



## 逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：電子商務概論---(線上購物商店)

作者：陳詩婷（二乙）、謝孟真（二丙）、許育彰（三丙）

系級：工業工程與系統管理學系

學號：D9326611、D9362402、D9335496

開課老師：陳亭志

課程名稱：電子商務概論

開課系所：工業工程與系統管理學系

開課學年： 九十四 學年度 第 一 學期



目錄

一、 商店簡介	1
二、 內容：	
A. 商品種類與樣數	2
B. 會員	8
C. 訂單	10
三、 分析：	
A. 商品挑選	11
B. 商品貨源	11
C. 適合的物流方式	11
D. 顧客群分佈	11
四、 與顧客間的連結	13
五、 物流方式	14
六、 金流方式	14
七、 獲利的可能性	14
八、 網路上類似的商品多寡	14
九、 心得	15



## 一、商店簡介

「小舖」是我們線上購物的商店店名；雖然簡單庸俗，但卻淺顯易懂。爲什麼取名爲「小舖」？是希望能讓所有顧客容易記住我們的店名，並且不易忘記。二來是希望藉由這個名字表達我們商店的特色；「小舖」正說明了我們的商店所販賣的商品種類多，選擇也多。所以以此命名，成立了一個有自我特色的線上購物商店。「小舖」商店販賣了許多類型的商品，使顧客能有更多的選擇。更獨特的是「小舖」與家電廠商結盟，推動了行銷結盟的概念；我們爲家電廠商開設了一個線上購物的窗口，使廠商的商品可以在「小舖」商店內廣告與銷售。並且「小舖」將整個作業流程透明化，以提供良好的購物空間，使顧客能以愉快的心情在「小舖」商店內安心的購物。

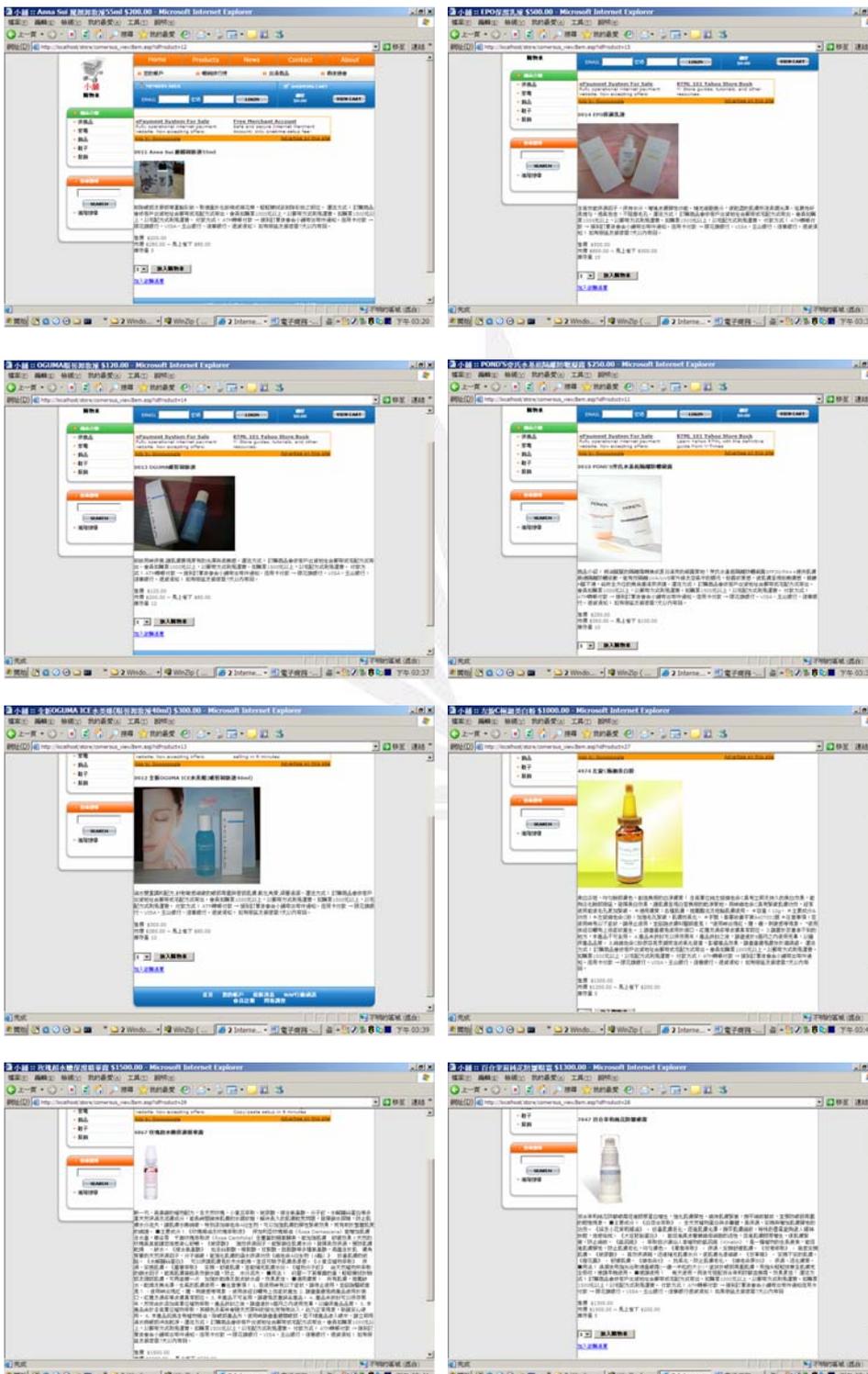


## 二、內容

### A. 商品種類與樣數：

現在「小舖」商店中共分為五大類的商品，分別依序：

#### 1. 保養品(共有 10 件)：

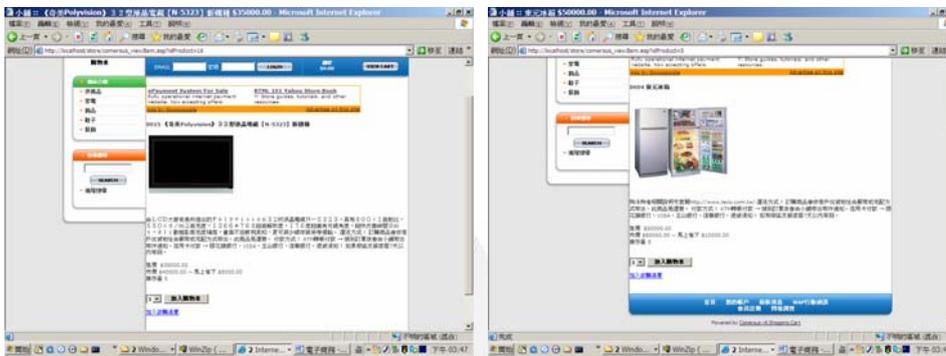


# 電子商務概論

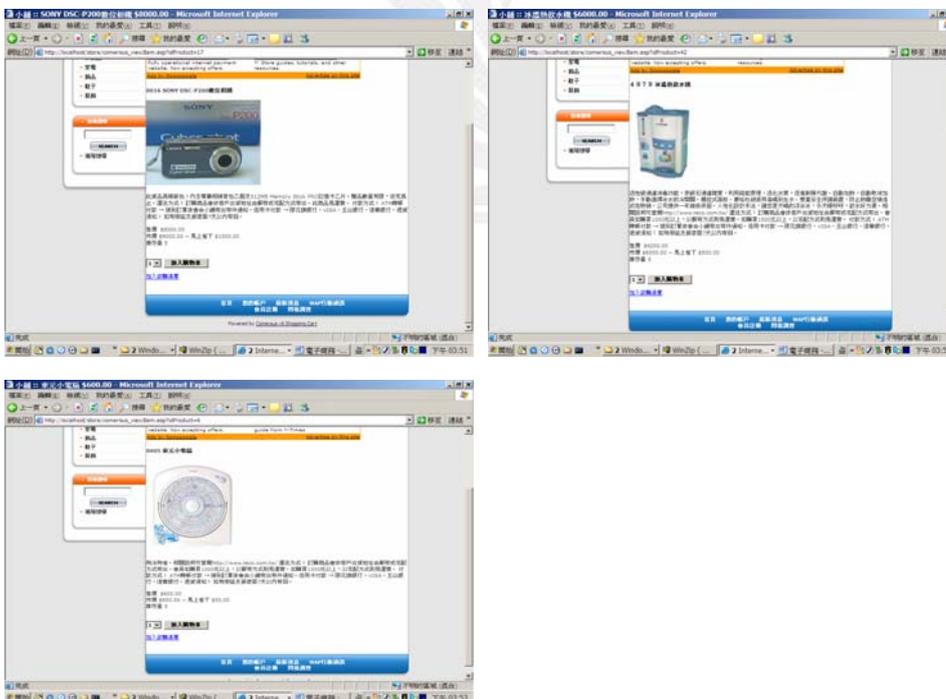


## 2. 家電：家電又細分為大家電、小家電

- 大家電(共有 2 件)：



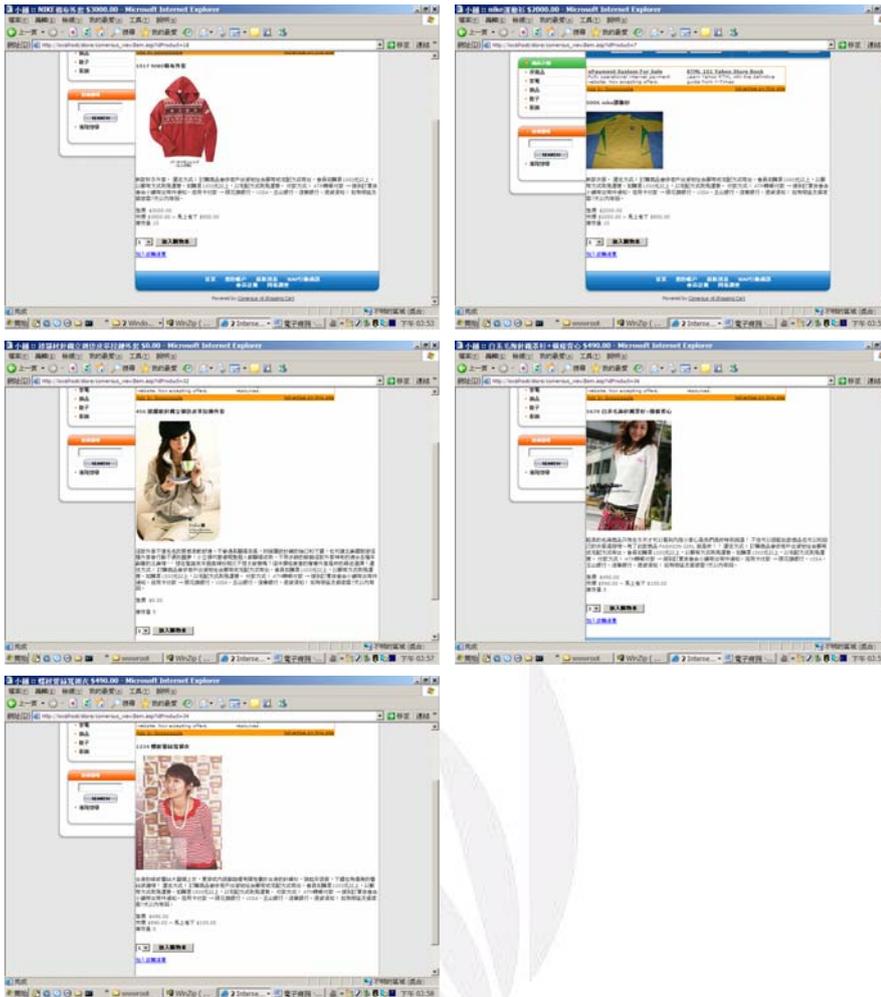
- 小家電(共有 3 件)：



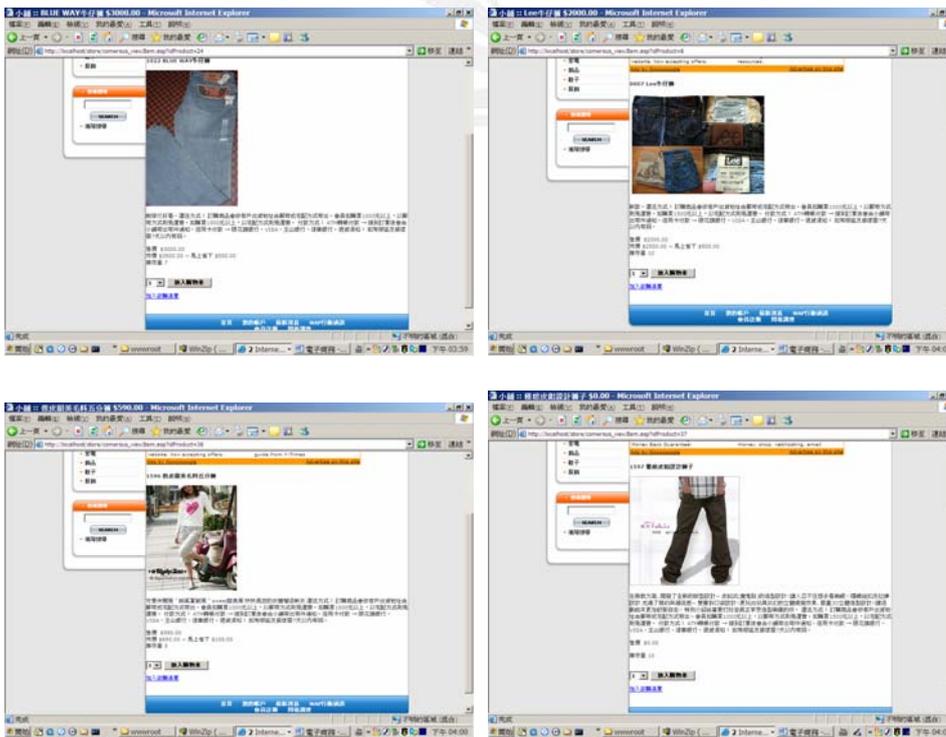
## 3. 服飾：細分為衣服、褲子

- 衣服(共有 5 件)：

# 電子商務概論



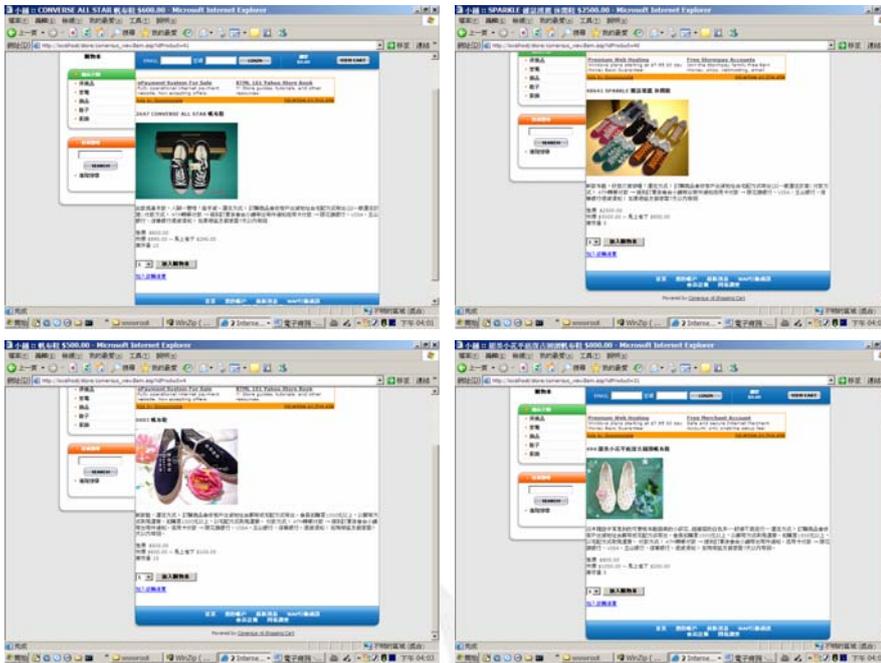
• 褲子(共有 4 件)



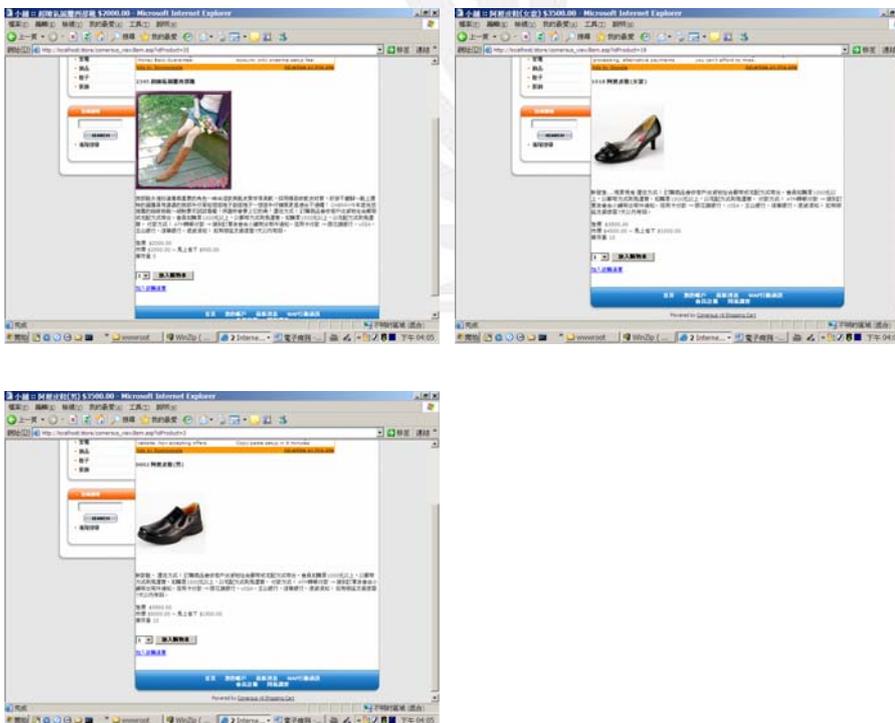
# 電子商務概論

## 4. 鞋子：細分為布鞋、皮鞋、球鞋

- 布鞋(共有 4 件)：



- 皮鞋(共有 3 件)：



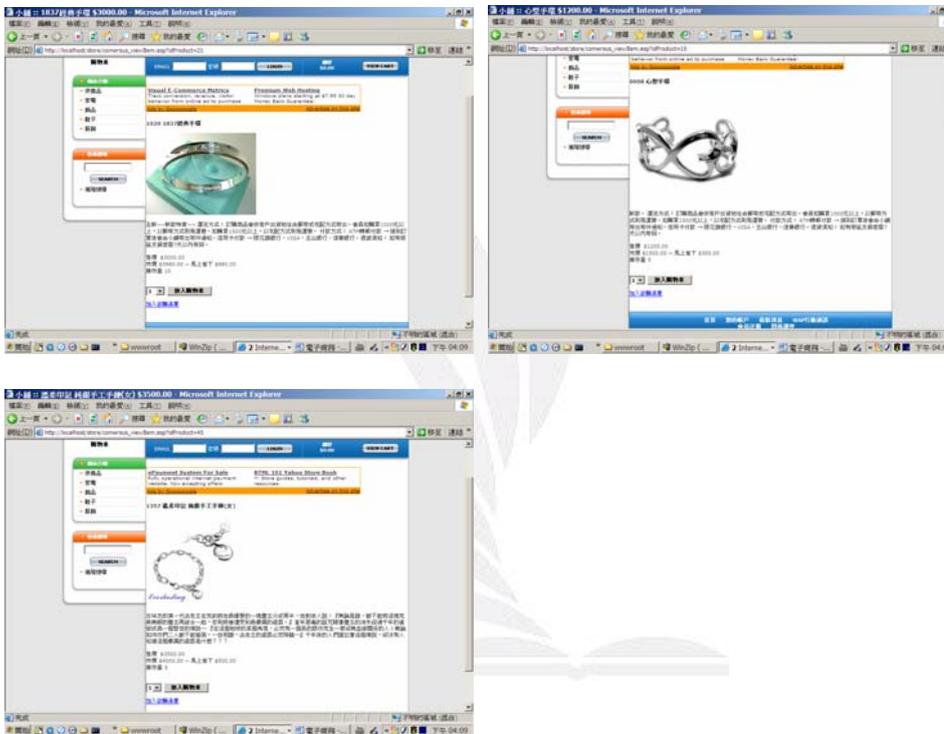
- 球鞋(共有 2 件)：

# 電子商務概論

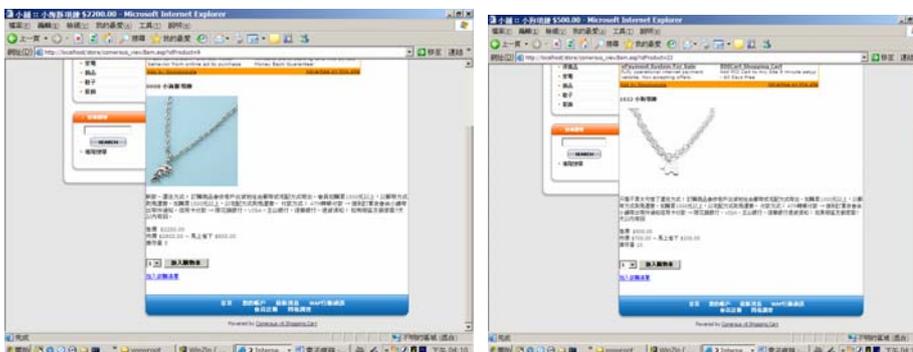


## 5. 飾品：手環、項鍊、戒指

- 手環(共有 3 件)



- 項鍊(共有 3 件)：



# 電子商務概論



- 戒指(共有 2 件)



## 電子商務概論

### B. 會員：

爲了吸引更多的會員，我們因而採取無會費的會員制度；入會不需要繳交入會費用，只需填寫個人基本資料即可入會。爲了提升更多的顧客購買率，我們更推動無會員也可購物的方案。但是，爲了吸引更多的顧客入會，我們擬定出一個方案，凡是入會成爲會員的顧客，即可享受優惠。爲了吸引更多顧客入會，會員可享有的優惠有：

- 出貨以郵寄方式，購買超過 1,000 元即可享有免運費的優惠。
- 出貨以宅配方式，購買超過 1,500 元即可享有免運費的優惠。
- 凡購買家電類商品一律免運費。
- 會員可享有定期推出的特價商品。
- 新商品發售時，會寄發電子郵件通知會員。

如此一來，可以增加更多的會員，也可提高「小舖」的人氣。開店至今，「小舖」商店已有 4 位會員了。

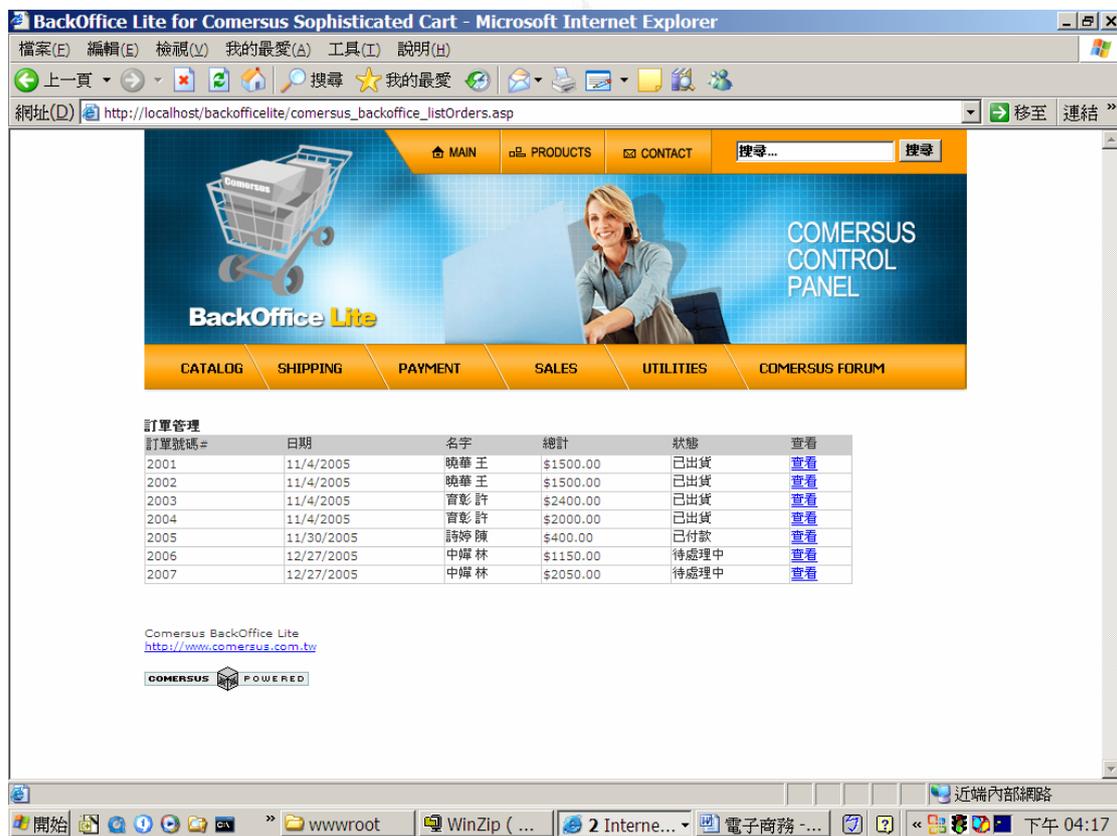


# 電子商務概論



C. 訂單：

對於顧客訂單的處理，我們共分為三個階段；處理訂單、收到訂單付款、訂單出貨。因為商店庫存我們盡量控制一定的數量，是爲了防止滯銷而囤積過多的貨品，所以我們庫存的數量並不是很多。而在收到訂單的同時，我們會依據顧客的訂單作一分析，再決定追加貨品的多寡。而爲了將訂單處理的很完好，我們會跟顧客保持聯繫，在一定時間寄發電子郵件通知顧客，使顧客可以安心的購物。而當我們接收到訂單到物品出貨，這整個程序，我們都會透明化作業，讓顧客了解整個過程，以提升「小舖」的信用度。現在「小舖」商店共接了 7 張訂單。



The screenshot displays the 'BackOffice Lite for Comersus Sophisticated Cart' interface in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar shows the URL: [http://localhost/backofficelite/comersus\\_backoffice\\_listOrders.asp](http://localhost/backofficelite/comersus_backoffice_listOrders.asp). The page features a navigation menu with links for MAIN, PRODUCTS, CONTACT, CATALOG, SHIPPING, PAYMENT, SALES, UTILITIES, and COMERSUS FORUM. A search bar is also present. The main content area is titled 'COMERSUS CONTROL PANEL' and 'BackOffice Lite'. Below this, there is a table for '訂單管理' (Order Management) with the following data:

訂單號碼#	日期	名字	總計	狀態	查看
2001	11/4/2005	曉華 王	\$1500.00	已出貨	<a href="#">查看</a>
2002	11/4/2005	曉華 王	\$1500.00	已出貨	<a href="#">查看</a>
2003	11/4/2005	育彰 許	\$2400.00	已出貨	<a href="#">查看</a>
2004	11/4/2005	育彰 許	\$2000.00	已出貨	<a href="#">查看</a>
2005	11/30/2005	詩婷 陳	\$400.00	已付款	<a href="#">查看</a>
2006	12/27/2005	中燦 林	\$1150.00	待處理中	<a href="#">查看</a>
2007	12/27/2005	中燦 林	\$2050.00	待處理中	<a href="#">查看</a>

At the bottom of the page, there is a 'COMERSUS POWERED' logo and a URL: <http://www.comersus.com.tw>. The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 下午 04:17.

### 三、分析

#### A. 商品挑選：

「小舖」商店有各式各樣的商品，而我們又怎麼挑選出這些商品呢？如何選出商店的商品，我們優先考慮的如下列：

- 成本較低並且可以以合理的價格銷售給顧客的商品。
- 在許多類型與商品中，挑選銷售量較穩定且可維持較長時間又不易淘汰的商品。
- 特別的是家電類；由我們結盟的廠商負責挑選適合在線上販賣的商品。

#### B. 商品貨源：

- 跟合作或較常購買的中盤商進貨。
- 親自去購買較平價的商品。
- 家電類由結盟的廠商負責提供。

#### C. 適合的物流方式：

「小舖」商店最適合的物流方式分為兩種；郵寄與宅配。我們將郵寄的費用訂定為 50 元，而宅配的費運定為 100 元。

#### D. 顧客群分佈：

我們將各類商品主要購買的顧客群，調查願意利用線上購物的顧客，將顧客的年齡與性別製作了一個表格：

	商品分類	購買物品的顧客 性別	主要分佈年齡
保養品：	保養品	女性居多	20 至 40 歲
家電：	大家電	男女各半	30 至 35 歲
	小家電	女性	25 至 35 歲
服飾：	衣服	男女各半	16 至 25 歲
	褲子	男女各半	16 至 25 歲

## 電子商務概論

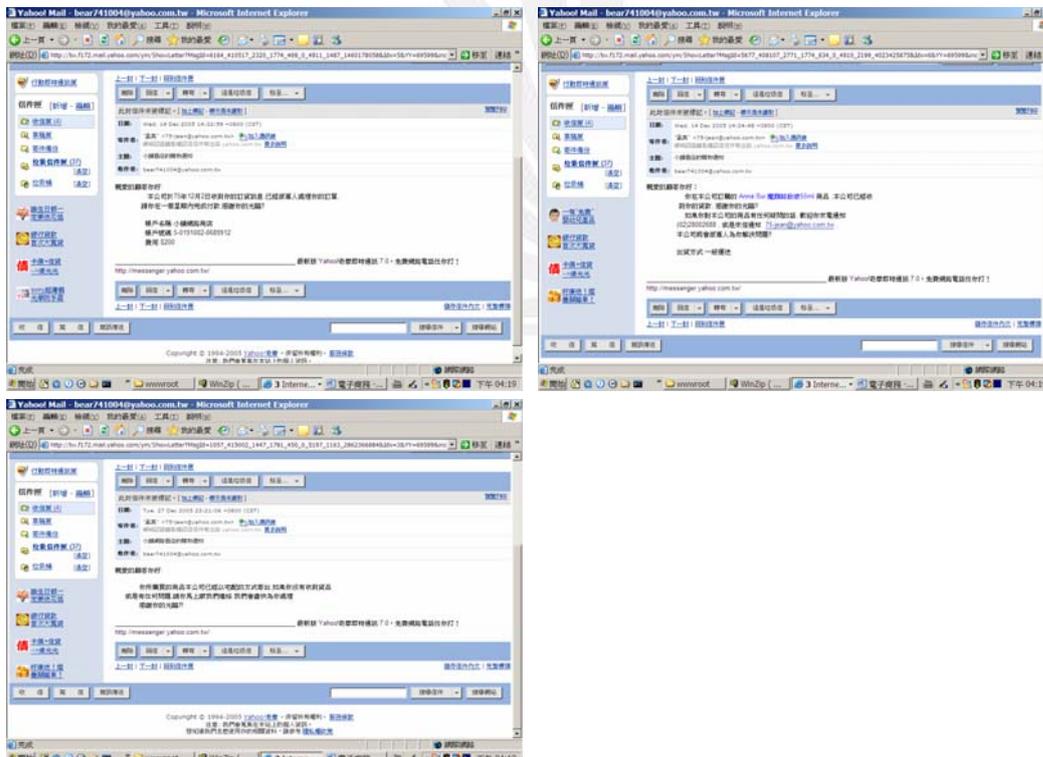
鞋子：	布鞋	男女各半	17 至 24 歲
	皮鞋	男性	25 至 35 歲
	球鞋	男性	18 至 25 歲
飾品：	手環	女性	19 至 28 歲
	項鍊	女性	20 至 35 歲
	戒指	女性	22 至 34 歲

根據統計的數據男女性的顧客很平均，但還是以女性顧客較多。而在年齡分佈上，所包括的範圍是在 16 至 40 歲的顧客，而以 20 至 25 歲的年齡層居多，其次是 25 至 35 歲。綜合以上的分析統計，「小舖」商店消費的顧客年齡層較廣泛，因此可以聚集不同年齡層的顧客，而「小舖」也以多元化的經營方式來符合顧客的需求。



### 四、與顧客間的連結

當顧客下訂單或者是顧客入會成爲會員時，我們都會與顧客之間保持良好溝通管道。當我們收到顧客訂單時，我們會以「小舖」商店的名義，由店長寄出電子郵件告知顧客已收到所購買的訂單，向顧客確認購買的商品以及購買的總金額，並告知顧客「小舖」商店的帳號，也提醒顧客將金額轉帳到正確的帳號以及在規定日期期間完成付款。之後當我們收到顧客的付款時，我們會在以電子郵件的方式通知顧客以收到付款的金額，讓顧客安心。而在我們處理完所接洽的訂單並收到貨款後，我們會在次的以電子郵件通知顧客所購買的商品已出貨，商品也會將在 7 天之內送達給顧客，並會提醒顧客詳細檢查商品，如果損壞請在 7 天內寄回(出貨後第 8 天開始計算)，超過規定時間一律不受理。這樣與顧客保持聯繫，是爲了讓顧客了解「小舖」商店的作業程序，並讓顧客知道自己權利，使顧客購買到良好的商品。



## 五、物流方式

我們的出貨方式分爲兩種：

- 郵寄：因爲不分地區，但必須以不讓商店損失的情況下，所以郵寄費用定爲 50 元。但爲了讓顧客享有優惠，因而購買金額超過 1,000 元，則免運費。
- 宅配：爲了降低宅配的運費，我們另外聘請了車隊，並且長期合作，以降低宅配的成本。使我們的顧客可以享有更多優惠。

退貨須知：我們規定物品如有瑕疵或損壞需再 7 天以內寄回(已出貨後 7 天開始計算)。

## 六、金流方式

我們的金流方式分爲兩種：

- ATM 轉帳：此種金流方法在線上購物上是最爲普遍的方法，也較爲便利，所以我們也提供了此功能。
- 信用卡：爲了防止不肖人士，我們只限花旗銀行、VISA、玉山銀行、復華銀行。

## 七、獲利可能性

我們爲了提供顧客買到好的物品，所以我們採取了薄利多銷的方案。因爲以較合理的價格販賣給顧客，以少積多，來爲電子商店賺取利潤。而依方面可從行銷結盟中，販賣結盟廠商的商品，在抽取 10% 的佣金，爲公司添增行銷金額，以提高業績。

## 八、網路上類似的商品多寡

網路上類似的商品呈現的很普通，不多也不少。爲了可以在競爭中提高業績，所以我們盡量把價錢壓低，以提高顧客的買氣。

## 九、心得

這學期中，學到了很多有關電子商務的知識，包括：行銷結盟的概念等。而我們在實際開創電子商店，實際管理之後，也發現並不是我們所想像的簡單；有很多的手續及步驟，也必須懂得處理每一張訂單，與解決顧客的需求。而我們發現在這學習過程中，我們也慢慢了解所謂的電子商店是怎麼一回事的。從中學到很多應變處理以及顧客間問題及需求的處理。這個課程可說是受益良多阿！說不定未來我們真的可以開一個具有自我特色的商店了。

