



阿里巴巴国际站 业务手册

金叶发制品有限公司
2018年4月

第一章 销售指引

- 询盘
- RFQ
- 访客营销
- 实时营销

01 询盘篇(1/8)

3

一、什么是询盘

阿里巴巴平台上的商家发布产品后，用户通过搜索关键词访问到该产品，并点击发送询问产品相关情况（如价格、属性）后，商家收到的站内询价称为询盘。

询盘查看通道：MyAlibaba→商机管理中心（询盘）

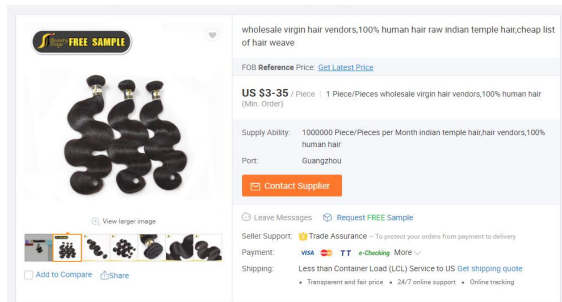
二、询盘分类

用户发送的询盘有四种通道：

（1）PC端口

不论是在产品页面发送询盘，或者是访客直接在店铺首页发送询盘，PC端的询盘没有任何固定文字模版，即访客需要手动输入询盘的内容。

产品
通道



wholesale virgin hair vendors,100% human hair raw indian temple hair,cheap list of hair weave

FOI Reference Price [Get Latest Price](#)

US \$3-35 / Piece 1 Piece/Pieces wholesale virgin hair vendors,100% human hair (Min. Order)

Supply Ability: 1000000 Pieces/Pieces per Month indian temple hair/vendors,100% human hair

Port: Guangzhou

[Contact Supplier](#)

[Leave Messages](#) [Request FREE Sample](#)

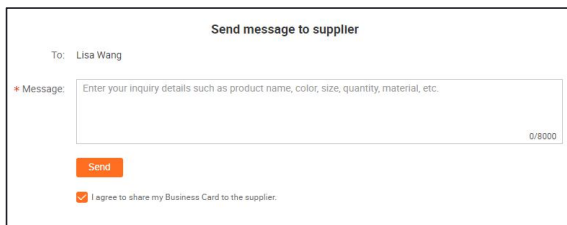
Seller Support: [Trade Assurance](#) - To protect your orders from payment to delivery

Payment: [visa](#) [Master](#) [TT](#) [+Checking](#) [More >](#)

Shipping: [Less than Container Load \(LCL\) Service to US](#) [Get shipping quote](#)

[Add to Compare](#) [Share](#)

旺铺
通道



Send message to supplier

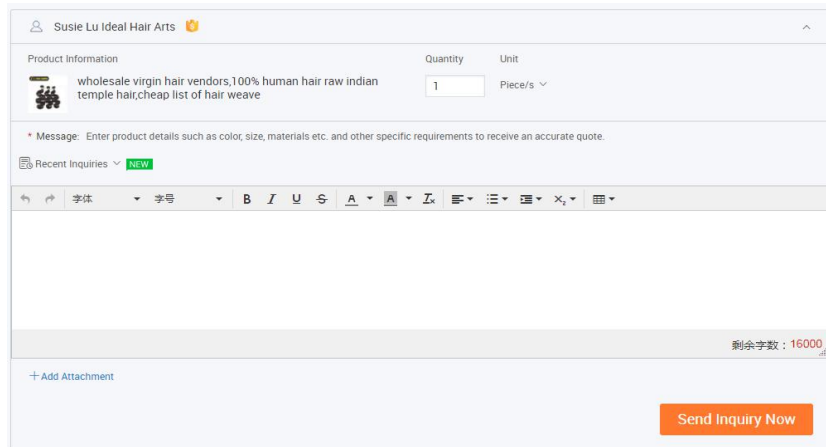
To: Lisa Wang

* Message: Enter your inquiry details such as product name, color, size, quantity, material, etc.

0/8000

[Send](#)

☒ I agree to share my Business Card to the supplier.



Susie Lu Ideal Hair Arts

Product Information

wholesale virgin hair vendors,100% human hair raw indian temple hair,cheap list of hair weave

Quantity: 1 Unit: Piece/s

* Message: Enter product details such as color, size, materials etc. and other specific requirements to receive an accurate quote.

Recent Inquiries [NEW](#)

[+ Add Attachment](#)

剩余字数: 16000

[Send Inquiry Now](#)

01 询盘篇(2/8)

4


(2) 无线端口

无线端不论是手机APP还是通过谷歌等手机浏览器进入Alibaba.com，阿里都为手机用户提供了固定模版，用户可以基于此模板进行编辑。

产品通道

中国移动 21:18 32%

< Send Inquiry Send



Virgin Brazilian Weft Silky Straight From Xuchang Eli Beauty Hair Products Cuti...
US \$ 8.4 - 36.5 / Piece

Hi,
I'm interested in your product Virgin Brazilian Weft Silky Straight From Xuchang Eli Beauty Hair Products Cutical Aligned Hair, I would like some more details.
I look forward for your reply.

Regards,
Steve Vai

7784 characters remaining

☐ Recommend other matching suppliers if this supplier doesn't contact me within 24 hours.

☒ I agree to share my contact information in my Buyer Profile with this supplier.

旺铺通道

中国移动 21:19 32%

< Send Inquiry Send

To: Xuchang Jinye Hair Products Co., Ltd.

Hi,
I'm interested in your product, I would like some more details.
I look forward for your reply.

Regards,
Steve Vai

7880 characters remaining

☐ Recommend other matching suppliers if this supplier doesn't contact me within 24 hours.

☒ I agree to share my contact information in my Buyer Profile with this supplier.

01 询盘篇(3/8)

5

三、高质量地回复询盘

如果客户在询盘中明确提出了问题，比如：

- Where is the hair origin from ?
- Are you a dealer or the manufacturer ?
- Would you like to provide me a sample before I place an order ?
- What is the process of place an order ?

回复内容参考：

Dear ** (请手动输入客户的Given Name)

This is Julia from ELI HAIR Manufacturer ,
thanks for your inquiry.

The answer to your questions are shown as
below:

- 1)
- 2)
- 3)

.....

Any questions please feel free to let me
know.

Warm Regards,
Julia From ELI HAIR

如果客户在询盘中提出了明确要求的，比如：

- Please send me a latest pricelist if possible.
- Please Contact me My WhatsApp number
+86 13703748888.

回复内容参考：

Dear ** (请手动输入客户的Given Name)

This is Julia from ELI HAIR Manufacturer , thanks
for your inquiry.

→I have.....(我已经按照你的要求如何如何)

Warm Regards,
Julia From ELI HAIR

注意：

请在此处增加一些能让客户进一步回复的问句，比如
Have you received my Email?

询盘的二次回复率是电商服务分的一部分，虽然客户不回复不影响此客户的问题，但该指标将直接影响整个店铺的搜索排序。

01 询盘篇(4/8)

6

三、高质量地回复询盘

如果客户发送的是一键询盘，即客户使用阿里巴巴默认模版没有进行任何编辑，则参考回复内容如下：

Dear ** (请手动输入客户的Given Name)

This is Julia from ELI HAIR Manufacturer , thanks for your inquiry.

Product information you inquired are as below:

- 1) Large stock , can be delivered within 3-7 days after we receive the payment. (基于客户所在国家调整)
- 2) 100% virgin human hair from young girls.100 grams of the hair and final lenth 1 inch plus.
- 3) We are 34 years' manufacturer with Strict Quality Control and Competive Factory Price.
- 4) Our main products are Cuticle Aligned Hair/Non-Remy Hair/Lace Closure/Lace Frontal/360 Lace Frontal.
- 5) If you would like to see more pictures , video or get latest price list,I can send them via WhatsApp.

May I know are you for personal use or resell?Probably I can offer some suggestions for you.

Warm Regards,
Julia From ELI HAIR

注意：尽量不要在首次询盘中注明自己的邮箱/电话/WhatsApp，因为我们至少需要引导客户回复一次询盘。

01 询盘篇(5/8)

7

四、询盘回复的时效要求

时间	周一至周五		周日
	工作时间 8:00至17:30	下班时间 17:30至10:00	全天
时效要求	10分钟完成回复	1小时内完成回复	根据个人情况安排，尽量2小时回复

在电商服务分的四个模块中，商机处理是我司平台目前的短板，其中及时回复率是最为关键的指标。
电商服务分的高低会动态影响到店铺的搜索排序位置，**阿里会将更多流量集中到具备优秀商机处理的商家。**



重点优化
买家沟通 RFQ

*电商服务分计分项指标			
项目	我的数据	同行平均	同行TOP10平均
* 及时回复率	99.7% (分值: 95)	81.6%	100.0%
询盘及时回复率 (近30天)	100.0%	82.7%	100.0%
TM咨询及时回复率 (近30天)	83.3%	66.2%	100.0%
* 平均回复时间 (单位: 小时)	2.4833 (分值: 98)	32.5501	0.1590
* 询盘二次回复率 (近180天)	44.0% (分值: 100)	30.0%	73.4%

01 询盘篇(6/8)

8

五、询盘的后续跟进

回复询盘24小时后若客户**未读且未回复**，请在原询盘上再跟进一封邮件，内容参考如下：

Dear XX,

Good day !

May I know the lenth and quantites you need?I can make a quotation for you.

Also if you are interested in any informaions,please feel free to let me know.

I am looking forward your reply.

Warm Regards,

Julia From ELI HAIR

WhatsApp : +8615090269227

回复询盘若客户**已读且未回复**，请在原询盘上再跟进一封邮件，内容参考如下：

Dear XX,

May I know the lenth and quantites you need?I can make a quotation for you.

Please feel free to let me know if you have any concerns.

Looking forward your reply.

Warm Regards,

Julia From ELI HAIR

WhatsApp : +8615090269227

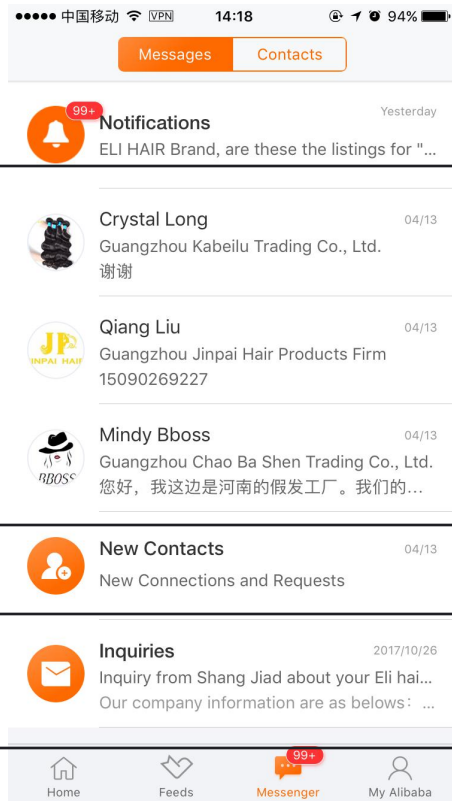
01 询盘篇(7/8)

六、询盘转TM

如果客户回复询盘或距离首次询盘24小时后，请尽量通过TM与客户联系：

通过TM发送的消息则直观明了的展示在
Messenger的一级目录。

所有商家的询盘回复都将被集中整理在
Inquiries内，我们的询盘回复会被忽略。



01 询盘篇(8/8)

10

七、关于及时回复率的FAQ

Q1.及时回复率是如何计算的？

A:及时回复率= (24小时内询盘回复数+1小时内TM回复数) /(滚动30天内收到询盘数+TM消息数)

Q2.及时回复就算合格了吗？

A：并不是。平均回复时间越短更能体现电商服务能力，有利于自然流量的获取。

Q3:一个客户在同一天发送多次询盘，是否需要回复？

A：需要回复。如果仅回复其中某一个询盘不会影响及时回复率，但会因其他询盘未回复而拉低平均回复时间。这是目前阿里平台数据统计口径，我们需要尊重平台规则。
另外从客户角度来看，客户发送多封询盘多数也是咨询不同类型的，建议逐个解答。

Q4.收到垃圾询盘或者国内货代等TM消息时是否需要回复？

A：需要回复，建议简单回复OK或Thanks就可以。此类询盘或TM信息如果不退回到垃圾询盘且不复仍然考核及时回复率与回复时间。总之，简单无脑的方法是简单回复。

Q5.TM及时回复率低是我目前的主要原因，有哪些提高办法？

A:
1、正常买家咨询,请务必1小时内回复。(建议安装下载阿里卖家,手机端快速接收回复)
2、注册地/登录地为CN的消息,不回复不影响回复率,但计算平均回复时间,所以简单回复即可;
3、如果您认为是垃圾、广告等咨询,建议您1小时内将该用户加入黑名单,添加后不回复不影响回复率。
4、旺旺的自动回复不算及时回复率。
5、旺旺加为好友后,好友间的沟通不计算TM回复率。所以收到TM消息后,请主动申请添加好友。
6、**务必**保持手机客户端的推送开启。除帮助我们及时收到商机推送外,还可以获得更多无线端的额外流量(如闪电报价)。

Q6.晚上睡觉后有客户发送TM消息该如何处理？

A：建议睡前将TM客户端退出，退出后会减少客户TM咨询的可能性。但如果客户在晚上发送TM消息不回复，仍然会影响1小时及时回复率，请根据个人情况安排是否回复。

02 RFQ (1/4)

11

一、什么是RFQ

采购直达 (RFQ=Request For Quotation) :

在这个公开的大市场中, 买家会主动发布采购需求, 供应商可以自主挑选合适的买家进行报价。

采购直达服务能够在大幅度提升买家采购效率的同时, 帮助供应商更好地完成订单转化, 并赢取更多高质量买家。

二、RFQ的意义

1) 提高电商能力分

RFQ意向行动率是阿里考核卖家商机处理的重要一部分。RFQ使用效果直接影响到电商服务分的高低, 进而影响店铺整体的搜索排序权重。

2) 业务专业度的直接体现

RFQ本身与平台的搜索排序无关, 卖家可以主动挑选客户并开展销售。能否拿下RFQ客户是评判业务能力最直接的体现。

3) RFQ对业务的贡献

来自卖家对RFQ好的评价:

- ✓ “一个能高效利用RFQ的卖家, RFQ客户带来的订单占比超过15%”;
- ✓ “我每个月平均在RFQ成交10-15单”;
- ✓ “我的其中一个RFQ客户一年下单100多万人民币”;
- ✓ “这两年来我在RFQ市场积累了400多个客户”。



02 RFQ(2/4)

12

三、RFQ报价细则

1、挑选RFQ报价的几个关注点：

1) RFQ信息精准，与我司产品契合；相对比较精准的关键词有

- ✓按产品大类分：hair bundles, hair weave, Brazilian hair, indian hair, peruvian hair, hair weaving, wholesale hair
- ✓按产品属性分：cuticle aligned hair, virgin hair, unprocessed hair, 8A/9A/10A Grade 10 hair, mink brazilian hair
- ✓按曲度分：virgin brazilian straight hair, body wave, deep wave, loose wave, kinky curly, funmi

2) RFQ发布时间越近越好，具备“优享商机”标识最好；

3) 带有附件的RFQ（至少说明不是客户一键发送的RFQ）

The screenshot displays two RFQ (Request for Quote) listings. The first listing is for 'Woven Technics and Plain Style muslin swaddle blanket' with a quantity of 1000 Pieces, originating from Australia, and marked with a '优享商机' (Preferred Opportunity) badge. The second listing is for 'Customised watches(stainless steel/swiss movement/sapphire glass/5 ~ m)' with a quantity of 250 Pieces, originating from Germany, also marked with a '优享商机' (Preferred Opportunity) badge. Both listings include a '立即报价' (Quote Now) button and a '剩余' (Remaining) count of quotes.

RFQ Title	Quantity	Origin	Status	Action
Woven Technics and Plain Style muslin swaddle blanket	1000 Pieces	Australia	优享商机	立即报价
Customised watches(stainless steel/swiss movement/sapphire glass/5 ~ m)	250 Pieces	Germany	优享商机	立即报价

02 RFQ(3/4)

13

2、报价要求：

1) 导入产品：根据客户发布的产品标题，导入类似产品。

2) 属性：导入产品后属性会自动带出，但是切忌只保留5-6个左右认为客户关心的重要属性即可。不必要的产品属性如100g/pieces不必要填写。参考的一些重要属性有：

	自然发	顺发
Brand Name	ELI hair	ELI hair
Price	4.6 to 41USD depend on the lenth	11 to 64USD depend on the lenth
Hair Material	100% Human Hair	100% Virgin Cuticle Aligned Hair
Length	8"-30"	8"-32"
Textues	Straight/BodyWave/DeepWave/LooseWave/KinkyCurly/etc	Straight/BodyWave/DeepWave/LooseWave/KinkyCurly/etc
Color	Natural Color/#613/#27/#30/#33/#99J	Natural Color/#613/#27/#30/#33/#99J

3) 邮件正文：

Dear XX,

This is Jason From ELI Hair.It is my pleasure to show you some details of our hair.

If you could let me know the exact products you need with quantities,textures and length, I can make an quotation for you.

Many thanks for your reply and please allow me to introducts our company information for you:

1. We are 34 years' manufacturer with Strict Quality Control and Direct Factory Price.Supplier of TOP 3 hair wholesaler in US.
2. Our main products are Cuticle Aligned Hair/Non-Remy Hair/Lace Closure/Lace Frontal/360 Lace Frontal.
3. Accept OEM and custom packaing.

Warm Regards,
Jason

02 RFQ(4/4)

14

3、报价后的主动出击：

RFQ完成报价后请主动处理，立即联系客户：

1) 点击管理我的报价

当前可用报价权益：**13条** 报价畅行服务：**1次** 报价置顶服务：**0次** [立即购买更多报价权益](#)，不错过任何优质商机！

贵公司4月共使用19条报价，其中您使用4条，其他业务员使用15条；

[继续报价](#) [管理我的报价](#)

2) 点击产品标题

RFQ创建时间: 2018-04-19 03:47 ID: 1064312090

maqu out sourcing ventures

Full Cuticle and ...

Dear Sir/Madam, This is maqumustache from ID. I'm looking for products with...

采购量: 6000 Pieces

New Products 2018 Wholesale...

Brand Name: ELI HAIR Style All Textures Length: 8-32 Inch Human Hair Full Cuticle...

报价时间: 2018-04-19 05:05

待买家查看

操作

3) 进入报价详情页面，点击右侧的“leave messages”。

发送内容参考如下：

Dear XX,

This is Jason From ELI Hair. I just sent a simple quotation for you.

If you could let me know the exact products you need with quantities, textures and length, I can make a special quotation for you.

Looking forward your reply.

Warm Regards,
Jason

你的报价已经审核通过到达买家端
你的报价已经审核通过到达买家端

联系买家

买家行动

截至2018-04-19 买家共收到1个报价，查看了0个报价，您的报价未被查看

RFQ详情

报价详情

样品详情

订单详情

主要产品及报价

New Products 2018 Wholesale 100% Raw Unprocessed Remy Virgin Indian Cuticle Aligned Human Hair Extension...

产品编号: Cuticle Aligned Hair 派送参数: FOB 港口: Qingdao 付款方式: T/T 报价有效期: 2018-05-19

数量:	单价:
6000 Pieces 以上	FOB USD 9 / Pieces

Brand Name: ELI HAIR

Style: All Textures

Length: 8-32 inch

Human Hair Full Cuticle Aligned Indian/Brazilian Hair

Hair material: 100% Raw Unprocessed Virgin Hair

Hair Color: Natural Color

- [New Products 2018 Wholesale 100 Raw Unprocessed.jpg](#)
- [New Products 2018 Wholesale 100 Raw Unprocessed.jpg](#)
- [New Products 2018 Wholesale 100 Raw Unprocessed.jpg](#)
- [New Products 2018 Wholesale 100 Raw Unprocessed.jpg](#)
- [New Products 2018 Wholesale 100 Raw Unprocessed.jpg](#)

补充信息

Contact Buyers

maqu mustache

Leave Messages

Indonesia

Company Name: out sourcing ventures
Business Type: Trading Company
Email: alimadulums@consultant.com
Tel: 62-812-094672

[查看更多买家信息](#)

Hi Maqumustache,

This is Jason From ELI Hair. We are 34 years manufacturer in Kuchang China. It is my pleasure to show you some details of our hair pictures and videos. If you could let me know the quantities, textures and length you need, I can make an exact quotation for you.

Warm Regards,
Jason

4-19-2018

Click to reply

[Send](#)

03 访客营销（1/3）

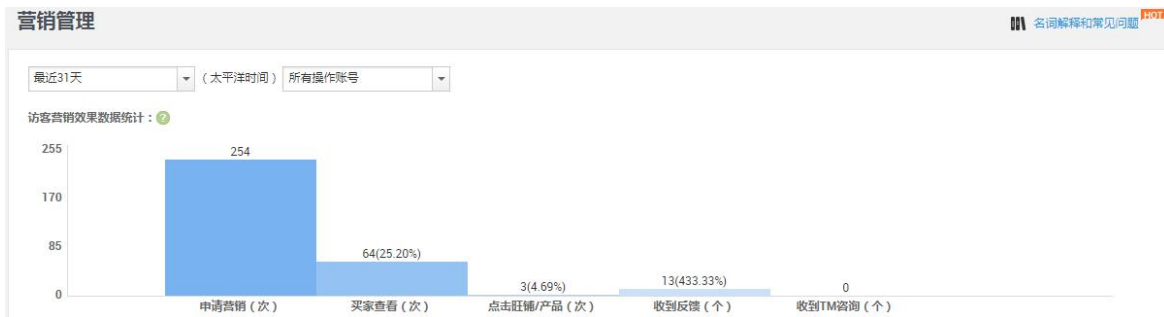
一、什么是访客营销？

访客邮件营销是供应商进行EDM邮件营销的入口，您将可以通过Alibaba平台给您感兴趣的访客发送营销邮件，通过有竞争力的产品报价和优惠打折活动让他们再次光临您的店铺，成为您的商业合作伙伴！主动出击服务买家！

二、访客营销的意义

根据后台数据显示，在进行访客营销的客户种，有25%的客户会查看营销内容，最终有6%的客户发起反馈。

如果一天对16.6个客户进行访客营销，至少可以带来1个额外询盘。



三、访客详情整体功能有哪些？

核心功能一：按天、按周展示来访您旺铺或产品页面的所有访客；展示访客的地域信息、浏览量、停留总时长、TOP3来源搜索词、在您旺铺或产品上发生的关键行为、在Alibaba.com网站发生的关 键行为；访客在您所选择的时间段内，访问的详细页面地址，以及在该页面上是否有反馈或TM咨询。

核心功能二：可对访客及相似访客发起批量营销，以账号为纬度每天最多营销20个访客，每次最多5个。（相似访客是指浏览行为、产品搜索词、偏好行业等跟当前的访客大概一致，每个访客的相似访客最多显示10个。

03 访客营销(2/3)

16

四、符合标准营销标准的要素

- ✓ 统计周期选择最近31天；
- ✓ 勾选可营销访客；
- ✓ 查看客户常用搜索词是否与行业相关；
- ✓ 非英文搜索客户不需要营销，此外其他行业相关客户都需要进行营销。

访客详情

我的访客

推荐买家

统计周期：

最近31天

时间：2018-03-18~2018-04-17（太平洋时间，更新时间：北京时间每天09:00前）

地域：

All

搜索词：

搜索

是否反馈：

全部

是否TM咨询：

全部

产品负责人：

全部

☒ 可营销访客

☐ 已营销访客

☐ 有备注访客

亲，您2018-03-18至2018-04-17日的访客中有11个可进行营销，而且您今天还有20个营销名额哦，赶紧行动吧！

已添加访客数 0 / 5

查看全部

访客	地域	浏览量	停留总时长	常用搜索词	旺铺行为	网站行为	操作
<div><div></div><div>D1804173</div></div>	<div></div>	1	25s	hair brush ladies platform s... ladies platform w... henan feibin hair...		<div>总浏览量154</div> <div>浏览8个供应商</div>	<div>立即营销</div> <div>添加相似访客</div>
<div>更多</div>							
<div><div></div><div>D1804033</div></div>	<div></div>	1	-	Бразилия...		<div>总浏览量7</div> <div>浏览1个供应商</div>	<div>立即营销</div> <div>添加相似访客</div>
<div><div></div><div>D18040149</div></div>	<div></div>	1	3s	-		<div>总浏览量17</div> <div>浏览5个供应商</div>	<div>立即营销</div> <div>添加相似访客</div>
<div>更多</div>							
<div><div></div><div>D1803314</div></div>	<div></div>	1	2s	salon reception desk salon equipment a... tape hair extensi...		<div>总浏览量80</div> <div>浏览1个供应商</div>	<div>立即营销</div> <div>添加相似访客</div>
<div><div></div><div>D18033011</div></div>	<div></div>	1	11s	eyelash packaging... eyelash packaging hair selling comp...		<div>总浏览量58</div> <div>发送1个邮件</div>	<div>立即营销</div> <div>添加相似访客</div>

五、访客营销的市场规则

报价权限：每天（美国时间）每个账号可以对20个访客申请营销。每个访客供应商最多发送3封邮件，且两封邮件之间间隔不少于30天。

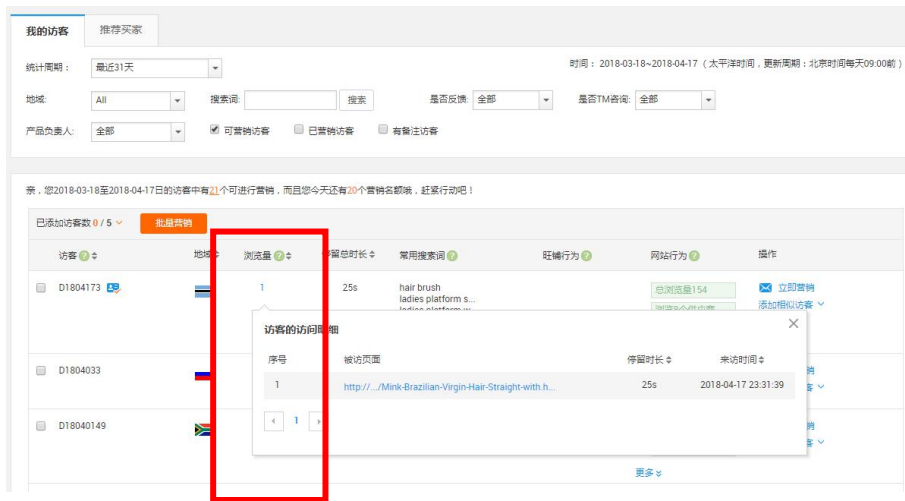
发送规则：如果多个供应商对同一访客申请营销，优先发送历史营销效果好的供应商邮件，同等条件下，按时间先后顺序发送。

03 访客营销(3/3)

17

六、访客营销要注意的点

进行访客营销前，需要对客人进行一些必要的分析。看客人属于哪个国家，浏览量，停留时长，以及客户的搜索关键词，先大概的有个判断。然后点击浏览量的蓝色数字，会出现客户点击了哪款产品，根据客户感兴趣的产品进行营销。如果客户点击的产品和关键搜索词一致，一般就对客户感兴趣的产品进行营销。如果浏览的产品和关键搜索词有点出入，那么我们可以根据实际情况，多推荐2款产品，一般不超过3款。



对客户的营销内容，主要包含以下几点：

- ✓ 致谢客户访问我们的产品，做自我介绍；
- ✓ 客户所浏览产品的属性信息，如顺发/非顺发，寿命，原材料所属地、价格等（介绍的内容尽量与客户常用搜索词匹配）；
- ✓ 介绍公司情况及主营产品；
- ✓ 抛出问题，引导客户进行回复（比如自用还是零售，需要的长度/数量等）。
- ✓ 最后的最后，需要把自己的联系方式附上去。

04 实时营销（1/4）

一、什么是实时营销？

阿里后台会根据用户搜索关键词，将客户分配到相关类目下的供应商账号。卖家通过TradeManager消息的方式来对买家进行营销，前提是千牛工作台需要保持在线登录。实时营销的有效时间是5分钟，5分钟内未营销则将分配给其他供应商。**实时营销的处理优先级高于询盘、仅略低于TM消息。**

推荐时间	推荐ID	国家	最近一次搜索词	历史搜索词	偏好行业	营销状态
2018-04-19 01:56	RTM5910184	ZA	prices for brazilian hair in mozambique			已营销
2018-04-19 00:50	RTM3064682	AE	cars used,african hair products,male enhancem...		Rings,Necklaces,City Bus,Casual Dresses	已过期
2018-04-18 23:32	RTM2923001	ZA	steel door frames and doors,wholesale vietna...			已被抢
2018-04-18 23:19	RTM2890080	US	bundles			已营销
2018-04-18 22:39	RTM2825921	US	human hair			已被抢
2018-04-18 22:22	RTM5655646	US	mink brazilian hair			已过期
2018-04-18 21:22	RTM5589917	US	human hair extension			已过期
2018-04-18 21:14	RTM5582029	US	malaysian human hair			已过期

二、如何开展营销？

收到实时营销通知后，应第一时间响应并查看客户最近一次搜索词。然后根据客户搜索词编辑营销语。

营销模版可参考如下：

精准型（针对搜索关键词做营销，精准度高但时效慢）：Hi, this is Allen From ELI Hair Manufacturer,are you looking for XX（根据客户搜索词编辑内容）。Do you have any interest to review our hair pictures and pricelist?Looking forward your reply!

通用快速响应型（通用程度高但不精准）：Hi, this is Allen From ELI Hair Manufacturer.Do you have any interest to review our hair pictures and pricelist?Looking forward your reply!

【提示】一个账号最多能自定义3条营销语，加上默认一同4条营销语，可以是关于公司的介绍或者主营，不少于20字符，不超过256字符。

04 实时营销(2/4)

19

三、实时营销的意义

- ✓ 实时营销是阿里分配给供应商的一种客户资源；
- ✓ 客户资源真实有效，与供应商所在行业相关度极强；
- ✓ 客户都是在线的，卖家已TM的形式向客户发送营销内容，客户响应率极高。

天下武功唯快不破，快即商机。充分利用好实时营销，收到实时营销通知后第一时间与客户联系，每天将获取比询盘更加精准的客户！

四、实时营销与访客营销的区别

一、营销渠道不同

- 1.1 实时营销：通过千牛消息的方式对阿里巴巴网站的买家进行营销；
- 1.2 访客营销：通过EDM (Email Direct Marketing) 营销邮件的方式对对阿里巴巴网站的买家进行营销。

二、买家时效不同

- 2.1 实时营销：推荐的买家是当前在线的买家，是实时的；
- 2.2 访客营销：推荐的买家是历史访问阿里巴巴的买家，有一定的滞后性。

三、操作位置不同

- 3.1 实时营销：通过千牛的实时营销插件进入。
- 3.2 访客营销：在My Alibaba后台的数据管家的访客详情进入。

04 实时营销(3/4)

20

四、实时营销结果查看

“推荐买家”的当前页共展示50个推荐买家，营销状态为“已营销”的占比应该在50%以上。

推荐买家							营销结果	营销设置
您和其他同类供应商获得了当前推荐结果。推荐买家有效期为：8分钟，请及时营销。 您今天剩余营销次数：14								
新加能：系统营销-您不在线的情况下，如果有推荐买家，我们会自动向买家营销，营销文案是您的默认营销语。自动营销不会消耗您的营销次数，同时会给您带来更多买家。自动营销后，推荐买家状态会更新为“已营销”。								
推荐时间	推荐ID	国家	最近一次搜索词	历史搜索词	偏好行业	营销状态		
2018-04-20 00:27	RTM4593501	ZA	hair			已营销		
2018-04-20 00:17	RTM4569471	ZA	hair bundles,shovel and bucket			已营销		
2018-04-19 23:46	RTM4530356	ZA	hair			已被抢		
2018-04-19 23:38	RTM4507906	KR	cassava planting machine			已过期		
2018-04-19 23:20	RTM4498046	US	brazilian hair bulk			已被抢		
2018-04-19 23:19	RTM4497938	IN	brazilian hair,wig box			已营销		
2018-04-19 23:00	RTM4465775	SA	ombre x-pression braid hair			已被抢		
2018-04-19 22:49	RTM4442886	CA	lace wig,unicorn party supplies,free sample hair ...			已过期		
2018-04-19 22:48	RTM7365578	US	braided wigs for black women,braided lace fron...			已营销		
2018-04-19 22:48	RTM4450214	US	braided wigs for black women,braided lace fron...			已营销		
2018-04-19 22:14	RTM4395966	KR	closure			已过期		
2018-04-19 22:09	RTM4395180	US	free sample hair bundles			已过期		
2018-04-19 22:09	RTM4371761	US	free sample hair bundles			已过期		
2018-04-19 21:11	RTM4336510	US	wholesale brazilian hair bundle			已过期		
2018-04-19 21:04	RTM4299291	US	virgin brazilian hair			已过期		
2018-04-19 20:56	RTM4283980	US	prices for brazilian hair in mozambique			已过期		
2018-04-19 20:56	RTM4283956	US	human hair weave			已过期		
2018-04-19 20:32	RTM4267731	US	original brazilian human hair			已过期		
2018-04-19 20:18	RTM7245976	US	cuticle aligned virgin hair			已过期		

04 实时营销(4/4)

21

可以点击“营销结果”查看最近7天访客营销次数及相应结果。

推荐买家

营销结果

营销设置

过去7天,您一共营销了32次,带来了10次曝光,1次点击,1次买家应答。其中系统营销了20次,带来了9次曝光,1次点击,1次买家应答。(曝光、点击数据从2015年7月15日开始统计并展示)

选择时间段: 2018-04-13 - 2018-04-20

搜索

账号: all accounts ▼

买家id	国家	营销方式	营销发起人	营销发起时间	曝光	点击	买家应答时间
RTM4593501	ZA	系统营销	hrjinyehair	2018-04-20 00:28	否	否	买家未应答
RTM4569471	ZA	系统营销	hrjinyehair	2018-04-20 00:18	否	否	买家未应答
RTM4497938	IN	系统营销	hrjinyehair	2018-04-19 23:20	否	否	买家未应答
RTM7365578	US	系统营销	cn1510188536	2018-04-19 22:48	是	否	买家未应答
RTM4450214	US	系统营销	cn1510188536	2018-04-19 22:48	是	否	买家未应答
RTM4224455	CA	推荐买家	cn1510188536	2018-04-19 19:42	否	否	买家未应答
RTM3651837	GB	系统营销	hrjinyehair	2018-04-19 09:12	否	否	买家未应答
RTM5980074	BI	推荐买家	hrjinyehair	2018-04-19 02:32	否	否	买家未应答
RTM5910184	ZA	推荐买家	cn1510188536	2018-04-19 01:57	否	否	买家未应答
RTM2890080	US	推荐买家	cn1510188536	2018-04-18 23:19	否	否	买家未应答
RTM4598799	US	系统营销	cn1510188536	2018-04-18 04:41	是	否	买家未应答

05 小结

22

三、询盘、RFQ、实时营销与访客营销的重要性

1、重要性优先级：询盘、TM消息与RFQ优先级最高

请大家及时回复询盘与旺旺消息，不断提升回复时间；同时，提高RFQ报价质量。个人业绩不好可以慢慢来，回复率与RFQ报价质量是工作态度，不仅关乎个人业绩，更会影响到整个店铺与团队。

2、处理时效优先级：实时营销>TM消息>询盘>RFQ>访客营销

TM与实时营销的客户都是在线客户，需要第一时间响应。其中实时营销有效期只有5分钟，因此优先级最高。

3、成交概率排序：TM>询盘>实时营销>RFQ=访客营销

- 1) TM消息：客户主动联系我们，且客户在线；
- 2) 询盘：客户主动联系我们，但不一定在线；
- 3) 实时营销：主动联系客户，且客户在线；
- 4) RFQ、访客营销：我们主动联系客户，但客户不一定在线。

第二章 订单起草与支付

- 信保订单
- PayPal支付

01 信保订单 (1/2)

一、什么是信保订单

信保订单是阿里巴巴平台线上交易的一种方式。阿里巴巴从1999年最初的黄页类信息展示网站，逐步向交易平台转型。这不单单是因为阿里巴巴打造生态帝国的需要，更重要的是随着时代发展，在线交易更能满足中小型B类买家高频次、小额度的消费场景。

二、信保订单的意义

- 1、在阿里巴巴国际站“优商、优品、优服务”的核心经营理念下，信保订单成为衡量优商、优品、优服务的关键数据。在线信保订单交易量的多少直接影响店铺的搜索排序。
- 2、高频次的交易类容易积累买家数据，更容易赢得买家信任。
- 3、信保交易手续费为2%，而Paypal交易手续费为4.4%。
- 4、信保订单全年交易额度无上限，而目前公司使用的Paypal为个人账户，全年只有5万美金外汇额度，超过后则需要另行申请账号。

三、信保订单支付形式

- ❑ Visa/Master Card
- ❑ e-Checking
- ❑ T/T

Why Choose Trade Assurance Service

 Trade Assurance Order  Fund Security  Quality of Product  Shipping protection



- ✓ **Payment Security:** This is to ensure the safety of all funds received for the buyer until the date 30 days after the date of reception confirmed.
- ✓ **Product-Quality:** If the buyer identifies the goods inconsistent with that specified in the agreement, the buyer can apply for dispute compensation.
- ✓ **Shipping protection:** If the seller under the agreement doesn't deliver the goods on time specified in the agreement, the buyer under the agreement can apply for dispute compensation after the due time.



e-Checking

T/T

01 信保订单(2/2)

25

三、三种交易模式特点

信用卡支付、E-CHECKING、T/T三种支付方式中：

1) T/T：最安全的支付方式。因为是客户通过电汇形式直接打款至我司的花旗银行账户，打款成功后不可撤销。公司与客户都不需要支付手续费。

2) 信用卡：信保交易中最常见的支付常见，单对于金额较大（1000美金以上）的客户有时会抱怨有交易手续费,因为PayPal完全由买家承担手续费。一般情况下请大家对使用信用卡付款的客户直接减免2.4%手续费，具体计算公式是：信用卡支付金额=订单原始金额/1.024

3) E-checking：手续费最低，但安全性不高。在国外论坛中甚至有关于如何通过E-checking骗取中国卖家商品的攻略。

根据阿里巴巴官方解释，E-checking支付存在以下两种拒付风险：

1.在发起授权后4-5个工作日内（此时订单状态为“预付款/尾款支付处理中”），买家可以无条件向银行发起款项撤回，订单会显示支付失败，故此在支付处理中状态下，请勿发货，以免钱货两失；

2.买家支付后60天内可以以“未同意授权”为理由向银行发起撤资，银行会将款项直接退给买家且无申诉渠道，阿里巴巴会向卖家追款。针对此情况阿里巴巴会在付款环节进行风险控制，但无法完全杜绝该情况的发生。

所以，尽量引导客户使用信用卡支付，在客户坚持使用E-checking支付的情况下，务必确保**全款到账后再申请发货**，避免货款两空。

支付形式	安全性	买家支付手续费	卖家交易手续费	客户使用喜好度	到账速度
T/T	高	无	无	低	中
Credit Card	中	2.4%交易手续费，卖家支付	2%	高	快
E-CHECKING	低	15美金/笔	2%	中	慢

01 PayPal(2/2)

26

一、概述

PayPal是倍受全球亿万用户追捧的国际贸易支付工具，即时支付，即时到账。简单来讲PayPal最重要的特点是：

- 1) 有点：目前全球拥有2.2亿庞大的用户群，支持PayPal支付将明显提高订单成功率
- 2) 缺点：手续费较高（4.4%），倾向于保护卖家。

二、PayPal收款注意事项（重要）

- 1) PayPal上的收货地址与实际发货地址必须完全一致。若客户后续修改收货地址，请“退还此付款”并重新支付并填写最新地址。
- 2) 卖家保障符合条件。

以上两个条件未同时具备禁止发货。客户可能会以“未在Paypal注明的地址中收到货物”或“未经授权的交易”为由发起撤资，此时PayPal将判决款项退回至买家。

3月31日

Blackpaperbag LLC
已收款项

+ \$ 21.85

付款人
Blackpaperbag LLC

收货地址
Blackpaperbag LLC
1013 Woodberry Place
Decatur, GA 30034
美国

卖家保障
符合条件

我现在应该做些什么？
请发货至此页面上的地址。
保存您的跟踪或发货信息。
[打印发货清单](#)
交易号
13N72040S55819151
[打印详情](#)

Blackpaperbag LLC的留言
Custom labels (1000)

详细信息
发送人：Blackpaperbag LLC \$ 23.00
费用 - \$ 1.15
总计 \$ 21.85
[退还此付款](#)
[前往经典版网站 查看详细信息、打印装箱单和编辑跟踪信息。](#)

第三章 售后环节

- Tracking Number
- 评价管理

01 Tracking Number

一、收到客户付款且核实到账后安排发货，并将Tracking Number告知客户

发送Tracking Number目的：

- 1) 跨境电商对于很大一部分买家而言仍然是陌生领域，尤其是信任感上，如同淘宝刚兴起时的买家心理一样。及时发送物流单号有利于打消客户疑虑。
- 2) 体现卖家供应商服务能力最基本也是最重要的体现：
 - ✓ 尽管信保订单买家可以自行查看订单状态，但以个人的角色告知客户物流进展更有利于促进我们与客户的紧密联系。
 - ✓ PayPal仅是支付工具无法关联运单，所以更有必要告知客户物流订单号。

二、告知客户运单号的参考模板

Hi XX ,
We just delivered the items to DHL, and the TRACKING NUMBER is XXXXX. Estimated time of arrival will be XX days. Any questions please don't hesitate to let me know.

三、产品的反馈

客户收到产品后请及时了解客户对产品的意见：

- 1) 若满意，请邀请客户在原信保订单基础上Leave a **ALL-FIVE-STAR** Review.
- 2) 若不满意，及时了解产品问题并反馈至尚佳迪。

02 评价管理

一、评价管理的意义

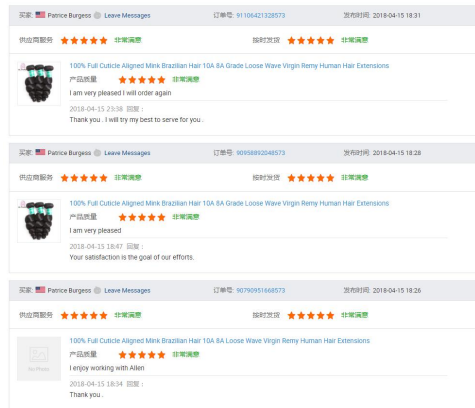
ALL-FIVE-STAR的产品评价最有利于促进询盘与订单转化。请务必每天关注是否有最新的评价管理并做出回复。

二、操作细则

1) 操作入口：MyAlibaba→订单管理→评价管理



2) 核实是否有最新评价，如有找到自己对应的订单及并进行回复。



若客户对产品满意但留下的不是全五星好评，请再次联系并邀请客户修改为全五星好评。

满意情况下的回复内容参考：

Hi XX, We are glad you love the hair and so appreciate for your real feedback. Keep in touch please!

若客户对产品不满意且已无法挽回的不用再回复，避免激起客户进一步的消极评论。

第四章 工作时间轴 与每日检视

- 工作时间轴
- 每日检视

请参考每日工作时间轴，养成良好的工作习惯：

优先级	工作事项	上午			
		8：00-9：00	9：00-10：00	10：00-11：00	11：00-12：00
1	实时营销				
2	回复TM消息				
3	回复询盘				
4	RFQ				
5	访客营销				
6	核实订单资金到账情况				
7	备货/验货/发货				
8	发送Tracking Number				
9	评价管理				
10	每日询盘/订单统计表				
11	制定次日客户跟进计划				

[illegible]

该时间段的主要工作安排


注：

- 1) 蓝色标注的为该时间段的主要工作，相应时间段内仍会有其他工作穿插进行。
2) 1、2、3为全天动作，任何时候请优先处理。

02 工作检视

每天检视工作完成情况及预估业绩进度，制定次日、周、月工作计划。

指标	定义	参考标准	查看通道	备注
月销售额	已签单并在当月完成发货的订单金额	6000美金↑	每日业绩报表	6000美金是仅维持个人基本工资与福利、办公职场费的盈亏点。暂未分摊部门其他费用，如后线工资、平台推广费、现金流成本与资产折旧。
询盘转化率	当月新成交客户数/当月询盘数	20%↑	每日业绩报表	-
及时回复率	(24小时内询盘回复数+1小时TM回复数) /滚动30天收到的买家询盘、TM咨询总数	99.5%↑	MyAlibaba—我的效果—我的子帐号	-
实时营销成功率	营销状态为“已营销”的数量/(已过期+未营销) 的数量	50%↑	千牛工作台—实时营销—推荐买家	该指标无具体数据，只能通过后台粗略查看营销成功客户数及比例
RFQ意向行动率 (近30天)	买家回复消息、Star Order等有任何一项动作的报价数/总报价数	60%↑	诊断总览—商机处理—RFQ	RFQ意向成功率为团队指标，暂时不能拆分查看到个人
可营销访客数	最近31天搜索与行业相关的关键词访客数	0 (每天将滚动31天内的可营销访客进行营销)	知买家—访客详情	访客是指产品的访客，可查看个人产品下的可营销访客



勤奋与努力，培养良好的工作习惯；
自信与坚持，成为客户朋友和专家。
谢谢！