6 支付宝页面

知识加油站

在线支付安全

由于网络购物及在线支付的出现，在线支付的安全性越来越受到消费者的关注。网络购物的风靡让“钓鱼网站”开始不断滋生，近年来各类的“钓鱼网站”在全球频繁出现，严重地影响了在线金融服务、电子商务的发展，也让消费者对自己的财产安全感到忧心忡忡。通常情况下，钓鱼网站会伪装成银行网站，窃取访问者提交的账号和密码信息。它一般通过电子邮件传播，此类邮件中一个经过伪装的链接将收件人联到钓鱼网站。钓鱼网站的页面与真实网站界面完全一致，要求访问者提交账号和密码。一般来说，钓鱼网站结构很简单，只有一个或几个页面，URL 和真实网站有细微差别。虽然钓鱼网站与真实网站非常相似，但是还是有办法来进行防范的。

第一，查验“可信网站”。通过第三方网站身份诚信认证辨别网站真实性。目前不少网站已在网站首页安装了第三方网站身份诚信——“可信网站”，可帮助网民判断网站的真实性。“可信网站”验证服务，通过对企业域名注册信息、网站信息和企业工商登记信息进行严格交互审核来验证网站真实信息，通过认证后，企业网站就进入中国互



由 扫描全能王 扫描创建

联网信息中心运行的国家最高目录数据库中的“可信网站”子数据库中，从而全面提升企业网站的诚信级别，网民可通过点击网站页面底部的“可信网站”标志确认网站的真实身份。网民在网络交易时应养成查看网站身份信息的习惯，企业也要安装第三方身份诚信标志，加强对消费者的保护。

第二，核对网站域名。假冒网站一般和真实网站有细微区别，有疑问时要仔细辨别其不同之处，比如在域名方面，假冒网站通常将英文字母 i 替换为数字 1，CCTV 被换成 CCYV 或者 CCTV - VIP 这样的仿造域名。

第三，比较网站内容。假冒网站上的字体样式不一致，并且模糊不清。仿冒网站上没有链接，用户可点击栏目或图片中的各个链接看是否能打开。

第四，查询网站备案。通过 ICP 备案可以查询网站的基本情况、网站拥有者的情况，对于没有合法备案的非经营性网站或没有取得 ICP 许可证的经营性网站，根据网站性质，将予以罚款，严重的关闭网站。

第五，查看安全证书。目前大型的电子商务网站都应用了可信证书类产品，这类的网站网址都是“https”开头的，如果发现不是“https”开头，应谨慎对待。

知识加油站

支付宝的作用及重要性

支付宝是国内领先的独立第三方支付平台，又称浙江支付宝网络技术有限公司，由阿里巴巴集团 CEO 马云先生在 2004 年 12 月创立的，是阿里巴巴集团的关联公司。支付宝致力于为中国电子商务提供“简单、安全、快速”的在线支付解决方案。并且截至 2012 年 6 月，支付宝的注册用户已经突破 7 亿，日交易额超过 45 亿元人民币，日交易笔数达 3369 万笔。除淘宝和阿里巴巴外，支持使用支付宝交易服务的商家甚至已经超过了 46 万家，对中国电子商务的发展和进程起到了举足轻重的作用。

支付宝的作用并没有仅仅局限于淘宝购物付款，而是将触角延伸到我们生活的各个角落，如信用卡还款、缴纳水电费、即时转账、手机充值、医院挂号等等，都可以利用支付宝来足不出户轻松完成。支付宝成功地将复杂的事情简单化，大大地满足了人们对“方便、快捷”的追求。这可以引申到“用户体验”上，从用户的角度考虑问题，以用户的良好体验为出发点，为用户打造更方便、更简单、更快捷的渠道才能得到用户的忠诚拥护。而支付宝恰好就是很好的做到了这一点，才受到广大用户的欢迎。而与之相反的，任何以伤害用户体验为代价的，都会被用户淘汰。

步骤三 申请网上银行卡，熟练使用电子银行口令卡及 U 盾

王海涛想到自己钱包里面有一张中国工商银行的储蓄卡，刚好可以办理中国工商银行的网上银行卡来进行支付，于是他开始在网上了解如何申请中国工商银行的网上银行卡。

1. 申请网上银行卡：携带有效证件和银行卡到工行柜台，申请电子银行口令卡或 U 盾



由 扫描全能王 扫描创建

即可开通网上银行。

2. 使用电子银行口令：电子银行口令卡是指以矩阵形式印有若干字符串的卡片，每个字符串对应一个唯一的坐标。当您在使用电子银行相关功能时，按系统指定的若干坐标，将卡片上对应的字符串作为密码输入，系统就可以校验密码字符的正确性。

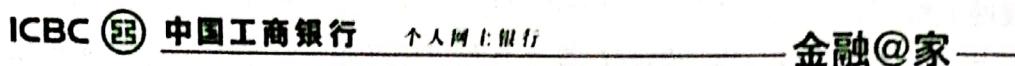
3. 使用 U 盾：首先登录工商银行网站，点击“个人网上银行登录”，如图 1-7；然后点击图 1-8 中的“工行网银助手”；安装工行网银助手最后显示登录页面如图 1-9。安装完成以后，您在登录个人网上银行之后，只要按系统提示将 U 盾插入电脑的 USB 接口，输入 U 盾密码，并经银行系统验证无误，即可完成支付业务。



图 1-7 中国工商银行网上银行页面



由 扫描全能王 扫描创建



为了保证正常使用个人网上银行，我们推荐使用Windows2000 (SP4), IE6.0 (SP1)以上版本的操作系统并将计算机屏幕分辨率调整为1024×768或以上，并且建议您安装网银助手调整您的计算机设置。

网银助手：集成化安装，一次性完成所有控件、驱动程序安装

第一步：下载安装工行网银助手

请下载安装 工行网银助手，该软件将引导您完成整个证书驱动、控件以及系统补丁的安装。

注：Safari浏览器暂不支持网银助手和小e安全软件。

第二步：运行工行网银助手，启动安装向导

请运行工行网银助手，启动安装向导，并根据提示步骤完成相关软件的下载。

具体页面参考如下：

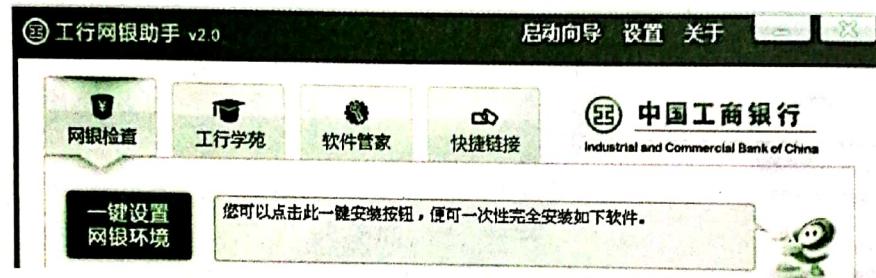


图 1-8 中国工商银行网上银行登录页面



图 1-9 中国工商银行网上银行安装提示页



由 扫描全能王 扫描创建

知识加油站

网上支付和移动银行

网上支付是电子支付的一种形式，它是通过第三方提供的与银行之间的支付接口进行的即时支付方式，这种方式的好处在于可以直接把资金从用户的银行卡中转账到网站账户中，汇款马上到账，不需要人工确认。客户和商家之间可采用信用卡、电子钱包、电子支票和电子现金等多种电子支付方式进行网上支付，节省了交易的开销。

移动银行（Mobile Banking Service）也可称为手机银行，是利用移动通信网络及终端办理相关银行业务的简称。作为一种结合了货币电子化与移动通信的崭新服务，移动银行业务不仅可以使人们在任何时间、任何地点处理多种金融业务，而且极大地丰富了银行服务的内涵，使银行能以便利、高效而又较为完全的方式为客户提供传统和创新的服务，而移动终端所独具的贴身特性，使之成为继ATM、互联网、POS之后银行开展业务的强有力工具，越来越受到国际银行业者的关注。中国移动银行业务在经过先期预热后，逐渐进入了成长期，如何突破业务现有发展“瓶颈”，增强客户的认知度和使用率成为移动银行业务产业链各方关注的焦点。手机银行是网上银行的延伸，也是继网上银行、电话银行之后又一种方便银行用户的金融业务服务方式，有贴身“电子钱包”之称。它一方面延长了银行的服务时间，扩大了银行服务范围，另一方面也无形地增加了许多银行经营业务网点，真正实现了24小时全天候服务，大力拓展了银行的中间业务。总的来说，同传统银行和网上银行相比，手机银行支付有以下特点：

1. 更方便。可以说手机银行功能强大，是网络银行的一个精简版，但是远比网络银行更为方便，因为容易随时携带，而且方便用于小额支付。
2. 更广泛。提供WAP网站的支付服务，实现一点接入、多家支付。
3. 更有潜力。暂时还不成熟的商业模式和用户习惯，导致手机银行和支付的发展还没有达到许多人在“.com”时代的预期。网络银行的成功在于它不仅是银行业电子化变革的手段，更是因为它迎合了电子商务的发展要求，而手机银行这方面还有很大的潜力可以发掘。

步骤四 给支付宝进行充值

1. 登录支付宝网站 <http://www.alipay.com>，点击图1-10中的“充值”按钮，进入充值页面。

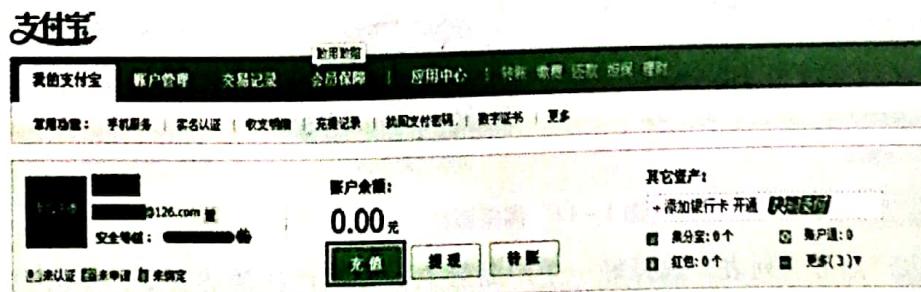


图1-10 支付宝充值



由 扫描全能王 扫描创建

2. 选择您所使用的网上银行，进入下一步，如图 1-11 所示。

网上银行：需要开通网上银行。



图 1-11 支付宝充值选择网银

步骤五 在淘宝网上进行商品网购

王海涛在做好所有的准备工作之后，他开始在淘宝网里寻找合适的礼物。在货比三家以后，他决定购买“魔法贝贝”品牌的童装。

1. 进入“魔法贝贝”店铺 (<http://mofabb.taobao.com/>)，如图 1-12 所示。



图 1-12 淘宝魔法贝贝童装主页

2. 进入产品分类列表，选择好一个产品后点击进入产品描述页面，点击“立刻购买”将产品加入购物车，如图 1-13 所示。



由 扫描全能王 扫描创建



图 1-13 魔法贝贝商品详情页

3. 进入购物车页面，确认收货地址及产品信息后，点击“提交订单”，如图 1-14 所示，即可进入支付宝支付页面。

店铺宝贝	单价(元)	数量	优惠方式(元)	小计(元)
店铺：魔法贝贝童装 卖家：魔法贝贝童装 和我联系 2013童装春装新款韩国公主长袖打底衫 女童韩版 纯棉长袖儿童t恤 颜色分类：公主粉色【全国包邮 无忧售后】 建议身高 尺码：90CM纯棉面料 手感柔顺 促销： 给卖家留言：备注，可以告诉卖家您对商品的特殊要求，如：颜色、尺码等	79.00	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	省40元:新店开张	39.00
			运费方式： <input checked="" type="checkbox"/> 免运费	0.00
			运费险： <input type="checkbox"/> 购买退货运费险，退货可赔付6元 [?]	0.50
			店铺合计(含运费)：	¥ 39.00
			<input type="checkbox"/> 匿名购买 <input type="checkbox"/> 找人代付	
			寄送至 收货人 实付款：¥ 39.00	
			<small>若价格变动，请在提交订单后联系卖家改价，并查看已买到的宝贝</small>	

图 1-14 淘宝购物车页面



由 扫描全能王 扫描创建

4. 进入支付宝页面，使用支付宝中的余额进行支付，正确输入支付宝密码后，点击“确认付款”，即可完成商品购买。

进行完以上操作后，王海涛果然很快就收到了快递送来的宝贝，体验到了网上购物带来的快捷和方便。

经常在淘宝购物的同学都有这样的经历，在拍下商品并付款以后经常会登录自己的淘宝后台查看物流跟踪记录，急切地关注着自己的包裹送到哪里了，当你亲手收到包裹的时候就好像收到礼物一样的兴奋！在没有亲眼看到商品之前，一切就好像是一个谜，你所收获的也许是开心也可能是失望，或许这就是在淘宝购物的乐趣吧。但是有好多粗心的买家在收到货品以后光顾着开心，却忘记了确认收货，而造成了卖家的困扰。

为了避免这种情况的发生，在《淘宝规则》中有这样的规定，买家在确定拍下商品后，应尽快付款。卖家在淘宝确认发货之时起，买家未在规定时限内确认收货且未申请退款的，淘宝将通知支付宝打款给卖家。

如果是拍卖的商品，淘宝里有如下规定：自买家拍下或卖家最后修改交易条件之时起三天内，买家未付款的，交易关闭。关闭交易后，交易状态由等待买家付款变成交易关闭。而当买家在竞拍商品时，买家竞拍成功后不能自行关闭交易，并且如果买家竞拍不买的情况下，拍卖保证金将归卖家所有。

需要注意的是，在付款成功以后，有些人会发现不喜欢自己购买的商品或由于其他原因需要退款，那该怎么办呢？淘宝充分地为消费者考虑到了这一点，《淘宝规则》第二十八条有规则：买家自付款之时起即可申请退款。自买家申请退款之时起两天内卖家仍未点击发货的，淘宝通知支付宝退款给买家。但是即使淘宝有这个规定，买家在买下商品并且希望申请退款时，仍要尽早通知卖家停止发货，这样一方面可以减少买卖双方的损失，另一方面也可以避免后续可能产生的不必要的纠纷，而卖家也同样有权利在两天的时间内与买家进行沟通协商。如果买家同意撤销退款继续购买的，卖家应尽快给买家发货。但如果卖家在未与买家沟通协商的前提下强行发货，一旦发生货物损失的情况，买家将不需要承担任何责任，一切风险需要卖家自行承担。另外，买家在申请退款后，卖家在两天之内发货了，退款就将被自动关闭，除非买家在收到货后进行确认收货的操作，但是淘宝的系统并不会在两天后退款给买家。因此，为避免纠纷，当遇到买家在卖家发货前退款时，卖家应主动联系买家进行沟通协商，经协商一致后再决定是否发货。

在确认收货并且付款以后，还需要完成淘宝购物的最后一步，就是给卖家进行评价。淘宝网制定这个流程同样是为了提高买家的用户体验，可以让买家在购买商品前就能够了解其他买家对这个商品的评价，以此作为自己购物的参考，同时也对淘宝卖家起到一个监督的作用。同样的，淘宝也会保护卖家的权益，卖家也同样会给买家进行评分，以此来揪出一些恶意差评的买家。在信用评价中，评价人若给予好评，则被评价人信用积分增加一分；若给予差评，则信用积分减少一分；若给予中评或是 15 天内双方均未评价，则信用积分不变。如评价人给予好评而对方未在 15 天内给其评价，则评价人信用分增加一分。相同买、卖家任意 14 天内就同款商品的多笔支付宝交易，多个好评只加一分、多个差评只减一分。每个自然月，相同买家与淘宝网卖家之间交易，双方增加的信用积分均不得超过 6 分；相同买家与 tmall.com（天猫）卖家之间的交易，买家信用积分仅计取前三次。评价人可在做出中、差评后的 30 天内，对信用评价进行修改或删除，30 天后评价不得修改。淘宝有权删除评价内容中所包含的污言秽语。



由 扫描全能王 扫描创建

知识加油站**关键词搜索**

自从进入信息时代以后，信息所体现出来的价值已经逐渐被人们所重视，如何正确快速地从庞大的信息库里找到所需信息，是人们不断追求并努力实现的目标。搜索引擎就很好地做到了这一点，我们输入相关的关键词，搜索引擎通过计算匹配以后，快速地为我们提供相关的信息。

我们可以将这一特性运用到淘宝购物里，如果我们想要寻找某一特定款式的衣服，通过淘宝类目去逐件寻找的话可能找好几个小时也找不到。但是如果直接通过淘宝的搜索引擎搜索“XX款式X装”之类的关键词便可在最短的时间内找到指定的商品。因此利用好搜索引擎往往可以事半功倍。



近年来，移动互联网技术的快速发展，为移动电子商务的发展奠定了坚实的基础。移动互联网加速向经济社会各领域渗透，移动电子商务平台逐渐演变成社会发展和进步必不可少的工具，从而使用户彻底摆脱客户端设备的束缚，创造了全新的消费模式，对大众的消费行为产生了巨大的影响。

在移动互联网时代，微信成为炙手可热的营销手段。微信是腾讯公司在2011年为智能手机推出的一个即时通讯服务的免费应用程序，短短几年，微信用户迅猛增长。庞大的人群、低廉的成本、便捷的传播方式以及精准高效的广告效果，使得微信营销成为许多商家青睐的一种营销方式。

微商城，又叫微信商城，是Micronet（微网）基于微信而研发的一款社会化电子商务系统，它可以帮助企业发布商品到微信，在微信中建立自己的商城。利用微信的天然社群，最大化地使商品在不同的人际网络中流传，最大化地拓展企业的品牌及销售。另外移动互联网的特点就是随时随地，通过精美的产品展示、图文推送、智能回复等功能，微信商城平台可以实现商品的查询、选购、体验、互动、订购与支付的线上线下一体化服务模式，让用户享受轻松、简单的购物体验。

有赞微商城是杭州起码科技有限公司开发的一套强大的微店铺系统，可以快速、低成本地搭建一个微商城，帮商家管理他们的客户，服务客户，并能通过各类营销手段，产生交易获得订单（见图1-15）。

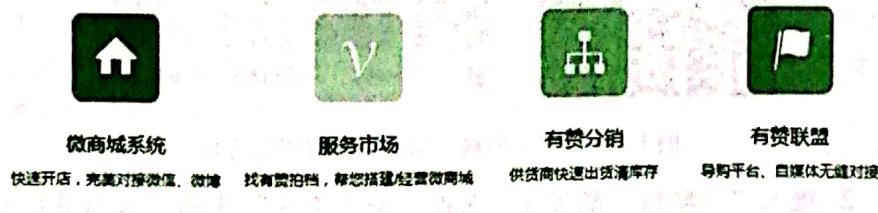


图1-15 有赞微商城功能



由 扫描全能王 扫描创建

有赞通过把微信（微博）账号绑定到口袋通店铺上之后，商家就可以把店铺经营到微信（微博）上，向粉丝推送活动通告、上新通知，和粉丝直接交流和沟通，粉丝则可以直接在微信（微博）APP内点击进入店铺，浏览商品，进行购买，并通过微信支付、银行卡支付等方式完成支付。

实战训练

一、参加工作不久的小陈拿到了自己的第一笔工资，他想到的第一件事就是为一直日夜操劳的父母买一件礼物，以表孝心。请同学们和小陈一样，按下列步骤在淘宝上给父母买一样礼物，相信他们一定会为你高兴和自豪的！

1. 成功注册一个淘宝账户；
2. 成功注册并激活支付宝账户；
3. 进入淘宝分别搜索“凯迪文旗舰店”和“金伞子旗舰店”，进入店铺为爸爸妈妈挑选一件衣服，并使用支付宝支付购买。

二、“一职猫”微商城是温州职业中专学生的创业实践平台，点击进入“微商城”，一行标语“将来的你一定会感激现在拼命的你”格外醒目，一款款时尚创意商品，让人忍不住产生立刻购买的冲动。请同学们按下来一起成为微商城的分销员，体验电子商务创业的乐趣！

1. 用手机扫一扫下面这个二维码，关注“一职猫”微商城（见图1-16）。



图1-16 “一职猫”微商城二维码与首页

2. 进入“一职猫”微商城，点击“会员专区”中的“营销员计划”，成为兼职营销员，开启创业旅程！



由 扫描全能王 扫描创建