



改进在线结账流程的 6 种方法

帮助您减少购物车放弃率并提高转化率的建议。

关注 "PayPal 外贸帮" 微信
即时掌握最新外贸资讯



內容

优化结账流程	3	4. 为移动端买家提供便利的结账方式	12
您的备忘单	4	简化移动设备上的结账流程	13
1. 设身处地为客户着想	5	在设计结账流程时注重移动端体验	14
从买家的角度研究结账流程	6	5. 在适当的时间为客户提供适当的信息	15
依照买家的使用习惯设计结账流程	7	让客户知情	16
2. 优化和简化结账流程	8	6. 提供客户偏好使用的付款方式	17
消除结账障碍	9	为客户提供更多付款选择	18
3. 权衡获取客户数据的欲望 和完成销售的需求	10	开始为客户铺平结账的道路	19
以平常心对待数据收集	11	了解更多	20

优化结账流程

在线销售面临的巨大挑战之一，就是让买家完成购物，有很多买家会放弃购买购物车中的产品，相关数字之大值得警醒。

有一项研究报告指出，在线购物的平均放弃率为 68%，这意味着您精心设计的电子商务店面，即使能够吸引购物者前来选购产品，在交易环节仍有可能流失客户。

购物者选择了产品却不购买就离开的主要原因是什么？有时，他们找不到自己偏好的在线付款方式，例如：他们可能不想使用信用卡；有些买家最在乎防欺诈保护，他们会对网站是否具有安全的信用卡处理流程存在担心；移动端买家可能会由于过于复杂或令人困惑的结账步骤而放弃购物。

许多可变因素影响著购物的完成，本电子书将为您介绍 6 种方法，可帮助您优化结账流程，使买家能更顺利的完成购物。



¹ Baymard Institute, "Cart Abandonment Rate Statistics" (《购物车放弃率统计数据》), 2017 年 3 月：
baymard.com/lists/cart-abandonment-rate

您的备忘单

1

设身处地为客户着想

自己走一遍结账流程，找到并消除可能让客户感到沮丧、困惑或烦扰的步骤。

3

权衡获取客户数据的欲望和完成销售的需求

避免要求客户提供并非购物所必需的信息。

5

在适当的时间为客户提供适当的信息

通过在每个结账阶段清楚告知客户正在进行的操作来最大程度减少困惑。

2

优化和简化结账流程

消除从选择产品到完成购买过程中的障碍。

4

为移动端买家提供结账便利

针对小屏幕优化设计，尽可能减少数据输入。

6

提供客户喜欢的付款方式

提供更多的在线付款选项，帮助提高转化率并吸引回头客。



1. 设身处地为客户着想



从买家的角度研究 结账流程

当您开发在线业务时，您会花费大量时间来研究如何吸引潜在买家：您销售的产品组合对不对？您的网站设计是否出色，是否吸引人？您的供应链效率是否得到充分发挥？

但是，买家的结账体验也同样值得注意，很多情况下，商家在开发网站时不会站在买家的角度来体验结账流程。如果能像买家一样去体验一下结账流程，您会有很大的收获，看起来简单的流程实际上却可能让买家感到沮丧、困惑或者烦恼。

一旦买家感到烦恼或沮丧，他们完成购物的可能性也会跟著降低。



依照买家的使用习惯 设计结账流程

如何“扮演买家”并评估您的结账体验：

- ❖ **着手研究网站时，不要对网站的使用方式抱有先入为主的观念**
不要只是测试您所知道和了解的功能，应该尝试犯一些错误，看看会发生什么情况。
- ❖ **注意体会每个结账步骤中的用户体验**
您在哪里遇到困难或感到沮丧？请注意这些特定页面或操作，这是您最有可能失去潜在买家的地方。
- ❖ **邀请朋友和家人来帮助您测试结账体验**
最好选择那些对您网站内部工作方式不甚了解的人，请他们尝试从您的网站购买一些产品，在其购物时进行观察，并记录下他们遇到障碍的地方。只需要两到三名这样的“测试者”，就可以帮助您发现问题最大的地方。
- ❖ **不要尝试一次性解决所有问题**
将重点放在提高客户体验的快捷性、方便性和安全性上面，您就可以解决导致消费者未能完成在线购物的最常见问题。

请朋友和家人帮您测试结账体验，在其浏览产品、将产品放入购物车以及尝试结账时进行观察，并记录下他们遇到的障碍。



2. 优化和简化结账流程



消除结账障碍

当您设计电子商务网站时，往往是细节决定成败，结账流程中看起来很小的一个步骤，如请求买家再提供一点信息、在结账前多增加一个页面等，都有可能成为导致买家放弃购物车的原因。客户面对的表格字段（和页面）越多，放弃购物的可能性就越大。

要简化您的结账流程，请专注于消除从选择产品到完成购买过程中的障碍：

◆ 使结账流程保持简单

仅要求买家提供订单相关的必要信息，如为相同的信息，绝不要让买家重复提供。

◆ 使用自动填充功能

通过预填充的表格字段欢迎回头客，永远不要让新客户在不同的页面上重复输入同一条信息。避免购物者在每次返回您的网站时都需要重新输入账单和发货信息的麻烦。

◆ 记住您发现的问题

如果客户犯了错误，或者忘记填写必填栏，仅标记该问题，要求客户重新输入整页信息绝对是丢失销售机会的“好办法”。

A yellow button with the PayPal logo and the text "PayPal Check out".

帮助客户跳过输入账单信息和送货数据的步骤

将 PayPal 付款按钮放在付款页面的顶部，让买家可以选择跳过输入配送和账单信息的步骤，您可以直接从买家的 PayPal 账户提取其付款和配送信息，简化结账流程，让买家可以跳过输入这些详细信息的步骤，这将使转化率提升 44%²。

² 请参见尼尔森公司（Nielsen）针对 2015 年 7 月至 11 月发生的交易活动进行的 Online Panel 研究报告，该研究对提供 PayPal 付款选项的网站上的 PayPal 交易和非 PayPal 交易进行了比较。尼尔森公司对 125,000 个家庭在 10 个中小企业商家的在线行为进行了评估。版权所有 2016 Nielsen。



3. 权衡获取客户数据的欲望和完成销售的需求





以平常心对待数据收集

既然有关买家习惯和偏好的数据已经变得易于收集，那么您难免会想要在您的业务中利用这些数据来更好地服务这些买家。

您可以利用这些信息来进行追加销售、转售和重新确定目标客户，但是，您能够收集数据并不代表您就应当收集数据，您应该权衡获取客户数据的欲望和完成销售的需求。

✦ 去除结账流程中的多余步骤

如果您通过要求买家提供并非结账所必需的信息（如：出生日期或简报订阅信息）来考验买家的耐心，则您可能让买家感到沮丧，甚至怀疑这并不是积极的销售体验所应具有的特质。

✦ 吸引买家再次光顾

请记住，快捷、成功的结账流程会为您带来更有价值的结果：只要买家满意，更有可能再次光顾。

✦ 保存买家信息，以便买家再次回购

大多数的买家在进行首次购物时，对于会员注册并不太感兴趣，他们更在乎的是如何能快速完成结账。但回头客则更有可能看重注册账户的好处，包括预先填好的表格和更快的结账速度。“感谢”页面也是一个请求买家创建账户或订阅简报的好地方。



4. 为移动端买家提供便利的结账方式



简化移动设备上的结账流程

25%

PayPal 用户表示除了 PayPal 之外他们不会使用其他付款方式⁴。

对于手机支付而言，简化结账流程更加重要，这是因为手机具有屏幕小和随时随地购物的特点，因此更容易造成买家放弃购物车。

智能手机和平板电脑已成为人们的日常工具，而移动商务的迅猛增长毫无放缓迹象，手机支付现在占据了美国电子商务销售额的 53%³，随着更多的购物者采用手机支付，那些导致在线客户放弃购物车的因素被进一步放大，它们会使购物者感到更加沮丧。

总而言之，在线卖家要么优化网站的手机支付流程，要么痛失客户。

³《互联网零售商》杂志 2017 年移动 500 强，2016 年 8 月：
www.digitalcommerce360.com/2016/08/12/2017-mobile-500-next-generation-mobile-commerce

⁴ Koski Research，《移动购物者研究 (Mobile Shoppers Study)》，2016 年第 4 季度。针对 2000 名受访者进行了调查。

在设计结账流程时 注重移动端体验

使您的网站方便手机用户使用：

❖ 针对小屏幕优化设计

最好针对手机进行优化，当网站能够根据浏览器或设备屏幕显示和缩放时，手机响应性就会更好。您的网站应该能够灵活适应环境，以便在小屏幕上能够像在大屏幕上一样使用。

❖ 使用较大的字体和按钮

将操作按钮，如“添加到购物车”和“立即购买”放在每个页面的顶部和底部。

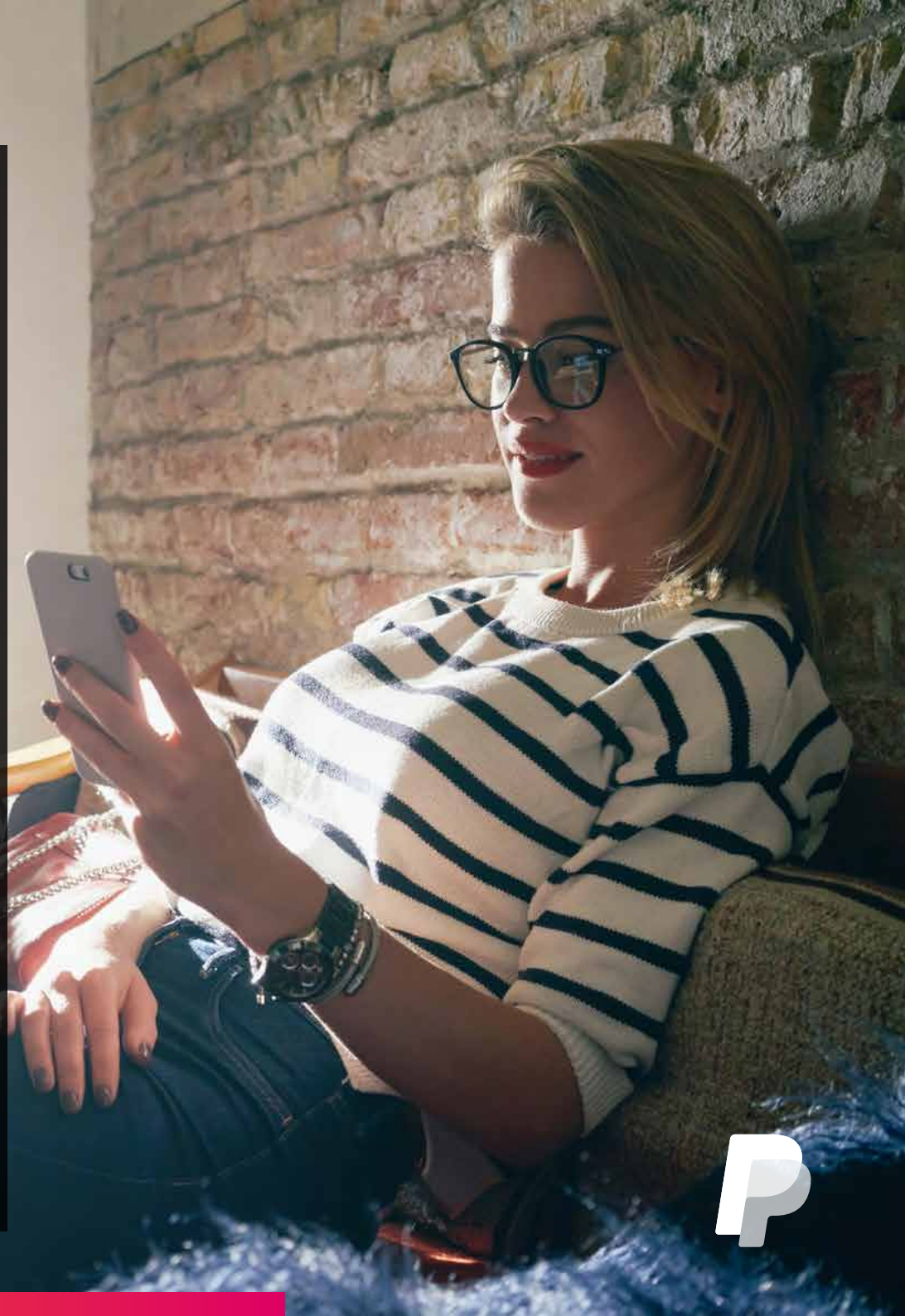
❖ 最大程度减少数据输入

本指南中所有关于简化结账流程的建议对于移动端的体验都要加倍地实施。

❖ 测试、测试、再测试

重要的事情说三遍，您的网站不仅要外观精美，还要能够在各种设备和操作系统上运行顺畅。

❖ 用 PayPal 为客户省去重复输入付款资讯的麻烦



5. 在适当的时间为客户提供适当的信息

让客户知情

客户在开始结账流程时会想要了解将会发生什么情况：购买需要花费多长时间？必须提交多少信息？需要填写多少个在线表格？在结账流程中，在适当的时间为客户提供适当的信息可以最大程度减少困惑，这将有助于降低购物车放弃率。

❖ 消除意外情况

在客户将产品添加到购物车后，立即显示产品描述、产品价格、运费和税费等信息，这可以给购物者提供直观的反馈，并且让他们知道交易正在正常进行。

❖ 为结账流程打上品牌印记

在结账流程的每个页面（包括 PayPal 结账页面）上添加您的标识和颜色，这可以提升客户的信心，让他们确信自己正处在正确的结账路径上。

❖ 尽早突出显示付款选项

在客户到达购物车之前就提醒客户注意可用的在线付款方式，以便他们知道是否可以通过他们偏好的方式付款，在购物车页面上添加一个 **PayPal** 按钮，让选择 **PayPal** 的客户无需输入账单和配送信息。

提供路线图

向买家显示其在结账流程中所处的位置，这是另一种确保客户朝着最后步骤前进的方法，流程图或步骤编号，例如：“第 3 步，共 4 步”，有助于客户了解所处的位置，减少焦虑和沮丧情绪。



6. 提供客户偏好使用的付款方式

Subtotal: \$28.90
Grand Total: \$28.90

 PROCEED TO CHECKOUT

— or use —

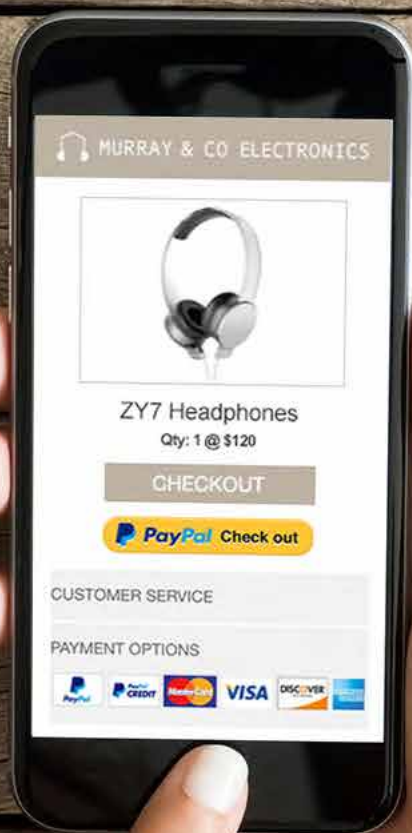
Check out with **PayPal**

Enter Coupon Code

Redeem Gift Certificate Code

You May Also Like





为客户提供更多付款选择

向购物者展示您提供了他们最喜欢的付款方式，可以提高转化率，增加销量。实际上，仅仅知道自己可以使用 **PayPal** 付款这一点就足以对客户产生重大的影响（有关对转化率和销量的影响，请参见下一页）。

✦ 突出显示“接受 PayPal”标记

请在您的主页上清楚地显示“接受 **PayPal**”标记，最好将该标记置于折叠线上方，也就是说，让客户无需向下滚动页面就可以看到。如果此方法不适合您的网站，请在主页上的其他位置将 **PayPal** 及其他在线付款方式一并列出，许多网站将此信息放在主页页脚中，或者将此信息同时放在主页顶部和页脚中。

✦ 提供结账快捷方式

使用 **PayPal** 结账按钮，通过 **PayPal** 快速结账为客户提供完成结账流程的快捷方式，降低购物车放弃率。将其放在您的购物车上，或者将其放在初始结账页面上的标准结账按钮的旁边。



开始为客户铺平结账的道路

通过创建更快捷、更友好的结账流程，您可以消除常见的交易流失因素，并且可以提高客户在您的网站上获得愉快购物体验的机会。客户可以专注于浏览和付款，而不必为结账步骤大伤脑筋。

提高转化率，赢得新客户，有数据为证

PayPal 有助于吸引新的买家，获得新的销售机会：



在线结账转化率提高至 **44%**⁵



高达 **83%** 的 PayPal 用户愿意尝试跟不认识的卖家购物⁶



新买家的数量增加多达 **5.3%**⁶



新买家的消费增加多达 **2.7%**⁶

⁵ 请参见尼尔森公司（Nielsen）针对 2015 年 7 月至 11 月发生的交易活动进行的 Online Panel 研究报告，该研究对提供 PayPal 付款选项的网站上的 PayPal 交易和非 PayPal 交易进行了比较。尼尔森公司对 125,000 个家庭在 10 个中小企业商家的在线行为进行了评估。版权所有 2016 Nielsen。

⁶ 请参见尼尔森公司的“Online Buyer Insights”（《在线买家观察》）报告，该报告对集成 PayPal 前 52 周 / 后 52 周的在线和移动购买行为进行了评估，以计算使用 PayPal 完成购物的新客户的净增加量。15 家中小型商家的加权平均结果；调查结果基于约 3900 万个美国 Zip11 家庭的实际交易。该研究于 2016 年 1 月完成。



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，每周获取最新的外贸资讯、知识与经验分享，更可以关联 PayPal 账号，随时查看账户余额及交易动态，享受 PayPal 的深度服务。



PayPal 外贸一站通

每月更新外贸知识、行业趋势及业务管理技巧，满满的干货，全部免费下载，助您更好地拓展外贸业务。

www.paypal.com/c2/information-hub

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，但我们对其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。