

提高交易成功率 最佳實務指南

了解如何贏得網路買家的信任並提高交易成功率，
進而提升銷售業績。

P2 結帳經驗的重要性

P4 PayPal 整合須知

P6 改善交易成功率其他須知

P8 項目核對表



了解買家結帳經驗 對你的重要性

若你正在經營網路商店，可參考以下幾項網路銷售策略，將有助你邁向成功之路。

即使買家非常喜歡你網站上所販賣的商品並決定要購買，他們仍然很有可能兩手空空地離開，除非你在最後一道結帳關卡能夠提供方便的服務與流程。

超過 67% 的買家從未按下「付款」按鈕¹

Baymard Institute 在近期內深入探究市場 22 份主要電子商務購物車研究報告，以統計買家的平均放棄購買機率，也就是在網站上發出訂單的買家中，有多少比例的人沒有完成交易，所得到的數字竟高達 67.44%。

為什麼買家還沒完成結帳就離開網站？

為改善交易成功率與銷售狀況，我們先要了解為什麼全球有那麼多潛在網路買家，最後決定放棄購買沒有完成結帳。根據 Practical eCommerce 的研究顯示²，買家有部分放棄購買的動機我們無法掌握，例如：

37% 的人想到其他商店比價

36% 的人當時沒有足夠預算

但還是有許多常見的放棄原因，是賣家能夠做出改善的。

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

² 網路購物放棄購買原因, Listrak <http://www.listrak.com/Solutions/Reasons-for-Cart-Abandonment.aspx> (2013 年 10 月)

高額或隱藏的運費

Practical eCommerce 發現高額運費是買家未完成結帳的主要原因（46%）。由於運費通常會在結帳程序的最後步驟才顯示，因此會出現 2 個問題。

第一，買家會對於最後才加上的額外費用感到驚訝；第二，當買家須要麻煩費時地查看或比較總價。因此許多潛在買家會感到失望而決定前往他處購買。

無法使用偏好的付款方式

付款是網路購物程序中的重要步驟，所以買家必然相當重視付款選擇及方式。

24% 的買家因為找不到偏好的付款方式而放棄交易³。



結帳安全考量

網路買家不僅希望能選擇付款方式，更重要的是能夠安心結帳。有 21% 的買家因考量信用卡資料的安全而中止購物程序，因此，即早建立買家對你的信任十分重要³。

查看自己的統計數據

我們提供的放棄購買相關研究結果反應的是全球現況，對於了解你你的買家完成或放棄購買的動機也非常重要。你可以使用像 Google Analytics 分析工具，或購物車業者所提供的統計資料，了解在你的網站放棄購買的人數及時間點。

提供更安心、簡單且迅速的付款方式

PayPal 在全球擁有超過 1 億 3 千萬個活躍用戶。若無法提供買家所偏好使用的付款方式，可能會使買家選擇放棄交易。將 PayPal 整合至你的網站，就能幫助提升交易成功率，進而增加銷售。

試用 PayPal 的服務

PayPal 在 2012 年與德國數家商店合作，測試幾項網站改善設定，查看其對於放棄結帳的影響⁴。透過 A/B 測試方法，紀錄不同設定對於交易成功率的影響，研究結果顯示，若網站完成所有改善設定後，交易成功率可大幅增加 9.91%⁴。

雖然我們無法保證這些改善設定也能將你的交易成功率提升 9.91%，但我們仍建議你嘗試，看看交易成功率與銷售量是否能夠提升。

³ 網路購物放棄購買原因, Listrak <http://www.listrak.com/Solutions/Reasons-for-Cart-Abandonment.aspx>

⁴ PayPal Germany, 最佳實務整合研究, 2012。研究範圍為 2012 上半年接受 PayPal 分析的 6 家商店，總計 269,442 人次的訪客，在電子商務標準訂購流程中所提升的交易成功率。

PayPal 整合指南

透過下列的整合步驟，讓買家知道你已接受使用 PayPal 結帳，同時簡化你的結帳程序。

1 在首頁上放置 PayPal 標誌

PayPal 在全球擁有超過 1 億 3 千萬個活躍用戶，這些信任 PayPal 的買家都是你的潛在買家，所以請明確讓買家知道他們可以在你的網站上，使用 PayPal 結帳。

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

步驟 2 - 在首頁上放置 [PayPal 標誌](#)

最好的方式是讓買家無須向下捲動頁面，即可清楚看見 PayPal 標誌。



2 在商品及結帳頁面上加入 PayPal 標誌

不是每個人都會造訪你的首頁，許多買家透過比價網站，或在搜尋引擎中搜尋特定產品，直接前往你的商品頁面，在每項商品頁面上放置 PayPal 標誌，這些潛在買家即可知道你已接受使用 PayPal 結帳，快速、方便又安全。

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

步驟 2 - 在首頁上放置 [PayPal 標誌](#)

在商品及結帳頁面上放置 **PayPal** 標誌，最好的方式是讓買家一進入商品頁面即可看見此標誌。

3 將 PayPal 設為預設的付款方式

PayPal 是網路買家偏好的結帳方式，所以大多數的網路買家會優先選擇接受 PayPal 結帳的網路商店。



若你提供多種付款方式，請考慮將 PayPal 設為優先或預設選項，讓買家能更迅速完成結帳程序。

4 在 PayPal 結帳程序中顯示購物詳細資料

買家將商品加入購物車後，你應在網站上清楚顯示商品說明、運費及稅金資料；

你也可以在 PayPal 結帳頁面中顯示上述詳細資料，讓買家即使離開你的網站進行付款，仍然可以看見購買的商品資訊。

此策略可建立買家對你的信任，並且讓買家清楚了解所需支付總金額，避免他們付款前放棄購買。

開發人員適用的指南

將購物車詳細資料轉移至 PayPal 結帳頁面的相關參數。請聯絡你的開發人員查看我們的開發人員指南。

[網站付款標準版產品指南](#)

[快速結帳產品指南](#)

5 放置你的標誌並自訂專屬 PayPal 結帳頁面

在 PayPal 結帳頁面加入你的標誌與專屬顏色識別，讓結帳流程呈現一致且專業的感覺，而買家也能更確信自己在正確的結帳頁面上。提供買家更為舒適的結帳體驗，將有助於提升你的銷售。

步驟指示

1. 登入你的 PayPal 帳戶
2. 前往「個人檔案」
3. 前往「我的銷售工具」
4. 點擊「自訂付款頁面」旁的「更新」連結，進行 PayPal 結帳頁面設定
5. 請新增一個頁面樣式，你會被帶往「編輯自頁面樣式」頁面，設定「頁面樣式名稱」、「標誌圖片 URL」及「支付購物款項流程底色」

你的公司標誌

以下是你的帳單

說明	金額
商品說明 1	\$79.00
商品 #123 商品價格: \$79.00 數量: 1	
商品說明 2	\$99.00
商品 #234 商品價格: \$99.00 數量: 1	
物品總計	\$178.00
稅金	\$15.54
運費和處理費	\$10.50
總計 \$204.04 USD	

改善交易成功率的其他須知

允許買家網站不需註冊你的網站會員也能進行結帳

要求買家註冊成為你的會員是件有益的事，能讓你在買家購物後再次聯絡對方，增加回客率。然而，註冊程序對買家在結帳時可能是個阻礙，進而對業績造成負面影響。

請考慮讓買家不需註冊，即可用「訪客」的身份購物並結帳，在買家完成購物後，再邀請對方訂閱你的電子報，方便你日後取得詳細資料⁵。

製作適合在行動裝置上瀏覽的網站與購物車

行動商務的出現，徹底改變網路購物的型態，隨著智慧型手機與平板電腦的普及率不斷提高，透過行動裝置購物的現象也越來越廣泛。

PayPal 的「快速結帳」與「網站付款標準版」產品已針對行動裝置進行最佳化，無論買家的行動裝置螢幕尺寸，都能輕鬆瀏覽購物。

⁵ 聯絡買家時，請務必遵守任何相關法規。

1 提供行動版網站可吸引使用行動裝置的買家

提供行動版網站，方便買家使用手機瀏覽網頁；改善手機或平板電腦購物的體驗，能讓日漸增長的行動裝置使用者願意前往你的網站購物，進而提升你的銷售。根據 eBay 委託 Verdict Research 所做的研究顯示⁶，若有更多網站針對行動裝置進行最佳化，有四分之三的行動裝置用戶會透過行動裝置購買更多商品；而未針對行動裝置進行最佳化的網站則獲得負面的結果，高達 61% 的買家表示不會再造訪未針對行動裝置進行最佳化的網站。



61% 買家表示不會再造訪



2 PayPal – 減少使用行動裝置購物的阻礙

「快速結帳」與「網站付款標準版」是 PayPal 的重要結帳產品，且均已針對行動裝置進行最佳化，無論買家的行動裝置螢幕尺寸，都能輕鬆輸入詳細資料並完成付款。此外，若在結帳流程前段放置 PayPal 結帳按鈕，買家便不需要麻煩地輸入所有個人詳細資料，例如難以使用行動裝置輸入的信用卡詳細資料及地址，都可由 PayPal 自動帶入。

項目核對表

現在，你已經了解網路結帳流程好壞對於你的銷售所造成的影響，是時候開始採取實際行動了。

下方為上述所提為能協助你改善交易成功率、獲利及買家忠誠度的設定檢核表。

- ☐ 在首頁上放置 PayPal 標誌
- ☐ 在商品及結帳頁面上加入 PayPal 標誌
- ☐ 將 PayPal 設為優先付款方式
- ☐ 讓買家能夠輕鬆查看購物詳細資料
- ☐ 放置你的標誌並自訂專屬 PayPal 結帳頁面進行結帳
- ☐ 允許買家網站不需註冊你的網站會員即可進行結帳
- ☐ 製作適合在行動裝置上瀏覽的網站與購物車

有任何的問題嗎？

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。