

任务三 跨境电商消费者分 析



一、跨境电商消费者的总体特点

- ◆ 1、欧美消费者重视商品质量和商品包装
- ◆ 2、发展中国家消费者既重视质量，也看重性价比
- ◆ 3、销售旺季在当地的重要节日，如圣诞节、农历新年、斋月
- ◆ 黑色星期五：美国圣诞节大采购一般是从感恩节（11月的第四个星期四）之后开始。因此在感恩节后的周五，美国的商场都会推出大量的打折和优惠活动。因为美国的商场一般以红笔记录亏本，以黑笔记录盈利，而这天商场利润大增，因此被商家们称作黑色星期五。

一、跨境电商消费者的总体特点

- ◆ 斋月：斋月的开始和结束都以新月牙的出现为准，
 - ◆ 由于看到月牙时间不一，不同伊斯兰国家进入斋月的时间也不完全一样。
 - ◆ 在斋月期间，穆斯林教徒从日出到日落期间是不吃不喝的，以这种方式来表达自我牺牲。
 - ◆ 斋月结束的第二天，便是穆斯林的开斋节。节日一般放假三天。
-
- ◆ 4、上网时间不统一，不同国家与地区，网络推广时间有所不同。

二、不同国别消费者的特点

◆ 堂上互动1

- ◆ 1、美国跨境电商消费者的特点；
- ◆ 2、巴西跨境电商消费者的特点；
- ◆ 3、英国消费者的特点；
- ◆ 4、法国消费者的特点；
- ◆ 5、德国消费者的特点；
- ◆ 6、印度消费者的特点；
- ◆ 7、俄罗斯消费者的特点。

- ◆ 美国：储蓄率少，习惯信用卡超前消费，愿意尝试和购买新产品，重视商标和专利
- ◆ 巴西：年轻消费者者喜欢网购，热衷化妆品、手机、电器、家具等
- ◆ 英国：注重细节、追求品质和实用性，多购买服装、配饰等

- ◆ 法国：网上购物集中在25-40岁，喜欢自己搜索商品，女性为主，购买的商品与旅游、文化和服务有关，网上购物关注图片、价格和物流。
- ◆ 德国：网上购物集中在24-54岁，主要购买书籍和衣服，喜欢网银转账和货到付款。以严谨称著的德国人较多购买本国商品，外国商品较难立足，退货率也高。

- ◆ 印度：比较青睐中国书籍、服饰、鞋帽、化妆品及电子产品。
- ◆ 俄罗斯：比较关注产品性价比，对服饰、鞋子、配饰、电子产品需求大，最大的社交网站是VK，以现金支付为主。



三、社交媒体分析消费者

- ◆ 除了文案调研之外，社交媒体也是可以帮助企业了解国外社会、人文、消费者等情况的一个重要渠道。
- ◆ 社交媒体(Social Media)指人们彼此之间用来分享意见、见解、经验和观点的工具和平台。
- ◆ 现阶段主要包括微博、微信、博客、论坛、播客等等。

海外主要社交媒体

◆ **1、Twitter**（通称推特）是一家美国社交网络及微博客服务的网站，是全球互联网上访问量最大的十个网站之一。它可以让用户更新不超过140个字符的消息，这些消息也被称作“推文（Tweet）”。

◆ 通过推特，可以了解国外社会的热门事件，寻找商机。



海外主要社交媒体

◆ 2、Instagram

◆ Instagram (照片墙) 是一款运行在移动端上的社交应用，以一种快速、美妙和有趣的方式将你随时抓拍下的图片彼此分享。

◆ 通过关注Ins其他人，特别是海外同行卖家与买家，可以了解海外消费者的喜好与消费特点。



海外主要社交媒体

◆ 3 facebook

◆ Facebook（中文称脸书）是美国的一个社交网络服务网站，创立于2004年2月4日，总部位于美国加利福尼亚州门洛帕克。主要创始人马克·扎克伯格。

◆ 企业通过加入facebook的同行群组，可以了解行业最新要求等，也可以吸引潜在买家。



海外主要社交媒体

◆ 4 Youtube

◆ YouTube是一个视频网站，注册于2005年2月15日，由美籍华人陈士骏等人创立，可以让用户下载、观看及分享影片或短片。

◆ 5 WhatsApp（类似微信）是一款目前可供各种手机用户使用的、用于智能手机之间通讯的应用程序。

◆ 可以通过该软件，向潜在客户发送企业介绍、报盘等信息。

海外主要社交媒体

- ◆ 6 Pinterest，世界上最大的图片社交分享网站。网站允许用户创建和管理主题图片集合，例如事件、兴趣和爱好。
- ◆ 卖家可以通过发图推广产品，也可以看别人的图片，了解最新的行业资讯。
- ◆ 7 LinkedIn（领英），全球最大职业社交网站，是一家面向商业客户的社交网络（SNS），网站的目的是让注册用户维护他们在商业交往中认识并信任的联系人，俗称“人脉”。用户可以邀请他认识的人成为“关系”（Connections）圈的人。

教学互动

- ◆ 思考并回答下列问题：
- ◆ 1、总结海外社交媒体的特点
- ◆ 2、企业可以通过社交媒体，了解海外客户什么信息？



堂上实训

- ◆ 根据案例，分析：
- ◆ 1、作为销售假发的卖家，你从该社交网站上得到什么启发？
- ◆ 2、作为销售珠宝的卖家，你从该社交网站上得到什么启发？
- ◆ 3、从该社交网站上，请你分析一下美国家庭妇女的一些习惯。