



打造值得信赖的在线业务

了解您可以采取哪些措施，消除购物者的疑虑以降低购物车放弃率。



关注 "PayPal 外贸帮" 微信
即时掌握最新外贸资讯



买家放弃购物车是卖家最头疼的问题之一

从小型店铺到超大零售商，几乎对于每个在线商家而言皆是如此。

根据 Baymard Institute 的分析，对网站缺乏信任以及是否能够安全地处理信用卡和其他敏感信息占有放弃结账原因的 21%¹。

事实上，Baymard Institute 发布的报告显示，2014 年平均购物车放弃率达到 68%¹。

没错，这意味着在过去一年里，普遍而言您丢失了约四分之三的潜在销售机会，但值得欣慰的是，其他卖家也面临着相同的问题。

购物者为什么不完成交易？

买家放弃购物车的原因有很多种，但好消息是，大部分的原因都可被影响进而促使他们完成结账的！下面我们列出了造成放弃购物车的主要原因，但并不一定按顺序列出。

造成购物车放弃的主因：

1

费用

您可能不会感到吃惊，最主要的原因就是费用问题（原因包括意外 / 隐性费用、找到了更优惠的价格，以及运费太高等）。

2

隐私权

强制要求提供个人信息（例如强制要求购物者先创建账户，然后才能购物）会让购物者另觅他处。

3

专业性

导航不直观、结账时点击次数太多以及不专业的设计也会影响信任度以及购物车环节放弃率。

4

安全性

大量原因都源于安全和信任这个主题，安全是指您的网站能够防止未经授权的用户访问客户的敏感信息，而信任是指访客认为您的业务合法、专业且安全，愿意与您进行交易。

5

只是看看

购物者将购物车用作快捷工具或快速通道，他们将物品放在购物车内以便日后考虑，或者他们想要临时存放以便与其他店铺比较。某些购物车甚至还提供“保存以供稍后使用”功能。



在本文中，我们将重点关注影响购物车放弃率的一个重要因素——信任度，并提供几点建议，帮助您提高客户的信任度，最终促使提高成交率。



客户信任度对购物车放弃率的影响

网络钓鱼骗局、中间人攻击、恶意软件、病毒和蠕虫。

当今的网络欺诈呈现出方法复杂多样并且波及范围广泛的特点。其中，消费者最担心的问题是，欺诈者创建出的网络环境，能够盗用他们的身份信息。

即使您的业务不是攻击目标，但消费者对您的品牌或网站缺乏信任，也是他们放弃购物车的一个原因。

购物者要向您这个完全陌生的人提供他们的个人信息（更不用说他们的信用卡），他们自然会多加谨慎。因此，作为商家，打消购物者在整个购物过程（从开始考虑一直到结账）中的疑虑是您的职责。





提高客户信任度和成交率



要赢得消费者的信任，在线商家需要向他们展示自己的企业拥有良好的信誉，您可以采取一些措施与客户建立信任。



认真选择您的措辞（和图片）

专业的网站设计很大程度上影响了首次购物者对您的信任。并且，这也能够展示出您在宣传自己的业务方面投资了很多成本，心血和汗水。



做好网站结构设计

与任何实体店铺一样，您的网站必须做好结构设计，引导购物者从前门进来，走过货架，然后到收银台结账。换句话说，您的网站应能够快速加载页面、具有流畅的销售路径以及安全通畅的结账流程。

- ✦ 测试您的基础设施：进行一轮加载测试，确保服务器可以处理不断增加的流量和交易。请记住，页面加载时间不仅会影响当前访问，还会影响日后访问，更会影响搜索排名。另外，请确保购物车可以正常使用。
- ✦ 整理您的网站：调查您的网站，查看是否有无法显示的图片或超链接。打个比方，您会愿意在脏乱不堪的超级市场购买晚餐的食材吗？
- ✦ 提供手机购物功能：相比以往，如今的消费者普遍使用智能手机和平板电脑浏览和购物。因此，您需要认真考虑移动端购物的优化策略。至少，确保您的网站已经通过优化，可以在移动设备上查看。



谨慎选择措辞

即使有最好的产品分类或最巧妙的网站设计，明显的语法及拼写错误也会严重影响您的形象。细节决定成败，这会让人觉得您不重视自己的网站或者不在意客户的购物。

在整个结账过程中，一定要特别注意选择您的措辞，例如：“结账”流程本身应该是您的安全审核流程。所以，要求客户“验证”电子邮箱，而不是“重新输入”，这样的措辞会更加友好。选择正确的措辞好像微不足道，但却是消除结账过程中可能会出现任何疑虑的重要方法。



请考虑使用第三方网站模板，许多网站模板都已经过广泛检验，不仅易于使用，而且能够提供最佳导航路径，从而最大程度地提高销量。

此外，大多数网站模板在开发的最初就考虑到平板电脑和移动设备的优化运行。





展示认证证书

让购物者知道您是信誉良好的商家，您一定会确保他们的个人和财务信息的安全。

研究指出，展示认证证书可以提高客户对在线购物网站的信心，然而，只有 35% 的商家在结账过程中显示此信息²。

认证证书种类繁多，以下快速总结了一些可用类型：

1

安全证书

如果您要收集购物者的个人数据或提供结账流程，则最好向您提供 SSL 证书的公司那里取得安全证书。

该证书会告诉客户，经过验证，您是他们正在访问网域的合法所有人，并且他们的敏感个人数据将得到安全的处理。当然，安全证书（以及证书颁发机构）的认知度不尽相同，因此需要支付更高的费用才能买到知名度更高的品牌。

某些第三方托管商可以帮助您在网站的其他部分安装 SSL 证书，然后在网页页脚中显示其 SSL 认证证书。您可以向托管服务提供商询问如何使用这些认证证书。

2

公司证书

公司证书会验证您的公司和域名的持有人身份，还会验证您的信誉，确认您是否是负责任且诚实守信的商家；要获得官方认证，您必须证明自己具有合理的商业行为，并满足诚实守信的广告、透明的业务运营、反应迅速的客户服务等认证标准。

例如

- ✦ 建立信任
- ✦ 兑现承诺
- ✦ 诚实宣传
- ✦ 快速响应
- ✦ 如实告知
- ✦ 保护隐私
- ✦ 公开透明
- ✦ 诚信经营

3

隐私证书

隐私证书会由专门公司授予，这些公司负责确认您有可靠的隐私权保护规则且致力于满足这些规则。当然，这意味着您必须实际具有可靠的隐私权保护规则，并且会采取措施遵守这些规则，要获得隐私证书，需要遵守相关的申请流程（并缴纳相关费用），您需要公开您的客户信息收集相关规则来进行证明，具体而言，这些规则是指您如何：

- ✦ 收集客户的个人身份数据
- ✦ 在内部使用上述数据
- ✦ 与信用机构和第三方公司分享（或不分享）此数据
- ✦ 给客户上述做法的选择权



利用 PayPal 品牌的强大影响力

充分利用您与 PayPal 的关系

在您的网站的醒目位置（如标题和产品页面）显示接受 PayPal 标记。

感知信任很重要

Baymard Institute 发现客户最关注的其实并不是网站的实际安全性，因为他们对 TLS / SSL 加密技术知之甚少。然而，大多数用户在通过线上交易时，最关注的还是从感知层面上去判断该商家是否值得信任¹。

在网站上显示您接受 PayPal 付款，有助于提高客户购物信心，因为相信自己的付款交易会得到安全处理。事实上，有 87% 消费者表示，PayPal 是他们信赖的付款方式，在网上或使用手机购物时，会优先选择 PayPal 付款*。



* SurveyMonkey Brand Pulse, 2015 年 1 月。
调查历时 2 周多，有 1,316 名用过在线付款网站或应用程序的消费者参与调查。



提供并显示消费者满意保证



消费者满意保证度是指向客户保证，对符合条件的交易，您愿意接受退货，比如：商品有损坏或有瑕疵，商品无法在线做完整的检验（例如鞋和服装等），或者客户只是想无条件退货。



在网站上发布满意保证证书

不一定要花费太多，只需在互联网上下载免费的证书图案，将他们放在每个页面的醒目位置，例如所有页面的页脚。



此外，添加退货规则页面的访问链接

当客户发生想要退货的情况时，这会帮助他们了解到接下来会面临什么情况：退货容易吗？有时间限制吗？您会承担退货运费吗？即使客户对您的这些规则不满意，这种做法也会帮助您建立信任度。



最后，让客户知道您在保护其敏感信息方面制定的安全措施，无论是结账概述页面上的简短图例，还是放置在网站单独的“安全”页面上都可以。





告知您的客户服务联系信息

1

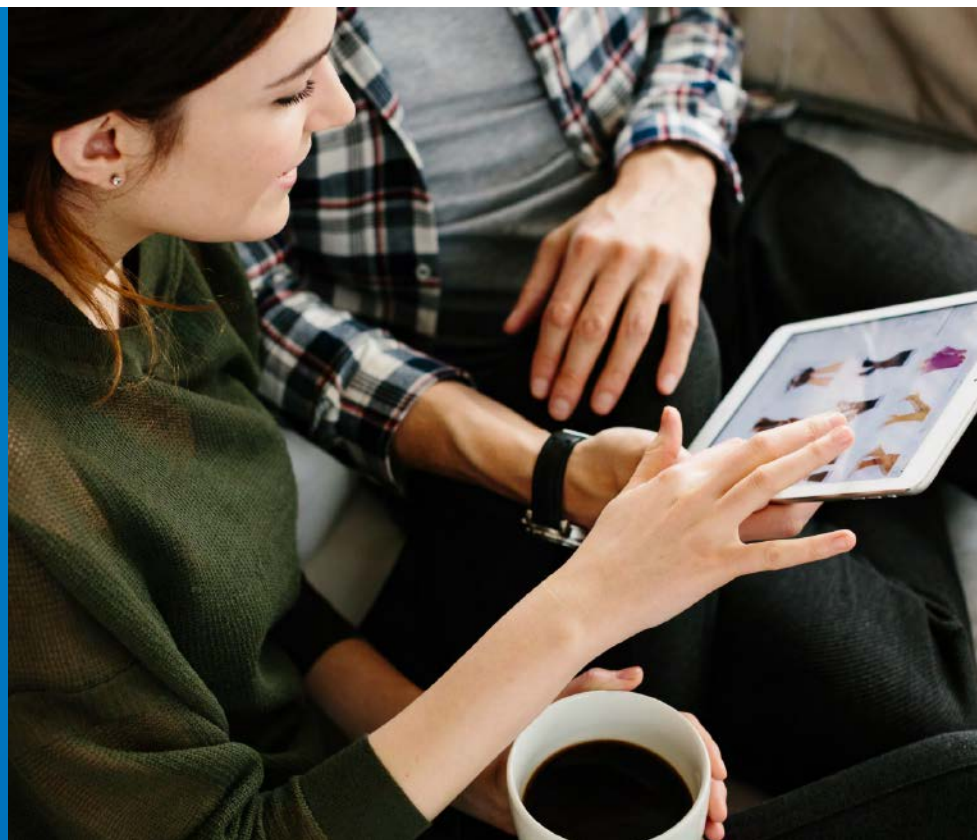
最令购物者沮丧的是，询问产品或服务问题时得不到回答，她对您的商品有兴趣才会想要了解更多信息，但却无处了解。

2

众所周知，处理客户电话的成本高昂。但是，当您计算成本时，请考虑那些刚访问过竞争对手网站的购物者，将给您带来的长期商业价值？

3

如果您没有足够的人力支持开通一个受理客户咨询的 800 或 808 专线，可以考虑将这项服务外包给第三方。如果这种方式不够经济实惠（甚至不够经济实惠），可以考虑采用在线聊天工具等实时通信应用程序。



最后，" 常见问题 " 页面并不能解决所有问题。不仅要让客户能够搜索到他们想要知道的问题，还要考虑到在您的页面上没有提及，客户根据自身不同的需求提出的各式各样的问题。



营销就是讲故事

让客户感受到您的业务是真实存在的，也会帮助提高信任度。当客户感受到一个真真实实的卖家正在努力经营业务，会让他们倍感安心。

分享您的故事

记得要创建“关于我们”页面。与客户分享您的创业经历或经营理念。上传您和您员工的照片，甚至是办公环境或者仓库的照片，以及发布您的公司地址，都可以让客户确信您的业务真实性。

制定社交媒体计划

您可以简单地在 Facebook 上创建一个页面，或者建立 Twitter 账号。定期发布您的产品，公布您的业绩，或者发表一些客户感想。这种“口口相传”的良好反馈会大大提升客户对您业务的信任度。

通过客户传播

您的品牌知名度越低，打造业务信誉的重要性就越高。客户证言能够有效证实您的信誉。借鉴一下 Yelp 和 TripAdvisor (猫途鹰) 的做法。在您网站的首页，产品总览页面和产品详细页面，这些重要的页面发布一些简短的客户证言。

如何获得评论？

跟进客户，询问他们关于交易关键环节的满意度（比如网站的设计，导航，产品质量，价格和配送等）。他们对于您的热心询问会感到非常高兴。这样，您不但会获得新的客户评论，更收获了一名回头客。



总结

仅有约四分之一的访客 最终会购买他们放入购物车的商品。

幸运的是，您可以采取措施将流失率降至最低，您的目标是在整个购物流程中降低购物者的疑虑并建立信任：从产品介绍、引起兴趣、考虑购买到完成支付。

参阅本章建议来开展您的业务，会是一个不错的开端。俗话说“聚沙成塔”，一点一滴的改进汇集起来会带来巨大的变化。但是您不必为了提高成交率而执行上述所有建议。

与 PayPal 携手前行

安全至上

我们崇尚快乐、安全购物，有了 PayPal，您就不必担心意外泄露财务信息，因为您根本不需要接触这些信息。事实上，我们是您的一个全方位支付合作伙伴：从信用卡和借记卡到最新的数字钱包，无所不包。

专业收款方案

我们的付款技术专门针对手机、平板电脑、笔记本、台式机而打造。无论采用何种方式购物，我们都会确保您的客户财务信息的安全，因为我们不会将其泄露给除客户和我们之外的任何人。

引文

1 来源：Baymard Institute，“eCommerce Checkout Usability”（《电子商务结账可用性》）报告，2014 年 12 月更新。

2 Unbounce.com

3 提及的第三方企业信息仅供参考，并非以任何方式表示由 PayPal Inc 认可或批准。

4 TRUSTe.com



© 2016 PayPal, Inc. 保留所有权利。PayPal 和 PayPal 标识是 PayPal, Inc. 的注册商标。所有商标与品牌均为其各自所有者的财产。

想知道更多 PayPal 产品信息及跨境电商市场洞察？



" PayPal 外贸帮 " 微信

扫描二维码，关注 " PayPal 外贸帮 " 微信，即时获取跨境电商知识与经验分享，享受 PayPal 深度服务。



PayPal 外贸一站通

透过一系列免费电子书和信息图表，分享管理和发展跨境电商业务的专业建议，每月定期更新，助您扬帆海外，乘风破浪。

www.paypal.com/c2/information-hub



PayPal 商业顾问

您是否想了解如何使用 PayPal 轻松收款，从而帮助您实现在线业务增长？请至 www.paypal.com/c2/contact-us 留下您的联系信息，我们的商业顾问将尽快与您联系。

请注意：

- ✦ 本文中的信息由 PayPal 编写，仅供参考和营销之用，这些信息不构成任何形式的法律、财务、商业或投资建议，并且不能代替合格的专业意见。
- ✦ 在寻求适当的专业意见之前，您不应该依据本文中包含的任何内容采取或不采取行动，本文的内容包含一般性信息，可能无法反映当前的发展或者解决您的实际问题，对于您根据本文的任何内容采取或无法采取的任何行动，PayPal 不承担任何责任。
- ✦ 虽然本文中的信息是从我们确信可靠的来源收集的，但我们对准确性不作任何陈述，所提供的链接和其他工具仅供参考，PayPal 对其内容概不负责。本文不为任何形式的第三方产品和第三方服务提供担保或推荐。