Đề Cương

Thương Mại Điện Tử

Mục lục

[1 Trình bày khái niệm chung về TMĐT 1](#_Toc45388499)

[2 Trình bày các đặc trưng của TMĐT 1](#_Toc45388500)

[3 Trình bày những lợi ích của TMĐT 1](#_Toc45388501)

[3.1 Với doanh nghiệp 1](#_Toc45388502)

[3.2 Với người tiêu dùng 2](#_Toc45388503)

[3.3 Với xã hội 2](#_Toc45388504)

[4 Trình bày các hạn chế của TMĐT 2](#_Toc45388505)

[5 Trình bày tình hình TMĐT ở VN 2](#_Toc45388506)

[6 Trình bày sự khác nhau giữa thương mại truyền thống và thương mại điện tử 3](#_Toc45388507)

[7 Trình bày các lĩnh vực ứng dụng của TMĐT 3](#_Toc45388508)

[7.1 Du lịch 3](#_Toc45388509)

[7.2 Chứng khoán 3](#_Toc45388510)

[7.3 Bán lẻ 3](#_Toc45388511)

[8 Phân biệt các mô hình B2B, B2C, C2C, ... 4](#_Toc45388512)

[8.1 Business-to-business (B2B) 4](#_Toc45388513)

[8.2 Business-to-consumer (B2C) 4](#_Toc45388514)

[8.3 Consumer-to-consumer (C2C) 4](#_Toc45388515)

[8.4 Consumer-to-business (C2B) 4](#_Toc45388516)

[8.5 Business-to-government (B2G) 4](#_Toc45388517)

[8.6 Consumer-to-government (C2G) 4](#_Toc45388518)

[9 Trình bày mô hình nhà bán lẻ điện tử, cho ví dụ minh họa 5](#_Toc45388519)

[9.1 Advertising model 5](#_Toc45388520)

[9.2 Subcription model 5](#_Toc45388521)

[9.3 Transaction fee model 5](#_Toc45388522)

[9.4 Sales model 5](#_Toc45388523)

[9.5 Affiliate model 5](#_Toc45388524)

[10 Ý nghĩa của các tên miền có phần mở rộng: .com, .edu, .org, .mil, .net, .gov, .us,... 5](#_Toc45388525)

[11 Một phần mềm cho phép doanh nghiệp kinh doanh điện tử thì cần phải có những chức năng nào? 6](#_Toc45388526)

[12 Để xây dựng website TMĐT, doanh nghiệp cần chuẩn bị những gì? 6](#_Toc45388527)

[12.1 Tìm nhà cung cấp dịch vụ thiết kế website 6](#_Toc45388528)

[12.2 Chọn tên miền và nhà cung cấp dịch vụ web-hosting 6](#_Toc45388529)

[12.3 Chọn nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến 6](#_Toc45388530)

[12.4 Chuẩn bị nội dung cho website 6](#_Toc45388531)

[13 Những yếu tố nào góp phần tạo nên một website TMĐT hiệu quả? 7](#_Toc45388532)

[13.1 Nội dung website 7](#_Toc45388533)

[13.2 Giao tiếp hiệu quả với khách hàng 7](#_Toc45388534)

[13.3 Tương thích với nhiều thiết bị 7](#_Toc45388535)

[13.4 Thông tin về sản phẩm rõ ràng, đa dạng 7](#_Toc45388536)

[13.5 Cập nhật thông tin sản phẩm nhanh nhất có thể 7](#_Toc45388537)

[13.6 Hiển thị người dùng đang ở đâu 7](#_Toc45388538)

[13.7 Chiến lược marketing cho website thương mại điện tử 8](#_Toc45388539)

[13.8 Qui trình giao dịch rõ ràng, nhanh chóng 8](#_Toc45388540)

[13.9 Đảm bảo chất lượng sản phẩm 8](#_Toc45388541)

[14 Marketing trực tuyến là gì? 8](#_Toc45388542)

[15 Các phương pháp marketing trực tuyến? 8](#_Toc45388543)

[16 Những điều nên tránh khi marketing trực tuyến? 8](#_Toc45388544)

[16.1 Sử dụng dịch vụ Web Hosting miễn phí hay với giá rẻ 8](#_Toc45388545)

[16.2 Quên rằng “marketing” chính là chìa khoá của thành công 8](#_Toc45388546)

[16.3 Làm giảm giá trị trang web do đồ hoạ, java, âm nhạc… 9](#_Toc45388547)

[16.4 Không quan tâm đến ý kiến phản hồi từ phía khách truy cập 9](#_Toc45388548)

[16.5 Không nhận thức đúng vai trò quan trọng của Internet 9](#_Toc45388549)

[16.6 Hệ thống email quản lý không hiệu quả 9](#_Toc45388550)

[16.7 Không thường xuyên bám sát khách hàng 9](#_Toc45388551)

[16.8 Lãng phí thời gian vào những hoạt động vô ích 9](#_Toc45388552)

[16.9 Đánh mất sự nổi tiếng bởi việc thực hiện chiến lược quảng cáo không thích hợp 9](#_Toc45388553)

[16.10 Quan niệm rằng kinh doanh trực tuyến là con đường làm giàu nhanh nhất 10](#_Toc45388554)

[17 Có cần thiết phải có thanh toán trên mạng để có thể tiến hành E-Commerce? 10](#_Toc45388555)

[18 Phân tích những yêu cầu cơ bản của hệ thống thanh toán điện tử? 10](#_Toc45388556)

[19 Trình bày những rủi ro có thể gặp phải trong thanh toán qua mạng? 11](#_Toc45388557)

[20 Doanh nghiệp cần phải làm gì để giảm thiểu những rủi ro trong thanh toán bằng thẻ? 11](#_Toc45388558)

[21 Phân tích các vấn đề đặt ra đối với an toàn trong TMĐT 11](#_Toc45388559)

[22 Trình bày các loại tấn công trên mạng? 11](#_Toc45388560)

[23 Chữ ký điện tử được thực hiện với một văn bản, tài liệu như thế nào? 12](#_Toc45388561)

[24 Rào cản kinh tế-pháp lý của TMĐT Việt Nam? 12](#_Toc45388562)

[25 Rào cản xã hội-văn hóa của TMĐT Việt Nam? 12](#_Toc45388563)

[26 Hãy cho biết những hạn chế về nguồn nhân lực CNTT và TMĐT của Việt Nam 12](#_Toc45388564)

[27 Trình bày cơ chế hoạt động và lợi ích của ví điện tử 12](#_Toc45388565)

[28 Phân tích ảnh hưởng của marketing trên mạng ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh 12](#_Toc45388566)

[29 Các phương tiện marketing trực tuyến 12](#_Toc45388567)

[30 Trình bày các hình thức tấn công kỹ thuật (tấn công từ bên ngoài doanh nghiệp) trongTMĐT, cho ví dụ minh họa 12](#_Toc45388568)

[31 Trình bày các hình thức tấn công phi kỹ thuật (tấn công từ bên trong doanh nghiệp) trong TMĐT, cho ví dụ minh họa 12](#_Toc45388569)

[32 Trình bày về quy trình quản trị an toàn thông tin, các lỗi thường mắc phải trong quá trình quản trị an toàn 12](#_Toc45388570)

# Trình bày khái niệm chung về TMĐT

* Là sự mua bán sản phẩm hay dịch vụ trên các hệ thống điện tử như Internet và các mạng máy tính.
* Thương mại điện tử dựa trên một số công nghệ như chuyển tiền điện tử, quản lý chuỗi dây chuyền cung ứng, tiếp thị Internet, quá trình giao dịch trực tuyến, trao đổi dữ liệu điện tử (EDI), các hệ thống quản lý hàng tồn kho, và các hệ thống tự động thu thập dữ liệu.

# Trình bày các đặc trưng của TMĐT

* Các bên tiến hành giao dịch trong thương mại điện tử không tiếp xúc trực tiếp với nhau.
* Mọi người ở mọi nơi đều có thể tham gia, kể cả các vùng xa xôi hẻo lánh, thậm chí xuyên quốc gia.
* Có sự tham ra của ít nhất ba chủ thể, trong đó có một bên không thể thiếu được là người cung cấp dịch vụ mạng, các cơ quan chứng thực … là những người tạo môi trường cho các giao dịch thương mại điện tử. Nhà cung cấp dịch vụ mạng và cơ quan chứng thực có nhiệm vụ chuyển đi, lưu giữ các thông tin giữa các bên tham gia giao dịch thương mại điện tử, đồng thời họ cũng xác nhận độ tin cậy của các thông tin trong giao dịch thương mại điện tử.
* Đối với thương mại truyền thống thì mạng lưới thông tin chỉ là phương tiện để trao đổi dữ liệu, còn đối với thương mại điện tử thì mạng lưới thông tin chính là thị trường.

# Trình bày những lợi ích của TMĐT

## Với doanh nghiệp

* Mở rộng thị trường: Với chi phí đầu tư nhỏ hơn nhiều so với thương mại truyền thống, các công ty có thể mở rộng thị trường, tìm kiếm, tiếp cận người cung cấp, khách hàng và đối tác trên khắp thế giới.
* Giảm chi phí sản xuất: Giảm chi phí giấy tờ, giảm chi phí chia xẻ thông tin, chi phí in ấn, gửi văn bản truyền thống.
* Cải thiện hệ thống phân phối: Giảm lượng hàng lưu kho và độ trễ trong phân phối hàng. Hệ thống cửa hàng giới thiệu sản phẩm được thay thế hoặc hỗ trợ bởi các showroom trên mạng.
* Vượt giới hạn về thời gian: Việc tự động hóa các giao dịch thông qua Web và Internet giúp hoạt động kinh doanh được thực hiện 24/7/365 mà không mất thêm nhiều chi phí biến đổi.
* Giảm chi phí mua sắm: Thông qua giảm các chi phí quản lý hành chính (80%); giảm giá mua hàng (5-15%).
* Thông tin cập nhật: Mọi thông tin trên web như sản phẩm, dịch vụ, giá cả... đều có thể được cập nhật nhanh chóng và kịp thời.
* Chi phí đăng ký kinh doanh: Một số nước và khu vực khuyến khích bằng cách giảm hoặc không thu phí đăng ký kinh doanh qua mạng.
* Đơn giản hóa và chuẩn hóa các quy trình giao dịch.

## Với người tiêu dùng

* Vượt giới hạn về không gian và thời gian: Thương mại điện tử cho phép khách hàng mua sắm mọi nơi, mọi lúc đối với các cửa hàng trên khắp thế giới.
* Nhiều lựa chọn về sản phẩm và dịch vụ: Thương mại điện tử cho phép người mua có nhiều lựa chọn hơn vì tiếp cận được nhiều nhà cung cấp hơn.
* Giao hàng nhanh hơn với các hàng hóa số hóa được: Đối với các sản phẩm số hóa được như phim, nhạc, sách, phần mềm,... việc giao hàng được thực hiện dễ dàng thông qua internet.
* Cộng đồng thương mại điện tử: Môi trường kinh doanh thương mại điện tử cho phép mọi người tham gia có thể phối hợp, chia sẻ thông tin và kinh nghiệm hiệu quả và nhanh chóng. Vd: bình luận về chất lượng sản phẩm.
* Thuế: Trong giai đoạn đầu của thương mại điện tử, nhiều nước khuyến khích bằng cách miến thuế đối với các giao dịch trên mạng.

## Với xã hội

* Hoạt động trực tuyến: Thương mại điện tử tạo ra môi trường để làm việc, mua sắm, giao dịch... từ xa nên giảm việc đi lại, ô nhiễm, tai nạn.
* Nâng cao mức sống: Nhiều hàng hóa, nhiều nhà cung cấp tạo áp lực giảm giá do đó khả năng mua sắm của khách hàng cao hơn, nâng cao mức sống của mọi người.
* Lợi ích cho các nước nghèo: Những nước nghèo có thể tiếp cận với các sản phẩm, dịch vụ từ các nước phát triển hơn thông qua In- ternet và thương mại điện tử. Đồng thời cũng có thể học tập được kinh nghiệm, kỹ năng... được đào tạo qua mạng.
* Dịch vụ công được cung cấp thuận tiện hơn: Các dịch vụ công cộng như y tế, giáo dục, các dịch vụ công của chính phủ... được thực hiện qua mạng với chi phí thấp hơn, thuận tiện hơn. Cấp các loại giấy phép qua mạng, tư vấn y tế.... là các ví dụ thành công điển hình.

# Trình bày các hạn chế của TMĐT

* An toàn bảo mật đối với thông tin của khách hàng là ưu tiên hang đầu, vì mọi thông tin đều nằm trên csdl.
* Thiếu lòng tin giữa các bên tham gia thương mại điện tử.
* Một số người dung vẫn chưa quen với hình thức này.

# Trình bày tình hình TMĐT ở VN

* Thị trường thương mại điện tử Việt Nam đang tăng trưởng khá nhanh với 35,4 triệu người dùng và tạo ra doanh thu hơn 2,7 tỷ đô la trong năm 2019.
* Số người dùng điện thoại thông minh trong cuộc sống, sinh hoạt và mua sắm ngày càng tăng. Là điều kiện rất tốt để các nhà bán lẻ online đầu tư để mở các gian hàng trực tuyến tại Việt Nam và tạo chỗ đứng vững chắc ở thị trường này.
* Ở Việt Nam: Hiện nay có 3 trang web thương mại điện tử được lọt vào trong top 10 có nền tảng kinh doanh trực tuyến hàng đầu ở Đông Nam Á là Tiki, Sendo và Thế giới di động và đang cạnh tranh và có lúc vượt lên so với Lazada Việt Nam, Alibaba Việt Nam, Shopee Việt Nam và JD.com.vn – vốn là những trang thương mại điện tử buôn bán trực tuyến có quy mô rộng lớn và phạm vi hoạt động bao trùm ở khu vực Đông Nam Á.

# Trình bày sự khác nhau giữa thương mại truyền thống và thương mại điện tử

|  |  |
| --- | --- |
| Thương mại điển tử truyền thống | Thương mại điện tử |
| Thương mại truyền thống là một chi nhánh kinh doanh tập trung vào trao đổi sản phẩm và dịch vụ, và bao gồm tất cả các hoạt động khuyến khích trao đổi, bằng cách này hay cách khác. | Thương mại điện tử có nghĩa là thực hiện các giao dịch thương mại hoặc trao đổi thông tin, điện tử trên internet. |
| Người bán tương tác với người mua trực tiếp. | Người bán tương tác với người mua qua giao diện đồ họa. |
| Người bán chỉ tiếp thị sản phẩm trong thời gian nhất định. | Người bán có thể tiếp thị sản phẩm 24/7. |
| Người mua có thể kiểm tra chất lượng hàng hóa trước khi mua. | Người mua không thể kiểm tra chất lượng hàng hóa trước khi mua. |
| Chỉ có thể kinh doanh sản phẩm trong 1 khu vực. | Kinh doanh trên toàn thế giới. |
| Người mua có thể nhận hàng ngay lập tức. | Người mua đợi giao hàng. |
| Mạng lưới thông tin chỉ là phương tiện để trao đổi dữ liệu | Mạng lưới thông tin chính là thị trường. |

# Trình bày các lĩnh vực ứng dụng của TMĐT

## Du lịch

* Lĩnh vực kinh doanh dịch vụ đòi hỏi cao về hàm lượng thông tin và mức độ tương tác giữa khách hàng với nhà cung cấp rất thích hợp cho môi trường thương mại điện tử. Cùng với tốc độ tăng trưởng nhanh của thị trường dịch vụ tại Việt Nam, các sản phẩm dịch vụ ngày càng xuất hiện nhiều hơn trên mạng.

## Chứng khoán

* Thị trường chứng khoán Việt Nam tăng trưởng mạnh mẽ trong hai năm gần đây, với sự phát triển nhanh chóng cả về số lượng thành viên tham gia thị trường và các dịch vụ được cung cấp. Đặc thù của hoạt động giao dịch chứng khoán là dựa trên thông tin, do đó chất lượng cũng như tính kịp thời của thông tin có ý nghĩa quan trọng đối với thành công của mỗi giao dịch, đồng thời ứng dụng CNTT đóng vai trò quyết định đối với sự tồn tại và phát triển của các tổ chức tham gia thị trường. Vì vậy, mặc dù là lĩnh vực dịch vụ còn khá non trẻ tại Việt Nam, nhưng có thể nói chứng khoán đang là một trong những lĩnh vực ứng dụng CNTT và TMĐT mạnh nhất hiện nay.

## Bán lẻ

* Với việc thu nhập bình quân đầu người không ngừng được cải thiện và sức mua trong xã hội ngày càng tăng, hành vi mua sắm của người tiêu dùng Việt Nam cũng có những thay đổi đáng kể trong vài năm trở lại đây. Người tiêu dùng có nhu cầu tinh tế hơn, am hiểu hơn về thị trường và tiếp cận được với những thông tin rất đa dạng về hàng hóa.

# Phân biệt các mô hình B2B, B2C, C2C, ...

## ****Business-to-business (B2B)****

* Thương mại điện tử B2B là gì? Là khi một công ty mua hàng hóa hoặc dịch vụ trực tuyến từ một doanh nghiệp khác. Ví dụ như: một nhà hàng mua một máy làm đá hoặc một công ty luật mua phần mềm kế toán. Các phần mềm kinh doanh như quản lý quan hệ khách hàng (CRM) và các công ty cung cấp dịch vụ thanh toán cũng được coi là B2B. Bán hàng trực tuyến B2B có xu hướng phức tạp hơn các hình thức thương mại điện tử khác vì nó có một danh mục lớn các sản phẩm phức tạp.

## Business-to-consumer (B2C)

* Bán lẻ trực tuyến B2C là khi người tiêu dùng mua một mặt hàng qua internet để sử dụng riêng. Mặc dù thương mại điện tử B2C có vẻ nổi bật hơn, nhưng nó chỉ bằng một nửa kích thước của thị trường thương mại điện tử B2B trên toàn thế giới.

## Consumer-to-consumer (C2C)

* C2C hoạt động như các trang trao đổi, mua bán, đấu giá qua internet trong đó người dùng bán hàng hóa cho nhau. Đây có thể là những sản phẩm họ làm ra, chẳng hạn như thủ công hoặc đồ cũ mà họ sở hữu và muốn bán.

## Consumer-to-business (C2B)

* Khi người tiêu dùng tạo ra giá trị cho doanh nghiệp, đó là thương mại C2B. Tạo giá trị có thể có nhiều hình thức. Chẳng hạn, C2B có thể đơn giản như một khách hàng để lại đánh giá tích cực cho một doanh nghiệp hoặc một trang web nhiếp ảnh mua hình ảnh từ các nhiếp ảnh gia tự do. Ngoài ra, C2B còn là các doanh nghiệp bán hàng secondhand đôi khi mua hàng hóa từ những người dùng internet bình thường.

## Business-to-government (B2G)

* Hình thức này đôi khi được gọi là business-to-administration (B2A). Là khi một công ty tư nhân trao đổi hàng hóa hoặc dịch vụ với một cơ quan công cộng. Thông thường dưới dạng một hợp đồng kinh doanh với một tổ chức công cộng để thực hiện một dịch vụ được ủy quyền. Chẳng hạn, một công ty giám sát có thể đấu thầu trực tuyến một hợp đồng để làm sạch tòa án quận hoặc một công ty CNTT có thể đáp ứng đề xuất quản lý phần cứng máy tính của thành phố.

## Consumer-to-government (C2G)

* Bạn có bao giờ thực hiện trả phí cho chỗ đậu xe hơi bằng ứng dụng trên điện thoại chưa? Nếu rồi thì bạn đã có kinh nghiệm về C2G rồi đấy! Mô hình này cũng bao gồm nộp thuế trực tuyến và mua hàng hóa của cơ quan chính phủ được đấu giá online. Bất cứ khi nào bạn chuyển tiền cho một cơ quan công cộng qua internet, là bạn đang tham gia vào thương mại điện tử C2G đấy!

# Trình bày mô hình nhà bán lẻ điện tử, cho ví dụ minh họa

* 1 Mô hình kinh doanh sử dụng các đặc điểm và lợi thế của internet và web để đem lại lợi nhuận trên thị trường thực tế.

## Advertising model

* Thu tiền từ các doanh nghiệp được quảng cáo trên các trang nội dung của website.
* Vd: Yahoo.vn, phimmoi.net, …

## Subcription model

* Website mà các người dùng muốn sử dụng dịch vụ hoặc thông tin thì phải trả một khoản tiền lệ phí cho công ty sở hữu website đó.
* Vd: yahoo.vn, google.com, …

## Transaction fee model

* Thu lệ phí từ các giao dịch mà công ty sở hữu website đó mở ra.
* Vd: ebay.com, E-Trade.com, …

## Sales model

* Thu lợi nhuận nhờ bán hàng ,thông tin hoặc các dịch vụ khác.
* Vd: amazon.com, phongvu.vn, thegioididong.com, …

## Affiliate model

* Chuyển việc kinh doanh sang một tổ chức liên kết khác và nhận khoản phí chuyển nhượng hoặc tỷ lệ phần trăm bất kể lời lỗ thế nào.
* Vd: angoda.com

# Ý nghĩa của các tên miền có phần mở rộng: .com, .edu, .org, .mil, .net, .gov, .us,...

* **.com**: Là kí hiệu viết tắt của từ “Commercial”, nghĩa là thương mại.
* **.net**: Viết tắt của từ “Network”, nghĩa là mạng lưới.
* **.org**: Viết tắt của từ “Organization”, có nghĩa là tổ chức.
* **.info**: Viết tắt của từ “Information”, nghĩa là thông tin. Thuờng được đặt tên cho các trang web “tài nguyên” có uy tín và là dấu hiệu nhận biết một trang web tài nguyên.
* **.vn**: Được hiểu là viết tắt của “Việt Nam”, là tên miền quốc gia Việt Nam.
* **.edu**: Viết tắt của “Education” nghĩa là giáo dục, được sử dụng với các trang web về đào tạo, giáo dục.
* **.gov.vn**: Tên miền dùng cho chính phủ (chỉ có đơn vị trực thuộc nhà nước được phép đăng ký)
* **.vn**: Tên miền dùng cho website cá nhân hoặc tổ chức.

# Một phần mềm cho phép doanh nghiệp kinh doanh điện tử thì cần phải có những chức năng nào?

* Chức năng hiển thị hình ảnh, video với độ phân giải cao.
* Chức năng đánh giá sản phẩm.
* Hiển thị các khuyến mãi, ưu đãi mới nhất.
* Chức năng lọc, tìm kiếm sản phẩm nâng cao.
* Các câu hỏi thường gặp, giải đáp thắc mắc.
* Trang liên hệ mua hàng.
* Hiển thị sản phẩm liên quan.
* Các tùy chọn thanh toán nâng cao.
* Tương thích nhiều nền tảng.
* Chức năng giỏ hàng, danh sách sản phẩm yêu thích.

# Để xây dựng website TMĐT, doanh nghiệp cần chuẩn bị những gì?

## Tìm nhà cung cấp dịch vụ thiết kế website

* Một website thương mại điện tử sẽ có các tính năng chính sau đây:
  + Hiển thị danh mục sản phẩm.
  + Hiển thị thông tin chi tiết về sản phẩm: tên sản phẩm, giá sản phẩm, hình ảnh sản phẩm, thông tin mô tả chi tiết thuộc tính của sản phẩm. Tính năng giỏ hàng.
  + Chức năng cho phép khách hàng đặt hàng qua mạng.
  + Chức năng doanh nghiệp quản lý đơn đặt hàng.
  + Thông tin giới thiệu doanh nghiệp.
  + Kênh hỗ trợ khách hàng trực tuyến.

## Chọn tên miền và nhà cung cấp dịch vụ web-hosting

* **Tên miền** là địa chỉ website trên Internet.
* **Web-hosting** là dịch vụ lưu trữ các thông tin, tư liệu, hình ảnh của website trên một máy chủ Internet. Đối tác thiết kế website có thể tư vấn cho bạn chọn tên miền và lựa chọn gói dịch vụ web-hosting phù hợp.

## Chọn nhà cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến

* Khách hàng được lựa chọn nhiều phương thức thanh toán như: Tiền mặt khi giao hàng, chuyển khoản ngân hàng, thanh toán trực tuyến qua Internet.

## Chuẩn bị nội dung cho website

* Thông tin giới thiệu doanh nghiệp.
* Thông tin sản phẩm.
* Thông tin hướng dẫn khách hàng mua hàng.
* Chính sách bán hàng của doanh nghiệp.

# Những yếu tố nào góp phần tạo nên một website TMĐT hiệu quả?

## Nội dung website

* Mọi người ghé thăm website bán hàng của bạn đầu tiên là để xem các thông tin về sản phẩm, so sánh sản phẩm của bạn với các sản phẩm ở website khác, tìm hiểu thêm về các dịch vụ của công ty, chế độ hậu mãi, thậm chí cả những kiến thức chuyên ngành, tin tức…
* Vậy nên việc phải có một nội dung hay và thường xuyên được cập nhật là điều bắt buộc đối với một thiết kế website bán hàng online thành công. Chất lượng nội dung sẽ quyết định rất lớn tới thứ hạng của website thương mại điện tử trên các công cụ tìm kiếm.

## Giao tiếp hiệu quả với khách hàng

* Nội dung trong website của bạn rất hay, rất chi tiết. Bạn thiết kế website có nhiều tính năng độc đáo. Thế nhưng giao diện lại không đẹp, điều này rất có thể sẽ khiến khách hàng bỏ qua toàn bộ ưu điểm của bạn mà chuyển sang website khác ngay lập tức. Vì vậy giao diện website phải đẹp và bắt mắt.
* Ngoài ra, vấn đề chung của các website thương mại điện tử là nhiều tính năng nhưng nhiều khách hàng lại không biết sử dụng mặc dù bạn đã tốn kha khá công sức hoặc tiền bạc để tạo ra nó. Hãy cung cấp cho người dùng những hướng dẫn ngắn và đơn giản, thông báo khi có tính năng mới. Điều này không những tạo sự thích thú cho người dùng mà còn thể hiện bạn là một người cẩn thận, chu đáo.

## Tương thích với nhiều thiết bị

* Hiện nay số lượng người dùng sử dụng điện thoại di động thông minh đang không ngừng tăng lên nhờ tính tiện dụng và kích thước nhỏ gọn, máy tính bảng cũng đang rất được ưa chuộng. Website bán hàng của bạn cần phải hiển thị được trên các loại nền tảng, thiết bị có thể giúp người dùng truy cập nó.

## Thông tin về sản phẩm rõ ràng, đa dạng

* Khách hàng đến với website thương mại điện tử đa phần là để tìm hiểu các sản phẩm của bạn. Nhưng khi thấy trên trang chủ chỉ hiển thị một vài sản phẩm, lại không có hình ảnh minh họa đa chiều. Thông tin tính năng không đầy đủ, chính xác, phân loại sản phẩm không hợp lý. Bạn sẽ khiến khách hàng bỏ đi ngay lập tức.

## Cập nhật thông tin sản phẩm nhanh nhất có thể

* cần cập nhật các mặt hàng đầy đủ, lập tức thông báo lên website khi hết hàng nhanh nhất có thể.

## Hiển thị người dùng đang ở đâu

* Một số người dùng sẽ cảm thấy khó chịu khi vào một gian hàng hay sản phẩm nào đó mà chẳng biết mình đang ở đâu. Trong website bán hàng của bạn, hãy hiển thị vị trí khách hàng trong cấu trúc chung của website. Ví dụ: keyweb.vn/huong-dan/cau-hinh-website/
* Thuật ngữ chuyên môn của nó là thanh điều hướng breadcrumb.

## Chiến lược marketing cho website thương mại điện tử

* Một website thương mại điện tử thôi là chưa đủ, nó cần được giới thiệu và quảng bá tới người dùng. Có rất nhiều biện pháp để làm điều đó: SEO (Search Engine Optimization), SEM (Search Engine Marketing), PPC (Pay Per Click) và các phương pháp quảng cáo truyền thống như in, phát thanh, phát tờ rơi…

## Qui trình giao dịch rõ ràng, nhanh chóng

* Website của bạn cần ghi rõ các phương pháp thanh toán cũng như các cách giao hàng chi tiết và rõ ràng, đặc biệt là thời gian giao hàng của bạn. Khách hàng có thể xem phương pháp nào phù hợp nhất cho họ để bắt đầu mua sắm.

## Đảm bảo chất lượng sản phẩm

* trên website bạn nên đăng các bài hướng dẫn, tư vấn, ảnh đầy đủ, tốt nhất là có thêm video review sản phẩm cho người dùng. Khi giao hàng cần đảm bảo đúng sản phẩm trên website.

# Marketing trực tuyến là gì?

* **E-marketing** (*Internet marketing* hay***online marketing***), hay **tiếp thị trực tuyến** là hoạt động tiếp thị cho sản phẩm và dịch vụ thông qua mạng kết nối toàn cầu Internet. Các dữ liệu khách hàng kỹ thuật số và các hệ thống quản lý quan hệ khách hàng điện tử (ECRM) cũng kết hợp với nhau trong việc tiếp thị Internet.

# Các phương pháp marketing trực tuyến?

* Marketing online với các trang web
* Marketing online với facebook
* Marketing online với instagram
* Marketing online với forums
* Marketing online với youtube
* Marketing online với trang tuyển dụng

# Những điều nên tránh khi marketing trực tuyến?

## Sử dụng dịch vụ Web Hosting miễn phí hay với giá rẻ

* Phần lớn các dịch vụ miễn phí hay với giá rẻ đều có chất lượng không tốt: khách hàng sẽ gặp khó khăn khi truy cập vào trang web của bạn vì nó được đặt trên một máy chủ quá tải, hay trang web của bạn sẽ là nơi đặt banner quảng cáo cho sản phẩm và dịch vụ của nhà cung cấp…

## Quên rằng “marketing” chính là chìa khoá của thành công

* Ngay cả khi sản phẩm của bạn có chất lượng tốt nhất trên thế giới, bạn cũng sẽ không bao giờ bán được sản phẩm đó nếu bạn không “marketing” nó đến người tiêu dùng. Bởi vì nếu không tiến hành marketing cho sản phẩm của bạn, chắc chắn sẽ không ai biết đến nó và bạn sẽ không có một đồng doanh thu nào hết.

## Làm giảm giá trị trang web do đồ hoạ, java, âm nhạc…

* Chúng ta không thể phủ nhận giá trị thẩm mỹ mà các chương trình đồ hoạ, java, âm nhạc mang đến cho trang web của bạn. Nhưng nó cũng chính là một trong những nguyên nhân dẫn đến rủi ro cho bạn, là nhân tố chính làm chậm thời gian truy cập vào trang web của bạn.

## Không quan tâm đến ý kiến phản hồi từ phía khách truy cập

* Phần lớn các thương nhân khi kinh doanh trên Internet đều quên “quan tâm” đến phản ứng của khách hàng sau khi upload trang web lên mạng. Rất đơn giản bởi vì họ chưa hiểu hết được giá trị của những thông tin đó.
* Phần lớn họ luôn cho rằng mọi thứ vẫn đang hoạt động tốt nhưng ngược lại trên thực tế, một số lượng khách truy cập khá lớn của họ đã gặp sự cố và tỏ ra không hài lòng. Và sau khi tiếp nhận được những thông tin đó họ đã phải quyết định thiết kế lại toàn bộ website và kết quả là doanh thu đã tăng nhanh chóng.

## Không nhận thức đúng vai trò quan trọng của Internet

* Internet có thể coi là một công cụ giao tiếp hiệu quả nhất ngày nay. Với Internet, bạn có thể thu hút được hàng triệu khách hàng trên toàn thế giới và cung cấp hàng loạt các dịch vụ hỗ trợ khách hàng. Ngoài ra, Internet còn giúp bạn thu thập tin tức, thông tin quan trọng để cạnh tranh và cộng tác với những người khác.

## Hệ thống email quản lý không hiệu quả

* Email là một trong những phương thức giao dịch khá phổ biến và hiệu quả giữa các thương nhân với khách hàng của họ. Tuy nhiên, do hệ thống email chưa được quản lý một cách tốt nhất, trong một vài trường hợp bạn có thể sẽ nhận được các thư giao dịch với nhiều lỗi chính tả, lỗi ngữ pháp, khó đọc…

## Không thường xuyên bám sát khách hàng

* Theo thói quen, phần lớn khách hàng có xu hướng mua hàng của những thương nhân mà người ta đã biết và tin tưởng. Chính vì thế, nếu bạn không có một bí quyết gì để xây dựng niềm tin và giữ liên lạc với khách hàng, thì đây là một sai lầm rất nghiêm trọng.

## Lãng phí thời gian vào những hoạt động vô ích

* Với vai trò là một nhân viên marketing trên mạng Internet, tài sản quý giá nhất của bạn chính là “thời gian”. Thời gian đôi khi còn có giá trị hơn tiền bạc nếu như bạn biết sử dụng nó để đưa ra những quyết định sáng suốt. Chính vì vậy, bạn hãy học cách sắp xếp công việc phù hợp. Bạn phải biết công việc nào là cần thiết và hiệu quả nhất đối với bạn để tránh lãng phí thời gian làm việc không hiệu quả.

## Đánh mất sự nổi tiếng bởi việc thực hiện chiến lược quảng cáo không thích hợp

* Nói đến những sai lầm khi thực hiện marketing trên Internet, quả là thiếu sót nếu không nhắc đến hiện tượng “spam” – hình thức gửi email marketing không mong muốn. Sẽ là một sai lầm rất cơ bản nếu bạn cho rằng cách thức tốt nhất để xúc tiến và đẩy mạnh hoạt động kinh doanh trực tuyến là chiến lược gửi thư tới hàng loạt địa chỉ email mà bạn thu thập được trong khi không biết họ có muốn nhận thư của bạn hay không.

## Quan niệm rằng kinh doanh trực tuyến là con đường làm giàu nhanh nhất

* Đây là một quan niệm rất sai lầm và là nguyên nhân dẫn đến thất bại trong mọi trường hợp: trong kinh doanh trực tuyến cũng như trong kinh doanh truyền thống.
* Trên thực tế, kinh doanh trực tuyến là cách thức làm giàu nhanh chóng và đã trở nên khá phổ biến. Tuy nhiên, để thành công bạn không thể trông chờ vào những bí mật và những điều thần bí trong kinh doanh. Thành công đó là kết quả của sự đầu tư và quyết đinh sáng suốt của bạn. Với những nỗ lực và sự thận trọng trong công việc, bất kỳ ai cũng có thể thành công trong mọi môi trường kinh doanh.

# Có cần thiết phải có thanh toán trên mạng để có thể tiến hành E-Commerce?

* Không cần thiết vì thương mại điện tử có nhiều mức độ.
* Cấp độ 1 - hiện diện trên mạng : doanh nghiệp có một website trên mạng. Tuy nhiên ở mức độ này, website rất đơn giản, chỉ là cung cấp một vài thông tin về doanh nghiệp và sản phẩm mà không có các chức năng phức tạp khác.
* Cấp độ 2 – có website chuyên nghiệp: ở cấp độ này, website của doanh nghiệp có cấu trúc, có bộ tìm kiếm để người xem có thể tìm kiếm thông tin trên website một cách dễ dàng và họ có thể liên lạc với doanh nghiệp một cách thuận tiện nhất.
* Cấp độ 3 - Chuẩn bị Thương mại điện tử : doanh nghiệp bắt đầu triển khai bán hàng hay dịch vụ qua mạng. Tuy nhiên, doanh nghiệp chưa có hệ thống cơ sở dữ liệu nội bộ để phục vụ các giao dịch trên mạng. Các giao dịch còn chậm và không an toàn.
* Cấp độ 4 – Áp dụng Thương mại điện tử : website của doanh nghiệp liên kết trực tiếp với dữ liệu trong mạng nội bộ của doanh nghiệp, mọi hoạt động truyền thông số, dữ liệu đã được tự động hóa, hạn chế sự can thiệp của con người và vì thế làmgiảm đáng kể chi phí hoạt động.
* Cấp độ 5 - Thương mại điện tử không dây: doanh nghiệp áp dụng Thương mại điện tử trên các thiết bị không dây như điện thoại di động, palm v.v... sử dụng giao thức truyền số liệu không dây WAP (Wireless Application Protocal).
* Cấp độ 6 - Cả thế giới trong một máy tính : ở cấp độ này, chỉ với một thiết bị điện tử, người ta có thể truy cập vào một nguồn thông tin khổng lồ, mọi lúc, mọi nơi và mọi loại thông tin (hình ảnh, âm thanh, phim, v.v...)

# Phân tích những yêu cầu cơ bản của hệ thống thanh toán điện tử?

* Yêu cầu của một hệ thống thanh toán điện tử: Để sử dụng hệ thống thanh toán điện tử ta phải có một tài khoản (Merchant Account) và một cổng thanh toán (Payment Gateway).
  + Merchant account là một tài khoản ngân hàng đặc biệt, cho phép khi kinh doanh có thể chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng. Việc thanh toán bằng thẻ tín dụng chỉ có thể thông qua dạng tài khoản này.
  + Payment gateway là một chương trình phần mềm. Phần mềm này sẽ chuyển dữ liệu của các giao dịch từ website của người bán sang trung tâm thanh toán thẻ tín dụng để hợp thức hóa quá trình thanh toán thẻ tín dụng.

# Trình bày những rủi ro có thể gặp phải trong thanh toán qua mạng?

* Rủi ro khi gặp gian lận trong thanh toán qua mạng: người bán sẽ chịu mọi thiệt hại, vừa không nhận được tiền, vừabị mất tiền cho mỗi giao dịch gian lận.
* Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán qua mạng gửi tiền cho người bán theo định kỳ hàng tháng (có thể hàng tuần nếu tổng giá trị giao dịch lớn), tuy nhiên, tổng giá trị giao dịch trong tháng phải lớn hơn một mức quy định (như checkout quy định mức $600) thì họ mới gửi, nếu thấp hơn, họ sẽ để cộng dồn vào tháng sau. Mỗi lần gửi như thế có thể phát sinh chi phí, tuy không nhiều.

# Doanh nghiệp cần phải làm gì để giảm thiểu những rủi ro trong thanh toán bằng thẻ?

* Luôn phải kiểm tra địa chỉ của khách hàng.
* Địa chỉ chuyển hàng và địa chỉ hoá đơn phải khớp nhau.
* Hãy kiểm tra các đơn đặt hàng có địa chỉ email miễn phí.
* Kiểm tra website của khách hàng nếu có thể để xác định địa chỉ URL trên website của khách hàng.
* Kiểm tra các đơn đặt hàng khi thấy lạ. Kẻ trộm thường đặt những đơn đặt hàng rất khác với những đơn đặt hàng thông thường.
* Gọi điện cho khách hàng nếu có nghi ngờ.
* Thu thập tất cả các dữ liệu về đơn đặt hàng có thể.
* Thông báo rõ ràng cho khách hàng trên website là ta có các thiết bị bảo vệ.
* Không vi phạm mọi thoả thuận giữa ta và khách hàng.
* Nếu sử dụng các dịch vụ kiểm tra thì phải đảm bảo là dịch vụ đó đáng tin cậy.

# Phân tích các vấn đề đặt ra đối với an toàn trong TMĐT

# Trình bày các loại tấn công trên mạng?

* denial of service
* Man-in-the-Middle

# Chữ ký điện tử được thực hiện với một văn bản, tài liệu như thế nào?

# Rào cản kinh tế-pháp lý của TMĐT Việt Nam?

# Rào cản xã hội-văn hóa của TMĐT Việt Nam?

# Hãy cho biết những hạn chế về nguồn nhân lực CNTT và TMĐT của Việt Nam

# Trình bày cơ chế hoạt động và lợi ích của ví điện tử

# Phân tích ảnh hưởng của marketing trên mạng ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh

# Các phương tiện marketing trực tuyến

# Trình bày các hình thức tấn công kỹ thuật (tấn công từ bên ngoài doanh nghiệp) trongTMĐT, cho ví dụ minh họa

# Trình bày các hình thức tấn công phi kỹ thuật (tấn công từ bên trong doanh nghiệp) trong TMĐT, cho ví dụ minh họa

# Trình bày về quy trình quản trị an toàn thông tin, các lỗi thường mắc phải trong quá trình quản trị an toàn