



电子商务系列创新型精品教材

跨境电子商务

主 编 谢丽云 刘明浩

跨境电子商务

KUAJING DIANZI SHANGWU

主 编 谢丽云 刘明浩



扫描二维码
共享立体资源

北京出版集团公司
北京出版社

北京出版集团公司
北 京 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

跨境电子商务 / 谢丽云, 刘明浩主编. — 北京 :
北京出版社, 2017. 6 (2022 重印)
ISBN 978-7-200-12992-2

I. ①跨… II. ①谢… ②刘… III. ①电子商务—高等职业教育—教材 IV. ① F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 092795 号

跨境电子商务

KUAIJING DIANZI SHANGWU

主 编: 谢丽云 刘明浩
出 版: 北京出版集团公司
北 京 出 版 社
地 址: 北京北三环中路 6 号
邮 编: 100120
网 址: www.bph.com.cn
总发行: 北京出版集团公司
经 销: 新华书店
印 刷: 定州市新华印刷有限公司
版 次: 2017 年 6 月第 1 版 2022 年 4 月修订 2022 年 5 月第 4 次印刷
开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张: 18.5
字 数: 307 千字
书 号: ISBN 978-7-200-12992-2
定 价: 49.50 元

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

目 录

单元一 跨境电商平台基本操作 / 1

- 任务一 跨境电商的概念 / 2
- 任务二 阿里巴巴国际站的基本操作 / 8
- 任务三 全球速卖通平台的基本操作 / 18
- 任务四 ebay 平台的基本操作 / 29
- 任务五 Wish 平台的基本操作 / 33

单元二 海外市场调研 / 38

- 任务一 全球主要跨境电子商务市场发展情况调研 / 40
- 任务二 主流的跨境电子商务平台调研 / 46
- 任务三 商品 / 行业跨境电商市场调研 / 57

单元三 跨境电子商务物流 / 74

- 任务一 跨境电商物流综述 / 75
- 任务二 邮政物流 / 79
- 任务三 商业快递 / 82
- 任务四 运费模板设置 / 86

单元四 跨境电子商务支付 / 91

- 任务一 跨境电子商务平台主要支付方式 / 92
- 任务二 国际信用卡支付 / 95
- 任务三 网上信用证支付与结算 / 98
- 任务四 PayPal 支付与结算 / 107
- 任务五 国际支付宝支付与结算 / 114

单元五 跨境电子商务选品 / 122

- 任务一 跨境选品综述 / 123
- 任务二 速卖通平台数据纵横工具的应用 / 133
- 任务三 速卖通站内选品 / 135
- 任务四 速卖通站外平台选品 / 157
- 任务五 寻找货源 / 167

单元六 定价和发布 / 172

- 任务一 产品定价 / 173
- 任务二 速卖通平台产品发布 / 180
- 任务三 淘代销产品发布 / 200

单元七 跨境电子商务营销 / 206

- 任务一 店铺自主营销 / 207
- 任务二 速卖通店铺营销活动 / 214
- 任务三 电子邮件营销（EDM 营销） / 232
- 任务四 SNS 社会化网络营销 / 238

单元八 跨境电子商务数据分析 / 245

- 任务一 数据分析概述 / 246
- 任务二 数据分析引流 / 249
- 任务三 店铺经营数据分析 / 265

单元九 客户服务 / 272

- 任务一 客户服务的概述 / 273
- 任务二 信用评价 / 275
- 任务三 纠纷的预防和处理 / 279

参考文献 / 290

单元一

跨境电商平台基本操作

知识目标

通过本单元的学习，掌握跨境电商的内涵、分类和特征。了解目前主流跨境电商平台包括阿里巴巴国际站、速卖通、亚马逊、ebay、Wish 的特点和平台优势，了解各个平台的基本规则。掌握阿里巴巴国际站、速卖通、亚马逊、ebay、Wish 五个平台的注册流程、基本操作方法和注意事项。

技能目标

能够说出跨境电商的内涵、分类和特征。能够完成跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、亚马逊、ebay、Wish 平台的注册。掌握阿里巴巴国际站、速卖通、亚马逊、ebay、Wish 平台注册跨境电商平台的不同之处。

素养目标

培养认真、细致、客观、谨慎的职业态度；培养一丝不苟、严谨务实的职业意识；遵守第三方跨境电商平台注册相关规则。

课程思政

职业素养是人类在社会活动中需要遵守的行为规范。个体行为的总合构成了自身的职业素养，职业素养是内涵，个体行为是外在表象。职业素养主要包括职业道德、职业思想（意识）和职业行为习惯。

请结合本单元内容，思考跨境电商职业素养的具体内容是什么。

任务一

跨境电商的概念

知识准备

在全球化和互联网的影响下，国际贸易的模式正在发生改变，传统的国际贸易不断线上化和网络化，越来越多的外贸企业从网上获得商机，跨境电子商务应运而生。跨境电子商务在整个国际贸易中的比重不断上升，增速超过线下贸易。随着互联网技术的进步，贸易需求的小单化和中国制造的升级，国际贸易的电商化势不可当，我们已经迎来了一个“挡不住的跨境电商时代”。

在未来，“全球买，全球卖”不再是梦想，全球各地的企业和消费者都可以在互联网上形成一个贸易生态圈，电商平台上的商品流、信息流和物流将连接全球。更多的国家、企业、消费者将卷入新一轮跨境电商形态的贸易中，不仅是发达国家，新兴经济体发展中国家也越来越多地加入这个新兴的贸易体系中，人类历史上新的贸易阶段即将到来。

任务引入

2014年12月5日，跨境B2B电子商务平台“鑫网易商”上线，该平台给当时热门的海外代购带来了一定的冲击。

鑫网易商由世纪国际集团联合中国国际贸易促进委员会、中国银行、中国电信、银联商务有限公司等共同打造，覆盖欧美8国，包括德国、英国、美国、加拿大等。该交易系统将在不附加任何中间环节、不掺杂伪劣商品的前提下，以在线方式将数万种境外原产地商品安全送达中国零售商手中。

那么，什么是跨境电子商务？它和电子商务有什么区别？它和传统的国际贸易有什么区别？带着这些问题，我们进入本任务的学习。

任务实施

说出跨境电商的内涵、分类和特征。

一、跨境电商的内涵

1. 跨境电商的概念

跨境电子商务（Cross border E commerce），简称跨境电商（本书中有时使用简称），是指分属不同关境的交易主体，通过电子商务手段达成信息交流、商品交易、提供服务的国际商业活动。跨境电商将传统进出口贸易中的合同磋商、合同订立、合同履行等环节电子化，并通过跨境物流及异地仓储送达商品、完成交易。

跨境电子商务分为跨境零售和跨境批发两种模式。

跨境零售包括 B2C（Business to Customer）和 C2C（Customer to Customer）两种模式。跨境 B2C 是指分属不同关境的企业直接面向消费个人开展在线销售商品和服务，通过电商平台达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际商业活动。跨境 C2C 是指分属不同关境的个人卖方对个人买方开展在线销售商品和服务，由个人卖家通过第三方电商平台发布商品和服务的信息和价格等内容，个人买方进行筛选，最终通过电商平台达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际商业活动。

跨境批发也就是跨境 B2B（Business to Business），是指分属不同关境的企业对企业，通过电商平台达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际商业活动。

2. 跨境电商的生态圈

为了更好地理解跨境电商的概念，我们通过跨境电商的生态圈来认识跨境电子商务。在全球化和互联网的影响下，国际贸易不再是传统的链状结构，而是呈现网状结构。在不同国家和地区的贸易活动中，由于地理距离、市场和法律制度的不同，跨境电子商务通常要由多种商业角色来完成，一个典型的跨境电商生态圈以跨境电商平台为中心，由卖家、买家、跨境电商、服务商、政府监管机构五个方面的参与者构成，如图 1-1 所示。

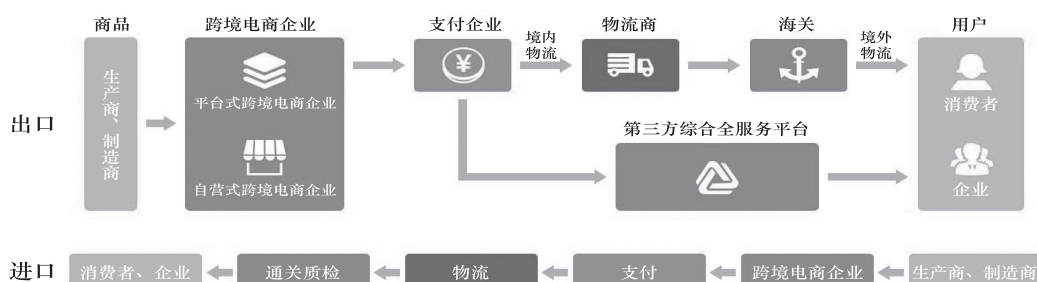


图 1-1 跨境电商出口业务流程图

3. 跨境电商与国内电子商务的区别（表 1-1）

表 1-1 跨境电商与国内电子商务的区别

区别	跨境电商	国内电子商务
业务环节	业务环节复杂，需要经过海关通关、检验检疫、外汇结算、出口退税、进口征税等环节。在货物运输上，跨境电商通过邮政小包、快递方式出境，货物从售出到送达国外消费者手中的时间更长，因路途遥远，货物容易损坏，且各国邮政派送的能力相对有限，急剧增长的邮包量也容易引起贸易摩擦	业务环节简单，以快递方式将货物直接送达消费者，路途近、到货速度快，货物损坏概率低
交易主体	跨境电商的交易主体是不同关境的主体，可能是国内企业对境外企业、国内企业对境外个人或者国内个人对境外个人。交易主体遍及全球，有不同的消费习惯、文化心理、生活习俗，这要求跨境电商对国际化的流量引入、广告推广营销、国外当地品牌认知等有更深入的了解，需要对国外贸易、互联网、分销体系、消费者行为有很深的了解，要有“当地化/本地化”思维	国内电子商务交易主体一般在国内，国内企业对企业、国内企业对个人或者国内个人对个人
交易风险	跨境电商行为发生在不同的国家，每个国家的法律都不相同，当前有很多低附加值、无品牌、质量不高的商品和假货仿品充斥跨境电商市场，侵犯知识产权等现象时有发生，很容易引起知识产权纠纷，后续的司法诉讼和赔偿十分复杂	国内电子商务行为发生在同一国家，交易双方对商标、品牌等知识产权的认识比较一致，侵权纠纷较少，即使产生纠纷，处理时间较短，处理方式也较为简单
适用规则	跨境电商需要适应的规则多、细、复杂。例如平台规则，跨境电商经营的平台很多，各个平台均有不同的操作规则，跨境电商需要熟悉不同海内外平台的操作规则，具有针对不同需求和业务模式进行多平台运营的技能。跨境电商还需要遵循国际贸易规则，如双边或多边贸易协定，需要有很强的政策、规则敏感性，及时了解国际贸易体系、规则、进出口管制、关税细则、政策的变化，对进出口形势也要有更深入的了解和分析能力	国内电子商务只需遵循一般的电子商务规则

4. 跨境电子商务与传统国际贸易的区别

跨境电子商务与传统国际贸易模式相比,受地理范围的限制较少,受各国贸易保护措施影响较小,交易环节涉及中间商少,因而价格低廉,利润率高。但同时也存在明显的通关、结汇和退税障碍,贸易争端处理不完善等劣势(表 1-2)。

表 1-2 传统国际贸易与跨境电子商务的区别

区别	传统国际贸易	跨境电子商务
运作模式	基于商务合同的运作模式	借助互联网电子商务平台
订单类型	大批量、少批次、订单集中、周期长	小批量、多批次、订单分散、周期相对较短
交易环节	复杂(生产商—贸易商—进口商—批发商—零售商—消费者),涉及中间商众多	简单(生产商—零售商—消费者或者生产商—消费者),涉及中间商较少
运输方式	多通过海运和空运完成,物流因素对交易主体影响不明显	通常借助第三方物流企业,一般以航空小包的形式完成,物流因素对交易主体影响明显
通关、结汇	海关监管,规范,可以享受正常的通关、结汇和退税政策	通关缓慢或有一定限制,易受政策变动影响,无法享受退税和结汇政策
争议处理	健全的争议处理机制	争议处理不畅,效率低

二、跨境电商的分类

基于不同的标准,跨境电商可分为以下几类,如表 1-3 所示。

表 1-3 跨境电商的分类

分类标准	类型	特征
1. 按照交易主体分类	B2B 跨境电商	B2B 跨境电商是企业对企业的电子商务,是企业与企业之间通过互联网进行的商品、服务及信息的交换。中国跨境电商市场交易规模中 B2B 跨境电商市场交易规模占总交易规模的 90% 以上。在跨境电商市场中,企业级市场始终处于主导地位,代表企业有阿里巴巴国际站、环球资源网、中国制造网等
	B2C 跨境电商	B2C 跨境电商是企业针对个人开展的电子商务活动,企业为个人提供在线商品购买、在线医疗咨询等服务。由于消费者可以直接从企业买到商品,减少了中间环节,通常价格较低,但是物流成本较高。中国 B2C 跨境电商的市场规模在不断扩大,代表企业有速卖通、亚马逊、兰亭集势、米兰网、大龙网等
	C2C 跨境电商	C2C 跨境电商是通过第三方交易平台实现个人对个人的电子交易活动,代表企业有 eBay 等

续表

分类标准	类型	特征
2. 按照服务类型分类	信息服务平台	信息服务平台主要为境内外会员商户提供网络营销平台, 传递供应商或采购商等商家的商品或服务信息, 促成双方完成交易。代表企业有阿里巴巴国际站、环球资源网、中国制造网等
	在线交易平台	在线交易平台不仅提供企业、商品、服务等多方面信息展示, 还可以通过平台线上完成搜索、咨询、对比、下单、支付、物流、评价等购物链环节。在线交易平台模式正逐渐成为跨境电商中的主流模式。代表企业有敦煌网、速卖通、米兰网、大龙网
	外贸综合服务平台	外贸综合服务平台可以为企业提供通关、物流、退税、保险、融资等一系列的服务, 帮助企业完成商品进口或者出口的通关和流通环节, 还可以通过融资、退税等帮助企业资金周转。代表企业有阿里巴巴一达通
3. 按照平台运营方式分类	第三方开放平台	平台型电商通过线上搭建商城, 并整合物流、支付、运营等服务资源吸引商家入驻, 为其提供跨境电商交易服务。同时, 平台以收取商家佣金以及增值服务佣金作为主要盈利手段。代表企业有速卖通、敦煌网、环球资源网、阿里巴巴国际站等
	自营型平台	自营型电商在线上搭建平台, 平台方整合供应商资源, 通过较低的进价采购商品, 然后以较高的售价出售商品, 自营型平台主要通过赚取商品差价盈利。代表企业有兰亭集势、米兰网、大龙网等
	外贸电商代运营服务商模式	在这种模式中, 服务提供商是不直接参与任何电子商务买卖过程的, 而只为从事跨境外贸电商的中小企业提供不同的服务模块, 如“市场研究模块”“营销商务平台建设模块”“海外营销解决方案模块”等。这些企业以电子商务服务商身份帮助外贸企业建设独立的电子商务网站平台, 并提供全方位的电子商务解决方案, 使其直接把商品销售给国外零售商或消费者。服务提供商能够提供一站式电子商务解决方案, 并能帮助外国企业建立一定的个性化电子商务平台, 其主要是靠赚取企业支付的服务费用盈利。代表企业有四海商舟、锐意企创等

三、跨境电商的特征

跨境电子商务融合了国际贸易和电子商务两方面的特征, 具有更大的复杂性, 主要表现在三个方面: 一是信息流、资金流、物流等多种要素必须紧密结合, 任何一方面的不足或衔接不够, 都会阻碍整体跨境电子商务活动的完成; 二是流程繁杂, 法规不完善, 电子商务作为国际贸易的新兴交易方式, 在通关、支付、税收等领域的法规还不完善; 三是风险触发因素较多, 容易受到国际政治经济宏观环境和各国政策的影响。具体而言, 跨境电子商务具有以下特征。

1. 全球性

跨境电子商务依附于网络, 具有全球性和非中心化的特性。任何人只要具备了一定的技术手段, 在任何时候、任何地方都可以让信息进入网络, 相互联系, 进行交易。

跨境电子商务是基于虚拟的网络空间展开的，丧失了传统交易方式下的地理要素，跨境电子商务中的制造商可以隐匿其实际位置，而消费者对制造商的所在地也是漠不关心的。例如一家很小的爱尔兰在线公司通过一个可供世界各地的消费者单击观看的网页，就可以在互联网上销售其商品和服务，消费者只需接入互联网就可以完成交易。

2. 可追踪性

跨境电子商务在整个交易过程中，议价、下单、物流、支付等信息都会有记录，消费者可以实时追踪自己的商品发货状态和运输状态。例如，对跨境进口商品，我国对跨境电商企业建立了源头可追溯、过程可控制、流向可追踪的闭环检验、检疫监管体系，这样既提高了通关效率，又保障了进口商品的质量。

3. 无纸化

跨境电子商务主要采取无纸化操作的方式，电子计算通信记录取代一系列的纸面交易文件，用户主要发送或接收电子信息。电子信息以字节的形式存在和传送，这就使整个信息发送和接收过程实现了无纸化。无纸化使信息传递摆脱了纸张的限制，但由于传统法律的规范是以“有纸交易”为出发点的，因此，无纸化也带来了一定程度上的法律混乱。

4. 多边化

跨境电子商务整个贸易过程的信息流、商流、物流、资金流已经由传统的双边逐步向多边的方向演进，呈网状结构。跨境电商可以通过A国的交易平台、B国的支付结算平台、C国的物流平台，实现与国家间的直接贸易。跨境电子商务从链条逐步进入网状时代，中小微企业不再简单依附于单向的交易或是跨国大企业的协调，而是形成一种互相动态连接商品的生态系统。依托于跨境电商生态圈，中小微企业之间可以不断达成可能的新交易，不断以动态结网的形态来组织贸易，也可以从中不断分享各类商务知识和经验。未来跨境电商研究的制高点是“基于云和数据的全球电商生态圈”，中小企业能够便利地获取跨境贸易所需要的各种服务，而通过各种服务，中小企业将会不断积累数据和信用。

5. 透明化

跨境电子商务不仅可以通过电子商务交易与服务平台，实现多国企业之间、企业与最终消费者之间的直接交易，而且在跨境电子商务模式下，供求双方的贸易活动可以采取标准化、电子化的合同、提单、发票和凭证，使得各种相关单证在网上即可实现瞬间传递，增加贸易信息的透明度，减少信息不对称造成的贸易风险。这使传统贸易中一些重要的中间角色被弱化甚至被替代，使国际贸易供应链更加扁平化，形成了制造商和消费者的“双赢”局面。通过电子商务平台，跨境电子商务大大降低了国际贸易的门槛，使得贸易主体更加多样化，大大丰富了国际贸易的主体阵营。

任务二

阿里巴巴国际站的基本操作

知识准备

一、了解阿里巴巴国际站

阿里巴巴国际站是帮助中小企业拓展国际贸易出口的营销推广服务平台，它基于全球领先的企业间电子商务网站阿里巴巴国际站贸易平台，通过向海外买家展示、推广供应商的企业和产品，进而获得贸易商机和订单，是出口企业拓展国际贸易的首选网络平台^①。阿里巴巴国际站首页如图 1-2 所示。

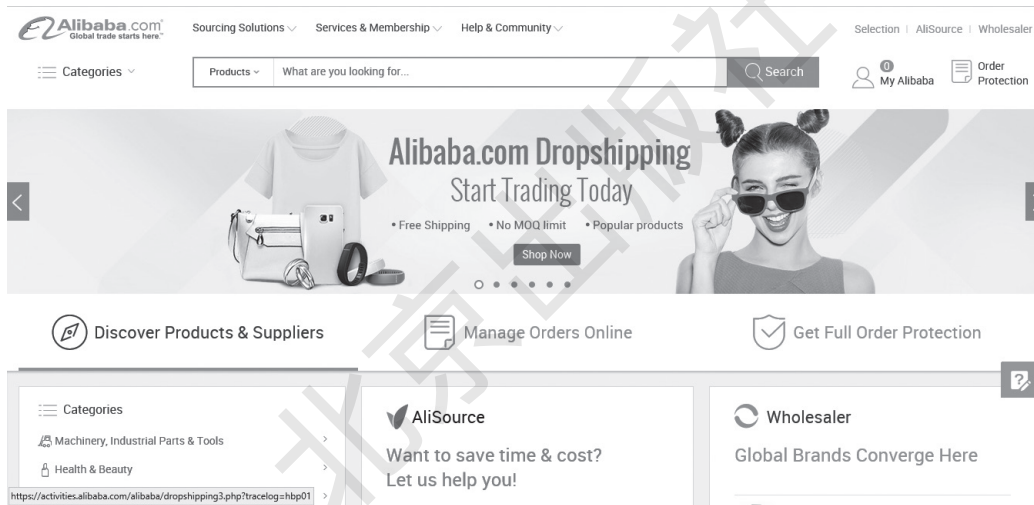


图 1-2 阿里巴巴国际站首页

阿里巴巴国际站定位为全球中小企业的网上贸易市场，是全球最大的 B2B 贸易市场，拥有 230 万个注册企业会员，覆盖超过 200 个以上的国家和地区及 34 个进出口行业。其核心价值体现在三个方面：买家可以搜索卖家并发布采购信息，卖家可以搜索买家并发布公司及产品信息，为买家、卖家行为提供了沟通工具和账号管理工具。

图 1-3 和图 1-4 所示分别为阿里巴巴国际站的业务流程总图和阿里巴巴国际站业务流程全景图。

^①百度百科阿里巴巴国际站



图 1-3 阿里巴巴国际站业务流程总图

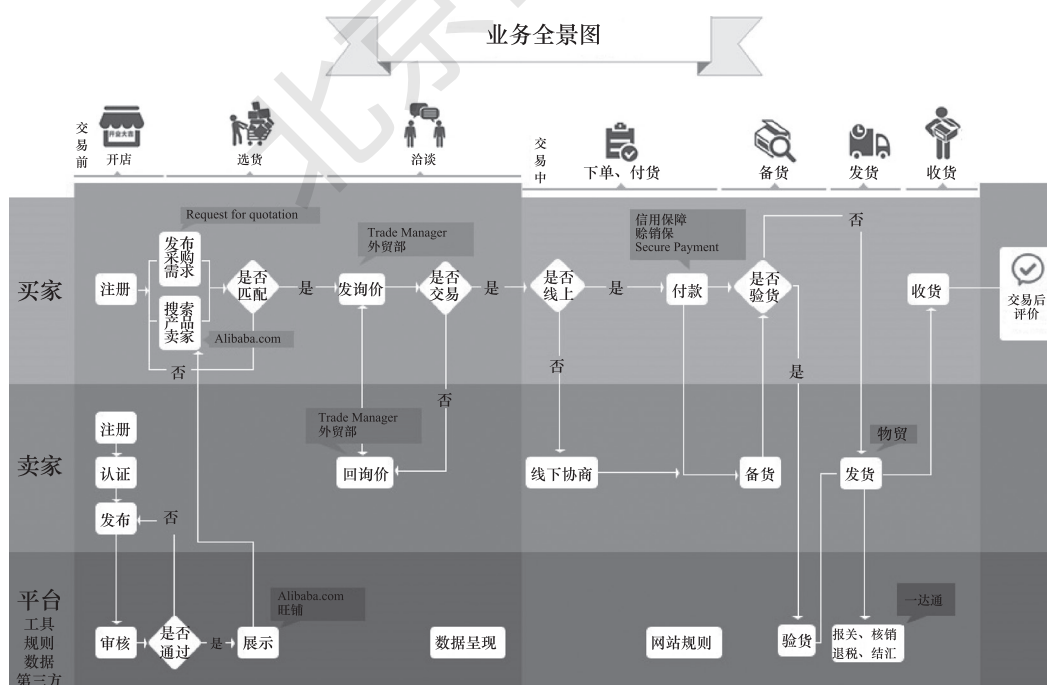


图 1-4 阿里巴巴国际站业务流程全景图

二、阿里巴巴国际站首页框架

阿里巴巴国际站首页主要包括导航栏、搜索栏和类目栏，如图 1-5 所示。

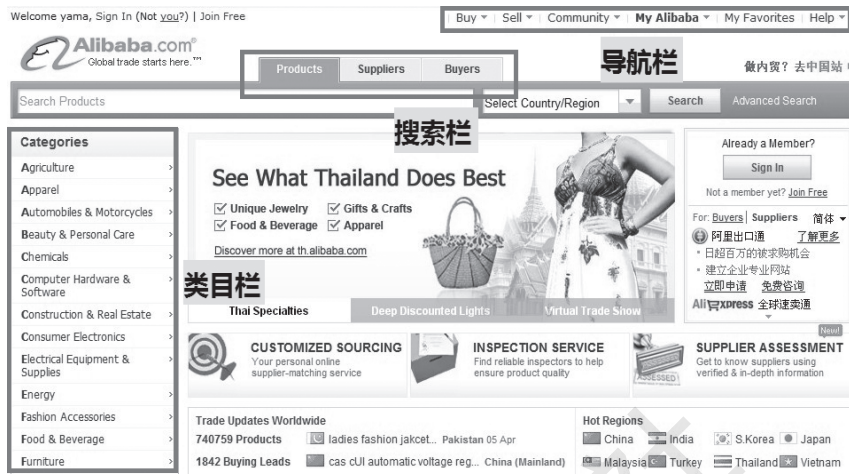


图 1-5 阿里巴巴国际站首页框架

三、阿里巴巴国际站会员类型

阿里巴巴国际站平台上的会员可分为两大类型：付费会员和免费会员。国际站卖家会员是收费办理的，套餐是按年收费，由基础服务费用和增值服务费用组成，具体需要由当地客户经理根据公司想要的效果情况收费。付费会员主要有 CGS、GGS、HKGS、TWGS。免费会员有 IFM、CNFM、VM，如图 1-6 所示。

会员类型	解释	卖家权限	买家权限
CGS	中国大陆付费会员	在www.alibaba.com上做卖家，在www.aliexpress.com做卖家	可以做买家
HKGS	香港付费会员	在www.alibaba.com上做卖家	可以做买家
TWGS	台湾付费会员	在www.alibaba.com上做卖家	可以做买家
GGS	中国以外的付费会员	在www.alibaba.com上做卖家	可以做买家
OFM	2004年以前的中国大陆免费卖家会员	可以在www.alibaba.com上做卖家，但是只能发布5个产品，且产品排名最后，不能主动联系买家	可以做买家
CFM	2009年以前的中国大陆免费卖家账号	不能在www.alibaba.com上做卖家，只能做买家。从2009年速卖通上线以后，这种账号类型就不再提供注册	只能做买家
CNFM	2009年速卖通上线以后的中国大陆免费卖家账号	不能在www.alibaba.com上做卖家(除开通了一达通的用户外)，可以在www.aliexpress.com上做卖家	可以在www.alibaba.com上做买家(但不能作为买家下信用保障PO单)，不能在www.aliexpress.com上做买家
IFM	中国大陆以外的免费会员(包括香港和台湾)	可以在www.alibaba.com上做卖家并发布50个产品	可以做买家
VM	中国大陆以外的免费认证会员(目前只有部分国家提供)	可以在www.alibaba.com上做卖家并发布300个产品，在多语言页面可以发布100个产品	可以做买家
CNVM	中国大陆付费会员 1.580元费用，做实地认证 2.目前会员数不到1000家	1.拥有企业英文网站、拥有二级域名； 2.每天一次RFO报价权限 3.限量300个产品进入(100原发+200英文)多语言站点搜索结果 4.获得阿里金融贷款	可以做买家

图 1-6 阿里巴巴国际站会员分类及权限

付费会员与免费会员的主要区别包含以下三个方面：

1. 功能上：做同样的事情，付费会员能更简单，效率更高，选择更多。
2. 效果上：同等产品 / 公司，付费会员能够得到更多信任、更多的曝光机会。
3. 服务上：付费会员能够获得网站更多专业可靠的服务与咨询。

任务实施

阿里巴巴国际站的基本操作流程如下。

一、Trade Manager

Trade Manager 类似于 QQ，是业务员用来与客户沟通及关注后台数据的工具。每个业务员必须有一个账号，并最好 24 小时在线，设置成开机自动启动，这是提高曝光率、增加询盘的一个因素。当然，它也可以在阿里巴巴中国站和淘宝上使用。

二、阿里巴巴国际站后台介绍

从 Trade Manager 的管理入口进入阿里巴巴的后台，在这里可以进行一系列的操作，如图 1-7 所示。



图 1-7 阿里巴巴国际站后台管理

(一) 产品管理

如果是第一次发布新产品，就可以点击下面的“发布产品”。如要发布手表——

watch, 可以在“搜索类目”下输入 watch, 完整填写信息后, 发布即可, 如图 1-8 和图 1-9 所示。

发布产品 ?

选择语言市场 英语市场 发布类似产品

以下表单请用英文填写

i 您已提交**1338**个产品, 其中在线批发产品**9**个 (您公司可发布**6000**个在线批发商品)。

搜索类目 **您经常使用的类目**

请输入产品关键词 搜索

钟表,珠宝首饰,眼镜>>表>>腕表
消费电子>>手机、无线通讯及配件>>手机
钟表,珠宝首饰,眼镜>>表>>表盒

图 1-8 产品发布 (一)

发布产品 ?

以下表单请用英文填写

i 想让产品更吸引买家吗? 参考优秀产品模版, 发布高质量产品信息, 获取更好的效果! 查看模版 New!

您当前选择的是: 钟表,珠宝首饰,眼镜>>表>>腕表 重选类目

基本信息 发布产品的基本信息,对搜索排名和展示非常重要。

* 产品名称 ?

* 产品关键词 ?

此处只能填写1个产品关键词, 请填写准确的关键词, 例: Mountain Bike

更多关键词

* 产品简要描述及优势 ?

至少: 4字符; 剩余: 128 字符, 5行。请不要填写非英文字符。

图 1-9 产品发布 (二)

如果是发布以前发布过的产品信息, 可以在管理产品类目里找到以前的产品, 并在最右边的编辑选项中选择“发布类似产品”, 如图 1-10 所示。

产品管理

多语言产品管理 | 帮助

全部 (1338)

草稿箱 (0)

审核通过 (1337)

审核不通过 (0)

审核中 (1)

待提交 (0)

☐ 只展示在线批发产品

所有分组

搜索

更多条件 ▾

☐

删除

调整分组

调整负责人

上架

下架

1 of 45 Page

产品	负责人	更新日期	价格	状态	操作
☐  Custom Tubular Fabric Polyester Bandana (AA0409 custom tubul... 分组: Tube Bandana	Jean Wei	2014-07-15 已上架 (公共产品)	US \$0.22 - 0.45 / Piece	审核通过	编辑 ▾
☐  Custom Print Silk Square Scarf Bandana (AA0453 custom print ... 分组: Tube Bandana	Jean Wei	2014-07-03 已上架 (公共产品)	US \$0.22 - 0.45 / Piece	审核通过	编辑 ▾

图 1-10 产品管理

(二) 多语言市场

目前发布的产品一般都是使用英语发布, 如果需要使用其他语言发布, 就可以在这个类目下选择要用到的语言。

(三) 外贸邮

在这里可以查询到客户发来的询盘, 并可以与客户进行邮件往来, 如图 1-11 所示。

mre...

外贸邮

询盘 邮箱 客户 设置

已超出全网平均值36.28%。希望您能继续保持, 欢迎了解更多 询盘回复技巧

移动到 ▾

☒ 标记为 ▾

☒ 删除

☒ 垃圾询盘

☒ 添加客户

☐	发件人	标题
☐	Kelly Harris(DWI)	Price inquiry from Kelly Harris in United States
☐	Juan Soler(Huntech Internationa...	RE: Charm,Fashion,Luxury,Quartz,Sport Type and Stainless Steel,stainless steel Material pers
☐	Jan Valencik(Global Trade Syste...	RE: sport watches (running)
☐	YVAN DONAT(LA BOUTIQUE KDO)	Price inquiry from YVAN DONAT in Martinique
☐	david bridge(DUO CO TLD)	I'm interested in your colorful men sport watch,color branded watches,silicone colorful watch
☐	YVAN DONAT(LA BOUTIQUE KDO)	Price inquiry from YVAN DONAT in Martinique
☐	YVAN DONAT(LA BOUTIQUE KDO)	Price inquiry from YVAN DONAT in Martinique
☐	YVAN DONAT(LA BOUTIQUE KDO)	Price inquiry from YVAN DONAT in Martinique
☐	Noshanwan Adel(AL-NA-BI IMPO...	Price inquiry from Noshanwan Adel in Germany

图 1-11 外贸邮

(四) 数据管家

数据管家模块内容主要包括产品发布的效果、热门搜索词、我的产品、行业视角等几个方面。在“我的效果”里可以看到发布的产品的质量, 也就是点击率、曝光率

的查询，另外也可以在业务管理下的“我的效果”里查询，如图 1-12 所示。

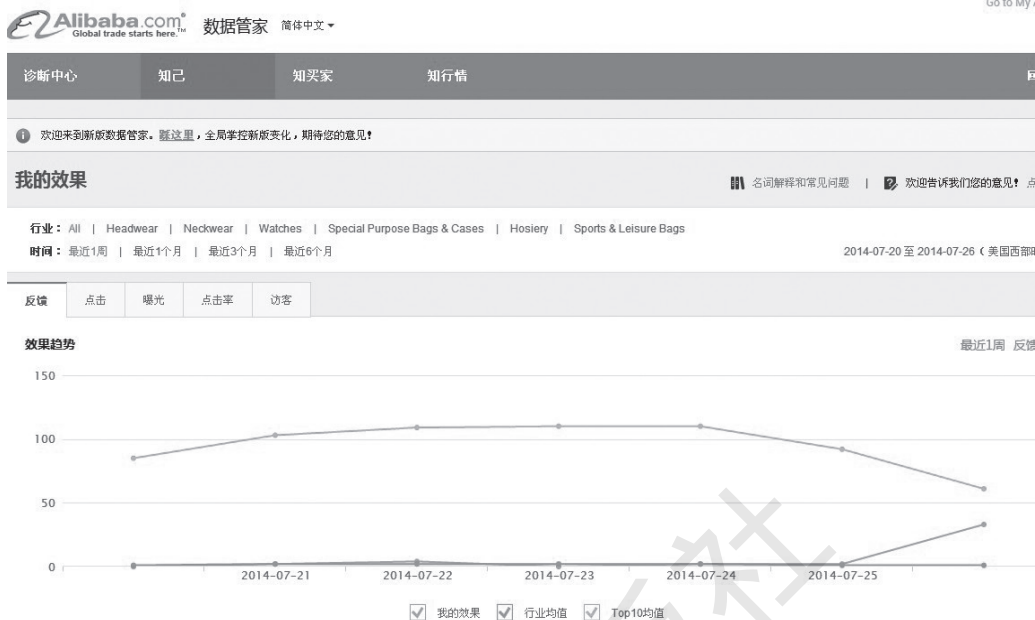


图 1-12 数据管家（一）

单击“我的产品”可以查询有效果产品和零效果产品，可对零效果产品进行修改，如图 1-13 所示。

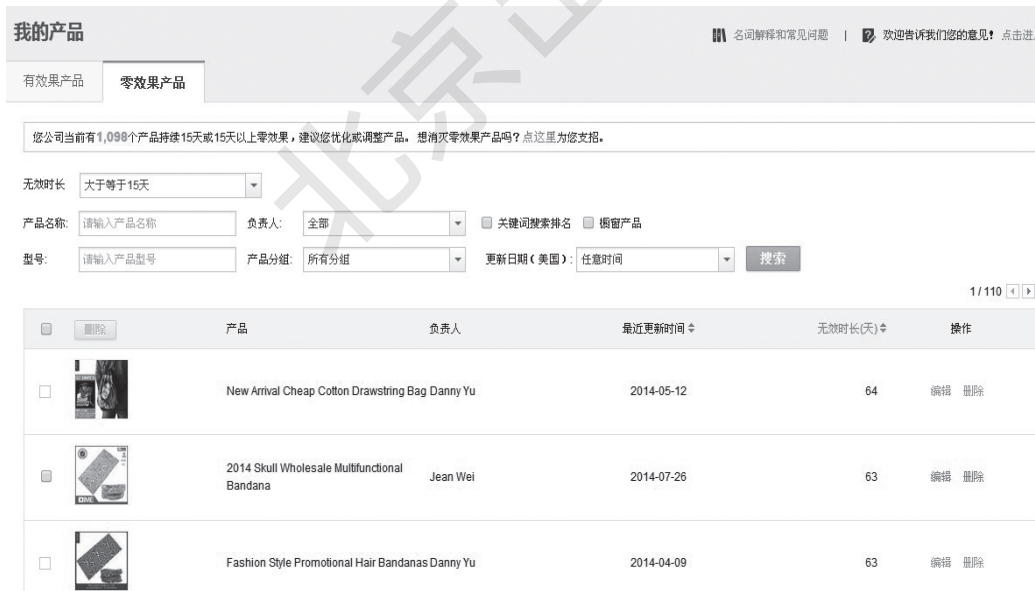


图 1-13 数据管家（二）

发布产品首先要搜集好关键词，因而我们就可以利用数据管家的热门搜索词和行业视角来搜索，如图 1-14 和图 1-15 所示。



图 1-14 数据管家 (三)



图 1-15 数据管家 (四)

(五) 管理 RFQ

RFQ, 全称是 request for quotation。在这个模块中可以定制与产品相关的 RFQ, 这样才能看到国外的买家在这里发布的采购需求, 然后根据他们的要求进行报价, 如果客户对报价满意就会进一步和商家洽谈, 然后下订单。当然, 外贸业务员也不能只针对 RFQ 做简单地报价, 之后就不闻不问了, 要善于利用得到的客户信息 (如邮箱等) 主动与客户联系, 使用各种技巧诱导客户, 从而把每个 RFQ 促成实盘, 最后签订合同和促成订单, 如图 1-16 所示。



图 1-16 RFQ

(六) 外贸工具

外贸工具是一个进入外贸圈的快捷入口模块，在这里卖家可以根据自己企业的需求利用它的各种功能，如图 1-17 所示。



图 1-17 外贸工具

（七）外贸圈

在阿里巴巴的后台有一个“外贸圈”选项，在这里可以学习到很多外贸方面的知识，如图 1-18 和图 1-19 所示。



图 1-18 外贸圈（一）



图 1-19 外贸圈（二）

任务三

全球速卖通平台的基本操作

知识准备

了解全球速卖通平台

全球速卖通平台是阿里巴巴旗下，面向全球市场打造的在线交易平台，被广大卖家称为国际版“淘宝”。像淘宝一样，商家把宝贝编辑成在线信息，通过速卖通平台发布到海外，如图 1-20 所示。类似国内的发货流程，通过国际快递将宝贝运输到买家手上，这样就可以轻轻松松地与 220 多个国家和地区的买家达成交易，以美元结算。速卖通于 2010 年 4 月上线，经过 7 年多的迅猛发展，目前已覆盖 220 多个国家和地区的海外买家，每天海外买家的流量已经超过 5 000 万次，最高峰值达到 1 亿次；已经成为全球最大的跨境交易平台之一。但是由于有的国家为了保护本国电商，限制或禁止本国人员跨境网购。在 2014 年“双 11”速卖通当天成交 680 万个订单，比上年同比增长 60%，截至美国太平洋时间 11 月 11 日 24 时，速卖通订单最多的国家和地区包括俄罗斯联邦、巴西、以色列、西班牙、白俄罗斯、美国、加拿大、乌克兰、法国、捷克共和国和英国，订单总量超过 680 万个。

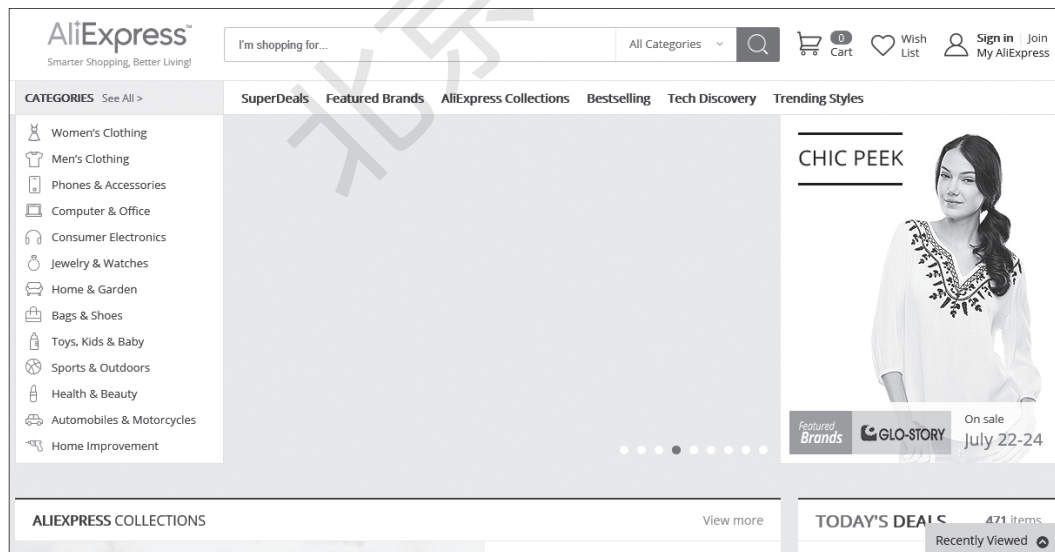


图 1-20 全球速卖通平台首页

任务实施

全球速卖通的基本操作

(一) 全球速卖通平台注册账号

步骤一：进入 Aliexpress 网站首页，单击“免费注册”按钮，如图 1-21 所示。



图 1-21 注册账号

步骤二：单击“免费注册”按钮之后，系统即进入图 1-22 所示的界面。

 The image shows the Aliexpress registration form. At the top, there's the Aliexpress logo and the text '全球速卖通 阿里巴巴旗下网站'. Below the logo, there's a message '仅需一分钟注册，开启赚美金之旅'. The form is divided into two main sections: '通过邮箱注册账户' (Register account via email) and '请输入您的个人信息' (Please enter your personal information). The '通过邮箱注册账户' section has a '快速注册' button and a link to '如果您是已通过认证的支付宝会员，请点此登录'. The '请输入您的个人信息' section has fields for '中文姓名', '英文姓名' (First Name and Last Name), '手机' (Mobile phone), and '固定电话' (Fixed phone).

图 1-22 注册账号（一）

步骤三：按照网页提示，全部填写完成之后，单击“创建我的账户”按钮，即完成注册（提示：* 为必填项），如图 1-23 所示。

图 1-23 注册账号（二）

步骤四：如果已有支付宝账号，可以单击“快速注册”按钮，完成支付宝账号的绑定即可轻松开启速卖通账号，如图 1-24 所示。

AliExpress 全球速卖通
阿里巴巴旗下网站

仅需一分钟注册，开启赚美金之旅

图 1-24 快速注册（一）

步骤五：单击“快速注册”按钮之后，系统就会进入支付宝登录界面，如图 1-25 所示。



图 1-25 快速注册（二）

如果是公司性质注册的速卖通账号，建议用公司的支付宝账号登录；若是个人性质的速卖通账号，则用个人的支付宝账号登录即可。通过以上几步，即可完成账号注册。

（二）账号认证

步骤一：注册账号后，登录速卖通网站，如图 1-26 所示。



图 1-26 登录全球速卖通

步骤二：登录成功之后，即可进入全球速卖通后台首页。在首页中间位置会有提示发布的产品信息需要个人认证以后才可以展示，如图 1-27 所示。

发布在线批发产品

若您在其他网站上已发布过产品点此搬家

为了保证您的产品能够及时上架，请尽快认证个人信息及设置交易收款账户。
您尚未设置收款账户，为保障您能够准确及时收到买家支付给您的货款，

设置收款账户

当前状态	认证开始时间	认证状态
认证尚未开始	0000-00-00	目前您尚未认证，发布的产品信息无法在前台展示

点击进行个人认证

图 1-27 速卖通后台首页

步骤三：单击图 1-27 所示的“点击进行个人认证”按钮，进入图 1-28 所示的界面，开始进行个人认证。

图 1-28 速卖通个人认证首页

步骤四：如果已经是支付宝个人用户，且已经有通过支付宝个人认证的账号。单击图 1-28 所示的“登录支付宝进行认证”按钮即可。单击之后，系统进入支付宝登录界面，如图 1-29 所示，填写自己已有的支付宝账号，登录成功之后系统出现图 1-30 所示的界面。

至此已完成与支付宝账号的绑定工作。该支付宝账号也就是速卖通的人民币收款账号。

步骤五：如果已经是阿里巴巴中国站用户，且已经通过中国站的实名认证，则单击图 1-31 所示的“登录中国站进行认证”按钮，即可进入阿里巴巴中国站账户与速卖通账号的链接。



图 1-29 登录支付宝进行认证



图 1-30 通过支付宝认证界面



图 1-31 登录中国站进行认证

步骤六：如果是全新的用户，尚未有任何通过支付宝认证或中国站认证的账号，请单击图 1-32 所示的“个人实名认证”按钮，进行个人实名认证，按步骤提交资料即可。



图 1-32 个人实名认证

（三）设置银行账号

速卖通网站涉及海外收汇，所以需要设置银行账号。目前，银行账号分为人民币账户和美元账户两种。人民币账户是收取信用卡的汇款，会将买家用信用卡付款的美元转换成人民币打款到支付宝账户里面。美元账户是收取信用卡以外的 PayPal 等付款方式的汇款，收到的款项可以后期在资金管理中进行统一提款。

如果是中国会员，并不强制填写美元账户，但是不填写的话买家付款方式就只能是信用卡。

如果是普通会员，默认支持其他方式付款，若后期需要将美元账户中的金额提现就必须设置为美元账户。

步骤一：如果是已通过支付宝认证的用户，那么支付宝账号就是默认的人民币收款账户，如图 1-33 所示。这时，只需要设置美元收款账户。

单击图 1-34 中的“创建美元收款账户”按钮，进入图 1-35 所示的界面。

这时，如果是公司的美元账号，则设置公司账户；如果是个人的美元账号，则设置个人美元收款账户即可。以设置个人账户为例，如图 1-36 所示。

按要求正确填写之后，单击“保存”按钮，进入图 1-37 所示的界面。

步骤二：如果本来已经是阿里巴巴中国站用户，且已通过中国站认证，则人民币收款账户和美元收款账户按公司账号填写即可。

步骤三：如果是全新注册，需要提交相关认证资料，认证成功之后按具体情况填写即可。



图 1-33 人民币收款账户设置



图 1-34 美元收款账户设置



图 1-35 公司美元收款账户设置

图 1-36 个人美元收款账户设置

图 1-37 个人美元收款账户设置完成

(四) 开通速卖通商铺

下面我们开始一步步地开通速卖通的店铺。

步骤一：在速卖通上开店铺需要发布满 10 条合格产品信息，方可开通。

单击图 1-38 所示的“免费开通商铺”按钮，就会出现相应提示。若第一次使用速卖通，则打开图 1-39 所示的界面。



图 1-38 免费开通商铺



图 1-39 免费开通商铺

单击图 1-39 所示的“立即发布在线批发信息”按钮，即进入图 1-40 所示的界面。

在图 1-40 所示的界面中，按要求正确填写产品相关信息，单击“完成发布”按钮。完成 10 条产品的发布，产品全部审核通过显示为正在销售中，即可免费开通速卖通的商铺。一般审核和同步网站时间为 48 小时。

步骤二：开通商铺后就可以进行店铺管理，如图 1-41 所示。



图 1-40 发布在线批发产品



图 1-41 商铺管理

任务四

ebay 平台的基本操作

知识准备

了解 ebay 平台

ebay 公司成立于 1995 年 9 月,是目前全球最大的网络交易平台之一,为个人用户和企业用户提供国际化的网络交易平台。全资子公司致力于推动中国跨国交易电子商务的发展,帮助中国的中小企业及个人用户在全球近 40 个 ebay 平台上进行销售,为他们开辟直接面向海外的销售新渠道。卖家可以利用中国制造的产品优势和 ebay 平台的强大海外购买力从事外贸批发和零售业务。ebay 已经成为中国卖家从事在线跨国贸易的首选。在中国,已有上万个卖家通过 ebay 网店将产品销往全世界。每天都有超过百万的中国产品在 ebay 全球交易平台上成交,创造了数百万美元的销售额,为中国卖家赢得了巨大的市场和利润空间,如图 1-42 所示,为 ebay 中国首页。



图 1-42 ebay 中国首页

任务实施

ebay 中国开店基本操作

(一) ebay 卖家账户类型

根据注册地不同,卖家账户分为海外账户和国内账户。ebay 对中国卖家的限制比

较多，海外账户相对于国内账户来说竞争优势比较明显。假如卖家办公地点在中国，在使用海外账户的时候则需要采用翻墙软件来保护账户安全，否则 ebay 会检测到卖家使用的 IP 和注册的 IP 不一样，会要求卖家提供注册时的资料，严重时限制正常销售。

此外，按照注册主体不同，卖家账户又可分为普通账户和企业商户，普通账户又分为个人账户和商业账户。个人账户和商业账户的区别在于如果要在 ebay 欧洲站如德国站刊登销售，卖家账户必须为商业账户。如果需要注册企业账户，可以通过 ebay 提供的绿色通道来申请。

（二）ebay 中国开店流程

步骤一：注册 ebay 交易账户。ebay 是全球最大的电子商务平台，花两三分钟即可创建一个交易账户，轻松开拓海外直销渠道。一个账户即可在全球 38 个交易平台使用。注册 ebay 账户时请您如实填写注册资料。建议您使用 hotmail、gmail、163 等国际通用的邮箱作为您的注册邮箱，以确保您顺利接收来自 ebay 及海外买家的邮件。ebay 中国注册页面如图 1-43 所示。

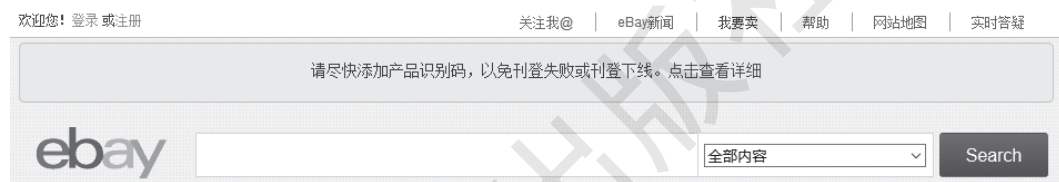


图 1-43 ebay 中国注册页面

注册成功后需要通过信用卡完成身份验证，ebay 需要对您的账户进行身份验证，推荐使用信用卡方式完成验证；当然也可以通过手机验证。如果您没有信用卡，也可以选择手机结合借记卡的方式来验证您的真实合法身份。最后，请前往您的注册邮箱查收 ebay 发送的确认邮件，激活 ebay 账户即可；然而开展跨国交易，除了需要一个 ebay 交易账户外，您还需要注册并绑定一个资金账户进行跨国收付款。

步骤二：注册 PayPal 资金账户。PayPal 是全球使用最广泛、最受欢迎的“网络银行”。它支持多国多币种结算，ebay 平台推荐使用 PayPal 作为资金账户进行跨国收付款交易。在 ebay 开店需要创建 PayPal 资金账户，如图 1-44 所示可以登录到 PayPal 创建资金账户。

建议注册 PayPal “高级”账户类型，它适用于在线购物和销售的个人；在这里需要使用与注册 ebay 时相同的电子邮箱地址注册 PayPal，并且如实按照注册表单的要求填写您的个人资料。为确保您的资金账户安全合法，PayPal 同样需要对您的账户进行认证，推荐使用信用卡进行认证。需要注意的是 PayPal 将从您的信用卡中扣除 1.95 美元。2～3 天后，您可登录信用卡网上银行查收交易代码，完成资金账户认证；如果您没有信用卡，您还可以选择使用银行借记卡进行 PayPal 账户认证。完成账户注册之后，您还需要将 ebay 交易账户和 PayPal 资金账户进行绑定，这样才可让买家在购买您的商

品后通过 PayPal 付款给您。

[登录](#) | [帮助](#) | [安全中心](#)

The image shows the PayPal account creation page. At the top is the PayPal logo. Below it, the heading '创建您的PayPal账户' (Create your PayPal account) is followed by a '安全' (Security) icon. The form includes a dropdown for '您的国家或地区' (Your country or region) set to '中国 (全球范围)' (China (Global)) and a dropdown for '您的语言' (Your language) set to '简体中文(Chinese)'. A note states: '如果您计划进行跨国交易, 请用英语注册。' (If you plan to conduct cross-border transactions, please register in English). Below this are three account type boxes: '个人' (Personal) for online shopping, '高级' (Advanced) for online shopping and sales, and '企业' (Business) for company or organization use. Each box has an '立即开始' (Get started) button and a list of features. A link '已有PayPal账户? 立即升级。' (Already have a PayPal account? Upgrade now.) is at the top right of the boxes.

创建您的PayPal账户 安全

您的国家或地区
中国 (全球范围)

您的语言
如果您计划进行跨国交易, 请用英语注册。
简体中文(Chinese)

已有PayPal账户? [立即升级。](#)

个人	高级	企业
供在线购物的个人使用	供在线购物和销售的个人使用	供以公司或团体名义进行交易的商家使用
立即开始	立即开始	立即开始
• 免费注册即可购物 • 接收款项只需支付低廉的费用	• 以您的个人名义进行买卖 • 接收款项只需支付低廉的费用 • 建议个体卖家使用	• 以您公司或企业的名义进行买卖 • 接收款项只需支付低廉的费用 • 管理多达200个子账户

图 1-44 PayPal 资金账户创建

步骤三：刊登一件优质商品。成功刊登一件商品是您开始 ebay 外贸的第一步。请务必真实、准确地描述物品，从一开始就合理控制好买家的期望。买家对商品的了解越多，最后就越不容易对交易感到失望，同时这样也更容易赢得买家认可。需要注意的是，刊登物品前，请先确定该物品是否能在 ebay 刊登，是否符合我国和其他国家的法律规定。任何国家禁贸禁运物品、ebay 禁售物品均不允许在 ebay 上刊登销售。您可以选择刊登站点，ebay 全球拥有 40 个站点，面向海外 215 个国家的买家，在其中任何一个站点刊登都可以让全球买家找到您的商品。目前，ebay 美国站、英国站和澳大利亚站都是交易量大且会员活跃的站点，也是大多数新卖家的首选站点。完成以上三步，您就可以开始在 ebay 上开店销售您的产品，但是有些细则是需要注意的。

1. 诚信与安全政策

ebay 致力于为买卖双方提供优质网络交易体验，为达成这一目标，ebay 建立了用户信用及准入体系。ebay 要求卖家在遵循销售政策和刊登规则的前提下，努力为买家提供最优质的售前与售后服务。ebay 信用评价体系主要由信用评价（Feedback）、卖家服务评级（DSR）及交易纠纷（Disputes）三大方面组成。这些指标综合起来就代表了您在 ebay 的信誉，以及用户对您的满意程度。ebay 卖家的信誉在业务发展中起着至关重要的作用。ebay 通过买家的交易体验来衡量您的卖家表现。买家对卖家留下中评或差评，或者评价时留下 1～2 分的 DSR 评级（四项评级中的任意一项），或者向卖家发起交易纠纷，

都是不良买家体验（Bad Buy Experience, BBE）的表现。当您的 BBE 交易过多时，您的卖家表现就无法达到 ebay 最低卖家标准。

得到买家 5 星级好评最关键是在物品质量、沟通、货运时间、运费四个方面要做到最好，让买家满意与认可。同时，在收到买家好评时，建议您向买家表示感谢；在收到中差评时，可与买家友善沟通，消除交易中的误会，请求买家修改评价，这也是获得好评必须学会的技巧。

2. 商品销售费用

ebay 就好比一个大型的商场，每个在 ebay 卖东西的商家就好比商场内的各个卖场，您把东西放在 ebay 上销售，ebay 是要收取一定费用的，这个费用又分为基本费用和附加费用，如果开店还有店铺费用。

a. 基本费用

基本费用即固定费用，是指只要销售就必然产生的费用。这个费用在以前计算是很麻烦的，每个定价等级的费用不同，不同销售时间的费用也不同，选择的销售方式不同费用又不同，商品的数量不同费用也有差别。如果您卖的东西很杂，那就要计算很久了。根据新的政策，无论您的商品定价多少、数量多少，在一个月之内的登录费都是 0.35 美元。不过，商品依然分为两种销售方式，即拍卖方式和一口价方式。那么也就是说，每个广告的费用就固定不变了，都是 0.35 美元，这就是基本费用。但是这仅仅是选择其中一种销售方式的基本费用，如果你想拍卖和一口价同时进行，那就是双计了，即 $0.35+0.35=0.7$ 美元。

b. 附加费用

附加费用对应的就是附加的显示效果，如搜索时的粗体显示、颜色突出、副标题等，每项计费都不同。

c. 店铺费用

如果选择开店，就会按所开店铺的等级每个月缴纳铺租。当然，开店有很多特色功能和一些特别的优惠，如您可以有自己的特色页面，还可以为自己出售的商品进行分类，如果卖的东西种类很多，那么这个功能就很好。

当然除了这些费用外还有成交费用和 PayPal 费用，成交费用就是交易服务费用的简称，这个费用只有在您的商品卖出后才产生，而且是即时产生。成交费用一般是按成交价格的百分比来收取，但每个类别的百分比有所不同，每个档次的百分比也不同。简单来说就是成正比的，价值高的商品收取的百分比大。成交费用一般来说分为三大档次，即 25 美元以下、25 ~ 1 000 美元和 1 000 美元以上。PayPal 费用主要包括 PayPal 手续费用和 PayPal 提款费用。

任务五

Wish 平台的基本操作

知识准备

了解 Wish 平台

移动跨境电商 Wish 平台已经成为比较热门的交易平台，尤其是在移动端。可以说 Wish 是在移动互联网发展中诞生的，和其他跨境电商平台最大的区别在于 Wish 是基于移动的 APP 的运用。买家都是通过移动端浏览和购物的，Wish 平台的订单量 98% 是通过手机产生的，95% 的成交量是通过手机完成的。2011 年，Wish 平台成立于美国旧金山；2013 年 3 月，进入外贸电子商务领域；2013 年 12 月，年经营收益率超过 1 亿美元；2014 年 2 月，在中国成立全资子公司。Wish 平台主要的市场是欧美地区客户，在 Wish 平台上又以女性为主，大约占 80%，年龄段为 18 ~ 30 岁，因而卖家可以根据平台客户群体适当选择一些这个年龄段女性所需的产品。图 1-45 和图 1-46 分别是 Wish 平台 PC 端和移动端界面。

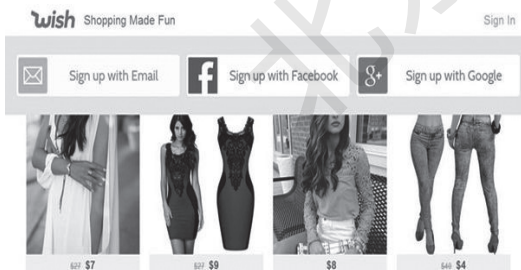


图 1-45 Wish 平台 PC 端界面

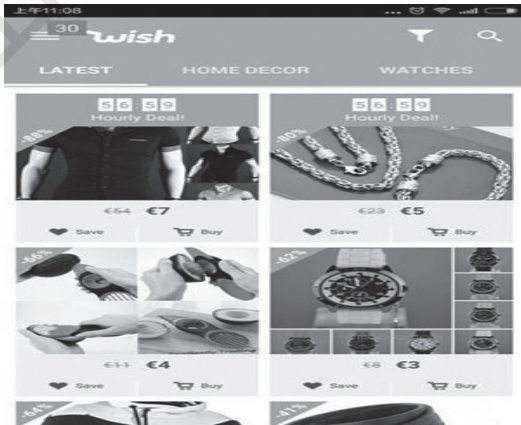


图 1-46 Wish 平台移动端界面

任务实施

Wish 平台的基本操作

(一) Wish 平台注册与开店流程

步骤一：登陆 Wish 商户平台，（Wish 商户平台 www.merchant.wish.com），如图 1-47

所示。



图 1-47 Wish 商户平台界面

请选择您习惯使用的语言，英文或者中文。选择按钮在页面的右上角。

步骤二：单击图 1-47 中的“免费使用”按钮，开始创建您的 Wish 店铺，页面如图 1-48 所示。

请输入您常用的邮箱开始注册流程。该邮箱也将成为您未来登录账户的用户名。若您已有 Wish 卖家账户，请单击图 1-47 中的“登录”按钮。

请输入您的店铺名称，请确认您的店铺名称不能含有“Wish”的字样。店铺名称一旦确定将无法更改。

请输入您的登录密码。为确保账户安全，您的密码必须不少于 7 个字符，并且包含字母、数字和符号，如“password100@store”。

请再次输入您的登录密码。

在完成以上所有步骤之后，单击“创建你的店铺”按钮。

开始创建您的Wish店铺

邮箱地址	示例：merchant@example.com	
店铺名称	店铺名称	
密码	输入密码	
密码强度		
确认密码	请再次输入您的密码	
验证码	 请输入上面的代码	
创建你的店铺		

图 1-48 “开始创建您的 Wish 店铺” 页面

步骤三：添加您的联系方式，页面如图 1-49 所示。

请输入您的姓氏和名字。

请输入您的地址，必须精确到 × × 室。地址第二行为选填项。

请输入您所在的国家、省份、城市及邮政编码。

请输入您的联系电话。若您使用的是中国的电话号码，请输入电话号码及国家代码“86”。单击“下一步”按钮继续您的注册流程。

图 1-49 “添加您的联系方式”页面

步骤四：告诉我们更多关于您店铺情况，页面如图 1-50 所示。

请选择您运营的其他平台，并输入该平台店铺的 URL 链接。

请以美元为单位填写您店铺去年的营收额。

请选择您的仓库所在的国家 and 城市。

请选择您将在 Wish 平台销售的产品品类。

请认真阅读 Wish 商户协议。

告诉我们更多关于您的店铺情况

图 1-50 “告诉我们更多关于您的店铺情况”页面

由于 Wish 审核是系统 + 人工审核，而且把注册用户分两类（公司和个人），据不完全统计，公司卖家审核时间为 3 个工作日，个人卖家审核时间为 7 ~ 15 个工作日，

前提是资料提交完整且真实。

（二）Wish 卖家规则

1. Wish 平台的特点

Wish 平台的订单大部分来自移动端，买家都是通过移动端浏览和购物的，所以在 Wish 平台上运营要考虑到移动购物的特点：

- （1）更小的屏幕界面，操作相对困难（相比于 PC 端）；
- （2）更短的选择时间（冲动性购物）；
- （3）需求的碎片化；
- （4）随时随地。

所以，在 Wish 平台上运营的店铺应该紧紧抓住客户的注意力，提供更具吸引力和关联性的商品，直接产生转化。

2. Wish 的商品推送原理

Wish 平台根据用户的基本信息和访问浏览购买产品行为给用户打上“标签”，借助不断记录，更新用户在 Wish 上的行为，Wish 能够为用户创建多个维度兴趣“标签”，根据推荐算法按用户多维度兴趣“标签”进行相关产品的推荐。

Wish 一直在做针对消费者的体验优化，并没有针对商家做推广，没有所谓的付费推广这种说法。

Wish 淡化了商铺的概念，主要针对的是产品及产品初始权重分配（一致公平），随着产品运营指标调整推荐权重、分配流量，在用户体验和商品推荐两者中做到了有效平衡，不设置商户准入门槛，通过运营指标实现优胜劣汰。

3. 商家资质要求

Wish 商家可以是生产者、品牌所有者、零售商、手工艺者、发明家或者艺术家等。商家必须自己创造、生产或拥有批发或零售的权利才能进行商品销售。

4. 禁售商品

通常来说，Wish 平台不允许出售服务类商品，但也有一些例外，如定制一件礼服或画作等实物产品是允许的。对于数码产品（无形的或需要通过电子形式发送的），实物或电子购物卡，没有授权的商品，酒精类商品，烟草或其他类似的商品，毒品，吸毒用具及活体动物和非法动物制品，人类遗骸和身体部位（不包括头发和牙齿），色情作品和成人/色情/淫秽材料，枪支和武器，或者以仇恨和贬低种族、民族、宗教、性别、性别认同、残疾或性取向为目的的商品和内容的产品禁止出售。

5. 客户服务

客户下单后如果对订单进行询问或者更改送货地址、更换产品颜色、退换货等卖家都要尽快回复并及时解决问题。

思考与练习

一、填空题

- 速卖通后台登录可以通过哪些方式? ()
 - 速卖通账号
 - 淘宝用户名
 - 速卖通用户名
 - 注册手机
- 速卖通买家页面网址是 ()。
 - <http://www.aliexpress.com>
 - <http://daxue.aliexpress.com>
 - <http://alibaba.com>
 - <http://seller.aliexpress.com>
- 在阿里巴巴国际站中单击 Trade Manager 名片下面的链接, 就可以引导你到 () 页面。
 - Company Profile
 - Products Profile
 - Trade Leads
 - Trade News
- 在阿里巴巴国际站注册时, 如果属于中国大陆地区, 可以选择的网站服务包括哪两种类型? ()
 - “I want to buy” 和 “I want to sell”
 - “I want to search” 和 “I want to show”
 - “I want to sign” 和 “I want to join”
 - “I want to enjoy” 和 “I want to work”
- 以下哪一项不属于阿里巴巴集团的业务范围? ()
 - 淘宝网
 - 阿里软件
 - 阿里巴巴中国站
 - 财富通
- 专注移动跨境电商第三方平台的是 ()。
 - 速卖通
 - 敦煌网
 - 兰亭集势
 - Wish

二、技能训练题

- 完成全球速卖通店铺的注册。
- 完成 Wish 店铺的注册。