
电子商务运营

培训受众:

总经理、营销总监、信息总监、企业中高层管理人员

课程收益:

提高企业的电子商务平台运营水平和解决运营中的常见问题

培训时长：12 课时

课程大纲

第一部分 理论篇

一、电子商务概述及发展趋势

- 1、美国、英国、澳大利亚、日本、韩国等发达国家电子商务的发展状况分析；
- 2、以上国家发展趋势及其发展战略；
- 3、中国电子商务发展现状与未来发展分析；
- 4、行业电子商务的发展与分析；

二、电子商务技术及其应用框架

- 1、电子商务技术基础
 - 1) Internet 基础知识
 - 2) EBXML 技术
 - 3) Web-Services
- 2、电子商务技术的应用框架
 - 1) 电子商务架构原则
 - 2) 体系结构

三、电子商务与网络营销的关系分析

- 3.1 电子商务的交易模式
- 3.2 网络营销是电子商务的重要内容

第二部分 电子商务平台运营

一、B2B 平台的运营

- 1、赢利模式？
- 2、3 大基本要素
- 3、运营的几个阶段
- 4、B2B 运营的特殊性
- 5、需要什么样的运营团队

6、KPI

7、结合地面的推广

二、B2C平台的运营

1.5个关键要素

2.如何规划商品

3.网络营销

4.避免价格竞争

5.优化流程

6.提高用户体验

7.物流的困扰

三、让你的运营平台与众不同

1.专卖店还是杂货铺？

2.结合自身特点，创新模式

3.以客户为中心的组织形式

4.增强互动性

5.SNS和手机平台如何应用？

6.如何培养忠诚的客户？

四、电子商务运营中的关键

1.运营团队的建设与协作

2.产品和运营的关系

3.客服中心的作用

4.模式和技术的前瞻性

第三部分 案例分析及探讨

1、网站推广

2、网络品牌建设

3、信息发布与传递

4、在线客服服务与客户关系

5、网上销售渠道

6、网上促销

7、网上调研

结束