



打造移动业务，提高盈利能力  
优化您的网站，发展移动商务

关注 "PayPal 外贸帮" 微信  
即时掌握最新外贸资讯



# 移动商务指南

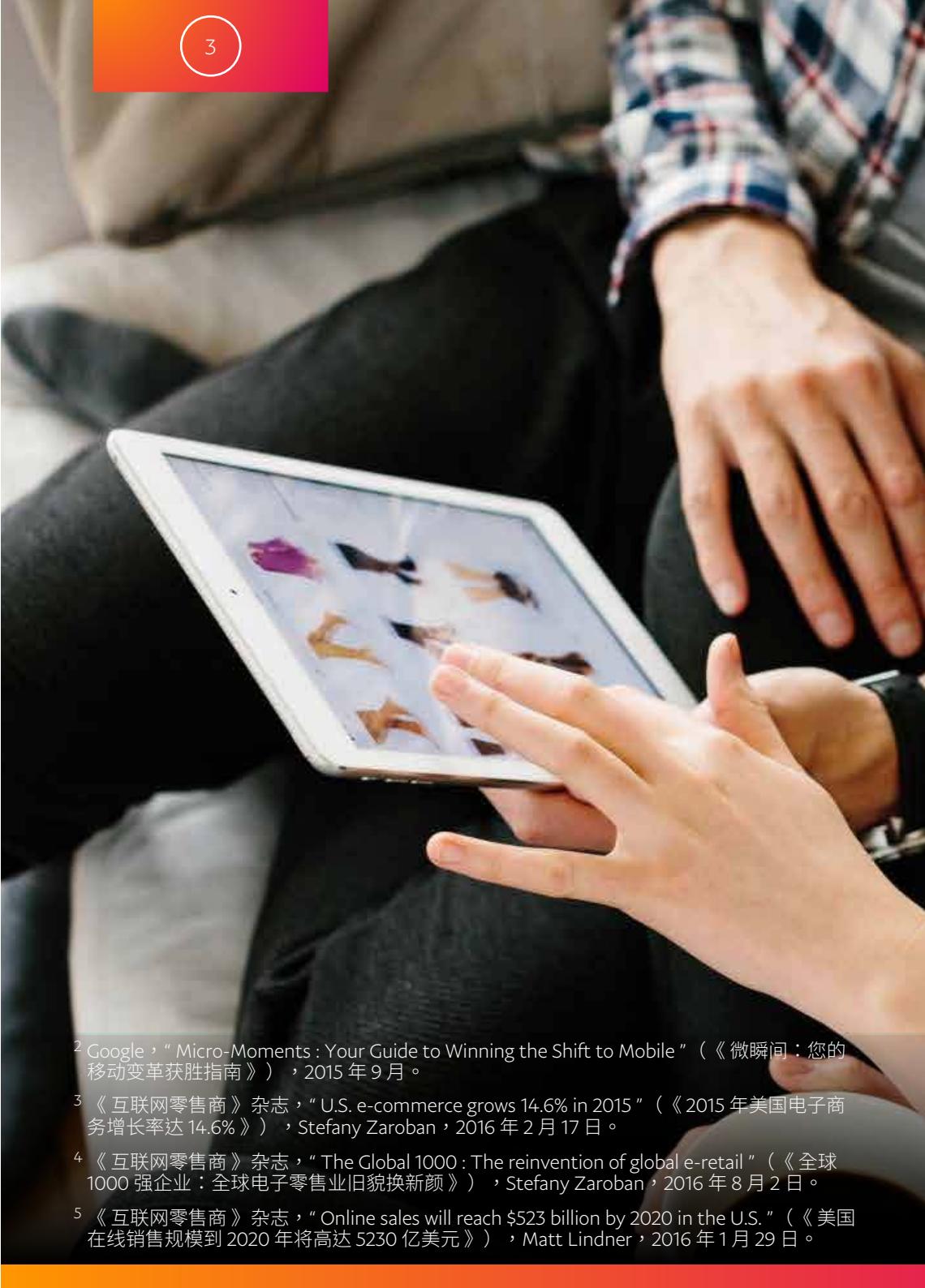
对于零售商而言，支持移动设备的网站不再是单纯的锦上添花，而是必不可少。

整体移动业务，尤其是移动商务（客户使用智能手机和平板电脑设备在线购物）正以令人瞩目的速度快速增长，Google 的报告“Micro-moments”提供了许多有关人们如何使用移动设备的有趣事实<sup>1</sup>：

- ◆ 87% 的人无论昼夜，始终将他们的智能手机带在身边。
- ◆ 30% 的人承认当手机不在身边时他们会变得焦躁不安。
- ◆ 68% 的人说他们会在早上醒来后的 15 分钟内查看自己的手机。
- ◆ 平均而言，人们每天查看自己的手机 150 次，并且每天花费 177 分钟来使用它们。
- ◆ 91% 的人在工作时会查看手机来寻找灵感。



<sup>1</sup> Google，“Micro-Moments : Your Guide to Winning the Shift to Mobile”（《微瞬间：在移动变革中制胜指南》），2015 年 9 月。



## 重要的不仅是移动设备的普及，更是人们对他们的偏爱有加：

- ✧ 在许多国家或地区（包括美国），在移动设备上的搜索量已然超过 PC 端<sup>2</sup>。
- ✧ 82% 的智能手机用户声称他们在店铺中购买商品前要先用手机上网咨询一下<sup>3</sup>。
- ✧ 65% 的智能手机用户同意，他们在智能手机上进行搜索时会寻找最相关的信息，而不在乎是哪家公司提供了这些信息<sup>3</sup>。
- ✧ 事实上，90% 的智能手机用户开始在线寻找信息时，并不完全确定想要购买哪个特定品牌<sup>3</sup>。
- ✧ 51% 的用户在其智能手机上进行搜索时发现了新的公司或产品。

2015 年，美国在线销售额达到了 3417 亿美元<sup>4</sup>，而全球消费者在 2015 年花费了 1.74 万亿美元<sup>5</sup>。来自 Forrester 公司的一份新报告估计，移动设备在 2015 年影响了在线和离线交易中 1 万亿美元以上的购买总额<sup>6</sup>。

移动商务的发展势头如此迅猛，以至于很多零售商，包括小型企业以及大型跨国企业，如今都秉承“移动优先”的观点，据此来筹划其所有在线活动。

<sup>2</sup> Google，“Micro-Moments : Your Guide to Winning the Shift to Mobile”（《微瞬间：您的移动变革获胜指南》），2015 年 9 月。

<sup>3</sup> 《互联网零售商》杂志，“U.S. e-commerce grows 14.6% in 2015”（《2015 年美国电子商务增长率达 14.6%》），Stefany Zaroban，2016 年 2 月 17 日。

<sup>4</sup> 《互联网零售商》杂志，“The Global 1000 : The reinvention of global e-retail”（《全球 1000 强企业：全球电子零售业旧貌换新颜》），Stefany Zaroban，2016 年 8 月 2 日。

<sup>5</sup> 《互联网零售商》杂志，“Online sales will reach \$523 billion by 2020 in the U.S.”（《美国在线销售规模到 2020 年将高达 5230 亿美元》），Matt Lindner，2016 年 1 月 29 日。

# 您的网站支持移动设备吗？

第一步是检查您是否已经拥有一个移动优化网站。

45%  
智能手机用户使用他们的手机进行在线购物<sup>6</sup>

不要想当然地认为：因为您的网站在 PC 端上看起来很棒，在移动设备上就会拥有同样的视觉效果和使用体验，您应该拿起您的手机进行检查。

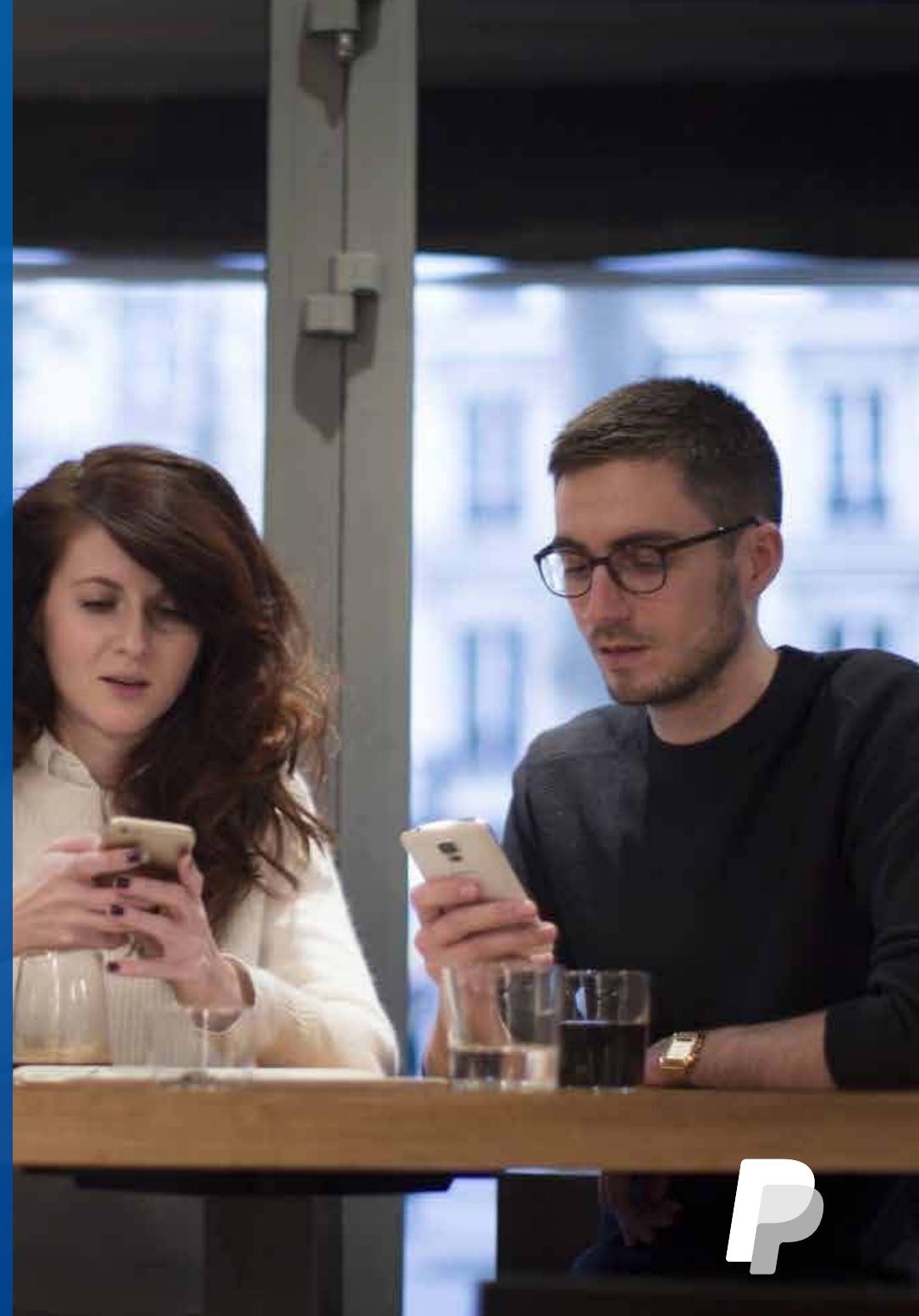
请在各种不同的设备上检查您的网站，包括：平板电脑、智能手机、安卓和苹果系统。

请考虑用户能否轻松地查找信息，让您自己成为神秘购物者，亲身体验购物流程，或者在他人浏览您的网站时，留心观察并密切关注可能会影响客户付款的任何冲突和不满的体验。

邀请几位朋友在您的网站上查找和购买各种物品，在他们尝试浏览您的网站时注意观察他们卡在了哪一个环节上了？他们在购买过程中有哪些期待？他们的实际体验又如何？

只需 2 ~ 3 名测试人员就可以帮助您发现在您的网站上进行购物和结账时遇到的棘手问题。

<sup>6</sup> 资料来源：eMarketer 公司，2016 年 2 月。 <http://www.emarketer.com/Article/Most-Digital-Buyers-Will-Make-Purchases-via-Smartphone-by-2017/1013590>



# 最佳设计方法

如果您认识到需要让您的网站焕然一新，请考虑以下建议：

1

## 树立“移动优先”的观点

将您的移动网站本身视为一个独立的项目，不要尝试简单地改造您的旧 PC 端网站。

2

## 简化导航操作

将大程度地减少数据输入、点击和缩放操作，使用大按钮、更大的字体和固定的导航栏。

3

## 支持各种设备

在各种尺寸的设备、浏览器和屏幕上检查您的移动网站从 4 英寸的智能手机屏幕一直到最大的平板电脑。

4

## 设置固定的添加到购物车和结账按钮

确保这些按钮始终位于屏幕上，方便客户购物。

5

## 提供您的电话号码

在信息页面上和整个结账流程中（尤其是在用户可能会遇到问题的地方）提供您的电话号码。

6

## 一图胜千言

图片具有强大的功能，使用简单、整洁且专业的产品图片来销售您的商品。

7

## 完善您的移动付款流程

简化您的付款流程，减少购物车弃购的情况，让访客在结账时最大程度地减少文本输入操作，并使用适用于移动端的优化付款方案。

8

## 考虑为忠诚的回头客提供移动应用程序

开发移动端应用程序可以有效地建立和奖励客户忠诚度。若经过精心设计，他们可以作为加深客户关系的平台。



## PayPal 如何帮助移动商务发展

PayPal 的解决方案专为移动付款而设计，这些解决方案简化了付款流程，有助于减少错误、提高转化率。

例如：PayPal 最近委托进行的一项研究表明，PayPal 交易的结账转化率要比非 PayPal（借记卡或信用卡）交易高出 44%<sup>7</sup>。

PayPal 简单而又安全，让您的客户避免了在小屏幕上，或是公共场合输入信用卡和借记卡信息以及账单和发货信息的尴尬情况（甚至可能存在危险）。在移动设备上使用 PayPal 结账像在 PC 端上一样方便，客户只需点击几次即可完成结账。

如需了解有关移动商务的最新发展和 PayPal 如何帮助您充分利用移动优化的更多信息，请访问 [paypal.com](http://paypal.com)。

“ 我们有将近 40% 的在线销售额是买家通过移动设备完成的。PayPal 不断地帮助我们迎合买家需求，提供更好的移动端结帐体验。 ”

Eric Michael Elliott, Cofounder, Ambush Board Co.

<sup>7</sup> 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 作为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。



# 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，帮您扬帆海外，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。