



# 跨境销售手册

开拓全球新市场，拓展国际新客户。



# 拥抱无尽机遇

无数潜在客户随时可能下单购买您的产品。您只要把视野拓宽得更国际化一些。

如果您对自己企业的国际拓展潜力没有信心，那请您留意以下资讯：根据麦肯锡公布的数据，2018年度的跨境购物金额多达1.5万亿美元。在国际电商的强力驱动下，该数额有望在2023年以前保持每年7%的增速。<sup>1</sup> 其市场潜力巨大。





开展在线业务并非难事，您既可以用自己的网站，也可以借助电商平台，来测试目标市场的潜力，之后再将对国际买家的产品销往该目标市场。

但想在国际市场拓展方面有所成就，则需要您运筹帷幄。本手册提出的5个要点以帮助您迈出跨境销售的第一步：

- ❖ 收集市场情报
- ❖ 让新市场客户有更简便的支付体验
- ❖ 下足功夫研究税务、关税和条例
- ❖ 制定清晰明了的送货及退货政策，提供优质的客户支持服务
- ❖ 开展营销，吸引更多客户

# 备忘单



## 选定目标市场

策略对于跨境销售十分重要，在您的试水阶段更是如此。您需不遗余力地开展目标市场潜在客户研究、竞争对手研究以及市场切入点研究。



## 考虑提供哪些支付选项

锁定同时提供多种支付方式、支持多币种交易，且具备欺诈预防技术的支付服务提供商，能够为您的企业和客户保驾护航。



## 了解您在税务缴纳及条例遵循等方面的义务

了解销售目的国税务及法律对您商品的影响，确保买家也了解他们应尽的义务。



## 借助跨境营销手段，吸引更多客户

在跨境销售领域逐渐树立信心并初见成果后，您需寻找更多门路来进一步发掘所选定目标市场的需求。



## 构建货品运输及支持服务体系

这些政策需要方便客户使用，并应置于您网站醒目位置，条件允许的话，更可以翻译成客户的母语。



## 选定目标市场

# 学习如何扩大您的 市场覆盖率

在开启任何新项目之前，做好前期的研究工作是必要环节。所以，跨境销售的第一步就是选定市场。

考量每一个目标市场的特点，尤其要注意以下三方面：



本地买家



竞争对手



切入点





## 本地买家

要考虑您的产品在每个国家是否有市场。谁是您的本地买家？他们有哪些线上购物习惯？他们最在意什么，以及对他们来说，跨境购物的潜在障碍有哪些？

您需要浏览该国家的电商网站，关注当地人在社交媒体上的动态。

此外，您还要试着理解文化差异。只有了解当地习俗，才能为合适的产品找到合适的客户，进而为产品找到合适的定位。



## 竞争对手

对比您最大的竞争对手。他们的商品都销往哪里？他们是否提供当地货币定价或为该地区定制网站？弄清这些问题，您便能了解他们对待您选定的目标市场是何态度。

此外还要研究目标市场的本地竞争对手，并考虑与其他企业或产品相比，您的与众不同之处是什么。能够简明清晰地提出差异化要点的企业，更能够抢占先机。







## 切入点

考虑是通过自己的网站销售效果更好（可考虑提供翻译版本和当地货币结算选项），还是挂在知名电商平台更好。

了解一下市面上规模大且国际化的电商平台，以及受目标市场所偏爱的电商平台。

在决定是使用电商平台还是创建自主电商网站时，需要考虑以下几点：



电商平台



自主网站

### 优点

- 创建工作省时省力
- 受众群成熟
- 国际覆盖面广
- 建立并拥有自己的品牌
- 对客户体验有很好的掌控，从而建立客户忠诚度
- 在客户关系方面占据主动权
- 培养客户群，得到引荐

### 缺点

- 竞争激烈
- 缺乏品牌辨识度——客户可能会购买您的产品，但却对您的品牌不了解
- 在品牌化、营销等环节控制权不足
- 客户关系参与度有限
- 成本较高
- 需要在营销方面投资从而赢得客户
- 不备用户支持方面的基础设施或服务（例如物流）

## 可供小企业使用的资源

使用以下市场调研资源和工具，可助力您企业的跨境业务：

- ❖ 中小企业信息网络：一个由政府设立，旨在为中小企业提供支持的网站
- ❖ 中小企业（SME）云服务平台：为您提供出口及外贸方面支持的云端工具和服务
- ❖ Google Market Finder（全球商机通）：帮助您精准洞察市场潜力，快速规划出口业务
- ❖ Google Trends（Google 趋势）：了解世界各地的用户在搜索什么
- ❖ Facebook IQ：开展跨境网购客户研究的利器
- ❖ Facebook Audience Insights（Facebook 受众分析）：提供帮您更好选定客户群的工具和研究报告



“创业初期，国外的买家购买中国公司的产品都基于信用，PayPal提供了这样的信用！”

PIMAX小派科技CEO  
任攀



在选定目标市场的时候，不要忘了研究您的内部数据。选出您已拥有增长客户群的国家。考虑根据国际客户的购买模式来向这些国家试售特定产品。

条件允许的话，您可结识其他从事跨境销售的小企业负责人，讨教经验。

针对每个潜在市场进行SWOT分析：列出您企业在该市场的长处、弱点、机遇和风险，这可以帮助您进行不同市场的比对，从而选定对您企业增长潜力最大的市场。

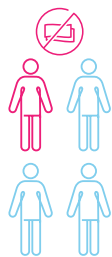


考虑提供哪些支付选项

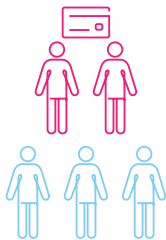
# 为客户提供本地货币支付方式

了解目标市场客户的线上购物支付偏好尤为重要。

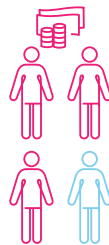
跨境买家在支付环节放弃购买的一个主要原因，就是不能方便地使用偏爱的支付方式、用偏爱的币种支付。



事实上，根据 PayPal 的调研<sup>2</sup>，**四分之一的线上买家**都曾因为网站不提供自己偏爱的支付方式而放弃交易的经历。



**五分之二**的线上买家表示，在网站支持自己偏爱的支付方式的情况下，他们在商家那里下单的几率更高。



币种方面也呈现类似趋势。PayPal 研究发现，**四分之三**的线上买家表示更愿意使用本地币种支付。<sup>3</sup>

在对比各家支付服务提供商时，一定要确认他们能否提供多种支付方式，例如借记卡、信用卡或 PayPal，因为多种支付方式会受到目标市场客户的青睐。尽管人们更愿意使用本地币种支付，像美元这样受到国际认可的币种可能也是一个选择。

如条件允许，您可以在许多支付服务提供商平台上列出不同币种的价格。如果您无法支持本地币种支付，就提供一个货币转换工具，这样方便客户预估大概需要支付的价格。

# 确认您是否享有欺诈 预防保障

为保障您的企业和客户的权益，一定要确保定期更新您的支付解决方案，符合诸如PCI一类国际安全标准的规定。

在选择支付服务提供商时，了解他们在欺诈预防方面有哪些服务。

例如：

- ❖ 精密的欺诈防护工具
- ❖ 全天候的支持服务
- ❖ 为卖家提供额外的保障





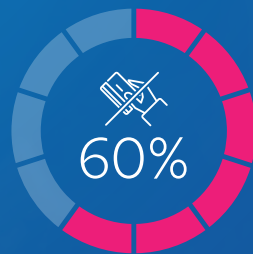
## 提供PAYPAL支付方式，搭建信任桥梁，带来更高销量

跨境买家放弃购买的另一个主要原因，就是他们担心自己的个人信息得不到安全妥善地处置。

使用PayPal来处理支付交易，可以给跨境买家更放心的购物体验。最近的调查表明，<sup>4</sup>如果网站提供PayPal支付选项，跨境买家的购买可能性要高出61%。调查还显示，60%的买家表示曾有过因不支持PayPal支付而放弃购买的经历。



最近的调查表明，如果网站提供PayPal支付选项，跨境买家的购买可能性要高出**61%**



**60%**的买家表示曾有过因不支持PayPal支付而放弃交易的经历

## PAYPAL让您的销售收款更轻松

此外，PayPal卖家保障<sup>5</sup>可以帮助您免受“未经授权交易”，以及买家投诉“未收到货”所带来的损失。

借助PayPal，您的企业可以使用全球各地的支付方式，免除在海外开设商家账户的烦恼。使用一个PayPal账户，您可以：



接收全球**3亿活跃账户**发来的款项<sup>6</sup>



将产品销往全球**200多个市场**的客户，并支持**25个币种**收款<sup>6</sup>



有PayPal的专属团队作您坚强的后盾，**帮助您发现欺诈行为，将其影响降至最低，为您的交易保驾护航**，这样您就可以放心专注于新市场的销售工作

PayPal让您更轻松地为国际客户提供他们偏爱的支付方式。







# 了解您在税务缴纳及条例遵循等方面的义务

# 免受跨境销售中 法律问题的困扰

在进行跨境销售时，一定要严格遵守法律法规。

乍一看这一领域显得极其复杂，但是很快您就能掌握将产品销售往国外所需满足的要求。以下是您最需要研读的领域。



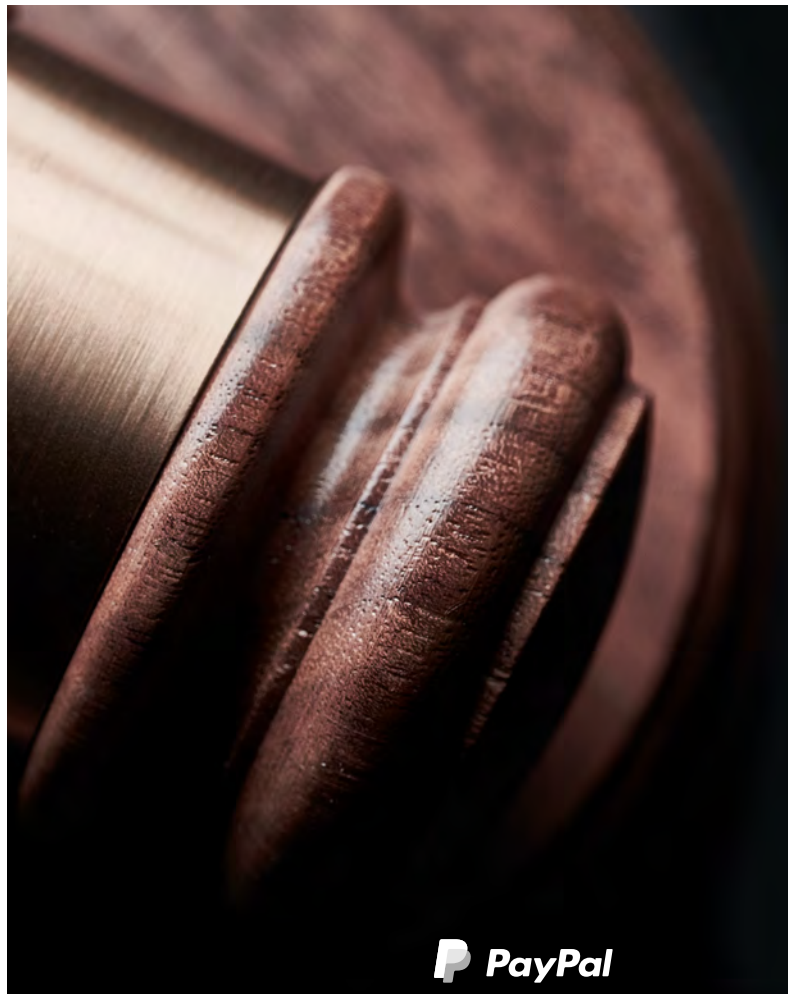
出口及进口限制



关税及税务



海关事务及条例





## 出口及进口限制

**您所在国家**或许会限制您能销售的种类范围，限制途径包括以下几种：

- ✦ **制裁：**您所在国家将向某一国家的买家出售某些商品或提供服务视为违法行为。
- ✦ **受限商品：**从您所在国家向境外出口某些商品或服务或许是违法行为。

**您的买家所在国**或许将从您这里进口某些商品或服务到该国视为违法行为。



## 关税及税务

在允许某些类别的商品入境前，某些国家有时会加征关税或税费。通常该费用（或“关税”）按照商品价值的百分比收取。不同类别商品费率不同。关税起征通常都有一个标准，比方说，价值为20美元的商品无需缴纳关税。

您需要提前做好功课，看关税和税费是否会影响到您想要出售到目标市场的产品，因为这会影响到客户支付的价格。

**如果需要缴纳关税或税费，需要提前告知客户**，这样他们才能有心理准备。您一定要告知客户，支付关税和税费是买家的义务，只有在缴清后才能拿到货品。例如，针对金额超过100美金的商品，您最好请客户在收到货后签字作为凭证。



## 海关事务及条例

海关是制定货品进入某国家或地区所需遵守相关条例的机构，所有国际货物都需清关。您必须在包裹外部附上海关申报表，以便海关工作人员检查，了解包裹内是何物品、包裹价值以及货品用途。有些运输公司提供海关申报表填写服务。

不要在商品申报时填写“礼物”来试图逃避缴纳税费和清关费用，这样做是违法的。



### 更多建议和资源

---

您所在国家的海关，也就是中国海关总署，可以提供有关海关要求的更多细节。

您还可以在 [World Customs Organization](#)（世界海关组织）那里查到世界各地海关条例的相关信息。



## 自由贸易协定

许多国家与其他国家签署了自由贸易协定。

这些协定可以帮助跨境卖家减少或免除关税和其他特定产品类别的壁垒。利用相关商定的自由贸易税费可能要花时间来记录保存，但如果您有计划出口商品至任何协定签署国，这项工作可以为您节约费用。

您可以在[这里](#)了解与中国签订了自由贸易协定的国家。



# 创建货品运输及 服务支持体系

## 制定清楚了、 客户友好的送货 政策和退货政策

选择业界口碑好的快递服务，可以帮助您赢得国际买家的信赖。

大多数大型快递公司（如DHL、FedEX、UPS、Aramex和中国邮政等）可能都会提供包括包裹处理、海关申报文件、消费税文件以及运费计算器等在内的服务。有些公司还可能提供超越货物运送范畴的一站式跨境解决方案。例如，他们可能会将具体国家税务和国际运输价格整合到您的网页支付版块，或者帮助您针对某一目标市场的网站进行本地化定制。

无论您选择哪一个货物运输解决方案，一定要确保客户透彻理解您的送货及退货政策细节。





## 送货

确保您的送货政策清晰明了，并置于网站的醒目位置。同时：

- ✦ 包含所有费用（运费加任何有可能产生的关税）
- ✦ 注明预计送达时间。如果您的快递服务提供网上包裹追踪查询功能，需告知客户，因为这可以让他们更放心

为达到一定数额的订单提供免邮服务，可以促进销量。



## 退货

制定清楚明了、“不过问退货缘由”的退货政策。提供免费退货服务，可以让客户更无顾虑地下单。您需确保退货政策遵循所有适用的法律。退货政策至少需要列出：

- ✦ 当地的消费者法规
- ✦ 退货细节，包括何时处理退款、以何种形式退款（全额退款或店铺点券）
- ✦ 申请退货时限（例如，货物送达28天之内）
- ✦ 补货费用、退货运费或其他费用





## 有关国际货运的 其他建议

如果您选择自己处理国际货运，下面的内容可能对您有帮助。



有关国际货运的常见问题



您要发的货物是否属于  
“危险物品”？



# 有关国际货运的常见问题

## 我怎么知道需要准备哪些国际标签和文件？

除非您是货运专家，否则，要想做到把每个国家的要求了然于胸并非易事。您的快递服务提供商可以帮助您准备相关文件，包括报关文件、商务发票、国际运货单和标签，所有这些都需符合相关条例要求。

## 处理和发送国际订单为何耗时更长？

快递服务提供商不同，运输方式不同，运输时间自然也各不相同。有些公司数日可以送达，而另一些则需要更久。一定要与快递服务提供商确认，从而选择最适合您需求的服务。

## 怎样给我的包裹上保险？

货运有相应的保险政策。许多快递公司有一个选项是为单独运单提供保障。

## 如与买家产生关税和税费纠纷我该如何处理？

货物运输通常遵照《国际贸易术语解释通则》中的条款处理，该通则也被称为“incoterms”。这些交易术语规定了您具有何种级别的责任。例如，DDP（税后交货）这一术语意味着：您作为卖家，需要负担产品运输产生的所有关税和税费。

## 如果我的货物在转运途中丢失或受损，怎么办？

货运航班负有有限责任。如果已售商品的价值高昂，建议您购买额外的保价费。



## 您要发的货物是否属于“危险物品”？

物流领域所说的“危险物品”是指有可能伤到包裹经手人员的物品。危险物品通常是含有锂电池、粉状化妆品、液体或酒精的产品。您的物流合作伙伴可以给您提供完整的“危险品清单”，并告诉您该采取何种防范措施，以及该准备哪些额外的文件。

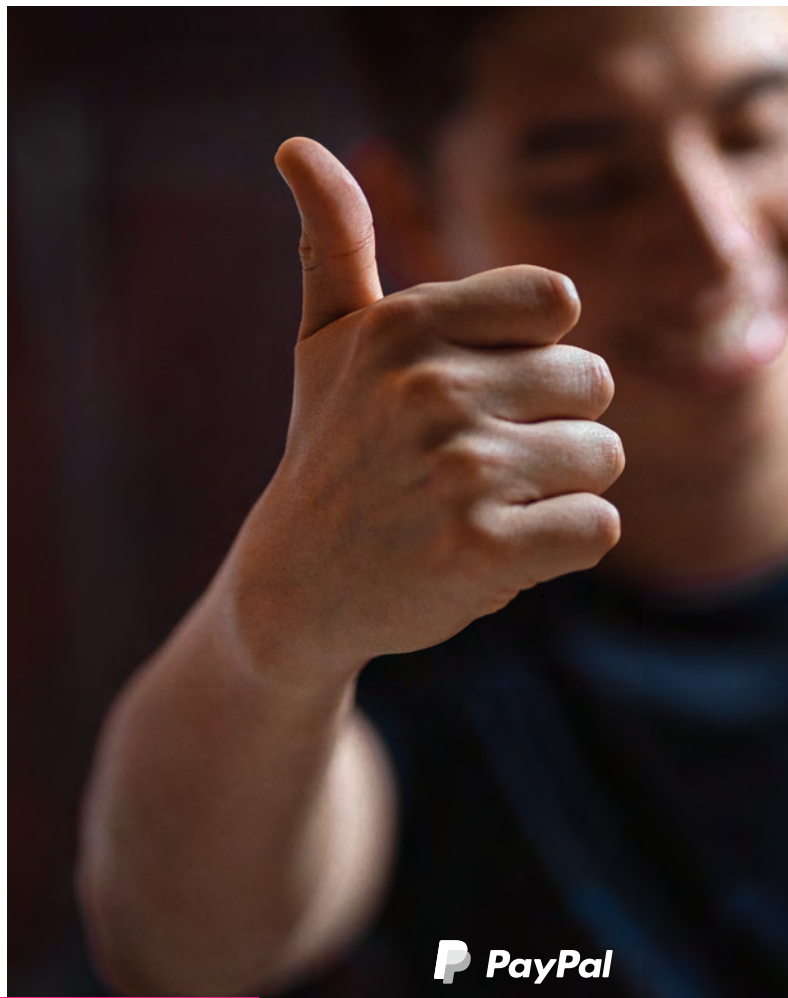
由于运送这些物品需要走额外的流程，物流公司可能会收取额外费用。

## 让客户支持成为您的重中之重

若想提升客户对您企业的信心，一定要把国际运输政策、退货政策和支付政策置于网站醒目位置，如有条件的话，最好翻译成客户的母语。

要让客户能方便地通过电话或邮件联系您。一定要在您的所有沟通信息中提供您的电子邮箱地址、电话号码和邮政地址，这其中包括电子邮件、网站、发票、发货单和装箱单。每个寄出的包裹都需要附一张发货单。

您可以特别说明是否提供客服热线，说明服务语言是当地语言还是英语。如果预算允许，最好设置一个使用当地语言的24小时客服热线。





## 聊天机器人 (CHATBOT) 怎么样?

聊天机器人可作为满足您客户支持需求的一种有成本效益的选择。你可能会觉得只有大企业才会选用聊天机器人这种解决方案，但是最近的调查研究显示：



**40%**的小企业（1-10个雇员）已经在使用聊天机器人。<sup>7</sup>

Facebook的研究报告称：



**56%**的人表示，与拨打客服电话相比，他们更愿意发信息。<sup>8</sup>



**53%**的人表示，他们更愿意在提供发送消息功能的商户购物。<sup>7</sup>

您可以轻松将聊天机器人植入Facebook Messenger、Twitter Direct Message 和其他社交媒体平台，所以请您了解一下您最偏爱的社交媒体，或您自主网站的提供者，看看如何整合。



借助跨境营销手段，吸引更多客户

# 寻找更多客户， 发展您的企业

开始跨境销售后，该怎样发展您的企业？

这里是能够帮您实现业务增长的10个营销建议。





### 1. 使用SEM和SEO来吸引线上客户

搜索引擎营销 (SEM)：使用点击即付费的广告来提升您网站在搜索结果中的排名，这可以帮助您从竞争者中脱颖而出。

搜索引擎优化 (SEO) 是指，让搜索引擎更容易地检索到您出售的产品，以便您的产品更频繁地出现在搜索结果中。



### 2. 使用社交媒体来与客户互动

社交媒体是一个有效的营销渠道，它让您有机会可以跟您的客户直接交流。社交媒体还能帮您了解受众群体的兴趣点，让信息分享变得更轻松。它还可以作为一个有用的“付费”渠道，供您放置定向广告或探索其他的客户营销手段。



### 3. 通过联盟营销，覆盖不同的客户群

在联盟营销中，您付费给其他企业（个体户或大公司）来推广您的产品。这意味着您可以覆盖到更多（以及不同类型）的客户。



### 4. 尝试个性化营销和广告再营销

个性化营销可以帮助您在茫茫人海中抓住买家和网站访客的眼球。您可以根据用户的兴趣点来定制页面内容，发送个性化的电子邮件，而通过广告再营销，您甚至可以根据他们浏览过的产品向他们展示您的广告。

“通过分析我们的客户群，发现 Facebook 才是最适合我们的社交媒体平台。因为人们会在上面分享自己的生活以及和孩子有关的一切照片。”

Want That Trend 创始人  
Victoria Molyneux



“人们是用眼睛来购物的，晚间尤其如此，我们大部分订单都是晚间接到的。人们并不是每次都会仔细阅读产品描述。”

GadgetPark创始人  
James Washington



#### 5. 通过电子邮件营销，获得买家的关注

电子邮件营销活动是吸引老客户再度访问您网站的有效途径。借助自动营销工具，开展电子邮件营销活动变得相当简单。



#### 7. 应用视频和图片等视觉化手段

线上购物是很视觉化的，在小小的手机屏幕上更是如此。浏览产品时，买家愿意看高品质的图片，而且他们爱看视频。YouTube和其他视频平台也因此日益流行。



#### 6. 电商平台是寻找新市场的好渠道

电商平台网站拥有广受认可的品牌和忠诚的客户群。正因此，无论您是想试水还是用作进入市场的主要手段，电商平台都是覆盖新市场的好渠道。



#### 8. 翻译您的网站

语言会影响您的SEO成败。最好能把每个国家的网站翻译成当地语言，使用地道的表达和语言，会让母语读者有更自然流畅的阅读体验。



## 9. 关注重要节假日和庆祝活动

买家喜欢在节庆时刻寻找独特的礼物，选购物美价廉的商品，所以要提早计划，锁定重要的日子，并在他们最有兴致的时候吸引他们的注意力。



## 10. 将您的网站进行移动设备最优化

如今，包括Google在内的搜索引擎会在它们的搜索结果里优先推送更适宜移动设备端的网站。<sup>8</sup>也就是说，您的网站如有良好的移动设备使用体验，在客户搜索产品时排名就会被推前。



## 营销您的网店

如想进一步了解以上关于吸引客户的建议，请阅读PayPal电子书，营销您的网店。



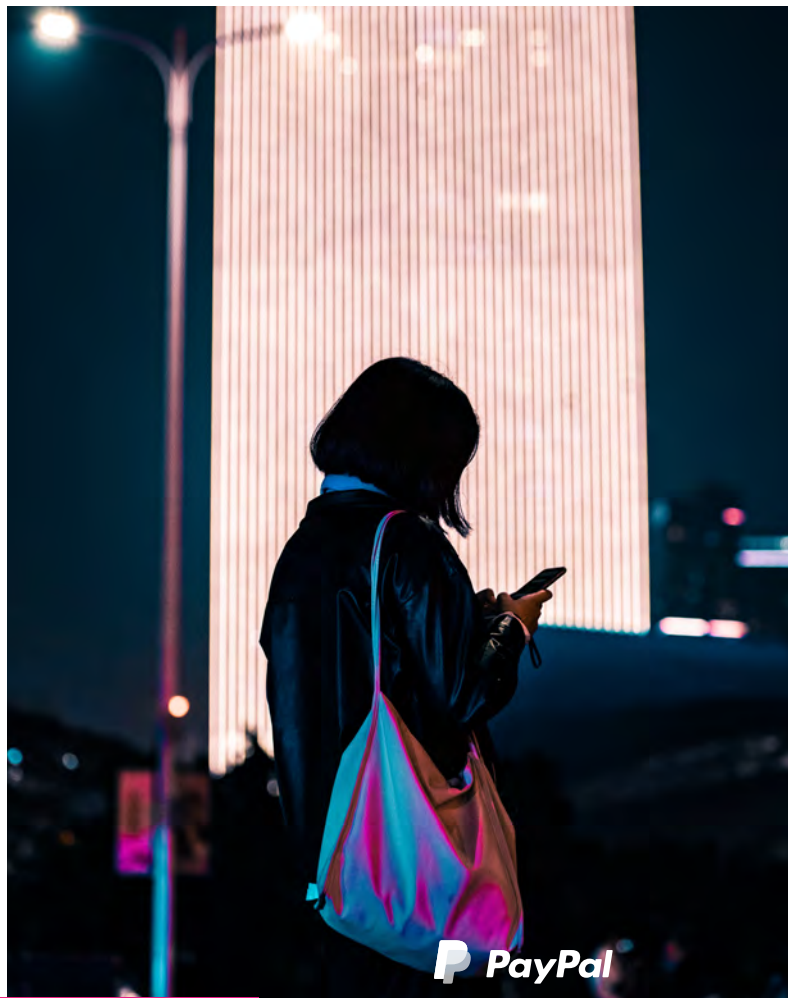
# 新的客户正等待 您的到来

像出国旅游一样，通过网店进行跨境销售可能成为一次值得的冒险。您将有机会了解其他国家及其文化，并在全球建立客户关系。

这对企业来说也是好事。线上买家在国外网站购物方面的信心与日俱增，淘到物美价廉的商品或在本地难得一见的产品，对他们来说是一件乐事。

我们精心编纂了这本手册，就是为了帮您一试身手，开拓跨境电商业务。

您还可以关注我们的PayPal外贸精英学院，为您提供电商信息要求一站式解决方案。如想了解PayPal外贸精英学院怎样能够帮您开拓业务，请访问 [www.paypal.com/c2/webinar](http://www.paypal.com/c2/webinar)。





## 参考资料

- 1 McKinsey (2019), Global Payments Report 2019, <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/tracking-the-sources-of-robust-payments-growth-mckinsey-global-payments-map>
- 2 PayPal (2018), People are 54% More Willing to Buy When a Business Accepts PayPal, (research conducted in 7 markets: US, UK, Germany, Australia, Italy, Spain and Brazil), <https://www.paypal.com/stories/us/people-are-54-more-willing-to-buy-when-a-business-accepts-paypal>
- 3 PayPal (2018), PayPal Cross-Border Consumer Research 2018, (research conducted in 31 markets, follow link for details), [https://www.paypalobjects.com/digitalassets/c/website/marketing/global/shared/global/media-resources/documents/PayPal\\_Insights\\_2018\\_Global\\_Report.pdf](https://www.paypalobjects.com/digitalassets/c/website/marketing/global/shared/global/media-resources/documents/PayPal_Insights_2018_Global_Report.pdf)
- 4 PayPal (2018), Online Payment Experiences of Merchants, (research conducted in 7 markets: US, UK, Germany, Australia, Italy, Spain and Brazil), [https://www.paypalobjects.com/digitalassets/c/website/marketing/global/shared/global/media-resources/documents/IPSO5\\_Customer\\_Experience\\_Study\\_PayPal\\_Oct\\_2018.pdf](https://www.paypalobjects.com/digitalassets/c/website/marketing/global/shared/global/media-resources/documents/IPSO5_Customer_Experience_Study_PayPal_Oct_2018.pdf)
- 5 Programme eligibility requirements apply.
- 6 PayPal (2019), <https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/about>
- 7 Boomtown (2019), Chatbot Statistics: The 2018 State of Chatbots, (web-based analysis of over 20,000 sites in 9 markets: Australia, Brazil, Canada, France, Germany, India, Netherlands, UK and USA), <https://www.gboomtown.com/blog/chatbot-statistics-study>
- 8 Facebook, quoted by Sprout Social (2019), The Complete Guide to Chatbots for Marketing, <https://sproutsocial.com/insights/topics/complete-guide-to-chatbots/>
- 9 TechCrunch (2018), Google begins to roll out mobile-first indexing, <https://techcrunch.com/2018/03/26/google-begins-to-roll-out-its-mobile-first-index/>

# 如需了解更多PayPal 如何为您的企业助力， 请拨打**400 821 7888** 或访问**PayPal.com/cn**

## 温馨提示：

- ✦ 尽管我们力争在这些文章中提供最优指导、建议、工具和技巧，我们不能保证这些是完美的做法，所以您需自行承担使用本手册信息的风险，如果效果欠佳我们恕不承担责任
- ✦ 链接和其他工具仅供参考，我们对其内容概不负责。本手册文章内容并未认可或推荐任何形式的第三方产品或服务。
- ✦ 文章中的信息并不构成任何形式的法律、财务、商务或投资建议，亦不可代替任何专业咨询建议。若想确保采取适合您自身情况的做法，请您一定在此基础上进一步自主研究并寻求专业咨询建议。

