

电子商务概论

第十三章

旅游中介服务电子商务

第十三章 旅游与中介 服务电子商务

- 本章要点:

旅游电子商务

中介电子商务

电子商务服务业是如何产生和发展的。

电子商务交易中介行业的两层行业结构。

了解电子商务服务业的发展趋势

第十三章 旅游中介服务业电子商务

● 本章结构:

1. 旅游电子商务
2. 中介电子商务
3. 电子商务服务业

13.1 旅游电子商务

- 旅游电子商务的兴起并不是互联网络和传统旅游的简单嫁接，它使“网络”和“旅游”的价值都得到了充分的体现。
- 网络虚拟现实的本领使得广阔的山河和浩瀚的时空对旅游者而言不再距离遥远，通过网站，游客可以浏览信息，安排行程，甚至可以事先对某些旅游景点进行“虚拟旅行”，从而真正地实现一次轻松、回归、陶性怡情的游览过程。

13.1.1 旅游业

——最适合电子商务模式的领域之一——

- 旅游产品具有无形性和不可贮藏的特点，消费者必须到产品供应商的场所进行消费，因此在电子商务的实现上基本不需要实物形态的配送环节。
- 旅游产品具有信息性的特点，旅游产品包括食、住、行、游、购、娱等诸多要素，它的销售过程实际上是产品信息的传递过程，而互联网在信息高速传输方面所扮演的角色无人可及。

13.1.2发展旅游电子商务得优势

便捷性。旅游电子商务克服了传统旅游服务的缺憾，可以为消费者提供全面的目的地资讯，为其提供目的地预览和为决策提供参考信息，具有明显的导购行为；另外也可以解决服务的信誉问题，突破时空界限，为消费者提供全天候跨地域的服务，并用有关银行卡在线支付旅游费用，方便了购买。

- 优惠性。在提供了方便快捷的服务以外，更重要的是旅游电子商务提供的产品具有竞争力的价格，从而给消费者带来实惠。这些网络虚拟的旅游服务公司，不但提供消费者在任何时间完成订位购票，还有优惠折扣，消费者个性化。国际旅游散客潮已经到来，散客旅游的目的不仅是观光，而且对舒适、自由、回归有着极高的要求。旅游市场需要已经从传统简单的满足观光游览需要的到达型，转变为“个性化旅游”型，旅游电子商务通过网络的双向交流作用，在便捷和实惠以外，还能提供“个性化”的旅游定制服务，来满足整个大众旅游消费口味的改变。

13.1.3 我国旅游电子商务结构和现状分析

- 旅游电子商务的参与者

旅游企业、航空公司、网络公司和商业银行共同构成的旅游电子商务体系，即旅游企业通过自己上网或加入网络公司系统，进行B2B或B2C销售，商业银行在整个交易过程中发挥信用担保和中介结算等重要作用的模式。

- 国内主要旅游电子商务网站 (略)

13.1.4现状分析

- 目前由于银行的电子化建设速度滞后，使得旅游电子商务体系中银行信用和结算支持这一环节较为薄弱，网上预定由于支付上困难普遍缺乏约束力，不能体现出旅游电子商务网上购买的作用。
- 在我国旅游类网站的建设中，一方面仍存在重复建设，宣传力度小，形象不突出的状况；另一方面，从各级政府到各旅游企业建立的网站多数内容简单、图象单一，信息发布不完整、更新速度慢，对消费者缺乏回访的吸引力。
- 在我国传统旅游市场占有较大份额的实力旅行商参与电子商务的反应较为迟缓，目前国、中、青三大旅行社仅有青旅一家推出大型的旅游电子商务建设计划。

13.1.4发展趋势分析

- 呈现加速增长态势。在我国互联网产业及其商业应用加速发展的今天，旅游商品由于它对网络营销的适应性，其电子商务应用范围和交易金额将超过其它实物商品成为电子商务界的明星。
- 凸显个性化服务。旅游电子商务与传统旅游的最大区别即在于它通过双向交流的互动作用提供各种个性化的定制服务，这是旅游电子商务网站适应现代旅游需要的关键所在。
- 规模化经营成为制胜根本。旅游电子商务网站的不断增加掀起了各网站之间的直接竞争，除了品牌竞争之外，经营的规模化效益成为制胜根本，缺乏资源优势的旅游网站将无法在竞争中长期立足，优胜劣汰无可避免。
- 与资本市场的结合日趋紧密。旅游电子商务作为一项新兴事物，它的发展和壮大必然借助资本市场的力量，在今后一个阶段，其利用资本市场的筹资规模将迅速扩大，上市公司参与旅游电子商务的资产重组活动也将大量增加。

3.1.5 旅游电子商务系统

一个完善的旅游电子商务系统至少应该提供如下功能：

- **信息查询服务：**其中包括旅游服务机构相关信息（如饭店、旅行社以及民航航班等信息）、旅游景点信息、旅游线路信息以及旅游常识；
- **在线预订服务：**主要提供酒店客房、民航班机机票、旅行社旅游线路等方面的实时、动态的在线预订业务；
- **客户服务：**提供可实施Internet在线旅游产品预订的客户端应用程序。利用这种预订客户（指通过系统进行预订的个人以及机关团体）可以与代理人（指上述的酒店、民航、旅行社等相关旅游服务机构）进行实时的网上业务洽谈，管理自己的预订记录；
- **代理人服务：**提供给酒店、民航CRS、旅行社等多种旅游产品代理端应用程序。在此，代理人可以与客户进行实时的网上业务洽谈、管理其旅游产品的预订记录、查阅它的帐目。

13.2 中介电子商务

- 中介电子商务主要是通过计算机网络系统的建设来实现在房产中介运作中的巨大作用，具体表现在：便于信息管理、便于信息流通、便于广大居民查询、便于业务配对交易、实现统一信息经营、提高中介业务效率等的作用。因此在网络管理和软件管理上要有较大力度的控制。一般而言，中介的网络系统大致需要三个比较关键的系统：中介信息管理系统、中介业务管理办公自动化辅助系统、中介价格评估系统。当然，从长远来说，客户关系管理信息系统的建立也是很有必要的。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/465033012221011231>