

더 높은 판매 전환율은 온라인 경험으로 시작됩니다



성장하는 전자상거래 시장에서 점유율을 높이세요.

온라인 판매가 전 세계적으로 증가하고 있는 가운데, 바쁜 쇼핑객들은 쉽고 안전하게 구매할 수 있는 완벽한 경험을 기대합니다. 귀사에서 제공하는 고객경험은 온라인 비즈니스 성공에 도움을 줄 수 있는 중요한 차별점입니다.



훌륭한 온라인 고객경험이 중요한 이유.

세계적으로 더욱 많은 사람들이 온라인 쇼핑을 하고 있지만, 판매가 마무리되면 편리함과 신뢰성이 필수적입니다.

17%

연간 전자상거래 성장률¹

73%

구매 또는 결제에 모바일기기 사용률²

70%

온라인 거래 포기율³

80%

빈약한 경험 후 사이트 이탈률⁴

결제경험을 최적화하여 매출을 늘리세요.

쇼핑객이 안심하고 혼란스러워하지 않으며 쉽게 결제하도록 하세요.

①

모든 제품 페이지에 PayPal Checkout을 표시

하여 쇼핑객이 빠르게 결제하도록 돕고 구매전환율을 높이세요. 5명 중 3명의 쇼핑객은 PayPal이 함께 있는 경우, 더 많이 구매하려고 합니다.⁵

②

결제 절차를 간소화

하여 카트 포기율을 낮추세요. 쇼핑 페이지, 미니카트 팝업 제품정보, 결제방법 페이지에서 PayPal Checkout 을 사용할 수 있게 하세요.

③

모바일용 사이트를 최적화

하여 고객이 작은 화면에 입력하는 개인정보를 줄이세요. PayPal 은 빠르고 쉬운 모바일 결제를 제공합니다.

고객경험을 최적화하는 다른 방법.

결제방법 제시와 결제경험을 최적화하는 방법은 매우 중요하지만, 다음과 같은 또 다른 최적화는 고객의 신뢰를 높일 수 있습니다.

<p>기본사항 수정 - 사이트에서 손상된 링크, 사라진 이미지, 맞춤법 및 문법적 오류를 확인하세요.</p>	<p>전체제품 설명 제공 - 사양, 기능, 규격 등 쇼핑객이 알고 싶어 하는 내용을 알려주세요.</p>
<p>신뢰 증거 표시 - 보안 배지, 전문 멤버십, 보증, 고객리뷰로 자신감을 심어주세요.</p>	<p>다양한 통화 제시 - 쇼핑객들은 해외에서 자신이 사용하는 통화로 결제할 수 있는 경우, 더 많이 구매합니다.⁶</p>

온라인 주문을 더 잘 관리하는 방법.

주문, 배송, 고객문의를 관리하는 방식을 최적화하여 재구매를 유도하세요.

- 

정확한 배송시간.
무리한 약속은 금물입니다. 국제배송은 20일이 넘지 않는 것을 목표로 하세요.
- 

믿을 수 있는 배송서비스 이용.
배송업체의 규모, 경험, 고객 등 자격을 확인하세요.
- 

추적 ID 사용.
고객과 함께 배송상황을 공유하세요.
- 

원활한 반품절차.
명확한 “무조건” 반품 또는 환불정책으로 분쟁을 줄이세요.
- 

불만사항 신속 처리.
빠르고 정중한 대응은 지불거절 및 분쟁을 최소화할 수 있습니다.
- 

쉽고 빠른 연락.
이메일, 전화, 온라인채팅, 소셜미디어, 자동회신을 이용하세요.

“PayPal은 단순히 일반적 관습을 바꾸어, 고객들이 온라인에서 안전하게 결제할 수 있도록 함으로써 고객의 모든 우려를 없앴다. 우리는 쇼핑객들이 고가품에 PayPal을 이용하도록 추천하며, PayPal은 우리 고객들이 더 안전하고 더 빠르고 더 쉬운 방법으로 쇼핑할 수 있도록 돕고 있다.”

- Hemo, CEO, LastPrice

1 PayPal이 의뢰한 Ipsos MORI PayPal 인사이트 2018. 표본 수=34,000, 31개 시장. 성인(18+) 대상 온라인 조사, 2018년 3월 - 5월.

2 PayPal (2019년 3분기), PayPal이 의뢰한 Ipsos 조사, Mobile Commerce Research, 11개 시장(영국, 프랑스, 독일, 이탈리아, 스페인, 호주, 인도, 일본, 미국, 멕시코, 브라질), 온라인 쇼핑 방법 조사에 대한 약 22,000 소비자, 4,602 기업의 응답.

3 Baymard Institute (2020), 전 세계 온라인 쇼핑카드 포기율, 2006 - 2019년 [Graph]. 2020년 12월 검색: <https://www.statista.com/statistics/477804/online-shopping-cartabandonment-rate-worldwide/>, <https://baymard.com/lists/cartabandonment-rate>

4 HubSpot (2020년 업데이트), 확보비용에 관한 믿기 힘든 진실(그리고 고객이 비용을 절약해주는 방법), <https://blog.hubspot.com/service/customer-acquisition-study>

5 PayPal (2018). PayPal이 Logica Research에 의뢰하여 2018년 11월에 수행된 조사. 2,000명의 소비자 중 절반은 PayPal 재무 사용자, 절반은 PayPal 재무 비사용자임.

6 PayPal이 의뢰한 Ipsos MORI PayPal 인사이트 2018. 표본 수=34,000, 31개 시장. 성인(18+) 대상 온라인 조사, 2018년 3월 - 5월.