

提高結帳成交率的模範方案

助你贏得網上買家的信任，跨過成功交易的最後一關

P2 結帳經驗的重要性

P4 整合 PayPal 的重要貼士

P6 其他有效提高成交率的方法

P8 檢查清單



買家結帳體驗 對銷售的影響舉足輕重

經營網上商店的你，不妨考慮採用本文提供的各項重要網上銷售策略，進一步邁向成功之路。

假設你的目標客戶來到你的網站，對你的商品愛不釋手，並決定要即時買下，你距離成功銷售只欠一步：結帳。然而，往往就是這一道最後的障礙，令許多潛在客戶最終空手而回。立刻改善結帳體驗，讓客戶快捷安心地完成購買流程，助你提升銷售表現。

超過 67% 客戶從不點擊「付款」按鈕¹

最近，Baymard Institute 深入調查 22 份由知名機構發表的電子商務購物車研究報告，以統計網上買家的平均結帳放棄率——意思是指開始網上訂購流程的買家當中，有多少比率的買家沒有完成交易；他們發現，居然有高達 67.44% 的買家放棄結帳，比例驚人。

為什麼網上買家常會中途放棄交易？

要改善購物車成交率並提升銷量，首先必須了解為何全球這麼多潛在網上買家會在完成付款前放棄交易。根據 Practical eCommerce 的研究²顯示，部分放棄購物的原因並非商戶所能控制，例如：

37% 的買家想再到其他商店格價

36% 的買家當時未有購物預算

雖然如此，有許多常見的放棄結帳原因，卻是商戶能夠消除的。

¹ Baymard Institute, <http://baymard.com/lists/cart-abandonment-rate> (2013 年 10 月)

² 《放棄交易的原因》(Reason for cart abandonment), Listrak <http://www.listrak.com/Solutions/Reasons-for-Cart-Abandonment.aspx> (2013 年 10 月)

高額或隱藏運費

Practical eCommerce 發現，買家放棄交易的第一大原因是運費高昂（46%）。由於運費通常要在結帳流程的最後步驟才會顯示，因此衍生兩方面的問題：

第一，買家會對最後才新增的額外費用感到驚訝；第二，查看和比較訂單總額非常浪費時間。許多潛在買家會對此感到不悅，最終決定往別處購物。

網站不提供買家首選的付款方式

付款是網上購物流程的重要步驟，所以買家必然會非常重視，選用他們信賴的付款方式。

24% 網上買家因為商戶沒有提供其首選付款方式，最終放棄交易³。



安全顧慮

網上買家不僅要求選擇網上付款的方式，付款時更需要安全感。有 21% 買家表示因為擔心信用卡資料外洩，所以未有完成購物；因此，及早建立買家對你的信任，也是十分重要的³。

細心分析購物車統計資料

雖然研究歸納出半途放棄交易是全球普遍現象，但若能深入了解令客戶繼續或放棄網上購物的原因，都能為你帶來重要啟示。建議你使用 Google Analytics 等工具或購物車供應商所提供的統計資料，分析客戶半途放棄交易的比例，以及結帳流程中哪些步驟最常令客戶裹足不前。

推廣更安全、更簡單、更迅速的付款方式

PayPal 深受全球各地超過 1 億 3 千萬名客戶信賴。當你了解到許多買家選擇放棄交易，是因為商店無法讓他們以首選的方式付款，你便順理成章應當改善網上商店站的 PayPal 整合方案，藉此改善成交率並推動銷售量上升。

測試整合 PayPal 的成效

2012 年，PayPal 與多家德國商戶合作，試驗不同網站改善方案對降低結帳放棄率的成效⁴。研究人員採用 A/B 對照測試法，記錄各種改善方法對提升結帳成交率的實際效果，發現網站採用所有改善方法後，成交率大幅提升 9.91%⁴。

雖然我們不能保證這些改善方法也能為你的網站提升成交率達 9.91%，但我們強烈建議你嘗試在網站上採用它們，然後再評估成交率和銷量有否提升。

³ 《放棄交易的原因》(Reason for cart abandonment), Listrak <http://www.listrak.com/Solutions/Reasons-for-Cart-Abandonment.aspx>

⁴ PayPal 德國，《模範整合方案研究》(Best Practice Integration Study)，2012。研究在 2012 年初對 6 商家合共 269,442 名訪客進行，分析 PayPal 整合方法對提升電子商務標準訂購流程的成交率有何作用。

整合 PayPal 的重要提示

以下整合步驟有助簡化結帳流程，亦能確保客戶知道你接受 PayPal 付款。

1 在網站首頁展示 PayPal 標誌

在全球擁有超過 1 億 3 千萬名網上買家信賴 PayPal 服務，因此，當你開始接受 PayPal 收款，亦即打開迎接這批潛在客戶的大門。在網站的當眼位置展示 PayPal 標誌，就能讓客戶即時知道你接受 PayPal 付款，不會白白流失寶貴客戶。

步驟 1 - 前往 [PayPal 網站](#)並下載 [PayPal 標誌](#)

步驟 2 - 在網站首頁上展示 [PayPal 標誌](#)

最理想做法是讓客戶無需捲動頁面，即可看到 PayPal 按鈕。



2 在產品和結帳頁面上加入 PayPal 標誌

不是每一位客戶都透過首頁進入你的網站，有些客戶是從格價網站，或者從搜尋引擎結果轉到你的產品頁面。所以，在每個產品頁面上展示 PayPal 標誌，就能確保所有潛在客戶都知道你接受 PayPal，能更快速、方便和安全地完成購物。

步驟 1 - 前往 [PayPal 網站](#)並下載 [PayPal 標誌](#)

步驟 2 - 在相關頁面上展示 [PayPal 標誌](#)

在你的產品和結帳頁面上展示 PayPal 標誌時，最理想做法是讓客戶無需捲動頁面，即可看到 PayPal 按鈕。

3 將 PayPal 設定為首選付款方式

PayPal 是深受網上買家歡迎的付款方式，因此接受 PayPal 付款的電子商務店鋪，理所當然得到更多網上買家支持。



若你提供多種付款方式，可以考慮將 PayPal 設定為首選甚至預設付款方式，讓客戶更迅速完成整個結帳流程。

4 在 PayPal 結帳步驟顯示購買商品的詳細資料

買家加入購物車的每一件商品，你都應在網站上清楚列出商品說明、運費及稅項資料等詳細資料，並確保這些資料也會在 PayPal 結帳頁面上顯示，讓買家即使離開你的網站進行付款，都仍然清楚了解購買商品詳情。這有助於鞏固買家對你商戶的信心，提高訂單金額的透明度，避免買家在付款一刻才驚覺總額不如預期，最終放棄交易。

開發人員提示

只需將購物車資料傳送到相關參數，即可完成相關操作。如有疑問，請聯絡你的開發商，到我們的開發商入門網站查閱詳細資料。

[「網站付款標準版」使用說明](#)

[「快速結帳」使用說明](#)

5 展示你的業務商標，並自訂 PayPal 結帳頁面

你可在 PayPal 結帳頁面上加入業務商標，並採用與你網站相配的色彩主題，令整個結帳流程的觀感更為專業和一致，亦能讓買家肯定自己到達正確的結帳頁面。消除買家在結帳過程中的疑慮，讓他們安心完成付款，對你的業務必然有利。

步驟指示

1. 登入 PayPal 帳戶
2. 前往「個人檔案」
3. 前往「我的銷售工具」
4. 前往「自訂付款頁面」然後按一下「更新」設定你的 PayPal 付款頁面
5. 當你進入「編輯自訂頁面樣式」新頁面後，設定「頁面樣式名稱」、「標誌圖片 URL」及「購物車區漸層色彩」這三個標籤

你的公司標誌

訂單摘要

說明	金額
<u>物品說明 1</u>	\$79.00
物品 #123 物品價格: \$79.00 數量: 1	
<u>物品說明 2</u>	\$99.00
物品 #234 物品價格: \$99.00 數量: 1	
物品總計	\$178.00
税金	\$15.54
運費和處理費	\$10.50
預計總計 \$204.04 USD	

提高成交率的其他有效方法

允許買家無需註冊為你的網站會員，即可付款

要求客戶註冊成為網站會員，本身是一件有利業務的事，因為你能在買家購物後再次聯絡對方，維繫長遠客戶關係。然而，註冊程序有時會令潛在買家卻步，使你做不成買賣。

不妨考慮讓買家無需註冊，即可以「訪客」身份購物結帳，在完成交易後才邀請客戶加入郵寄清單，取得日後聯絡的資料⁵。

製作適合在流動裝置上瀏覽的網站和購物車

流動商務的出現正迅速改變網上購物模式，而隨著智能手機和平板電腦日益普及，網上購物變得更為蓬勃，使用流動裝置完成購物的買家也越來越多。

PayPal 的「快速結帳」和「網站付款標準版」產品已經過優化設計，適合在流動裝置上瀏覽，所以不論買家使用任何尺寸的流動裝置螢幕，都能輕鬆購物。

⁵ 聯絡客戶時，請務必遵守相關的法例規定。

1 優化網站的流動裝置瀏覽體驗，抓緊流動買家

基於越來越多人使用手機或平板電腦上網購物，優化商店網站的流動裝置支援度，使網頁更適合在較小的手機螢幕上的顯示和使用，就能提升整體流動購物體驗。這樣一來，在你網站上購物的客戶也會增加。

根據 eBay 委託 Verdict Research 所做的研究⁶顯示，四分三流動用戶表示會在優化流動體驗的網站上購買更多商品；而另一方面，未有顧及流動買家體驗的網站則會招致負面效果，有 61% 用戶表示不會再次瀏覽未有優化流動體驗的網站。



61% 買家不會再訪



2 利用 PayPal 進一步便利流動買家

PayPal 的「快速結帳」和「網站付款標準版」這兩大核心結帳產品都已經過優化設計，支援任何尺寸的流動裝置螢幕，讓客戶輕鬆輸入資料並完成付款。此外，你可以在結帳流程前段加入「使用 PayPal 結帳」按鈕，讓客戶毋須使用細小的螢幕和鍵盤來輸入信用卡和地址等繁複資料，使購物過程更流暢便利。

⁶ Verdict Research and eBay, 2011, 《把握流動零售商機》(Seizing the Mobile Retail Opportunity)。
資料來源：www.ebay-mobilemediacentre.mobi/documents/mobile_manifesto.pdf

核對清單

現在，相信你已經了解網上購物車流程的優劣對業務影響舉足輕重，所以請把握時機，立即採取實際改善行動。

以下清單列出本文提及的各項建議，有助改善網上銷售成交率、提升盈利及維繫長期客戶。

- ☐ 在網站首頁展示 PayPal 標誌
- ☐ 在產品和結帳頁面上加入 PayPal 標誌
- ☐ 將PayPal 設定為首選付款方式
- ☐ 讓買家輕易查看所購物品詳情
- ☐ 展示你的業務商標，並自訂 PayPal 結帳頁面
- ☐ 允許買家無需註冊為你的網站會員，即可付款
- ☐ 製作適合在流動裝置上瀏覽的網站和購物車

有任何問題嗎？

請按一下任何 PayPal 頁面下方的「聯絡我們」與客戶服務中心聯絡。