

阿里巴巴官方首本跨境电商力作!
让天下没有难做的跨境生意!

AliExpress™
Smarter Shopping, Better Living!

The Cross-Border E-Commerce

跨境电商

第2版

阿里巴巴速卖通宝典

速卖通大学 编著



Ali

xpress

Smarter Shopping, Better Living!



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

The Cross-Border E-Commerce

跨境电商

第2版

阿里巴巴速卖通宝典

速卖通大学 编著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京•BEIJING

内 容 简 介

跨境电商作为中国电子商务发展的最新趋势,受到了全社会越来越多的重视,大量中国卖家借助阿里巴巴速卖通平台,将产品直接售卖到全球的消费者手中,通过这条短得不能再短的交易链,获得了丰厚的回报。

但同时,跨境电商这一贸易形式,对卖家的综合素质要求比较高:卖家要对海外市场比较熟悉,对跨境物流有所把握,能够用外语进行产品介绍和客户交流,通过跨境结算拿到货款……诸如此类的门槛,让不少新卖家心生畏难,而所有的老卖家也必须持续学习,以跟上不断进化和发展的市场。

有鉴于此,阿里巴巴速卖通大学集结了最为优秀的讲师力量,通过10章的内容,尽可能全面、详尽地介绍了从事跨境电商、操作速卖通平台的知识和技巧,这10章分别是:基础操作、平台规则、市场选品、跨境物流、市场营销、数据分析、视觉美工、客户服务、跨境支付、移动业务。

本书适合所有已经从事跨境电商,或有志于此的朋友们。

让天下没有难做的跨境生意!

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

跨境电商:阿里巴巴速卖通宝典 / 速卖通大学编著. —2版. —北京:电子工业出版社, 2015.7

ISBN 978-7-121-26388-0

I. ①跨… II. ①速… III. ①电子商务—商业经营—经验—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第137315号

策划编辑:张彦红

责任编辑:徐津平 王丽萍

封面设计:安 鹏

印 刷:北京天宇星印刷厂

装 订:北京天宇星印刷厂

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编:100036

开 本:787×1092 1/16 印张:33.25 字数:739千字

版 次:2015年1月第1版

2015年7月第2版

印 次:2015年9月第4次印刷

印 数:17001~23000册 定价:79.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

序言一

阿里巴巴旗下的全球速卖通平台原本只是阿里巴巴 B2B 业务中的一个项目。因为洞察到外贸订单碎片化的趋势，速卖通业务负责人沈涤凡和核心团队在过去 5 年卧薪尝胆，披荆斩棘，硬是蹚出一条跨境电商零售之路。

有时我会觉得不可思议，难道就是这样一群普通得不能再普通的小二，帮助中国数以万计的商家把上亿商品行销海外，服务了全球超过 220 个国家和地区的消费者吗？

之前速卖通低调得令国人甚至阿里巴巴同事都感觉陌生。直到在 2014 年全球化“双十一”活动中大放异彩，单日创造的 680 万笔订单，终于让坚定地跟了我们很多年的中国卖家幸福地泪流满面。

更让我们兴奋的是在活动结束前最后一小时全球还有 211 个国家和地区的买家在下单，最后一秒还有支付记录。远在地球北极附近的格陵兰岛居然有 60 笔订单！

感谢过去 5 年中无数“中国制造”和中小外贸公司以及个人卖家的不离不弃，陪伴速卖通平台一起成长壮大，共同探索跨境电商的技巧和心得。作为平台，我们除了帮助卖家获取到全球优质流量，配以完善的跨境支付和物流解决方案以外，最重要的任务是向卖家学习，把优秀卖家的心得和我们探索的经验充分与大家分享！

跨境电子商务领域的全球竞争已经开始，而中国将首次因为拥有世界上最大的电子商务市场而重新制定电商 WTO 新秩序。这对于一直在寻找转型方向感的中国制造，对于想要全球化、国际化的本土企业，对于渴望物美价廉的中国商品的全球消费者，都是一种希望。

让天下没有难做的跨境生意！

阿里巴巴集团跨境 B2C 事业部总经理 逸方

序言二

2014年5月，江南渐入初夏的日子，我来到绥芬河，在这个湖面依然冰封的边陲小城举行客户见面会。当地的卖家热情之高，让我惊讶。与其中一位客户随意交谈，他告诉我，之前从事传统边贸生意十余年，也做过淘宝，而现在毅然转型速卖通的原因：一是在国外社交网站上，看到越来越多的老外在“晒单”，夸耀在速卖通上买到了物美价廉的商品；二是看到物流公司的速卖通业务突飞猛进。“这两件事情，假不了！”他非常肯定地说。

电子商务在中国虽然只有短短十余年的历史，但已经经历了B2B、C2C两次创业浪潮：第一次让许多外贸公司、外贸工厂如虎添翼；第二次，淘江湖应运而生，淘宝、天猫成为网购的代名词；而现在，跨境B2C来了。

速卖通平台能够让卖家直接面对全球终端客户，这条短得不能再短的商业链，造成了多赢的局面，因而业务呈现爆发式的增长。而大量卖家，经历过B2B、C2C的历练和准备后，如上面那位绥芬河卖家一样，有勇气和能力，直面全球220多个国家的消费者。

由于不同的语言、地域、气候、国家政策、文化、消费习惯等因素，跨境电商从一开始就对卖家提出了比较高的要求，在基础操作、规则、选品、物流、营销、数据分析、视觉美工、客服、支付等电商课题上，需要有不同于国内电商业务的视野和思考。

作为直接负责卖家成长和培训的部门，速卖通大学从创立开始，就秉持“助人为快乐之本”的信念，面对市场日益急迫和汹涌的学习需求，在线上及线下，借助速卖通大学讲师团及全国合作机构、商会、院校的力量，帮助速卖通卖家提升和进步！

本书的编纂工作，集结了速卖通大学最为优秀的师资力量：汪星老师作为此次改版工作的项目负责人，以极端负责的精神，投入了大量的时间和精力，没有汪星老师的努力，就不会有此书如此高质量的出版！第1章《基础操作》由华西瓦老师负责；第2章《平台规则》由王琴老师负责；第3章《市场选品》由夏波老师、李易老师负责；第4章《跨境物流》由张旻老师、

周洪老师、张何文老师负责；第5章《市场营销》第1节由李俊锋老师和上官洪贵老师负责，第2节由金梦璐老师、周杭老师、洪绪土老师、柯奇岐老师负责，第3节由胡蓉老师和邵兆莹老师负责、第4节由傅志明老师负责；第6章《数据分析》由田畑老师、张峰老师、吕鹏老师负责；第7章《视觉美工》由安鹏老师负责；第8章《客户服务》由石杨老师负责；第9章《跨境支付》由张峰老师和环志萍老师负责；第10章《移动业务》由沈婷老师、傅海姣老师和卢传胜老师负责。本书的编写得到了速卖通平台的陈威宇老师、严峻老师、杨帆老师、邹丹老师，速卖通大学讲师团队的丁晖老师、查林涛老师、徐振南老师、唐霞老师、谢峰老师，速卖通规则团队的陆媛昕老师、张舟飞老师，速卖通产品团队的谢瑛老师、刘莎莎老师，菜鸟物流团队的伊那、观取、襄颺、唐玄、容嘉等诸位老师的大力支持和耐心指导，在此一并感谢！

由于电子商务时时刻刻都在高速进化，永远是 Beta 版本，本书的内容只是对应截稿时的速卖通页面、规则、数据和经验之谈。另外，由于水平有限，时间仓促，难免有不足之处，请各位同行及读者不吝提出宝贵意见和建议。

最后，愿此书能帮助所有从事跨境电商的朋友们取得更好的业绩！

速卖通大学 横刀

序言三

作为本书的作者之一，我很荣幸受到速卖通大学的邀请，代表速卖通大学讲师团为本书作序。

中国电子商务的兴起只有短短十余年的时间，我可以算作中国电子商务大潮第一拨的参与者，这十多年来我一直坚信电子商务必将成为中国经济贸易的核心组成力量。当最早的阿里巴巴国际站出现在我面前的时候，我毅然转变了公司发展方向，从参加展会、洽谈接单到生产发货的传统贸易形式，转为线上接单的电商贸易模式。阿里巴巴集团推出全球速卖通这一平台后，跨境 B2C 这一片巨大的蓝海就展现在我面前，当时的兴奋心情是不言而喻的，我几乎没有犹豫就加入了速卖通，成为第一批速卖通卖家。

几年来，速卖通平台的发展大家有目共睹，各类卖家源源不断地加入。但是跨境 B2C 在语言、物流、支付、产品等多方面，相比其他的电商模式，有更高的要求。这样就使很多的卖家陷入了想提升却不知如何操作的困境。国际市场如此庞大和复杂，让中国的卖家们憧憬却迷惘。

基于此，我们以最大的诚意推出了本书，作为速卖通大学的讲师，同时也是速卖通的普通卖家，我们本着一颗助人为乐的心，将自己的经验总结分享出来，奉献给更多的卖家，同时，通过对知识经验的汇总及交流，我们自己也获得了提升。

下面我们邀请各章节的作者，对各章节进行简要介绍。

华西瓦老师：“我负责的第 1 章有关基础操作，也是全书的开篇，里面的内容都是我的经验教训，并且融入了运营思路，仅作为抛砖引玉之用，希望能帮助各位读者快速上手，有一个比较高的起点。祝福大家在速卖通的道路上，越走越稳，前程似锦。”

王琴老师：“互联网将零售业这个古老的职业发展到了全球化的新高度，无规矩不成方圆，要遵守规则安全出海。第 2 章从注册、发布、交易、放款、评价、售后等方面，详细介绍了速卖通平台的规则，是速卖通初学者重要的前导必修课程。”

夏波老师、李易老师：“通过第3章的学习可以帮助读者系统地了解站内选品的思路，对什么是行业选品，什么是类目选品，什么是产品选品等关于选品的问题有新的认识。”

张旻老师、周洪老师、张何文老师：“充分掌握跨境物流知识有助于卖家适时地选择恰当的物流方式，相反，若选择不当则很可能造成财货两空，还影响了账号的健康经营。好的运费模板可以吸引买家购买，提高店铺转化率；如果运费模板设置不当则很可能让你错过订单，或导致一些不必要的纠纷产生。”

李俊锋老师、上官洪贵老师、周杭老师、金梦璐老师、洪绪土老师、柯奇岐老师、胡蓉老师、邵兆莹老师、傅志明老师：“营销是本书的重点，我们从站内营销工具的使用，讲到站内付费营销，然后是平台大促，最后介绍了全球主流的SNS玩法，带领读者深入了解利用SNS进行速卖通店铺推广和营销的步骤。”

田焜老师、张峰老师、吕鹏老师：“第6章数据分析以数据指标说明开始，提供各种应用案例，涵盖行业对比、选品开发、店铺监控、商品分析、打造爆款等内容。不论你是基础卖家、进阶卖家，还是超级卖家，在这一章都能找到适合自己的那部分。作者重点推荐‘店铺流量来源分析’和‘自有商品分析’这两节。”

安鹏老师：“点击率与转化率都与视觉相关，优质的视觉可以做到品牌溢价，由数据可证明要想做好销售，必须做好视觉。如何做出高点击量的图片、高转化率的详情面、高档次的品牌形象，是视觉营销的关键。第7章将带领读者进入视觉营销的殿堂。”

石杨老师：“客户服务能力对于跨境电商零售至关重要。第8章无私地提供了多名外贸销售达人在线询盘模板，完全属于干货，让跨境沟通零障碍，让差评纠纷无影踪，习读本章，读者将迈出提升服务第一步。”

张峰老师、环志萍老师：“跨境支付一直是交易中困扰大部分卖家的问题，很多时候卖家愿意协助买家完成支付但是心有余而力不足，第9章从多个角度、多个方面，分别对目前平台上支持的支付方式进行了完整的介绍。”

沈婷老师、傅海蛟老师、卢传胜老师：“无线端日益成为跨境电商的重要战场，速卖通平台对此高度重视，并投入了大量的资源进行开发和推进。第10章介绍了无线端的行业和国家分布、买家访问特征，以及获取无线端流量和提升转化率的技巧。”

跨境电子商务时时刻刻处于高速发展的状态，我们不能刻舟求剑，速卖通大学讲师团也必将跟随速卖通平台一起成长，不断进步、不断创新和总结，这样才能更好地帮助大家。也希望更多的高手能带着自己的成功经验加入我们讲师团，为广大速卖通卖家学员提供更多优质的分享！

速卖通大学讲师团 张峰

目录

第 1 章 基础操作.....	1
1.1 开通商铺.....	4
1.1.1 注册账号	4
1.1.2 实名认证	7
1.2 管理产品.....	10
1.2.1 产品发布	10
1.2.2 产品管理	59
1.2.3 模块管理	69
1.2.4 管理订单通知	88
1.3 交易管理.....	89
1.3.1 管理订单	89
1.3.2 交易评价	92
第 2 章 平台规则.....	96
2.1 注册规则.....	97
2.2 发布规则.....	97
2.2.1 禁售、限售规则	97
2.2.2 知识产权规则	98
2.2.3 搜索排序规则	100
2.2.4 搜索作弊及行业规则	100
2.3 交易规则.....	103
2.3.1 成交不卖与虚假发货	104
2.3.2 货不对版与违背承诺	105



2.3.3	不正当竞争与不法获利	105
2.3.4	信用与销量炒作	106
2.3.5	促销规则	106
2.3.6	物流与纠纷规则	106
2.4	放款规则	107
2.4.1	一般放款规则	107
2.4.2	特殊放款规则	107
2.5	评价规则	108
2.5.1	评价积分规则	108
2.5.2	评价修改和评价申诉	109
2.6	售后规则	110
2.6.1	限时达	110
2.6.2	商品保障服务	111
2.6.3	卖家服务等级	112
第3章	市场选品	116
3.1	站内选品	117
3.1.1	行业选品	117
3.1.2	类目选品	120
3.1.3	产品选品	124
3.1.4	直通车选品	128
3.1.5	国家站选品	132
3.1.6	潮流趋势选品	133
3.2	站外选品	134
第4章	跨境物流	140
4.1	邮政物流介绍	141
4.1.1	EMS 介绍	141
4.1.2	ePacket 介绍	142
4.1.3	中国邮政大、小包介绍	143
4.1.4	其他国家或地区的邮政小包介绍	145
4.2	商业快递介绍	146
4.2.1	TNT 介绍	146
4.2.2	UPS 介绍	148
4.2.3	FedEx 介绍	149
4.2.4	DHL 介绍	151

4.2.5	Toll 介绍	152
4.2.6	SF Express 介绍	153
4.3	专线物流介绍	154
4.3.1	Special Line-YW 介绍	154
4.3.2	Russian Air 介绍	155
4.3.3	Aramex 介绍	156
4.3.4	芬兰邮政介绍	157
4.3.5	中俄快递—SPSR 介绍	158
4.4	其他物流方式介绍	159
4.5	物流模板设置	159
4.5.1	认识新手运费模板	159
4.5.2	新建运费模板	161
4.6	速卖通线上发货	170
4.6.1	什么是速卖通线上发货	170
4.6.2	线上发货的优势	171
4.6.3	线上发货的操作流程	171
4.7	海外仓集货物流	176
4.7.1	海外仓产品运费模板设置	176
4.7.2	海外仓产品运费模板选用	179
4.7.3	海外仓产品前台展示	182
4.7.4	海外仓产品涉及的增值税	185
4.8	国际物流网规认识	191
第 5 章	市场营销	193
5.1	速卖通营销	194
5.1.1	店铺自主营销	194
5.1.2	联盟营销	216
5.1.3	店铺首页营销	221
5.1.4	橱窗营销	223
5.1.5	淘代销	225
5.1.6	关联营销	227
5.1.7	平台活动	229
5.2	速卖通直通车	237
5.2.1	什么是速卖通直通车	237
5.2.2	直通车基础概况	243
5.2.3	利用直通车获取流量	258

5.2.4	提高直通车转化率	276
5.2.5	直通车推广策略	290
5.3	速卖通大促	314
5.3.1	大促的意义	314
5.3.2	大促中的卖家	314
5.3.3	大促王牌活动	315
5.3.4	卖家的大促计划	317
5.3.5	大促的未来	318
5.4	SNS 营销	318
5.4.1	海外社交网站的分类	318
5.4.2	海外社交网站及其使用方法	319
5.4.3	如何办一场社交活动	332
5.4.4	实用社交工具介绍	333
第 6 章	数据分析	334
6.1	数据分析导论	335
6.1.1	目标和定位	335
6.1.2	为什么要做数据分析	335
6.1.3	数据分析要做什么	336
6.2	行业数据分析	336
6.2.1	行业情报	336
6.2.2	选品专家	340
6.2.3	搜索词分析	346
6.3	店铺经营分析	348
6.3.1	全球市场实时风暴	348
6.3.2	店铺概况分析	348
6.3.3	店铺流量来源分析	352
6.3.4	装修效果分析	355
6.3.5	自有商品分析	356
第 7 章	视觉美工	370
7.1	视觉营销的定义和重要性	371
7.1.1	从平台的角度去看视觉的重要性	371
7.1.2	从数据方面去看视觉的重要性	373
7.2	视觉规范化的实施和应用	376
7.2.1	视觉规范化的重要性	376

7.2.2	视觉规范化——图片尺寸	377
7.2.3	视觉规范化——图片品质	378
7.2.4	视觉规范化——图片命名	379
7.2.5	视觉规范化——其他	380
7.3	文案策划	381
7.3.1	店招文案	382
7.3.2	海报文案	383
7.3.3	详情文案	383
7.4	点爆广告图	384
7.4.1	主图设计	385
7.4.2	海报图设计	387
7.5	速卖通旺铺装修基础操作	390
7.5.1	基础模块下的首页设计	390
7.5.2	店招板块	392
7.5.3	图片轮播板块	393
7.5.4	商品推荐板块	394
7.5.5	自定义内容区	397
7.6	速卖通旺铺装修进阶篇	400
7.6.1	功能店招	401
7.6.2	全屏海报	403
7.6.3	广告墙	404
7.6.4	分类导航	405
7.6.5	自定义模块	406
7.6.6	产品信息模块	407
7.7	页面上线五步法	409
7.7.1	操作切片工具	409
7.7.2	上传图片	411
7.7.3	调整代码	412
7.7.4	发布网页代码	414
7.7.5	测试优化	417
第 8 章	客户服务	419
8.1	电子商务中的沟通技巧	420
8.2	电子商务沟通的重要性及速卖通询盘技巧	422
8.2.1	沟通的重要性	422
8.2.2	沟通的概念	423

8.2.3	速卖通询盘回复中的沟通模板（留言和站内信通用）	423
8.3	海外客户的速卖通初体验	428
8.3.1	速卖通的销售对象	428
8.3.2	客户操作的平台和我们有何不同	428
8.3.3	解决买家可能遇到的问题	432
8.3.4	为什么订单会关闭	435
8.3.5	无法完成付款的原因（英文版）	436
8.4	信用评价	437
8.4.1	速卖通信用评价的规则	438
8.4.2	出现中差评的原因	442
8.4.3	完善服务，给客户留下美好初印象	443
8.4.4	如何解决差评问题	446
8.5	用智慧拥抱纠纷	448
8.5.1	速卖通纠纷规则	448
8.5.2	纠纷对卖家有什么影响	450
8.5.3	如何解决纠纷	452
8.5.4	卖家服务等级与 ODR	465
第 9 章	跨境支付	470
9.1	收款账户设置	471
9.1.1	收款账户的类型	471
9.1.2	创建、绑定和修改支付宝收款账户的流程	471
9.1.3	注册和激活支付宝	472
9.1.4	查询银行的 Swift Code	473
9.1.5	支付宝账户认证流程	475
9.1.6	创建美元收款账户	475
9.1.7	美元收款账户相关问题	476
9.2	速卖通收费标准	477
9.3	卖家提现	477
9.4	国际支付宝简介	479
9.4.1	如何申请国际支付宝账户	479
9.4.2	国际支付宝常见问题	480
9.4.3	国际支付宝卖家保护指南	482
9.5	买家支付方式介绍	484

第 10 章 移动业务..... 488

10.1 认识无线端..... 489

10.1.1 为什么要运营无线端 489

10.1.2 无线端买家的访问时间和频次 489

10.1.3 从买家角度体验无线端 490

10.1.4 以 Android App 为例了解无线端 492

10.1.5 无线店铺 496

10.2 无线端营销工具..... 500

10.2.1 手机专享价 500

10.2.2 二维码 505

10.3 卖家如何运营无线端..... 505

10.3.1 无线流量获取技巧 505

10.3.2 无线端转化率的提升技巧 509

第 1 章

基础操作

本章要点：

- 开通商铺
- 管理产品
- 交易管理

1. 速卖通的定位与使命

速卖通（www.aliexpress.com）是阿里巴巴集团帮助中小企业直接与全球的个人消费者在线交易的跨境电商平台，集合商品展示、客户下单、在线支付、跨境物流等多种功能于一体，实现小批量、多批次快速销售，拓展利润空间。在全球贸易新形势下，全球买家的采购方式正在发生剧烈变化，小批量、多批次正在形成一种新的潮流，在这种大形势下，速卖通应运而生，帮助更多的个人消费者直接上网采购，直接在线支付货款，通过跨境物流拿到商品，让买家和卖家实现了双赢。

无论你是否具有外贸经验，速卖通都可以帮你实现 3 分钟商品上架，3 小时处理买卖信息、获得订单，3 天通过快递将商品发往全球。在买家收货、确认付款之后，立刻拿到属于你的高额利润！

速卖通平台的核心优势如图 1-1 所示。



图 1-1

2. 速卖通的发展历程

速卖通平台于 2010 年 4 月正式发布，一直在海外主流网站、电视、报纸、杂志等媒体投放巨额广告，利用 SNS、电子邮件等方式扩大其在海外的影响，精确锁定海外买家，导入海量访问流量。2014 年，速卖通首次开启“双十一”，立志打造全球的购物狂欢节，通过买断全球流量、发放千万美元优惠券等方法促进销量，最终总订单超过 680 万笔，订单量点亮全球。

时至今日，速卖通平台的交易额增长已超过千百倍，每天有来自近 220 多个国家和地区的订单，数以百万计的海外消费者在速卖通平台上采购商品，速卖通平台已经培育了大量优秀卖家，目前的速卖通平台正处在高速发展时期。

也许你曾为错过 2003 年的淘宝而懊恼不已，现在你还能错过今天的速卖通吗？快快加入吧！

3. 玩转速卖通的基本思路

为了帮助大家更好地理解速卖通，我会先讲解一下速卖通平台的一些基本运营思路。

我们知道，实体店铺如果想要运营得好，实现较高的收益，首先，店铺所贩卖的产品要吸引人，品质要好，这样顾客才会选择购买你的产品，才会有回头客，而不是每次都一锤子买卖。