

浙江省社科联社科普及课题成果 (12ND16)

浙江省高校“十三五”优势专业建设项目“国际经济与贸易专业”建设成果

小额外贸电子商务平台英语操作手册

熊艾莎 编著



合肥工业大学

浙江省社科联社科普及课题成果(12ND16)

浙江省高校“十三五”优势专业建设项目

“国际经济与贸易专业”建设成果

小额外贸电子商务平台 英语操作手册

熊艾莎 编著

 合肥工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

小额外贸电子商务平台英语操作手册/熊艾莎编著. —合肥:合肥工业大学出版社,2018.6

ISBN 978-7-5650-3446-6

I. ①小… II. ①熊… III. ①对外贸易—电子商务—英语—自学参考资料
IV. ①F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 160196 号

小额外贸电子商务平台英语操作手册

熊艾莎 编著

责任编辑 王磊

出版	合肥工业大学出版社	版次	2018年6月第1版
地址	合肥市屯溪路193号	印次	2018年6月第1次印刷
邮编	230009	开本	880毫米×1230毫米 1/32
电话	艺术编辑部:0551-62903120 市场营销部:0551-62903198	印张	7.125
网址	www.hfutpress.com.cn	字数	210千字
E-mail	hfutpress@163.com	印刷	安徽昶颀包装印务有限责任公司
		发行	全国新华书店

ISBN 978-7-5650-3446-6

定价:35.00元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社市场营销部联系调换。

序

以阿里巴巴全球速卖通 (www. AliExpress. com)、敦煌网 (www. DHgate. com)、亚马逊 (www. amazon. com)、Wish (www. wish. com) 为代表的小额外贸电子商务平台近年来在跨境电子商务中扮演了重要的角色。在传统外贸行业面临后经济危机时代转型升级的背景下,不少卖家纷纷转向小额外贸电子商务平台试水,并取得了一定的成绩。2015年,中国跨境电商交易规模 5.4 万亿元,同比增长 28.6%。其中,出口跨境电商交易规模为 4.5 万亿元,同比增长 26%。2016年中国进出口跨境电商(含零售及 B2B)整体交易规模达到 6.3 万亿元,同比增长 23.5%。整个行业呈现出巨大的增长潜力。

然而,不少小额外贸电子商务平台卖家在店铺经营的同时,也遇到了产品英文描述和与国外买家英文沟通的苦恼。在经历了最初的野蛮成长后,目前各平台卖家已进入竞争期,以产品和服务质量为核心的竞争正日趋白热化。有鉴于此,针对正在或打算利用类似阿里巴巴全球速卖通、敦煌网和 Ebay 等小额外贸电子商务平台进行创业的大学生或社会人员,我们编写了这本《小额外贸电子商务平台英语操作手册》,全书围绕跨境电商平台开店、英文客户沟通、网

上英文资源利用展开，希望为有志于从事跨境电商实践和研究的相关人员贡献绵薄之力。

本书是浙江省社科联社科普及课题成果（12ND16），也是浙江省高校“十三五”优势专业建设项目——义乌工商职业技术学院国际经济与贸易专业（浙教高教〔2016〕164号文件）建设成果。参编人员熊艾莎、王甜甜、李海清、周帆均为来自义乌工商职业技术学院一线外语教师，大部分人都有丰富的跨境电商平台操作经验。成书过程中我们部分参考了一些国内外文献和网络资源，在此对这些平台和作者一并致谢！

由于水平有限，书中难免有不妥和疏漏之处，敬请读者批评指正并提出宝贵意见。

前 言

小额外贸平台——“后金融危机”时代的创业乐土

源于2008年的金融危机使得全球经济陷入低速增长的泥潭。金融危机加剧了跨境外贸交易由大变小、由慢变快的趋势，越来越多的海外采购商倾向于采用在线外贸的方式采购产品。近年来，在我国外贸出口增速不断下滑，传统竞争优势削弱的压力下，我国跨境电商的交易量却保持不断增长的惊人趋势。在国际市场需求紧缩对外贸企业出口造成较大冲击的同时，国内外贸企业面临的跨境贸易形式也发生了显著变化：传统外贸“集装箱”式的大额交易不再是外贸交易的“常胜将军”，小批量、多批次、快速发货的外贸订单需求正如雨后春笋般崛起。

随着电子商务的全球化，跨境电商正日趋成为中国发展对外贸易的重要趋势，并改变着传统的世界贸易格局。与传统贸易相比，跨境电商缩短了从批发到销售的多个环节，有效降低了各种商业成本。

公开数据显示，2015年，中国跨境电商交易规模5.4万亿元，同比增长28.6%。其中，出口跨境电商交易规模为4.5万亿元，同比增长26%。2016年中国进出口跨境电商（含零售及B2B）整体交易规模达到6.3万亿元，同比增长23.5%。而今年中国进出口跨境

电商整体交易规模预计将达到 7.5 万亿元，至 2018 年，中国进出口跨境电商整体交易规模预计将达到 8.8 万亿。

跨境贸易是改革外贸生产方式，提振外贸的重要举措，可以解决传统消费造成的消费回流的问题，打通消费渠道，进一步激活消费市场。跨境电子商务为企业带来的利好逐渐显现，中国也已经意识到跨境电子商务的巨大潜力，我国陆续出台一系列政策法规支持跨境电商的发展。

2015 年 3 月，国务院同意将杭州设立为跨境电子商务综合实验区，这一举措标志着我国跨境电商迈向了一个新阶段。

2015 年 5 月 7 日，国务院发布《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》（以下简称《意见》），从营造宽松发展环境、促进就业创业、推动转型升级、完善物流基础设施、提升对外开放水平等 8 个方面提出了 29 条意见。《意见》对跨境电子商务的发展方向也做出了说明，除了提升跨境电子商务的通关效率以外，还提出将研究制定针对电子商务企业境外上市的规范管理政策。鼓励发展面向“一带一路”沿线国家的电子商务合作，扩大跨境电子商务综合试点。

2015 年 12 月，习近平总书记在互联网大会中指出实施网络强国战略，大力支持跨境电商。

2016 年 3 月，首届中国跨境电商峰会召开。这一系列举措都意味着我们已经迎来了跨境电商的“黄金时代”。在新的贸易形势下，我国电商企业也纷纷将目光转向跨境电商上，同时，传统的对外贸易行业也开始经营线上业务，逐渐向跨境电商行业转型。跨境电子

商务这种“互联网+外贸”的新模式，为外贸发展提供了新支撑，极大地促进了资源的优化配置以及各个国家和地区相关贸易产业的快速发展。跨境电商虽然起步较晚，但为我国的外贸企业及国民经济都带来了不可小觑的经济效益，具有重大意义。

另一方面，近年来大学生电子商务创业的浪潮席卷全国。但通过一段时间的发展，国内电子商务市场已趋于饱和，个人利用淘宝或国内其他电子平台创业的难度不断增加；以阿里巴巴全球速卖通（[www. AliExpress. com](http://www.aliexpress.com)）、敦煌网（[www. DHgate. com](http://www.dhgate.com)）、eBay（[http: // www. ebay. com/](http://www.ebay.com/)）、亚马逊（[www. amazon. com](http://www.amazon.com)）和移动跨境电商新贵Wish（[www. wish. com](http://www.wish.com)）为代表的小额外贸电子商务平台业务不断增长，用户活跃，深受国内卖家欢迎。

我们针对一些在阿里巴巴全球速卖通、敦煌网、eBay等小额外贸电子商务平台上的创业学生及一些小额外贸平台卖家的实践活动进行研究，发现英语水平不佳、不熟悉平台操作英语成为困扰这些卖家、制约其成长的主要原因。正因为如此，本书的主要读者对象为英文水平有限，但正在或打算利用类似阿里巴巴全球速卖通、敦煌网和eBay等小额外贸电子商务平台进行创业的大学生或社会人员。

目 录

序	(1)
前言 小额外贸平台——“后金融危机”时代的创业乐土	(1)
第1部分 小额外贸电子商务平台网店的搭建 Building Your Own Online Store	(1)
1.1 创建自己的小额外贸平台网店 Getting Started	(1)
1.2 产品标题写作 The Secret of Eye-Catching Headlines	(18)
1.3 产品细节描述 Detailed Descriptions	(24)
1.4 付款方式 Terms of Payment	(33)
1.5 包装与物流运输 Packaging and Shipping	(35)
1.6 退换货 Refund and Return	(53)
第2部分 沟通与接单 Getting Your Orders via Professional Communication	(59)
2.1 询盘、报盘与信息沟通 Enquiry, Offer and Information Exchange	(59)
2.2 英文商务电子邮件 Basic Information About Emails	(78)

2.3	商务电子邮件的高效写作方法 Writing Effective Emails	(90)
2.4	电子邮件的礼仪 Email Etiquette Tips	(96)
2.5	国际电话与礼仪 Make a Professional International Phone Call	(99)
第3部分 充分利用英文在线资源		
	Useful Online Resources	(108)
3.1	利用好搜索引擎 Search Engines	(108)
3.2	如何开发新用户 Find New Customers Via Social Networks and Apps	(123)
3.3	有用的搜索技巧 Useful Search Skills	(139)
3.4	常用的在线翻译网站 Helpful Online Translation Resources	(145)
第4部分 小额外贸电子商务平台英语分类词汇		
	Vocabulary	(148)
4.1	常见跨境电商平台产品分类 Product Category	(148)
4.2	体育娱乐类参考词汇 Vocabulary for Sports Entertainment	(181)
4.3	常见跨境电商包装材料、包装术语 Packing Materials	(194)
4.4	常见跨境电商支付方式 Payment Methods	(197)
4.5	主要国家(地区)、城市与国际区号 Countries/Regions, Cities & Dialing Codes	(198)

第1部分 小额外贸电子商务平台网店的搭建 Building Your Own Online Store

1.1 创建自己的小额外贸平台网店 Getting Started

目前，国内主流的小额外贸平台有速卖通、亚马逊、敦煌、ebay等，这些平台都有相对固定的购买群体，选择合适的平台开始创业显得尤为重要。

1.1.1 小额外贸电子商务平台简介 Cross Border E-commerce Platforms

全球速卖通（aliexpress）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，把宝贝编辑成在线信息，通过速卖通平台，发布到海外。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，就这样，轻轻松松，与220多个国家和地区的买家达成交易，赚取美金。

速卖通于2010年4月上线，经过8年多的迅猛发展，目前已经覆盖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

5000 万，最高峰值达到 1 亿；已经成为全球最大的跨境交易平台之一。但由于多国为了保护本国电商，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，比上年增长 60%，截至美国太平洋时间 11 月 11 日 24 点，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、英国，订单总量超 680 万。

其中优势行业主要有：服装服饰、手机通讯、鞋包、美容健康、珠宝手表、消费电子、电脑网络、家居、汽车摩托车配件、灯具等。

就在 2016 年“双 11”大促当天，成交 3578 万笔订单，刷新了单日的销售记录。“双 11”当日 3578 万笔订单的突破相较上年同日增长了 68%，其中更有 366 家店铺订单超过 1 万笔。本次的销量冠军为速卖通的金牌店铺，订单总数为 8.8 万多笔，销售额冠军则为速卖通的银牌店铺，交易金额高达 449 万美金。无线订单的成交占比 58%，双 11 当天速卖通 APP 在 84 个国家的 App Store 购物类应用下载中排名第一。

由此可见，速卖通的强大发展空间，成为卖家推广产品的值得信赖的平台之一。

易贝 (EBAY)，1995 年 9 月 4 日创立于加利福尼亚州圣荷西。历经二十几年的发展，eBay 成为全球最大的在线交易平台，拥有 3.8 亿海外买家，eBay 用户遍布全球 150 多个国家和地区。拥有强大的分站点，如美国，英国，澳洲，中国，中国（香港），阿根廷，奥地利，比利时，巴西，加拿大，德国，法国，爱尔兰，意大利，马来西亚，墨西哥，荷兰，新西兰，波兰，新加坡，西班牙，瑞典，瑞

士，泰国，土耳其。如此众多的分站点，想要个个击破，实属不易，因为选择合适的站点显得特别重要。目前中国卖家主要在易贝美国站和英国站开店居多，我们将重点分析如何在上面提到的两个站点开立网店。

亚马逊（Amazon）公司（纳斯达克代码：AMZN）是一家财富500强公司，总部位于美国华盛顿州的西雅图。它创立于1995年，目前已成为全球商品品种最多的网上零售商和全球第3大互联网公司，在公司名下，也包括了Alexa Internet、a9、lab126和互联网电影数据库（Internet Movie Database，IMDB）等子公司。亚马逊及其他销售商为客户提供数百万种独特的全新、翻新及二手商品，如图书、影视、音乐和游戏、数码下载、电子和电脑、家居园艺用品、玩具、婴幼儿用品、食品、服饰、鞋类和珠宝、健康和个人护理用品、体育及户外用品、玩具、汽车及工业产品等。

敦煌网（DHGATE）是全球领先的在线外贸交易平台。其CEO王树彤是中国最早的电子商务行动者之一。1999年参与创立卓越网并出任第一任CEO，2004年创立敦煌网。

敦煌网致力于帮助中国中小企业通过跨境电子商务平台走向全球市场，开辟一条全新的国际贸易通道，让在线交易不断地变得更加简单、更加安全、更加高效。

敦煌网是国内首个为中小企业提供B2B网上交易的网站。它采取佣金制，免注册费，只在买卖双方交易成功后收取费用。据Paypal交易平台数据显示，敦煌网是在线外贸交易额中亚太排名第一、全球排名第六的电子商务网站，其在2011年的交易达到100亿

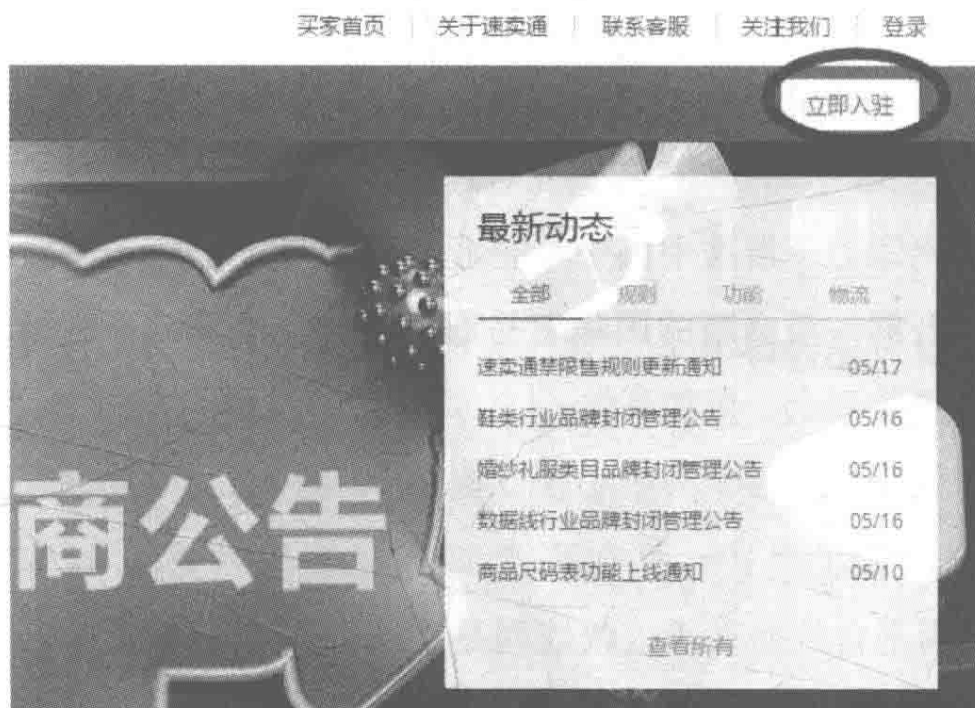
元规模。

作为中小额 B2B 海外电子商务的创新者，敦煌网采用 EDM（电子邮件营销）的营销模式低成本高效率地拓展海外市场，自建的 DHgate 平台，为海外用户提供了高质量的商品信息，用户可以自由订阅英文 EDM 商品信息，第一时间了解市场最新供应情况。

无论选择哪个平台建立网店，都需要在每个网站开立账户，然后拥有一张双币或者多币的银行信用卡。具体到各个网站，略有不同。

1.1.2 速卖通开店步骤 Start Your Own AliExpress store

1. 打开速卖通，找到“卖家通道” <http://seller.aliexpress.com/>。点击立即入驻，然后输入邮箱，此邮箱就是用户名，是方便以后接收平台发送的消息，所以最好识记方便。



2. 打开邮箱，通过点击邮件链接，完成验证。

1 设置用户名 2 填写账号信息 3 注册成功

电子邮箱 请输入邮箱

验证 >> 请按住滑块，拖动到最右边

创建网站账号的同时，我同意：
- 遵守Aliexpress.com 会员协议
- 愿意接收相关来自Aliexpress.com的会员及服务邮件

下一步

3. 点击注册邮箱的邮件链接，完成注册。

AliExpress 全球速卖通
阿里巴巴旗下网站

请确认您的邮箱，只差一步，您的注册就成功了！(请在24小时内完成)

完成注册

如果您看不到上方的按钮
可点击下面的链接以完成注册或复制下面的链接到浏览器地址栏中完成注册：
https://passport.aliexpress.com/member/request_dispatcher.htm?from=ACTIVE_BY_URL&ap_action=registerActive&t=ARCAxgoiCFJFR0ITVEVSMqEBON3w9-P2KkABShCv4KhzkKAlvgXf3-stylrDHT0E7XDBPLu70WBiyry-QW72w

4. 跳转到填写账号信息页面后（此处需要一个英文名，不要只填写名字，还要注意写上英文的姓氏，同时要填写正确的手机号）。

1 设置用户名

2 填写账号信息

3 注册成功

登录名 shirley@rihood.com

设置登录密码

登录密码

密码确认

英文姓名

手机号码


联系地址

经营模式

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

5. 账号信息填写完毕后，注册成功。然后进行速卖通实名认证。2016年8月15日开始，速卖通不支持个人（包括个体工商户）卖家入驻，新卖家在入驻时需要有企业身份，所以速卖通目前只能使用企业支付宝进行认证，不支持个人支付宝认证。

6. 进行企业认证，首先登录支付宝账号（该支付宝账号必须已经完成企业支付宝认证），然后绑定支付宝账号。

 **恭喜您注册成功!**
您的登录名是 (shirley@rihood.com)，请牢记!
该账号可以登录阿里巴巴集团旗下网站：全球速卖通、阿里巴巴国际站、阿里巴巴中文站、淘宝、天猫、阿里云等。
在速卖通发布产品进行销售之前，必须完成实名认证。认证信息将作为该店铺的唯一凭证。

速卖通实名认证(什么是实名认证?):



企业认证

第一步: 登录支付宝账号

(该支付宝账号必须已经完成企业支付宝认证)

第二步: 绑定支付宝账号



支付宝 登录

您好, 请 [注册](#) 或 [登录](#) | [帮助中心](#) | [信任计划](#) [立即充值](#)



该商户是支付宝的签约合作商家!

您的部分联系信息将会在登录后并授权该商家, 以简化您在商家网站上的操作。如您同意, 请输入您的支付宝账号及密码进行登录。

- 支付宝丰富的资金渠道: 支付宝账户、网银、支付宝卡通、现金
- 支付宝多重安全机制保障您的账户安全
- 新增您在合作商家的所有交易记录

登录支付宝 手机扫码登录

账户名:

登录密码:

[忘记密码?](#)

[控件安装有问题? 下载安全控件](#)

[帐户激活](#) | [免费注册](#)

1. 1. 3 亚马逊开店步骤 Start Your Own Store On Amazon

在北美销售

直达千万北美顾客, 让亚马逊为您拓展全球业务!

[立即开店 >](#)

(下载北美账户注册指南PDF)