

综合辅导之电子商务营销应以诚信为本电子商务考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/571/2021_2022__E7_BB_BC_E5_90_88_E8_BE_85_E5_c40_571571.htm

电子商务营销系统中，不仅要求商家对顾客要讲诚信，更要求我们这些网络营销人要讲诚信。诚信，是做人的基本准则，同样诚信也是交易的基石。随着全球信息技术的快速发展和互联网的日益普及，我国电子商务营销应用交易量不断增长。电子商务在各行业的生产经营、供应采购、产品销售和开展对外贸易等方面正在发挥愈来愈重要的作用。统计显示，2007年我国电子商务交易量达11000亿元。在走向成熟发展的过程中，一个不可回避的事实是，网络交易的信誉、网络交易的产品质量等，越来越突出地困扰着从业者和消费者。一项调查显示，无论是买家还是卖家，信誉度问题已经成为网络交易过程中最突出的问题。特别是买家，对商家提供的商品信息、商品质量保证、商品售后服务是否和传统商场一样，购买商品后是否能如期拿到商品等，都存在忧虑。在电子商务营销全球化的发展趋势中，电子商务营销交易的质量信用危机也悄然袭来，虚假交易、假冒行为、合同诈骗、网上拍卖哄抬标的、侵犯消费者合法权益等各种违法违规行为屡屡发生，这些现象在很大程度上制约了我国电子商务营销乃至全球电子商务营销快速、健康的发展。专家分析认为，造成信誉度问题的一个重要原因是信息不对称。网上购物信誉度有两方面的含义：一方面是商家不发布虚假商品、销售信息，即商家的信誉度。另一方面是网络购物者提交订单后不无故取消，即买家的忠诚度。目前，网上诈骗已成为商家信誉度的“杀手”。明

明没有商品，却引诱网民去购买、汇款，使汇款者两手空空。这种网上诈骗事件虽然少有发生，但其在购物网民中产生的负面影响却较深刻、长久。在电子商务营销中，交易的商品是通过网络交易的，交易的商品可分为有形商品和无形商品，考|试/大它们的交易具有自己的一些特点，首先有形商品质量的不确定性：电子商务市场中有形产品的交易一般都是由传统市场转移到网上进行的，通过以物流和商流的分离、订购和配送的分离，这些分离在给交易提供方便的同时也带来了安全的隐患，增加了商品质量的不确定性。此外，电子商务市场上的产品只能以图片、文字的形式传达质量信息，买者无从考证产品的质量。这些问题就导致了消费者对于产品质量问题的担心，也给经营者有机可趁的机会。其次是无形产品。无形产品在网上交易中占据主导地位，如手机充值卡、QQ币等等，它的某些不可预知性也成为了电子商务市场中“质量预见问题”的导火线。网上销售的无形产品（数字化产品及服务）多为经验产品、一次性产品，使用之前并不知道产品的质量如何，因此消费者会非常谨慎地购买，一旦消费者购买了一次次品，则他更有可能马上就放弃了购买这种类型的产品而转向其他的替代品市场。其三是产品的功效与实际产品不相吻合，特别是保健营养品，这样的产品只能起到预防与辅助营养作用，但经营者为了得到更多的利益空间，就会把功效无限地夸大，使保健品变成了药品，给消费者造成了错觉，当然也造成了质量信用的透支。还有就是产品展示与实际不合，这在网络交易中已经是司空见惯的事情了，对消费者的交易信心打击很大，好在现在大部分网络第三方，考|试/大为了解决质量信用问题，都开通了信用级别评比

系统，但还是有少数经营者或是企业铤而走险，想在质量问题上骗一把是一把。正是由于上述的原因，导致了电子商务市场中“质量信用”问题的出现和消费者对电子商务中商品的怀疑，严重地阻碍了电子商务的发展。如何才能打消顾客顾虑？没有什么好办法，只有将心比心，讲诚信。诚信，不仅是中华民族的传统美德，更是一个人的基本素养和起码的道德良知，是做人做事须臾不能放弃的原则。网络营销策划中，要拿到单子，就要讲诚信。有人说诚信像一缕阳光，能帮助人们穿透世俗的密布乌云，使你眼前拥有一片晴和安静的天空。诚信是一片辽阔的海，纵然海上惊涛拍岸，海下面却波澜不惊。诚信是一片森林，能养育参天大树，也能容得下荆棘丛生。做人做事离不开诚信，做电子商务营销更不能缺少诚信。宽则得众，信则取人。诚信和宽容总是连在一起的。讲诚信的人一般要讲宽容，讲宽容的人大凡会守诚信。“君子坦荡荡，小人长戚戚”，君子坦然做人，荡然无私，是非鲜明，敢作敢为。容宽的人，善于容事也能容人。不宽容的人，容不下事也容不了人。电子商务营销衡量一个人诚信的标准，和他人做人做事的标准是一样的，听其言而观其行，听其言而信其行。这个标准不仅适人，也应该适己。言行一致，表里如一，是一个人诚信的表现，也是自信、有能力的表现。总之，要想电子商务营销取得财富与成功，时刻记住信用两字，请把信用放在第一位，有了信用，你的财富自然就像网上支付宝找钱的声音，那样清脆，那样的有感觉。编辑推荐：电子商务师考试复习方案电子商务师考试 - 电子商务员辅导电子商务师考试模拟试题F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com