



# 如何开展跨境电商业务

## 布局全球市场，开发潜在客户



关注 " PayPal 外贸帮 " 微信  
即时掌握最新外贸资讯



# 尽揽全球商机

全球市场存在大量潜在客户，他们随时都可能购买您所销售的商品，所以，您应该放眼全球，重新规划销售策略。

如果您对自己公司开展国际业务仍有疑虑，不妨参考以下数据：根据麦肯锡（McKinsey）最近进行的一项研究预测，全球消费人群到 2025 年将达到 18 亿人，每年消费支出将达到 30 万亿美元，占全球消费总额的 50%<sup>1</sup>。

您可以先测试一些目标市场，在自己的网站，或在 eBay、Etsy 这类电商平台开设在线商店，然后向国际买家销售一小部分产品。

想成功开拓国际市场，您还需要制定一份计划。本指南概述了 5 个关键要素，您可以据此做好准备，迈出进军全球市场的第一步：

- ✧ 搜集目标市场情报
- ✧ 为客户提供便捷的付款方式
- ✧ 了解海关税项、关税和相关法规
- ✧ 制定明确的送货和退货政策
- ✧ 展望未来发展趋势



### 找到您的目标市场

策略规划对于拓展海外市场是非常重要的，尤其是您正在测试新市场的时候，在准备期间，务必要做好调研工作。



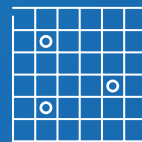
### 为客户提供更多付款选择

选择可接受多种付款方式并能够处理多种货币的付款处理服务商。



### 了解税收等相关法律法规

了解跨境销售的相关法律法规，并确保您的买家也清楚知道他们需要遵守的义务及规范。



### 评估市场需求并制定销售策略

当您的跨境销售业务取得一定成功后，接下来的任务就是要提高需求量，针对移动端进行网站优化也是提高销售的办法之一。



### 建立完善的运送及客户服务

提供良好的客户体验，让客户能在网站上轻松找到关于购物及运送规则说明，如果能提供客户当地语言的版本会更好。



找到您的目标市场

# 先了解，再拓展

在尝试新事物之前，一定要充分研究、做好准备。

开始跨境销售的第一步，就是要先通过调查找到您的目标市场。

建议您可以从以下几点入手，了解每个目标市场的特殊之处：



## 目标客户

想知道他们有哪些购物习惯？[PayPal 市場觀測站（PayPal Passport）](#)可以帮助您了解特定国家 / 地区买家在进行海外购物时偏好的购物方式、购物动机以及可能造成他们弃购的原因。



## 竞争对手

您在当地最大的竞争对手是谁？不妨对比在线购物情况，了解他们的产品销往哪里，他们是否按当地货币提供价格，是否建立了当地网站。通过这些，您能获知他们对您潜在目标市场的重视程度。



## 销售渠道

考虑是直接使用您现有网站（提供翻译版本和当地货币选项），还是使用成熟的电商平台效果好。例如，您可以先在 [eBay](#) 上测试产品需求程度并尝试销售多款产品，然后决定是否要投资重新开发现有网站。





## 目标市场分析

在选择目标市场时，别忘了分析您的内部数据，找出日益壮大的客户群主要来自哪些国家 / 地区，并根据这些客户的购买模式，尝试向这些市场销售特定产品。





为客户提供更多付款选择

# 让客户可选择 以当地货币进行付款

了解目标市场客户在线购物时所偏好的付款方式至关重要。

导致海外客户放弃购物的主要原因之一，就是在结账时，他们无法使用偏好的付款方式，或无法以当地的货币进行付款，这让他们感到非常麻烦。

建议您在选择付款服务提供商时，务必确保他们能提供至少一个足以吸引您的目标市场客户的付款方式，例如：信用卡或 **PayPal**。

另外，尽管人们喜欢使用当地货币付款，但美元等国际通用货币也不失为一种选择。

如果付款服务提供商允许您采用多种不同货币列出价格，请选择使用该选项，如果您不支持客户以当地货币付款，那么请提供货币换算工具，以便客户可以看到精确的付款金额。







## PayPal 的安全措施能帮助您提高客户信任度从而带来销量

客户放弃跨境购物的另一个主要原因，就是他们担心个人信息的方式会不够安全。

使用 **PayPal** 收款，可帮您赢得海外客户的信任：**81%** 的跨境网购者表示，**PayPal** 能让他们更放心地从海外商家购物，因为他们知道只要购物符合条件，就能享受 **PayPal** 买家保障<sup>2</sup>。

此外，针对买家对“未经授权的交易”和“商品未收到”提出的索偿，**PayPal** 的卖家保护政策<sup>3</sup>也会为您提供保护。

借助 **PayPal**，您的业务可以在全球各地接受当地付款方式，免除了在海外开立多个商家账户的烦恼，只需一个 **PayPal** 账户，您就可以：

- ✧ 接受来自全球超过 **2 亿** 个活跃账户的付款
- ✧ 使用 **26** 种货币向超过 **200** 个国家 / 地区的客户销售商品
- ✧ 安心开发新市场，因为 **PayPal** 的专业团队将帮助您识别和规避欺诈活动，确保交易安全可靠





# 了解税收等相关法律法规

## 重视跨境贸易的法律法规

在开展跨境贸易时，如果不重视当地法律，就会致使商家利益受损，甚至造成法律后果，要考虑的重要因素包括：



### 1

#### 关税和税费

提前了解关税和税费是否会影响到您打算在目标市场销售的商品的价格，如果会产生关税，金额取决于商品类型和价值，某些商品不需支付任何关税就能进口。

提前告知买家他们是否需要支付额外税费，以免造成之后不好的客户体验，务必让买家了解，必须先缴纳关税和税费的才能收到商品。

要求买家对价值 **200 美元** 以上的商品进行签收，这是确保买家收到商品的有效做法。

### 2

#### 海关和法规

海关负责监管向当地进口的货物，所有国际货运都必须向该机构办理报关手续，为帮助海关官员了解货物的内容、价值和用途，您必须在包裹外面粘贴报关单，这样您的货物检查起来就会更容易，一些货运公司会提供这项服务。

不得将货物作为“礼品”申报，以虚报商品的方式逃避海关税费属于违法行为。

您可以在 **USPS.com** 上获取常用报关单的信息<sup>4</sup>，有关世界各地海关规定的更多信息，请访问世界海关组织。





## 自由贸易协定

中国已与全球超过 20 个国家 / 地区签订了自由贸易协定<sup>5</sup>，这些协议可以帮助外贸商家减免特定产品类型的关税。

为享受协定的自由贸易税率，您可能需要保存更多的记录，如果您计划向这些自贸协定缔结国出口商品，那么这些额外的工作可以帮助您节约成本。







# 建立完善的运送及客户服务

# 制定明确且客户容易理解的送货和退货政策

选择信誉良好的货运服务公司，有助于获得国际买家的信任。

大多数大型货运公司（如 **DHL**、**UPS** 和 **FedEx**）都会提供包裹处理、报关和税务文件以及运费计算等服务，有些公司会提供一站式跨境解决方案，涵盖了除货运之外的许多其他服务，例如：他们可能会将国家 / 地区的税费以及国际货运费纳入网页上的结账款项中，或者帮助您针对本地市场定制您的网站。

无论您选择哪种货运解决方案，请确保您的客户知道并详细了解您的运送和退款政策。





## 送货

请确保您的送货政策清晰易懂，并且能在网站上轻松找到。此外：

- ✧ 请阐述所有费用（运费，以及可能产生的关税）
- ✧ 提供预计送达时间，如果货运公司提供在线追踪服务，请告诉客户，这能让他们更加放心地向您购物

建议当订单总额达到一定金额时，可提供免运费优惠，这将有助于促使销售量的提高。



## 退货

制定清晰明确，且无法被质疑的退货政策，为增强客户的信任，可做出退货免运费承诺，请确保您的退货政策符合所有适用的法律，退货政策至少应概括：

- ✧ 当地消费者法律
- ✧ 退款详细信息，包括退款到账时间和退款形式（全额退款或者商店积分）
- ✧ 退货时间限制（例如，在商品发出后的28天内）
- ✧ 退货费、退货运费或其他费用



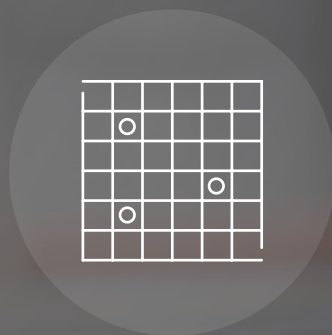
## 视“客户服务”为 首要要务

请确保客户可以在您的网站上轻松找到有关国际运送、退货和付款的政策，如果可以，请提供客户当地语言的版本以供浏览。

并且，应该要使海外客户可以通过手机或电子邮件轻松与您取得联系。您可以在网站上说明是否提供电话服务热线，是用当地语言还是英语提供支持。如果预算充足，最好开设 24 小时支持当地语言的客户服务热线。







# 评估市场需求并制定销售策略

# 制定在目标市场的业务发展规划

当您的跨境销售业务取得一定成功后，接下来的任务就是要提高需求量。建议您：

“有超过 **72%** 的买家表示更愿意在有提供当地语言的网站上购物。”

Mark Ellis, Webinterpret

1

充分利用节日购物季

[点击此处](#)查看有关全球主要节日的信息。

2

通过 eBay 销售

在 eBay 上刊登的商品，只要符合条件，便能直接在全球超过 54 个国家 / 地区的站点展示，轻松打入数百万 eBay 买家的市场。同时，这类电商平台还提供营销工具，帮助您发掘产品需求。

3

针对目标市场进行搜索引擎优化

搜索引擎优化（SEO）对建立国际品牌知名度非常重要，Google 是全球顶尖的搜索引擎，但在一些国家存在例外，如：在日本，是 Yahoo；在俄罗斯，是 Yandex；每个搜索引擎都有自己的排名条件和最佳优化方法。

4

本地化您的网站

语言会影响到搜索引擎优化的成效。在理想情况下，请使用当地语言习惯重新编辑网站内容。将您的网站完全翻译为当地语言也是一种最佳做法，这样您就可以针对搜索引擎优化确定最佳关键字和词组。

5

针对移动端进行优化

PayPal 高级经理 Sean Mulherin 指出：“美国零售商已开始通过优化国际网站移动端来提高跨境销售量。不过，很多新兴产业目前还不具备支持互联网技术的基础设施，一旦有了移动端，可以促使新消费群体进行在线购物。”



## 了解文化差异

要想以正确的方式向正确的消费者销售正确的产品，就必须了解当地的传统文化。

PayPal 市場觀測站（PayPal Passport） 已为您整理了有关许多国家 / 地区的文化禁忌和趋向、季节性事件和销售高峰期、当地税务和报关手续的信息。

此外，完善您的国际销售策略的另一个技巧，与已经开始在国际市场销售产品的其他小企业建立联系，以便向他们取经。



# 未来的客户在翘首以盼

像出国旅行一样，通过在线商店进行跨境销售是值得尝试的冒险，您可借此机会了解其他国家 / 地区和文化，与世界各地的客户建立关系。

当您做好准备后，您可以访问 [PayPal 市場觀測站 \(PayPal Passport\)](#) 获取更多工具和资源，或者访问 [www.paypal.com](http://www.paypal.com) 以了解更多信息。







<sup>1</sup> McKinsey Global Institute, “Global flows in a digital age”  
（《数字时代的全球经济流动》），2014 年 4 月。

<sup>2</sup> PayPal, “Modern Spice Routes: The Cultural Impact and Economic Opportunity of Cross-Border Shopping”  
（《现代香料之路，跨境购物的文化影响和经济机会》），2013 年。

<sup>3</sup> 请至 [www.paypal.com](http://www.paypal.com) 了解卖家保障的条件要求和信息。

<sup>4</sup> USPS 网站链接和其他网站链接仅供参考之用，并不代表这些内容得到 PayPal Inc. 的认可和批准。

<sup>5</sup> 请查看 <http://fta.mofcom.gov.cn/> 上的中国自由贸易协定页面，了解更多信息。



# 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](http://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](http://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。