



## 第六章： 從消費者角度看您的 網店（實用貼士）

### 究竟消費者對網店有什麼要求？ 有什麼因素會影響他們的消費意欲呢？

香港零售管理協會於今期中小企支援計劃中，為 51 間中小企網店進行「中小企網店評估計劃」，評審分為三大範疇：購買物驗、信譽及發展、履行交易。並由神秘顧客負責評審。在是次調查結果中，發現大部分網店有幾個共同問題，本會有以下小貼士提供讓中小企參考。



#### 問題 1

接近三分一的網店被指其語言選擇有以下問題，包括：單一語言選擇、選擇的語言與頁面不一致、顯示錯誤的語言等等。



#### 建議 建立多項語言選擇，增加潛在顧客的生意

建議您為網站設定三種顯示語言：繁體、簡體及英文，方便本地、內地及海外顧客購物。另外，亦建議您定期檢查頁面運作，確保客戶選擇的語言與頁面上顯示是一致，以免令潛在客戶產生不滿而流失是次生意機會。



# 從零開始 建立您的網店



## 問題 2

根據中小企網店評審報告，發現多於三分一網店的 SSL 有效期在評核期間不足 3 個月。Google<sup>1</sup> 於 2017 年宣佈 Chrome 瀏覽器會對要求用戶輸入密碼的 HTTP 無加密連線網站發上不安全警告，這會直接影響到無加密連線的網店生意。消費者為防止個人資料外洩，亦會放棄加入沒有安全憑證網店的會員及在內消費。



## 建議 取得有效 SSL 憑證，讓消費者安心購物

建議網店店主使用「SSL Certificate Expiration Alerts」來監測憑證失效前發出提醒通知，以免當憑證過期時，網站無法開啟的問題。

選用 SSL 憑證供應商<sup>2</sup>

憑證有免費及付費，建議您選用有公信力的供應商，經過嚴格審核您真實的身份，並由第三方驗證，避免憑證誤頒，確保您使用的供應商內沒有惡意人士參與。另外，亦要注意您的憑證支援，是否包含獨立 IP、有沒有資料遭竊的賠償、會否提供 SSL 安裝客服支援，及有沒有顯示您的企業識別以提高可信度。



## 問題 3

根據調查顯示<sup>3</sup>，超過一半的消費者表示，當他們發現行動網站不符合智能手機的操作方式時，他們對該品牌的評價會大打折扣。另外，將近一半的受訪者表示，如果品牌的行動網站使用體驗太差，他們就不會考慮購買該品牌的商品。



## 建議 改善網頁頁面設計，刺激潛在客戶容易消費意欲

近年強調「用戶體驗為先 User Experience First」，建議您重點將放在設計簡單但功能強大的網站上，針對行動裝置進行優化；帶來更佳用戶體驗、刺激潛在客戶容易消費意欲！

<sup>1</sup> <https://kkplay3c.net/ssl-certificate/>

<sup>2</sup> [https://www.inside.com.tw/2017/01/12/ssl\\_certificate](https://www.inside.com.tw/2017/01/12/ssl_certificate)

<sup>3</sup> <https://bit.ly/2DKAACa>



# 從零開始 建立您的網店

## 網店頁面設計趨勢及建議<sup>4</sup>：

1. 用戶體驗為先 User Experience First	✓ 以行動裝置為優先考量
2. HTTPS 加密連線	✓ HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure) 會在網站受到 SSL 憑證保護時在網址中出現。
3. 響應式設計	✓ 響應式設計是讓電腦、手機、平板能共用一個網站資源。即使瀏覽者使用不同的電子裝置，網店頁面都能以最符合版面的方式呈現。
4. 單頁式快速結帳	✓ 顧客在結帳的過程，少於 5 個頁面便完成
5. 更多向下滾動觸發動畫效果	✓ 利用互動元素引發網店瀏覽者保持向下滾動並瀏覽網頁
6. 大膽的字體樣式和明亮的顏色	✓ 粗體字樣式可讓使用者專注於此內容 ✓ 搶眼突出的顏色和設計能吸引目光
7. 不規則的網頁佈局	✓ 使用空格的簡單樣式 使內容更突出，以便閱讀和導航。這些的設計在視覺上瀏覽也更為容易，亦有效提高潛在客戶在您的網店上的逗留時間
8. 置頂或置底的固定式元件	✓ 智能手機使用者習慣使用手機或行動裝置的置底按鈕點擊來瀏覽
9. 可縮放矢量圖形 (SVG)	✓ 圖案不會因為放大而失真 ✓ 不會影響頁面載入速度

<sup>4</sup> <https://digitalmarketinginstitute.com/blog/2017-11-07-11-web-design-trends-to-watch-in-2018>



# 從零開始 建立您的網店



## 問題 4

在是次接受評審的 51 間網店中，只有數間會顯示貨品的存貨量。



## 建議 顯示網店商品存貨量

建議您在網店設立貨品的存貨量，可方便顧客了解貨品存量，減少詢問時間，同時亦能為顧客帶來良好的用戶體驗。



## 問題 5

在是次調查中，51 間網店的店員服務水平並不一致，部份對於產品及運送流程並不熟悉。



## 建議 提升店員服務水平

建議您提供足夠的產品訓練給予每位員工，在顧客查詢時能夠即時提供準確的資料，使顧客對品牌和公司形象留下專業及良好的感覺，促使他們下次再光顧。亦建議您加設網上即時通訊系統，如資金不足可以增加網上版的通訊連接，例如 WhatsApp 及 FB Messenger 等，方便客人即時查詢。

