

課程名稱	電子商務-FB 經營實務	設計者	郭應全
設計理念	現在網路科技發達，且影響力擴及各個年齡層。而社群網站的力量，更是興起電子商務的革命，影響力最大的當然就是 FaceBook，除了聊天、交流，如何善用 FB 的經營，提昇企業的曝光度，增加競爭力？粉絲團專頁如何經營？是現階段學生們很實用又有趣的課題！又該如何運用網路搜集到真正有用的資訊呢？		
教學對象	資料處理科二年級學生	人數	44
先備能力	1. 具備基本的電腦使用能力 2. 會使用網路做基本的搜尋 3. 熟悉 FB 的操作與應用		
教學時間	4 小時		
課程目標			
壹. 最新粉絲專頁簡介及現階段企業問題 貳. 粉絲專頁的設立與拓展 參. FB 客戶關係行銷-感動+互動+行動 肆. 粉絲專頁的進階應用			
課前準備	老師		學生
	1. FB 經營之成功案例瞭解 2. FB 相關功能之進階研究		1. 申請 FB 帳號 2. 擴展 FB 之社群人數
評量方法	1. FB 粉絲團經營成果 2. 經驗分享與報告		
教學活動內容（接下段）			

壹. facebook 粉絲專頁簡介及現階段企業問題

成功的電子商務經營實例：亞馬遜的經營之道

1. 完善的管理
2. 對顧客負責
3. 快速行動
4. 依靠科技
5. 快速的搜索
6. 詳盡的貨物清單
7. 明確的承諾
8. 清爽變化的主頁
9. E-Mail 的快速處理

10. 特殊的服務

11. 實惠的價格

12. 快速的送貨

粉絲專業經營的兩個注意事項：

1、 粉絲專頁類別：

1) 官方粉絲專頁：您必須是該品牌、人物、商標或公司的代表人（或經授權）

類別	基本資料	詳細資料
地方性商家、企業	地址、營業時間	網址、停車資訊、公共運輸
品牌、產品或機構	成立時間	網址、公司概覽、使命、產品
藝人、樂團或公眾人物	地點、聯絡電話	網址、個人資訊、傳記、電子郵件...

2) 個人專頁和粉絲專頁的差異比較

個人檔案頁 (Profile Page)	粉絲專頁 (Fans Page)
一般帳號	特許帳號
朋友 (雙方認可)	粉絲 (單方加入)

個人管理 (加入帳號上限 5000)	1 位主管理員 (粉絲數無限制)
無數據分析	提供精準行銷數據分析
除了「相片、影片、轉貼連結、網誌、活動」等內建功能及分頁外，使用者可依需求外掛(遊戲、社交…)應用 式以擴充社交功能。	除了「相片、影片、轉貼連結、網誌、討論區、活動」等內建功能及分頁外，管理 者可依需求外掛 (FMBL、工具…)應 用 程式以擴充行銷功能。
個人檔案名片貼 相簿名片貼 粉絲名片貼	分享按鍵 粉絲視窗 粉絲專頁名片貼
網址自訂名稱	網址自訂名稱 (須達 25 粉絲)
聊天室、站內訊息 (收件匣)	站內訊息 (專頁更新通知) - 通知粉絲

參考網站：<https://www.facebook.com/help/>

二. 七個吸睛的地方

人事經理俱樂部
已在 Facebook 上註冊。

要和人事經理俱樂部聯繫，現在就馬上註冊 Facebook 吧。

[免費註冊](#) [登入](#)



公司為你報名參加愛進生
舉辦的訓練課程，非
常有趣又有效果。
待參加哦！

人事經理俱樂部

4,090 人說讚 · 8 人正在討論這專頁

[讚](#) [*](#)

產品/服務

主要是提供企業界的人事經理們及上班族和求職者相互討論的地方，討論如何找工作，如何選人才，如何訓練人才，如何生涯規劃及如何經營事業及人生的地方。

[關於](#)



[相片](#)

業務代表的客戶通
拓
談通話開拓前，先分
下行業間的屬性，才

[網誌 254](#)



[樂在學習](#)



[樂在購物網](#)

8

[焦點動態](#)

 人事經理俱樂部
13分鐘前

三. 管理員界面

管理員介面

編輯專頁 ▾ 建立粉絲團 ▾ 使用說明 ▾ 隱藏

貼文 · 通知 1				訊息 1 顯示全部
留言	總觸及率?	付費觸及率?	推薦?	
經典的談判影片	304	--	加強推廣貼文 ▾	張偉俊 (2) @ http://www.facebook.com/LifeR...
人事經理俱樂部更新了封面相片。	5	--	加強推廣貼文 ▾	張玉玲 Hi, 好久不見, 看到你的地址: 地點 士...
尋找網站設計夥伴乙名: 為什麼叫我...	1,120	--	加強推廣貼文 ▾	游廷焯 @ 您好: 我是游廷焯服務於采風...
業務代表的客戶通路開拓	196	--	加強推廣貼文 ▾	黃才昱 請告知最近有空時間? 兩個時段 企業...
業務文化	210	--	加強推廣貼文 ▾	
贏得更多「讚」 查看讚動態		洞察報告 顯示全部		邀請朋友們 顯示全部
<p>建立廣告，讓更多人對你的粉絲專頁說讚。</p> 人事經理俱樂部 4,089 個人覺得這... 產品/服務 贊助 <p>宣傳粉絲專頁</p>		<p>觸及人數: 看過你貼文的人</p> <p>1,118</p> <p>▲4,200.0% 從前一週</p> <p>快來試用全新的粉絲專頁洞察報告 ></p>		Chris Changa 邀請 ✕ Judy Chou 邀請 ✕ Cherry Wu 邀請 ✕ Huei-ing Kuo 邀請 ✕

四. 現階段企業問題

1. 基礎不穩:操作的人連 html 的基本概念都沒有

例如:youtube 的影片,Google 的地圖及 facebook 自己的 Social Plugin

2. 太多的雜訊,使得網路行銷失焦

3. 不了解主機空間及域名等基本原理解

參考網站：<http://www.bluehost.com/> 推薦 <http://www.bluehost.com>

步驟一. 註冊粉絲專頁

步驟二. 練習google docs 的線上資料庫(問卷調查作法)

步驟三. 練習google sites的簡易網站建置 注意 所有的超連結要用選擇另開視窗

步驟四. https://apps.facebook.com/static_html_plus/

步驟五. 將步驟二和三的問卷和任何網頁填進去fb的分頁

```
<iframe src="https://docs.google.com/spreadsheet/embeddedform?formkey=dDJub2VmcGh1a1ZpSDRjMF1GVs05QXc6MA" width="760" height="764" frameborder="0" marginheight="0" marginwidth="0">載入中...</iframe>
```

紅色部份要改為你自己的...

```
<iframe src="https://sites.google.com/site/actcenter168/" width="760" height="13
```

```
40" frameborder="0" marginheight="0" marginwidth="0">載入中...</iframe>
```

紅色部份要改為你自己的...

下面兩個步驟供進階者研究, 可省略

步驟六. <http://www.facebook.com/pages/create.php>

步驟七. 應用程式加入粉絲專頁

```
https://www.facebook.com/dialog/pagetag?app_id=228732710523298&display=popup&next=http://www.facebook.com/
```

注意要把上面的 id 改成你自己的 應用程式 id

貳. 粉絲專頁的設立與拓展

專頁名稱命名：

1) 考量重點：

命名要聯想到 XXXX 說「000000000」真讚

方便關鍵字搜尋

可激起認同感和注意力

別掛羊頭賣狗肉

品牌和議題內容做結合 注意：不會把市場拱起來後，結果自己賺不到錢

2) 方式：主題性名稱 vs. 公司名稱

舉例：林志玲粉絲團 vs 凱渥名模粉絲團 攝影迷分享

粉絲團 vs 新娘攝影公司粉絲團 人事經理俱樂部

vs 愛迪生開發事業有限公司

愛·旅遊Vs 雄獅+桂冠+可樂+燦星+東南+東森

3) 考慮重點與粉絲的親和性，接觸更多族群

4) 建議：主題性名稱 公司性名稱(補強：可在資料欄註明公司資料)經營粉絲專頁不要給太多訊息，在行銷上，就只介紹一個議題、一個專案內容，就這個內容去經營，才有辦法找到你要對話的人。先有主軸吸引網友進來 後，再來經營品牌。

1. 最基本的 fb 內建功能

編輯專頁 ▾ 建立粉絲團 ▾ 使用說明 ▾

請參考：

<http://rebuzz.tw/2013/04/facebook-outbound-marketing-advertise-guideline.html>

3. 實作：

- 如：邀請真實世界中業務往來的朋友及客戶
 - 搭配 Email 行銷
 - 搭配打卡活動
 - 搭配實體行銷活動

如何增加粉絲人數

肆. 粉絲專頁的進階應用

一、粉絲專頁應用程式設立

要先分清楚建立粉絲專頁和建立應用程式的不同



建立應用程式

<http://www.facebook.com/pages/create.php>

二. 把粉絲變會員客戶，讓你可以隨時和他連絡

1. 一般的程式設定



2. 應用程式加入粉絲專頁 _

https://www.facebook.com/dialog/pagetab?app_id=228732710523298&display=popup&next=http://www.facebook.com/

3. 請粉絲填會員表

三. 搭配企業行銷活動及購物車

企業行銷活動：當然要有宣傳工具:edm, 會員報或facebook上 付費的活動程式及塗鴉牆都可以

購物車

1. 在 Pchome、Yahoo、樂天、郵政商城或公司自建網站的網頁中那一格一格的商品 選貼複製到 Google Sites 上
把 Google sites 的寬度做成 寬 770 px, 高 1500px 以內

2. 需要有一個 具有 https 加密功能的網站, 才能正常顯現在 facebook 的 tab 上.

用 APP 在 facebook 上辦活動

基本上都是要付費的, 因為程式難寫的互動程式, 若要請人寫, 動輒數十數百萬, 所以選擇提供 facebook 互動及可辦活動的平台, 是一良好選擇.

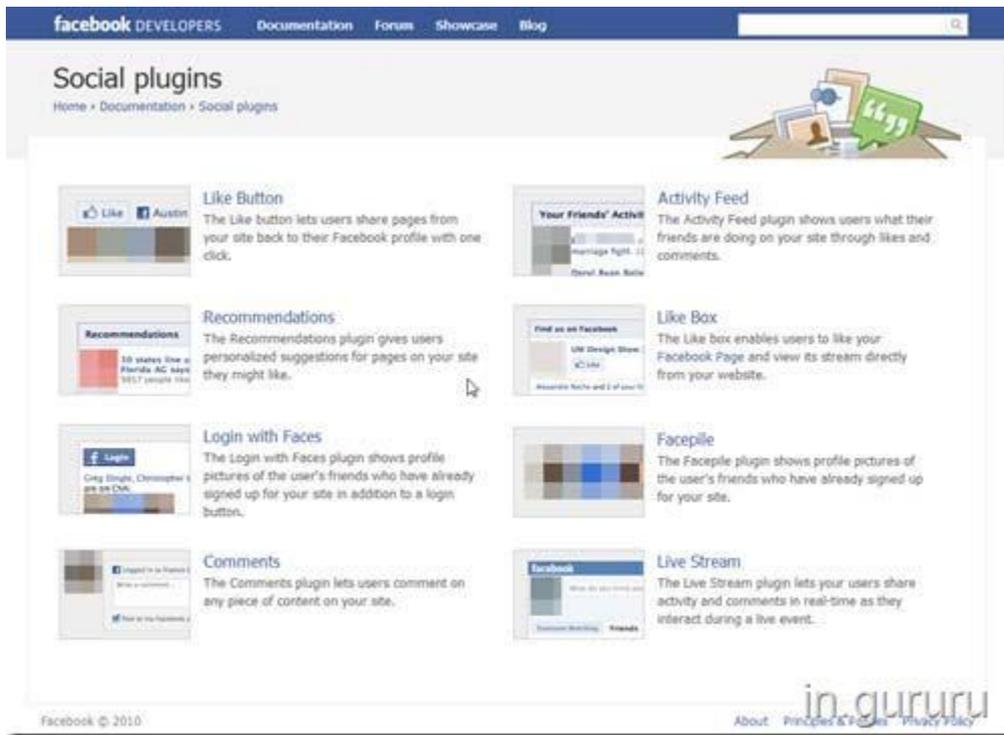
四、粉絲經營案例分享

公司名稱	產品及服務	一年內 粉絲數 量	粉絲專頁行銷策略
MOMA服飾	MOMA SQUARE 成立於時尚人文彙集的信義區，提供輕鬆舒適的生活空間。2011 全省超過 50 家門市並於南京東路精華地段打造 MOMA Women Palace 女性專屬時尚空間，同年更以人文、閱讀為主題，重新開幕了 MOMA 復南店。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 大量美圖 2. 活動 3. 優惠
金車股份有限公司	Kavalan wiskey		<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前素材非常多，花費也非常多，很好發揮 目標客戶：所有成年人 2. 因法令關係，無法寄 edm
大老巷護康科技股份有限公司	專業生產電腦溫水洗淨馬桶座，為國人創立第一個屬於台灣的品牌，於是將 Electronic(電子的)和 Loo(廁所)兩個單字結合，吸收了台灣科技、產品理念及時尚美學，E-L00 便誕生了。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 因為這產品非常獨特，直接強攻消費者。 2. 產品可直接在 facebook 上交。 3. 以搜尋技術找出正在各室內裝潢網及居家佈置網的網友 4. 搭配每月 30 萬份 edm, 比美 ikea 的巨量。 5. 與各室內 fb 及裝修網互貼。
Threadless	一個很棒的 T SHIRT 網站		以創新的商業模式，建立本小利多的大企業
Red Bull	35,285,856 人說讚 · 303,119 人正在討論這專頁		很多創意元素可參考

Facebook最新社群外掛元件 (Social Plugins) 完整介紹

Facebook 社群外掛元件(Social Plugins)(新推出)

下圖則是 Facebook 新推出的社群外掛元件總頁面。不過目前頁面仍為英文描述。



1. Facebook 『讚』按鈕(Like Button)

社群外掛元件第一個功能為『讚』按鈕。簡而言之，就是把塗鴉牆中的讚連結功能，變成按鈕型態讓人嵌入網站之中。由於他們設計的很精巧，因此實際嵌入使用的感覺，還蠻像在Facebook ok按讚的樣子。

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/like> 若您需要此按鈕，只需要連結至 Facebook 『讚』按鈕(Like Button)，並進行相關設定後，便可以取得內嵌的程式碼。

URL to Like (?)

Send Button (XFBML Only) (?)
 Send Button

Layout Style (?)

Width (?)

Show Faces (?)
 Show faces

Font (?)

Color Scheme (?)

Verb to display (?)



成為你朋友中第一個說這讚的人。

2. Facebook 傳送按鈕(Send Button)

Get a Send button

URL to Send (?)

Color Scheme (?)

Font (?)



你的 Send Button 外掛元件程式碼:

HTML5 XFBML IFRAME URL

1. Include the JavaScript SDK on your page once, ideally right after the opening `<body>` tag.

This script uses the app ID of your app: **Joiis** ▼

```
<div id="fb-root"></div>
<script>(function(d, s, id) {
  var js, fjs = d.getElementsByTagName(s)[0];
  if (d.getElementById(id)) return;
  js = d.createElement(s); js.id = id;
  js.src = "//connect.facebook.net/zh_TW/all.js#xfbml=1&appId=377311139014455";
  fjs.parentNode.insertBefore(js, fjs);
})(document, 'script', 'facebook-jssdk');</script>
```

2. Place the code for your plugin wherever you want the plugin to appear on your page.

```
<div class="fb-send" data-href="http://www.joiis.com"></div>
```

確定

3. Facebook 分享語法(Share Script)

目前在 Facebook 官方網站上，已經沒有公布 "分享" 的語法了，只剩下網路上仍舊流傳著的許多語法。

在這邊我們把它系統化，並且清楚的分享給您，請依照下面步驟進行設定：

1. 網頁中的 HTML 標籤設定為：

```
<html xmlns=" http://www.w3.org/1999/xhtml
```

```
xmlns:fb=' http://www.facebook.com/2008/fbml' >
```

2. 在網頁的 之間，也就是您想要加入分享按鈕的地方，貼上這段程式碼：

```
<a name="fb_share" type="box_count" href=" http://www.facebook.com/sharer.php">分享這篇文章</a>
```

```
<script src=" http://static.ak.fbcdn.net/connect.php/js/FB.Share
```

```
type=" text/javascript"></script>
```

以上兩個步驟即可完成。

特別注意的地方是，這個分享語法在貼到 Facebook 時，他所抓取的內文資料，是您這個網頁的 網站描述 (description)，也就是：

`<meta name="description" content="xxxxx">` 這裡面的內容，而不是這篇網頁的文字內容。

4. Facebook 建議閱讀視窗(Recommendations)

我們初看到建議閱讀視窗的感覺有點像熱門文章排行，不過它整合進了Facebook的社交功能。 在使用者登入Facebook後，便可以看到該使用者的朋友曾分享推荐您的網站相關連結。

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/recommendations> 若您需要此視窗，只需要連結至 [Facebook 建議閱讀視窗\(Recommendations\)](#)，並進行相關設定後，便可以取得內嵌的程式碼。

The image shows the configuration interface for the Facebook Recommendations plugin. On the left, there are several input fields and a 'Get Code' button. The fields include: Domain (?), Width (?), Height (?), Header (?), Color Scheme (?), and Font (?). The 'Header' checkbox is checked. The 'Color Scheme' is set to 'light'. The 'Font' field is empty. The 'Border Color' field is also empty. On the right, the rendered widget is shown. It has a title 'Recommendations' and a 'Login' button. Below the login button, there is a message: 'You need to be logged into Facebook to see your friends' recommendations'. Below this, there are two article recommendations from 'in.gururu - 網路。科技。新趨勢:'. The first article is '永遠中間過站不會停的高速鐵路火車' with 4 people sharing it. The second article is 'Google試算表應用範例實作網路教學 (一) 客戶資料表之建立' with 2 people sharing it. At the bottom of the widget, there is a 'Facebook social plugin' logo and the text 'in.gururu'.

5. Facebook 登入按鈕(含其他已加入該站的好友大頭照)(Login with Faces)

過去Facebook聯外通(Connect)便有推出登入的按鈕讓網站主內嵌。而這次則變的更簡單，只

需要三項設定，便可以取得該登入按鈕。

同時，此登入按鈕更具備了列示該登入使用者的好友大頭照功能。簡而言之，當該使用者的好友同時也是您的網站會員，它就會在登入按鈕下方列示他的好友之大頭照清單。

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/login> 若您需要此按鈕，只需要連結至 [Facebook 登入按鈕\(含其他已加入該站的好友大頭照\)\(Login with Faces\)](#)，並進行相關設定後，便可以取得內嵌的程式碼。

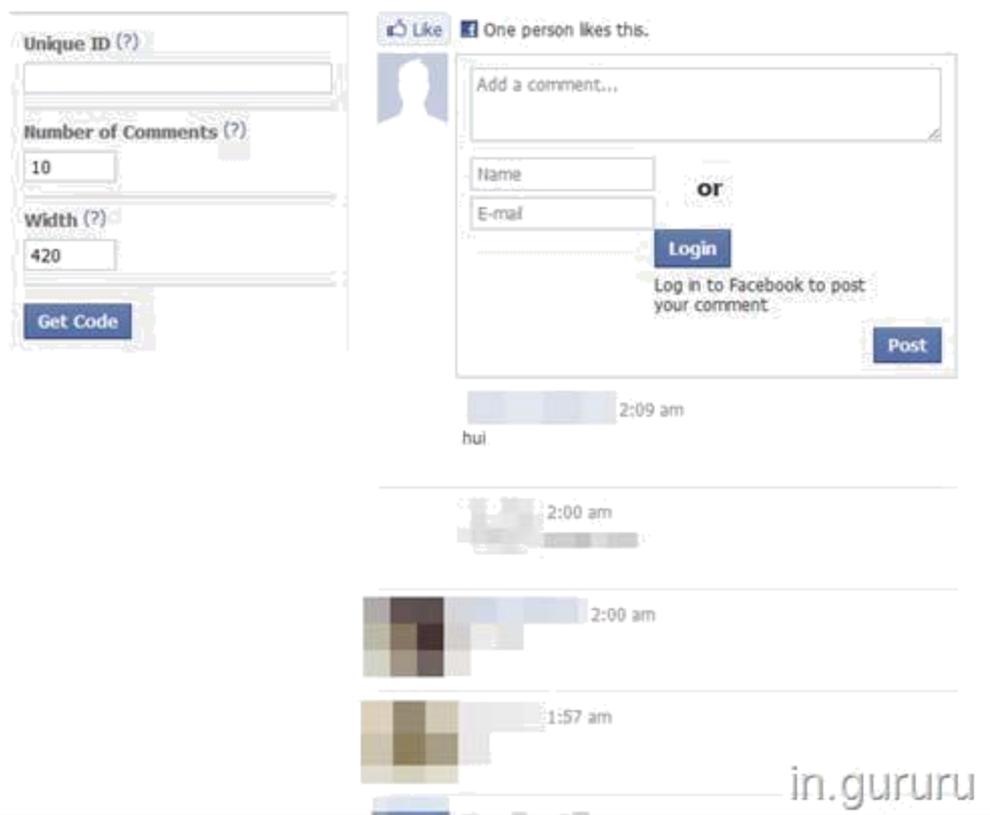


6. [Facebook 回應視窗\(Comments\)](#)

舊有的Facebook工具中，便包含了回應視窗。這個工具主要的目的是，讓沒有留言版的網站頁面，能夠透過Facebook回應視窗的機制，達成留言兼訊息傳播的目的。而在新的社群外掛元件中，回應視窗更整合進了『讚』按鈕。又有讚、又有留言，是不是蠻像在Facebook當中的感覺呢^^

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/comments> 若您需要此視窗，只需要連結至 [Facebook 回應視窗\(Comments\)](#)，並進行相關設定後，便可以

取得內嵌的程式碼。



7. Facebook 近期動態視窗(Activity Feed)

我們認為近期動態視窗是這次所推出的八種社群外掛元件當中，最具有實用效益的工具。原因無它，因為它可以讓網站中的各項所嵌入的Facebook社交分享活動，進行類似Facebook站內的

動態彙總之作用。我們蠻推荐大家使用此功能，藉以增進使用者分享的動機與樂趣。

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/activity> 若您需要此視窗，只需要連結至 Facebook 近期動態視窗(Activity Feed)，並進行相關設定後，便可以取得內嵌的程式碼。

8. Facebook 『讚』視窗(Like Box)

如上所述，『讚』視窗可能是由粉絲視窗更名而來。大家近來應該常在各大網站之中，看到這個內嵌的功能。此功能可以讓人們直接在網站中，瞭解該網站所成立的粉絲專頁之動態，同時，也可以直接透過按『讚』的方式，加入該粉絲團。

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/like-box> 若您需要此視窗，只需要連結至 Facebook 『讚』視窗(Like Box)，並進行相關設定後，便可以取得內嵌的程式碼。

9. Facebook 好友大頭照(Facepile)

好友大頭照其實是上述所說的登入按鈕的一部份，不過它少了登入的動作。

亦即當該使用者的好友同時也是您的網站會員，只要使用者是登入狀態，就會列示他的好友之大頭照清單。我們認為此功能有可能是為了增加網站設計上的彈性而來。亦即讓登入按鈕與好

友大頭照能分置在網站的不同處。

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/facepile> 若您需要此功能，只需要連結至 [Facebook 好友大頭照\(Facepile\)](#)，並進行相關設定後，便可以取得內嵌的程式碼。

10. [Facebook 即時動態串流\(Live Stream\)](#)

即時動態串流其實在舊有的Facebook工具中便有提供，這有點像是即時的留言版。在國外，常整合於電視台的線上影音直播之討論區塊中。不過要使用這個功能前，您必需先申請一個Facebook API的App ID。

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/live-stream> 若您需要此功能，只需要連結至 [Facebook 即時動態串流\(Live Stream\)](#)，並進行相關設定後，便可以取得內嵌的程式碼。



The image shows a configuration interface for the Facebook Live Stream plugin. On the left, there are input fields for 'App ID (?)', 'Width (?)' (set to 420), 'Height (?)' (set to 500), and 'XID (?)'. A 'Get Code' button is located below these fields. On the right, a preview window shows the plugin's output. The preview has a blue header with the 'facebook' logo and a 'Privacy' link. Below the header, it says 'Connect or Sign Up for Facebook to discuss this event' with a green 'Connect or Sign Up' button. The main content area is titled 'Everyone Watching' and displays a list of comments with timestamps: '3 minutes ago', '6 minutes ago', '21 minutes ago', '22 minutes ago', '24 minutes ago', and '37 minutes ago'. At the bottom of the preview, there is a caption: 'This is a sample of what everyone watching is saying in.gururu'.