



浙江省社科联社科普及课题成果



DUOPINGTAI KUAJING DIANSHANG
RUMEN 100 WEN

多平台跨境电商 入门100问

华红娟 编著



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

多平台跨境电商入门 100 问

华红娟 编著



浙江工商大学出版社 | 杭州
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

多平台跨境电商入门 100 问 / 华红娟编著. —杭州 :
浙江工商大学出版社, 2019. 6

ISBN 978-7-5178-3007-8

I. ①多… II. ①华… III. ①电子商务—商业经营—
问题解答 IV. ①F713.365.2—44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 235267 号

多平台跨境电商入门 100 问

华红娟 编著

责任编辑 张婷婷

封面设计 林蒙蒙

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州恒力通印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 19.75

字 数 331 千

版 印 次 2019 年 6 月第 1 版 2019 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-3007-8

定 价 54.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

前 言

为了适应我国外贸发展的新形式、新变化,积极响应“互联网+”“大众创业、万众创新”等国家创新发展战略,我国外贸行业利用互联网技术进行不断创新和尝试。跨境电子商务作为“互联网+跨境贸易+中国制造”的新业态,是一种全新的贸易方式和贸易模式,通过互联网和大数据,使得国际贸易更加普惠、精准,贸易链更加扁平,从市场端倒逼企业转型升级,是典型的供给侧结构性改革的体现。在互联网思维引领下,研发设计、生产、销售等整个产业链都在发生着变化,传统外贸的工厂、供应商、制造企业找到了新的盈利模式,纷纷进入跨境电商,风头十足的跨境电商成为外贸行业互联网 3.0 时代的最主要特征。跨境电子商务的迅猛发展给国际贸易带来新的机遇和挑战,跨境电子商务人才的创新创业能力培养是我国当前高素质人才培养的当务之急,为此,我们编写了这本具有可操作性和可看性的科普读物——《多平台跨境电商入门 100 问》。

本课题组计划基于阿里速卖通、亚马逊、eBay、阿里巴巴国际站、wish 和敦煌网平台,以平台选择、店铺注册一直到客户服务、卖家提现等一笔完整跨境电商业务流程为主线,采用问题背景、所需资料、操作技巧和相关链接的方式,对跨境电商新手在初入门时可能遇到的各种问题进行直观的解答和指导,使本书成为跨境电商新手的入门级读物,使跨境电商新手能够更快进入跨境电商行业,少走弯路。

本书在内容选取和结构编排上具有以下特点:

1. 本书内容分为六个章节,第一章为速卖通平台业务,第二章为亚马逊平台业务,第三章为 eBay 平台业务,第四章为阿里巴巴国际站平台业务,第五章为

wish 平台业务,第六章为敦煌网平台业务。主要内容包括店铺注册、产品管理、交易管理、跨境物流、营销推广、店铺数据、客户服务、跨境支付等方面,每章由多个基于同一业务背景下的问题组成,问题的选取具有代表性和普适性。

2. 对每个问题的剖析包括四个模块。“问题背景”将跨境电商入门者在操作过程中遇到的问题和障碍用案例的形式展现出来,力求反映最新形势和平台规则,真实、典型、实用。“所需资料”紧扣业务特征,列举所需的资料或者相应的操作,力求细致全面,可获得性强。“操作技巧”在明确问题、资料准备充分的基础上,告诉读者采用什么流程,如何运用资料去完成相应的操作,帮助跨境电商初入门者越过障碍,顺利进行下一阶段工作,力求过程细致,可操作性、模仿性强。“相关链接”考虑到跨境电商入门者的实际情况,放置相关平台规则、相关的培训视频链接,供读者参考,力求引用正确、内容完整。

本书为浙江省社科联科普课题的研究成果,重在可操作性和趣味性,力求全面地反映跨境电商新手初入门时可能会碰到的问题及其解决方法。感谢参编人员张海燕、吴远、滕洋洋、陈锋的辛勤付出,由于编者水平有限,疏漏与不当之处在所难免,欢迎广大读者批评指正。跨境电商平台规则变化日新月异,部分问题的操作技巧以编著时的平台政策为准,请读者注意及时查询最新政策。

本书中部分操作流程和图片引用自网络,如雨果网、派代网以及各跨境电商平台官方网站,由于条件所限未能一一列明出处,感谢原作者辛苦劳动的同时,还要真诚地表示歉意,恳请相关作者看到后与编者联系,以便再版时补充进读本。

最后希望此读本能够为您开启跨境电商之旅!

作 者

2018 年 8 月

目 录

第一章 速卖通平台	001
问题 1:速卖通是什么?	001
问题 2:如何注册速卖通账号?	003
问题 3:个人卖家如何升级为企业卖家?	006
问题 4:如何完成企业认证?	011
问题 5:如何入驻店铺?	013
问题 6:如何顺利通过开店考试?	016
问题 7:如何设置店铺资产?	018
问题 8:速卖通有哪些产品无法发布?	020
问题 9:如何利用行业情报挖掘商机?	024
问题 10:如何通过选品专家发现热销产品?	027
问题 11:如何通过数据透视表进行选品?	030
问题 12:如何设计标题才能获得更多搜索流量?	034
问题 13:如何选择商品属性?	037
问题 14:如何制作有吸引力的主图?	040
问题 15:如何精准定价?	043
问题 16:如何提升详情页质量?	045
问题 17:如何计算运费减免?	049
问题 18:如何编辑 CPA 运费模板?	051
问题 19:如何编辑 EMS 运费模板?	055

问题 20:如何编辑 DHL 运费模板?	057
问题 21:如何上架产品?	059
问题 22:如何操作线上发货?	064
问题 23:如何使用关联营销提高购买率?	068
问题 24:如何使用店小宝做关联营销?	072
问题 25:如何使用自主营销工具——全店铺打折?	076
问题 26:如何使用自主营销工具——限时限量折扣?	080
问题 27:如何使用自主营销工具——满立减?	083
问题 28:如何使用自主营销工具——优惠券?	087
问题 29:如何使用联盟营销?	092
问题 30:什么是“速卖通直通车”?	095
问题 31:速卖通直通车有哪些规则?	097
问题 32:如何看懂直通车数据报告?	101
问题 33:如何新建速卖通直通车推广计划?	104
问题 34:如何让直通车的商品获得更多的曝光?	107
问题 35:SNS 是什么?	109
问题 36:如何使用 Facebook?	112
问题 37:如何使用 LinkedIn?	117
问题 38:如何设置速卖通提现账户?	120
问题 39:如何开展速卖通无线端运营?	123
问题 40:如何处理知识产权争议?	126
第二章 亚马逊平台	128
问题 1:亚马逊是什么?	128
问题 2:亚马逊全球开店与自注册有哪些区别?	130
问题 3:亚马逊全球开店如何注册账户?	132
问题 4:如何判断亚马逊账户安全?	136
问题 5:亚马逊首页页面如何解读?	138
问题 6:亚马逊搜索结果页面如何解读?	141
问题 7:亚马逊商品详情页面如何解读?	143
问题 8:亚马逊后台主页如何解读?	147

问题 9:什么是亚马逊 FBA?	151
问题 10:如何选品?	153
问题 11:如何发布产品?	155
问题 12:如何设置关键词?	160
问题 13:如何做到满分亚马逊 Listing?	164
问题 14:亚马逊平台可以移除差评吗?	168
问题 15:如何保护品牌不被跟卖?	171
第三章 eBay 平台	173
问题 1:eBay 是什么?	173
问题 2:如何注册 eBay 账户?	175
问题 3:如何注册 PayPal 账户?	178
问题 4:eBay 平台首页页面如何解读?	182
问题 5:eBay 搜索结果页面如何解读?	185
问题 6:eBay 产品详情页面如何解读?	187
问题 7:eBay 账户后台如何解读?	190
问题 8:如何利用 Terapeak 选品?	193
问题 9:如何创建 Listing 中的产品信息?	196
问题 10:如何创建 Listing 中的销售信息?	201
问题 11:如何创建 Listing 中的销售信息?	204
问题 12:如何提升排名?	207
问题 13:如何装修店铺?	209
问题 14:如何开展促销活动?	213
问题 15:如何读懂 eBay 卖家成绩表?	216
第四章 阿里巴巴国际站平台	220
问题 1:阿里巴巴国际站是什么?	220
问题 2:如何开通店铺?	222
问题 3:阿里巴巴国际站后台如何解读?	225
问题 4:如何发布产品?	227
问题 5:如何使用商品详情智能编辑器?	232

问题 6: 如何开展店铺诊断?	235
问题 7: 外贸直通车有哪些规则?	238
问题 8: 什么是 RFQ?	241
问题 9: RFQ 如何报价?	244
问题 10: 如何开展多语言市场产品发布?	247
问题 11: 如何开展谈判沟通?	249
问题 12: 什么是一达通?	252
问题 13: 如何操作信保订单?	255
问题 14: 收到知识产权投诉该如何处理?	259
问题 15: 如何处理贸易投诉和欺诈?	262
第五章 Wish 平台	264
问题 1: Wish 是什么?	264
问题 2: 如何注册 Wish 账号?	266
问题 3: 如何添加新产品?	270
问题 4: 如何用 CSV 批量上传产品?	274
问题 5: 如何开展 Product Boost 推广活动?	277
问题 6: 什么是 Wish 认证标志?	280
问题 7: 什么是 Wish Express?	282
问题 8: 什么是美国退货项目?	285
问题 9: 如何使用 Payoneer 收款?	288
问题 10: 如何使用 PingPong 收款?	290
第六章 敦煌网平台	293
问题 1: 敦煌网是什么?	293
问题 2: 如何注册敦煌网账号?	295
问题 3: 如何上传产品?	298
问题 4: 什么是产品流量快车?	301
问题 5: 什么是视觉精灵?	304
参考文献	306

第一章 速卖通平台

问题 1：速卖通是什么？

【问题背景】

近年来,我国跨境电子商务展示出了强劲的生命力,2015—2017 年我国海关跨境电商进出口额年均增长达 50%以上。2017 年通过海关跨境电商管理平台零售的进出口总额达到 902.4 亿元,同比增长 80.6%。伴随着跨境电商的蓬勃发展,2010 年从阿里巴巴国际站中单独分支的小额批发平台——速卖通(英文名:AliExpress)开始正式上线,目前平台海外成交买家数超过 1 亿。如此诱人的市场,吸引很多人加入速卖通大军。到底什么是速卖通?

【所需资料】

通过文献查阅、网络搜索等方法,查询速卖通相关信息。

【操作技巧】

1. 了解速卖通平台。

速卖通是阿里巴巴旗下面向全球市场打造的在线交易平台,集订单、支付、物流于一体,被称为“国际版淘宝”,但速卖通与淘宝不同的是,速卖通是一个货通全球的交易平台,买家以国外消费者为主,平台覆盖全球 230 个国家和地区,其中俄罗斯、美国、西班牙、巴西、法国是速卖通的重点市场。速卖通目前拥有 18 个语种的站点,在 Alexa 全球排名 41 位,海外 App 装机量超过 3 亿。

2. 速卖通新卖家如何快速成长?

通常有三种模式,一是卖家选择自主开店,搭建团队,招聘有经验的运营手自主开店,速卖通提供在线课程和线下培训。二是店铺托管,速卖通官方服务市场可以帮做代运营。三是供销对接,类似于选品会,把核心卖家和产业链的工厂

进行双方的对接,现场大家可以谈拿货合作,甚至深入地谈成立合资公司做跨境电商。

3. 优质卖家如何更好发展?

速卖通对于优质卖家入驻平台会给予一些政策上的倾斜,包括:

(1) 营销资源。速卖通的营销资源全部免费。平台大促、分会场仅向好卖家开放,有很多资源是好卖家专享。

(2) 流量扶持。为新店铺优质卖家商品搜索、曝光流量倾斜 90 天,这是新的优质卖家才有的,旨在帮助其快速成长。新店铺没有交易额和好评,排名可能在 50 页,通过搜索流量曝光将其往上提。同时还有搜索权益杠杆和直通车头等舱。

(3) 品牌特权。优质卖家进来会有一个 Top brand store 专属店铺标志,这是平台认证的优质卖家,买家可以信得过,流量和转化率会高。还有搜索直达和品牌墙展示,输入品牌的名称下面会有官方店的直达。

(4) 资源赋能。品牌有很多新项目、新产品,对于好卖家来说有优先享受这种尝试的权利。

(5) 内部交流。速卖通有官方的钉钉群,成为好卖家有机会进入核心钉钉群,行业小二、客户经理,甚至行业相关的负责人、产品的负责人都在里面,随时聆听卖家的需求,帮助大家解决问题。

(6) 专属服务。会有大客户专家和行业小二与大家做一对一的对接。

【相关链接】

全球速卖通官网首页:

<https://www.aliexpress.com>。

问题 2：如何注册速卖通账号？

【问题背景】

王刚是一位外贸 SOHO,他计划在速卖通平台独立进行跨境电商平台业务,开启一份属于自己的事业。想要开店,首先要有个速卖通平台账号。

【所需资料】

1. 一个常用的电子邮箱;
2. 一部常用的手机。

【操作技巧】

1. 打开速卖通网站 www.aliexpress.com,单击“卖家入口”按钮,如图 1-1 所示。

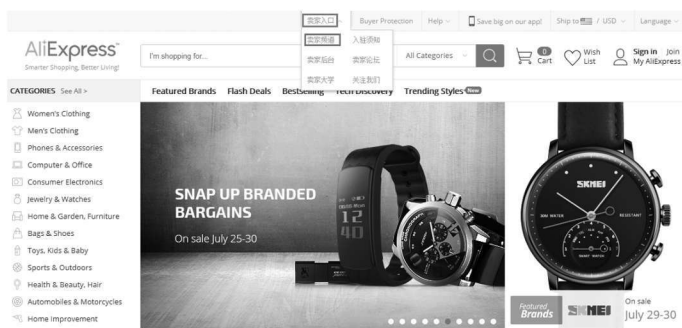


图 1-1

2. 点击“卖家频道”,如图 1-2 所示。



加入速卖通,成就品牌出海

图 1-2

3. 点击“立即入驻”，输入一个电子邮箱地址，并验证是否可用，如图 1-3 所示。



图 1-3

4. 点击“下一步”，即将验证邮件发至邮箱，如图 1-4 所示。登录邮箱，点击激活链接即可完成账号注册，激活应该在 24 小时内完成。



图 1-4

5. 填写账户信息，如图 1-5 所示，注册时密码不可过于简单。

AliExpress
Smarter Shopping. Better Living!

Нажмите сюда для входа в систему если вы российский пользователь

1 设置用户名 2 填写账号信息 注册成功

登录名: [redacted]@qq.com

设置登录密码

登录密码: [password field] 强度: 中

密码确认: [password field]

英文姓名: jenny hua

手机号码: [redacted]

联系地址: 浙江 杭州 杭州市

经营模式: 贸易公司 (小于10人)

在线经验: 淘宝等国内在线零售平台 eBay等国际在线零售平台
 阿里巴巴中国站等内贸平台 阿里巴巴国际站等外贸平台

确认

图 1-5

填写好注册信息后单击“确认”按钮,在弹出的对话框中输入手机校验码,即可完成注册。

6. 注册后登录账号,显示已经注册成功。

【相关链接】

全球速卖通平台规则(卖家规则):

https://sell.aliexpress.com/zh/_pc/rule_detail.htm。

问题 3：个人卖家如何升级为企业卖家？

【问题背景】

王刚计划在速卖通平台经营一家出口童装的店铺,2016 年 3 月 20 日,他看到一则新闻:“速卖通平台从 4 月初开始,所有商家必须以企业身份(不包含个体工商户)入驻,不再允许个人商家入驻,原有个人商家需要在 2016 年 8 月 15 日之前完成企业身份认证,否则平台将下架店铺的在线商品,取消其类目的经营权限并全额退还 2016 年的技术服务年费”,这意味着王刚原有的以个人身份注册的速卖通店铺需要在近期升级为企业身份,王刚在短期内要么自己注册一家企业,要么去寻找一家企业,授权他用该企业的信息去进行店铺升级。但是注册企业对于王刚而言不太现实,注册资本和时间成本都太高,王刚打算向朋友求助。王刚的朋友张伟名下有两家公司,其中一家公司是从事传统外贸业务,尚未涉及跨境电商领域。听到王刚的求助,张伟答应利用自己的企业身份帮助他升级速卖通店铺。

【所需资料】

1. 企业 4 证(营业执照、税务登记证、组织机构代码证、银行开户证明);
2. 企业法定代表人的身份证(正反面);
3. 企业支付宝账号(应与营业执照一致);
4. 公证书(如不提交公证书需进入 30 天公示期)。

需要原件的彩色扫描件或数码照,文件不得超过 2M,资料应清晰,无水印且未经处理。

【操作技巧】

整理好相关资料之后,王刚开始进行店铺升级。

1. 王刚用原有速卖通主账号登录“我的后台”。



图 1-6

2. 王刚选择“账号及认证中心——账号设置”页面,点击“升级企业认证”按钮。

3. 王刚填写原个人认证信息和支付宝账号并签署协议;填写原个人店铺注册时所提交的相关信息:包括“原支付宝账号”“原认证人姓名”“原认证身份证号”。



图 1-7



图 1-8

4. 填写企业支付宝账号。

点击“企业支付宝认证”按钮,王刚询问张伟的企业支付宝账号绑定速卖通账号没有超过 6 个月后,进入支付宝验证页面,按照提示填写相关企业支付宝信息,完成企业支付宝认证。



图 1-9