



厉害了 word 物流

掌握六大跨境物流衡量要点，提高客户服务体验



关注 "PayPal 外贸帮" 微信
即时掌握最新外贸资讯





关于作者

PayPal 中国区战略业务发展部高级经理 - 魏冉，复旦大学中文工商管理硕士毕业，PayPal 贝邮宝项目发起人。在跨境物流及跨境电商产业拥有超过 10 年经验，曾任职于 TNT 及 UPS，负责销售及市场推广、渠道及利润管理。

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。

PayPal 外贸帮 教你如何搞定跨境物流

只要掌握好平衡跨境物流的六个重要维度要点，就能保证物流服务，提高客户服务体验。

跨境物流由于其运输过程中的所涉及众多环节，随着业务的增长，各种问题也跟着接踵而至，物流爆仓，涨价，客户投诉增加...等问题，令卖家们头疼不已。

PayPal 中国区战略业务发展高级经理 - 魏冉，特别根据对目前物流形态的分析，结合了电商的物流需求特点，综合出了商户要平衡跨境物流的六大要点，教您如何选择好的合作伙伴，有效地管理物流供应商以稳定自己的物流服务，提高客户服务体验。



平衡跨境物流的六大要点



安全性

各个环节的安全转运，是货物能否完整安全抵达的关键。



价格

适当的运费和好的物流体验会带来客户一定的复购率。



时效性

货物的递送时效是另一个重要的考核标准。



可追踪

根据运单号码在运营网络查询货物实时运送状态及签收记录。



可靠性

能为客户提供时时货件追踪服务对买卖双方都是很好的保障。



便利性

提供到门服务及 API 对接，不仅能为您节约时间，也能带来良好的客户体验。



安全性

长时间的运输需要各个环节的无缝对接才能确保货物最终安全地抵达收件人手中。

安全性，即货物的完整性

跨境物流运输是两个国家之间的点到点运输，涉及取件，分拣，装车，清关，报关，转运，扫描和递送等环节，长时间的运输需要各个环节的无缝对接才能确保货物最终安全地抵达收件人手中。



在筛选物流服务商时，除了确保服务商基本的证件齐全外，我们还应注意的就是服务我们的物流服务商，在车、人和场地的配置上，是否符合相关的要求，包含：



稳定的取派送员工 / 客服人员



良好的运输车辆



安全的操作环境

这是决定货物能否从始发地安全、无遗漏和无破损的送到收件人手中的基本因素。



时效性

物流成本与运输时效性，是卖家对物流服务商的一个重要考核标准。

时效性，即货物的递送 时效和信息反馈速度

在可以接受的时间内通过合适的物流方式把货递送到买家的手中，通过不同的物流组合达到成本最优和客户体验最佳，是电商企业营运的一个重大课题。

合理的供应链配置是对快递、包裹以及代理商，直接渠道商等服务商的综合配置，兼顾淡旺季的因素进行合理搭配才是商户对供应链的最佳选择。

选择合适的物流产品

从商户角度来说，好的客户体验是适当的运输费用和无忧的运输服务。从买家角度来说，最好的客户体验就是在有效的时间内把购买的货物安全完整的收到。

您可以综合以下四个要素来选择合适的物流产品：

1

货品本身的价值

买家的等待值与货品的价值成正比，货品价值越高，希望越快到货。

2

电商平台的政策

电商平台对商家的运送时效是否有要求。

3

目标客户的习惯

客户的购物习惯，例如：为了节省运费而愿意等待长时到货。

4

公司自身的策略

公司是否有运送策略，例如：到货时效、快速到货等。



如何考察物流服务商的时效性？

对于可以追踪的物流产品，您可以看几个关键节点流程是否顺畅，包含第一枪扫描时间，国内段的时效表现，抵达目的地国家的表现和最终收件人的签收时间。

对于不能全程提供追踪的物流产品，国内段的表现，清关的关键卡口节点和海外清关的情况的了解程度也是衡量的依据。





可靠性

稳定的，一致的物流服务是体现物流供应商是否专业的唯一标识。

可靠性，即可信赖的服务要求

对于商户而来，选择一家拥有全程网络的物流服务商不仅可以避免物流纠纷，也可以作为衡量整个运输供应链是否完善的标准。

对比国内物流运输，国际物流由于运输环节更多，耗时更长、以及各国海关对运输货物有不同的要求，所以稳定、一致的服务就成了重点，也是衡量物流企业或者物流产品的优劣的标准。

借助现代强大的物流信息技术，物流公司可以整合不同方案来提供稳定的物流服务，来保证运输内外部环节的流畅和达到最佳营运效率。





便利性

提供即时所需的到门服务的同时也带来良好的客户体验。

便利性，即提供门到门的即时服务

对于任何物流服务商而言，提供即时所需的服务是标准性服务。

在服务覆盖的范围内通过一个电话就可以调度所在区域取件员上门收件，让客户节约时间，足不出户即可完成收件动作，提供即时所需的到门服务的同时也带来良好的客户体验。

而为客户便利性的另外一个表现在于一个国际物流企业在前中后的全程服务，在不同阶段，随时能联系到相关的人员或者查询到服务的信息等。





选择提供 API 服务的物流商

物流服务商是否可以通过 API 对接，也成了便利与否的考核标准。

传统的服务习惯是物流服务商上门报价，然后选择物流商，订单来的时候，填写订单，通知物流下单，快递员上门取件。在这中间，涉及许多的步骤都较为繁杂。

所以，就电商商户的需求来说，物流服务商是否可以通过 **API** 对接，完成电商平台的数据的完整传输，生成运单，同时一键安排发件，也是目前很多商户在选择物流服务商上所看中的要求。





可追踪

根据运单号码在运营网络查询货物实时运送状态及签收记录。

可追踪，即提供 实时信息查询服务

运输的货物一旦进入运输网络，便需要提供根据运单号码在运营网络查询货物实时运送状态及签收记录的服务。

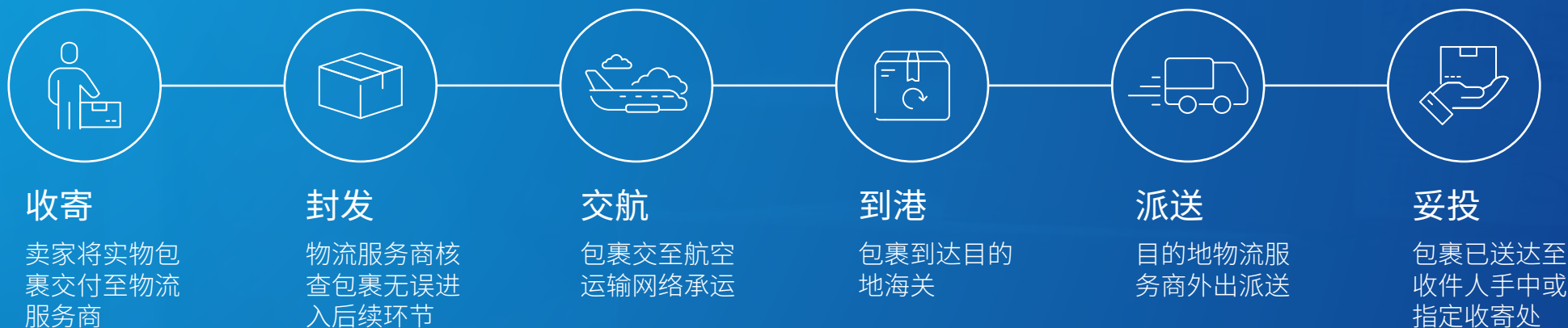
传统企业的客户对货物的安全状态需要进行实时追踪和需要根据货物的运输状态来安排生产日期等；而电商客户对货物追踪的要求更为强烈，一方面是客户体验的要求，另外一方面是一些平台对物流是否有追踪信息、提供追踪轨迹有相应的强制要求。

为了满足客户的查询需求，一些国际快递企业都有提供在线实时信息查询系统，可在客户的计算机客户端及时根据运单号码查询到货物的实时运送状态。如 **UPS** 提供的 **Shipper Manager** 系统，**TNT** 的 **CIT** 系统等。



六个环节，确保物流信息实时追踪

在挑选物流供应商时，对于可提供追踪的物流产品，您需要注意在物流运输服务中，以下几个环节是否流畅：





价格

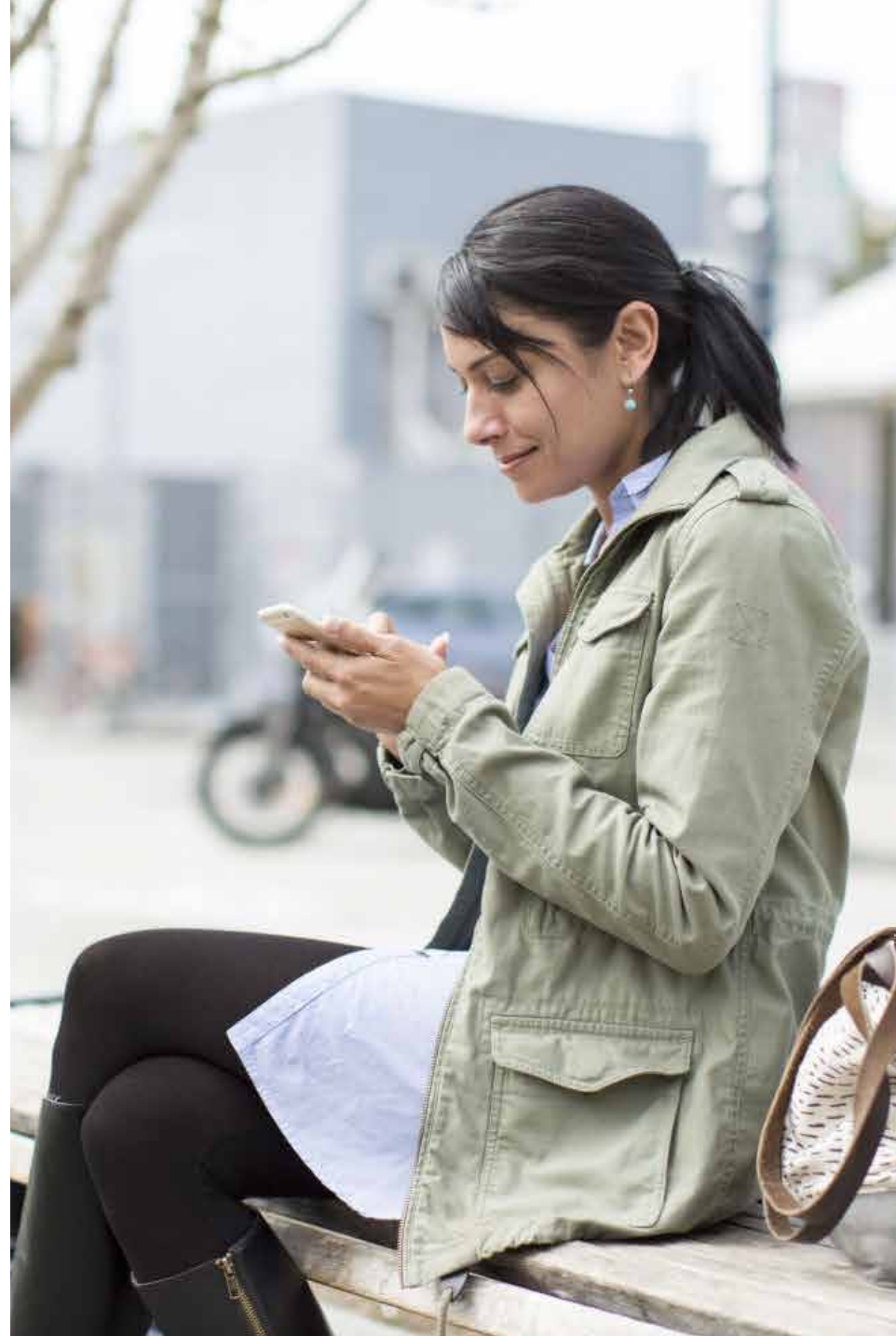
价格是成本的考量，也是利润的源泉，合适的价格也能够带来复购率。

价格，即客户根据得到的服务愿意支付的价格

物流在电商经营者看来，已从成本中心，转为利润中心。合适的物流服务和定价，不但可以帮助企业降低运营成本也可以带来客户满意度的增加和复购率的提升。

国际物流的价格由于涉及到跨境，所以报关、清关、航线等诸多环节对于物流成本都会有影响。那么，商户要如何找到适合的定价呢？其实只要认真研究一下，市场上同等产品定价是透明化的。

我们建议，除了就同等类型服务的价格比较，上下服务比较，价格差比较外，您还要考虑淡旺季因素，最终选择出最优物流费用服务方案。



PayPal 拥有丰富的合作伙伴资源，帮助您抢得先机！

如市场所言，客户的体验、良好的供应链等已成为众多企业夺取得分的必要因素。为助您更轻松扬帆海外，PayPal 携手众多顶尖的合作伙伴，为您提供一站式解决方案，不论您需要外贸建站、第三方电商平台、营销推广或物流仓储，我们的合作伙伴都能针对您的需求，提供客制化服务。

如欲了解 PayPal 一站式解决方案详情，您可联系您的 PayPal 客户经理，或者前往 www.paypal.com/c2/contact-us 上留下您的联系方式，我们会尽快与您联系。



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。