

# 7 快速上手指南

## 7 步决胜网上外贸

- 1 经营“买家满意度”
- 2 为“成功”做准备
- 3 刊登一件“优质”商品
- 4 开展多国销售渠道
- 5 标明你的货运政策
- 6 巧用“销售工具”增加销量
- 7 挖掘“站点”资源

# 在eBay平台获得成功

本手册介绍的7个步骤通过提高商品在eBay上的吸引力来助您增加销量。当您应用这些步骤的同时，请记住，在eBay交易中为买家提供优异的客户服务将是成功的必要条件。良好的交易体验会让买家继续在eBay上购物，并有机会成为你的回头客。

为了eBay市场的长期健康成长，eBay要求卖家服务水平需要保持一定水准。对于那些服务质量非常出众的卖家，还将获得eBay的额外奖励。这其中包括：eBay平台交易费用折扣以及物品获得更多免费展示机会等。

## 第一步：

### 经营“买家满意度”

#### 让你的买家满意

- 收到买家好评
- 获得较高DSR（卖家服务评级）
- 了解你的买家满意度

#### 评估你的表现

- 使用Seller Dashboard（卖家成绩表）

#### 最大化利用优质卖家奖励

- 成为eBay超级卖家
- 获得超级卖家俱乐部奖励

#### 最大化物品在网上的曝光度

- 提高物品在“最佳匹配”（Best Match）搜索结果中排序

#### 保证交易安全

- 设置买家限制条件
- 举报“未付款”纠纷

## 第二步：

### 为“成功”做准备

#### 开展售前市场调研

- 从“已结束”的物品中获得启发

#### 了解eBay刊登物品方式

- 合理选用刊登方式及功能

## 第三步：

### 刊登一件“优质”商品

#### 创建有效的物品标题

- 用尽55个字符
- 添加副标题

#### 明示物品细节及服务政策

- 使用抢眼的商品照片
- 详细描述物品
- 标明物品新旧程度
- 明确列明提供的服务及政策
- 跟踪交易进展

#### 提升物品曝光率

- 列明物品类别及属性
- 使用eBay预设的物品属性

## 第四步：

### 开展多国销售渠道

#### 扩大你的销售量

- 吸引多国海外买家
- 跨国卖家适用资源

## 第五步：

### 标明你的货运政策

- DSR —— 物品运送时间合理性
- DSR —— 运费及手续费合理性

## 第六步：

### 巧用“销售工具”增加销量

#### 接受并使用PayPal

- 实时收款
- 减少“成交不买”现象
- 增加利润
- 轻松付清eBay费用
- 遵从安全支付要求

#### 在eBay上开“店铺”

- 购买“店铺”功能
- 使用店铺推广工具

#### 尝试第三方为专业卖家

#### 开发的销售工具

- 提高你的生产力

## 第七步：

### 有效利用资源

#### 促进交易安全

- 仔细查阅eBay物品刊登规则
- 保护你的账户

#### 与eBay沟通

- 接受eBay的电话推广
- 仔细查阅eBay的邮件

#### 利用eBay上的资源

- 浏览eBay公告栏
- 试试eBay的外贸大学

# 1

## 第一步：经营“买家满意度”

eBay依靠买家对交易的反馈来衡量卖家的表现，提供优质服务给买家应该是你的首要目标。拥有较高信用度及较高DSR（卖家服务评级）可以获得多种卖家优惠，从而帮助您在增加销量的同时降低销售成本。这一步骤的介绍将帮助你认识你目前在eBay上作为卖家的表现状况以及如何获得更高的买家评价。

### 让你的买家满意

#### 收到买家好评

买家评价交易体验的一种方式就是留下信用评价。信用评价有三种结果：Positive（好评），Neutral（中评）及Negative（差评）。你的Positive Feedback Rate（好评率）以一个百分比体现。即由过去12个月获得的好评数除以过去12个月获得的好评及差评数总和来计算。保持良好的交易记录和为买家提供优质服务是获得好评的关键。

#### 获得较高DSR（卖家服务评级）

买家在做出信用评价的同时也可以就卖家提供的以下四方面服务做出评级：

- 物品描述与实物之间的差异 (Item as described)
- 沟通质量及回应速度 (Communication)
- 物品运送时间合理性 (Shipping time)
- 运费及手续费合理性 (Shipping and handling charges)

这四项评分被称作卖家服务评级 (DSR)。卖家服务评级的分值通常在1-5之间。5为最高分，1为最低分，并使用五角星来表示。

从买家处获得较高DSR评级是你成功的关键，因为DSR将决定你是否有资格获得卖家奖励。这些奖励包括：

- 增加在eBay默认搜索结果中的曝光度
- 获得eBay的超级卖家资格（如果你符合申请条件）
- 享受超级卖家成交费打折的优惠

请花几分钟记下你目前的DSR评级，并且比较一下“提高DSR最佳方案列表”，看看你是否在各方面都已经做到最好。你的DSR信息可以在“卖家成绩表”里找到。具体请参考本手册对“卖家成绩表”的介绍。

DSR项目	近30天的DSR评级	近12个月的DSR评级
物品描述的准确性		
沟通质量及回应速度		
物品运送时间合理性		
运费及手续费合理性		

请注意，在卖家成绩表中你可以找到自己近30天的平均DSR（近期表现）和近12个月的平均DSR（总体表现），只有当你在最近12个月内从买家处得到大于10个DSR评分时，你的DSR才会被显示。

FOLLOW DSR  
BEST PRACTICES

## 提高DSR最佳方案列表

### 物品描述的准确性 (Item as described)

基本原则 — 给买家愉悦的惊喜!

- 表明一切与物品相关的细节，如果物品存在瑕疵，也请标明。
- 在物品描述里列出物品的独特之处。
- 拍摄并上传图片，尽量避免照片与实物出现色差，尤其是当你出售二手物品的时候。在eBay上登陆物品第一张图片是免费的。如果图片是保管在你自己服务器上，确保使用买家所在地的服务器以加快图片显示速度。
- 使用简单的字体和符号让你的物品描述清晰易读。
- 使用“物品属性”(Item Specifics)功能来重点突出你的物品特性。

### 沟通质量及回应速度 (Communication)

基本原则 — 让你的买家知道，当问题发生的时候你永远都在!

- 绝大多数的沟通是通过邮件形式完成，尽量选用国际性的邮件服务提供商，来增加邮件系统的稳定性。eBay推荐使用Yahoo或Google的邮件服务。
- 在物品描述里提供你的联系方法和最佳联系时间，让买家知道，任何时候只要他们对交易不满，都可以联络到你。并且表明在多长时间买家可以得到你的回复。
- 当你处理买家订单的时候，别忘了与买家及时沟通；当你寄出物品的时候，请务必通知你的买家。
- 整理买家经常遇到的问题(FAQ)，并将问题和相应的回答列在物品描述中。这样可以解决买家的疑惑和避免询问邮件的积压。随着eBay销售量的增加，你也可以考虑建立一个“自助知识库”来使解答买家疑问实现“自动化”。在本手册最后部分的快速链接表中有相应的URL介绍如何建立FAQ和自助知识库。
- 在与买家的邮件沟通中说明你的服务政策，并且将其打印后随物品打包一并寄给买家。
- 在收到货款的同时立即给买家好评，这样可以在一开始就跟买家建立良好的关系。留下好评的同时通知买家，并且提醒买家在对交易满意的前提下也为你留下好评和四项满分的DSR评级。

### 物品运送时间合理性 (Shipping time)

基本原则 — 快速的货运为你带来高兴的买家!

- 收到货款后，请尽快发货!(建议在24小时内)
- 告诉买家在收到货款多久之后你会发货(运送处理时间)，很多时候，买家并不了解作为卖家处理一笔交易可能需要24-48小时。
- 使用可以提供在线追踪号的快递服务。

### 运费及手续费合理性 (Shipping and handling charges)

基本原则 — 精确收取运费!

- 计算合理运费最佳方法：采用与你销售同类商品并获得较高DSR评级卖家所制定的运费标准。
- 在物品描述和与买家沟通的邮件中单独列出特殊的费用，比如特别的货物

包装处理费用。只有明确列出这些费用，买家才可以更清楚的了解除了运费以外的其他费用。

- 尝试部分商品采用免运费的促销方式，在降低买家对运费的敏感性的同时提高销量。

在本手册中带有 **DSR** 的地方，有更多关于提高DSR的经验技巧。

了解DSR政策，请访问：

<http://pages.ebay.com.hk/help/feedback/detailed-seller-ratings.html>

## 了解买家对你的满意度 (Buyer Satisfaction)

除了买家留下的信用评价和DSR，买家满意度是eBay对卖家在客户服务和给买家留下交易体验的衡量指标。买家满意度由以下几个方面决定：买家留下的信用评价、DSR评级，和买家举报的纠纷(包括未收到物品——INR，物品与说明不符——SNAD)。买家满意度分为四个级别：

- 很好 (Good)
- 待改进 (Needs Work)
- 不佳 (Poor)
- 不合格 (Unacceptable)

保持好的买家满意度是在eBay上扩大成交量的最佳途径。为了提高买家满意度，请务必：合理控制买家的预期，做到“提高DSR最佳方案列表”中提及的每一步并提供最佳客户服务。

### 买家满意度由以下3方面确定：

- 1 在过去30天内获得较低DSR分数的次数 (DSR四项评分中任意一项获得1分或2分计一次)
- 2 在过去30天内收到买家做出的中评和差评的次数
- 3 在过去30天内收到买家提出物品未收到或物品与描述不符的次数

较低买家满意度不仅会导致你失去一些获得卖家奖励的机会，例如：成为eBay超级卖家，享受超级卖家物品成交费打折及增加物品在搜索结果里的曝光度等。严重时将威胁你在eBay上进行交易的会员资格。

请尽全力来使你的买家满意。你的买家满意度评分可以在卖家成绩表 (Seller Dashboard) 里找到。

## 评估你的表现

### 使用卖家成绩表 (Seller Dashboard)

你可以通过卖家成绩表提供的信息来查看你在eBay上的表现。卖家成绩表提供的信息可以帮你快速了解目前账户所处的状态，包括有什么地方做的很好，而哪些地方则需要改进。

以下是一些卖家成绩表提供的信息模块：

- **卖家服务评级 (DSR — Detailed Seller Rating)** — 了解买家给你DSR的平均值，包括近30天和近12个月的平均值。为了保持评价的匿名性，如果你在近30天内成功交易数小于10笔，你只能看到近12个月的DSR情况。



**PROVIDE  
EXCELLENT  
CUSTOMER  
SERVICE**

- **买家满意度 (Buyer satisfaction)** — 了解目前买家对你的满意度，如果你的买家满意度偏低，你会看到一些有助于你改进的建议。
- **刊登搜索排序 (Search standing)** — 查看目前你的物品是否能在“最佳匹配 (Best Match)”搜索结果中排名靠前，还是存在被降序的可能性。
- **超级卖家身份 (PowerSeller status)** — 确定你是否有超级卖家身份以及如何晋级到更高等级的超级卖家。即使现在还不是超级卖家，你也可以在这里看到你离成为超级卖家还有多远。
- **超级卖家折扣 (PowerSeller discounts)** — 作为超级卖家，在这里你可以看到上一次eBay账单中获得折扣的具体信息，并且了解下一次折扣的情况。
- **政策遵守度 (Policy compliance)** — 查看有关违反账户或物品刊登政策的提醒，了解已收到或者可能受到的来自eBay的处罚。有些情况下，你需要对目前的情况做出补救。
- **账户状态 (Account status)** — 在这里你可以很快找到eBay账单信息，包括账户余额和缴费情况。

卖家成绩表只开放给在过去12个月中收到至少10个DSR评级的卖家。想了解你是否符合条件，请直接进入卖家成绩表，请点击：

<http://pages.ebay.com/sellerdashboard>

## 最大化利用优质卖家奖励

超级卖家俱乐部是由那些为买家提供了良好购物体验，获得良好反馈的eBay资深卖家组成。俱乐部成员享有一系列特权例如：费用折扣，电话热线服务，内部活动等。如果你符合条件，我们强烈建议你加入超级卖家俱乐部以便获取这些利益。

### 成为eBay超级卖家

要想加入超级卖家俱乐部，你必须达到以下所列标准：

- 1 连续三个月每月平均销售额大于USD1,000或者卖出超过100件物品。
- 2 Feedback Score (信用评分)超过100且Positive Feedback Rate (卖家好评率)大于98%
- 3 注册超过90天并且遵守eBay交易规则
- 4 拥有良好的账户财务记录并按时缴费

其它条件请参见：

<http://pages.ebay.com/services/buyandsell/powerseller/criteria.html>

### 获得超级卖家俱乐部奖励

加入超级卖家俱乐部将获得三项奖励措施：

- **超级卖家标志** — 所有超级卖家都将拥有超级卖家标志，超级卖家标志将与用户信用度一同展示，以显示超级卖家的尊贵身份。买家看到这一标志，会感觉是同提供专业服务的卖家进行交易，从而增加购物信心。
- **超级卖家客服热线** — 所有超级卖家俱乐部会员均可以通过拨打统一的服务热线获得超级卖家专享服务。

• **费用折扣** — 如果在近30天内你的账户获得很好的DSR评级，你可以得到超级卖家费用折扣。在北美平台，如果DSR各项评级均高于4.6，您将获得5%的成交费折扣，如果DSR各项评级均高于4.8，您将获得15%的成交费折扣。每个eBay平台提供各自的折扣方案，详情你可以咨询当地客服人员。

北美平台折扣方案查询：<http://www.ebay.com/powersellerdiscounts>

## 最大化物品在网上的曝光度

### 提高物品在“最佳匹配”(Best Match)搜索结果中排序

通过了解eBay搜索功能来增加物品在eBay上的曝光度。当买家通过eBay上的搜索功能在网上购物的时候，默认将根据“最佳匹配(Best Match)”来排列物品搜索结果。这表示物品搜索的排序结果将受以下几方面因素影响：物品需求度，物品相关性和卖家表现。由于卖家表现是影响因素之一，维持良好的买家满意度就成了增加物品在eBay上曝光率的重要条件。相应的，买家满意度较低的卖家刊登的物品在搜索结果页面上的曝光率就比较低。维持良好的买家满意度请务必提供持续良好的客户服务并做到“提高DSR最佳方案列表”中提到的每一步。

了解更多，请访问：<http://www.ebay.com/bestmatchfaq>

## 保证交易安全

卖家无法给买家留下中评或差评，可能无法避免的遇到一些为交易制造困难的不合作买家。以下列出的一些方法可以帮你减少不愉快交易体验并保护你的卖家账户。

### 设置买家限制条件

如果你担心遇到不合作买家，可以通过建立不受欢迎出价者或买家列表来阻止这些买家购买你的物品。你可以通过一些特征来阻止某一类买家，比如违反eBay政策的买家，不在销售范围之列的买家，或者受到出价不买警告的买家等，然而，请谨慎使用这些条件来避免给自己的销售带来不良影响。


了解更多，请访问：

<http://pages.ebay.com.hk/help/sell/buyer-requirements.html>

### 举报“未付款”纠纷

很多时候，解决纠纷最简单的方法是主动与买家沟通。然而，如果是买方违反了eBay的政策，你可以将纠纷举报给eBay纠纷申诉中心(eBay Dispute Console)。你可以举报的纠纷包括：买家出价不买，买家滥用信用评价系统，买家欺诈行为，以及其他一些不道德的交易行为。举报纠纷的入口：进入“My eBay”，点击左边的菜单栏中的eBay纠纷申诉中心(eBay Dispute Console)。你也可以通过留信用评价的页面来举报纠纷。

如果一位买家为您做出中评或差评，但却没有为商品付款，eBay允许卖家通过举报买家UPI(出价不买)，查实情况后，eBay将撤销不良买家对卖家造成的负面影响。



**RESOLVE A  
PROBLEM BY  
REACHING  
OUT TO  
THE BUYER**

# 2

## 第二步：为“成功”做准备

知道了eBay的基本原则，在登陆物品之前还需要了解一些销售方面的信息。这些信息包括：eBay上的热门物品，定价原则，物品登陆方式和特色功能等。

### 开展售前市场调研

#### 从“已结束”的物品中获得启发

“已结束的物品”是一项供在eBay上研究商品及定价策略的免费资源。通过研究“已结束的物品”，你可以了解物品在市场中的实际成交价。当你出售同类物品时，这些信息可以帮你更好的定价。你可以搜索过去15天内的结束物品。以www.ebay.com为例：在任意eBay页面上端点击“Advance search”（高级搜索），输入你想查询物品的关键字和其他相关的查询信息，勾选“Completed Listing Only”（已经成交物品），点击“Search”，获得查询结果。

#### 第三方的eBay市场研究工具

很多第三方的程序开发商，针对eBay的卖家开发了专业的市场研究工具，例如：Terapeak，他们大多拥有简单的使用界面以及丰富的功能，通过这些工具你可以更精确的了解物品在eBay上的需求情况，还可以看到过去90天在eBay上卖出的物品明细。

我们建议您可以申请免费的试用版，随时把握市场最新动态将是您最大的竞争力。

了解更多，请访问：

<http://www.terapeak.com>

### 了解eBay刊登物品方式

#### 合理选用刊登方式及功能

为了增大在eBay上的销量，你可以尝试多种登陆物品方式。别忘了不同的买家有不同的购物方式。有些喜欢刺激有趣的竞价方式，有些则希望以“Buy It Now”的方式立即买下物品。

使用不同的登陆方式，在每周的不同日期刊登物品，或者在每天的不同时间刊登物品都可能产生不一样的销售效果，你可以尝试这些刊登组合来增加销量。你也可以使用eBay提供的特色功能，比如：使用“Best Offer（议价功能）”和“Second Chance Offer（备选功能）”并结合各种物品登陆形式来提升销量。



USE BEST OFFER  
AND LET BUYERS  
NAME THEIR  
PRICE



物品登陆方式	特点	优势	经验分享
Auction (竞价)	<p>卖家可以设置一个起始价的同时登陆一件或多件物品，让买家通过竞价方式来决定物品最后的价格。物品将由出价最高的买家获得。</p>	<p>竞价方式是获得较高成交价的好方法。你可以通过这种登陆方式以最高的市场价格卖出物品。</p> <p>这种登陆方式还可以大大提高物品在eBay上的曝光率。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 当你的物品很特别或者是eBay上的稀缺物品，可以考虑使用Auction的方式。</li> <li>• 起始价的设置非常重要，请将起始价设为你愿意接受的最低价格。</li> </ul>
Auction + Buy It Now (竞价 + 一口价)	<p>卖家也可以使用Auction和Buy It Now组合，这样买家能够以Buy It Now的价格立即购买下物品。</p> <p>在有买家竞价之前，如果已经有买家以Buy it Now价格购买，这个物品就可以下线。</p>	<p>当登陆单件物品的时候，这种登陆方式给卖家提供了很大的灵活性。</p> <p>因为有些买家希望立即买到物品而有些则喜欢享受竞价过程，因此卖家可以通过这种组合登陆方式吸引更多买家。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 设置远低于Buy It Now价格的起始价来吸引竞价。</li> <li>• Buy It Now价格应该接近你最终愿意出售物品的价格。</li> </ul>
Fix Price (定价)	<p>卖家也可以单独使用Fix Price来登陆一件或多数量物品。</p> <p>使用Fix Price登陆物品需要你至少拥有10个以上的信用度。</p>	<p>通过Fix Price卖家可以控制价格并且登陆多数量物品。</p> <p>和Auction物品一样，Fix Price物品在eBay上有很大的曝光率。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 虽然通过Fix Price卖家可以控制价格，但同时也失去了Auction方式可能带来的刺激。可以结合Auction方式使用，或者针对有明确市场价格的物品使用Fix Price。</li> <li>• 结合Best offer (议价功能)，可以让买家提出他们希望的价格。</li> <li>• Best offer(议价功能)为你以最低心理价格卖出物品提供了便利。</li> </ul>
Store Inventory Format (仓储式长期刊登)	<p>开设eBay Store后，卖家可以自己设计Store首页，并且在Store中显示所有在线物品。</p> <p>只有开设了eBay store的卖家才能使用Store Inventory Format (仓储式长期刊登)。这一方式将使物品有更长的在线时间和更低的物品登陆费，但是在eBay上的曝光率相对较小。</p>	<p>对于有持续大批量货源并且想在eBay上开展业务的卖家，Store Inventory Format是最佳登陆方式。它对出售周转率低的长期库存物品最有效。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建议使用Auction和Fix Price的形式登陆特殊或者稀缺物品；结合使用Store Inventory Format登陆低周转率的库存物品。</li> <li>• Store Inventory Format物品本身在eBay上的曝光度有限，因此可以考虑通过组合使用Auction和Fix Price方式登陆物品来增加eBay Store的浏览量。</li> </ul>

# 3

## 第三步：刊登一件“优质”商品

知道物品登陆方式的好坏直接决定你是否能够获得高DSR。登陆物品时请列明物品的详细信息和出售政策。请务必在一开始就合理控制好买家的预期。买家在一开始了解的越多就越不容易在最后对交易体验感到失望。

### 创建有效的物品标题

#### 用尽55个字符

尽量在物品标题中用尽55个字符以增加物品被买家搜索到的几率。使用包含物品的状态、特征和品牌的描述性词汇。由于大多数买家通过搜索来寻找物品，你可以整理一个买家可能使用的关键字列表。尝试组合这些关键字。比如品牌名“TP-LINK”和物品的类型比如：“Wireless Router”或者型号“TL-WN620G”等。

请注意：在物品名称中用到的关键字必须与所出售的物品相符。请参考本手册第七步中对eBay“搜索和浏览政策”的介绍。

#### 添加副标题

使用最多55个字符的副标题可以让你的物品更突出。买家在浏览分类物品或者在搜索物品结果页面上可以通过副标题了解更多有关物品的信息。副标题中可以包含一些买家感兴趣但是通常不会用作搜索的关键字，比如物品的使用时间和产地。也可以介绍额外的物品信息，比如物品包括电池，免运费或者全额退款承诺等。

了解更多，请访问：

<http://pages.ebay.com.hk/help/sell/itemsubtitle.html>

### 明示物品细节及服务政策

#### 使用抢眼的商品图片 DSR

大多数时候，买家第一眼看到的是物品图片，所以请务必使用高质量图片。由于买家在购买前不可能亲眼看到实物，所以图片应该尽可能提供细节，尤其是当物品不是全新或者有些损坏的时候。好的图片应该聚焦清楚，在无杂乱背景和光线充足的情况下拍摄而成。选择最好的角度从近距离拍摄物品，并且至少选择两种光源来突出表现物品的细节，包括物品上特别的标记或者瑕疵。

请访问我们为你准备的图片拍摄在线教程：

[http://pages.ebay.com.hk/help/sell/photo\\_tutorial.html](http://pages.ebay.com.hk/help/sell/photo_tutorial.html)

#### 详细描述物品 DSR

详尽的物品描述对提高“物品说明准确性 (Item As Described)”这项DSR评级有很大影响。请对物品的细节做非常详细的描述，并且包括一些相关物品属性，



USE CLEAR  
PICTURES

比如品牌，型号，尺寸，款式，颜色，度量和物品类型。你也可以在物品描述中列出买家经常询问的问题 (FAQ)，这样潜在买家们不用通过E-mail询问，就可以很快的找到一些基本答案。

了解更多，请访问：

[http://pages.ebay.com.hk/help/sell/answer\\_qs.html](http://pages.ebay.com.hk/help/sell/answer_qs.html)

### 标明物品新旧程度

明确告知物品的新旧程度(比如：全新，二手，翻新)对提高“物品说明准确性 (Item As Described)”这项DSR分数也至关重要。列明物品的详细信息，包括瑕疵和任何可能影响买家购买决定的内容。可以通过物品图片来显示物品的瑕疵。如果物品不是全新 (Not new)，请不要简单描述成“跟新的一样 (like new)”或者“物品质量非常好 (the condition is excellent)”。买家希望看到诚实清晰的描述。

### 明确列明提供的服务及政策

除了物品描述，明确表述销售和客服政策也至关重要。因为这些信息直接影响到三项DSR评级：Communication、Shipping time和Shipping and handling charges。列出你希望的联系方式，运货方式，支付方式，和退换货政策。遗漏以上任何一方面的信息，都可能使买家在购物前心存疑虑。

以下是一些你需要在物品描述里列明的政策：

- **联系方式**：列明你希望的联系方式，并且让买家知道无论在交易过程中还是在交易结束之后都可以联系到你。并让买家知道在联系你后多长时间内可以得到答复。你可以使用国际时区转换工具来为买家提供能联系到你的时间。
- **运输介绍**：在登陆物品的时候列出运费，运货方式，运送时间和运送到哪些国家/地区。有必要的話，请增加解释一些运输环节的细节(包括海关，安检等步骤)让买家在购买前了解可能存在的潜在问题，并认识到这些问题具有合理性。运货政策对成功交易和提高你的两项运输相关的DSR评级非常重要。
- **支付方式**：登陆物品时，请在物品描述和“支付和退货说明 (Payment Instruction & Return Policy)”中列出你接受的支付方式，以及你对买家支付时间的要求。如果你不接受某些支付方式，也请以正面积极的方式说明清楚。大多数情况下，买家会更乐意采用PayPal支付货款，建议您将PayPal设置为推荐的支付方式。
- **退货政策**：清晰友好的销售政策能更好的帮你把潜在买家转换成忠实的客户。在物品详情页面上明确列出你的退货政策。买家了解你支持的退货方式后，就会大大增加其购买的信心。但请注意，不要过分承诺退货政策，如果你无法承担物品退回的运费，请明确标明这些限制，以避免毁约等极端事件发生。了解更多关于退货的信心，请访问：

<http://pages.ebay.com.hk/help/sell/your-return-policy.html>

同时，欢迎你通过链接，访问外贸大学提供的“服务及政策写作模板”：

[http://edu.ebay.cn/wordings/article\\_1250.html](http://edu.ebay.cn/wordings/article_1250.html)



**SET BUYER  
EXPECTATIONS  
UP-FRONT**

## 跟踪交易进展 **DSR**

物品成交之后，请向买家重申你的客服政策。提醒买家你回复邮件的速度和物品的运送时间。当你发货的时候，可以同时包括一张包含你联系方式的列表（邮件地址，电话和传真）。通过这个让买家知道，一旦他们对交易有任何不满，都可以联系到你。最后，不要忘了提醒买家如果他们对交易满意，因为你的4项DSR评价打出五分。如果买家对交易不满也请他们在留下评价之前务必先联系你。

## 提升物品曝光率

### 列明物品类别及属性

在登陆物品的时候填写物品细节 (Item Specifics)。物品细节可以让买家更容易找到你的物品。比如：当买家购买衣服或鞋子的时候，很可能会根据颜色，尺寸来搜索。在很多分类中，你都可以通过自定义物品细节 (Custom Item Specifics) 来留下更多关于物品的信息。

了解更多，请访问：

[http://pages.ebay.com.hk/help/sell/item\\_specifics.html](http://pages.ebay.com.hk/help/sell/item_specifics.html)

### 使用eBay预设的物品属性

当你在书，手机，数码相机，电影，音乐，PDAs和视频游戏分类登陆物品时，你可以将eBay预设的物品属性填入目前登陆的物品中。预先设置物品属性可以帮你节省很多时间，也可以使物品更清晰。这对买家产生更大的吸引力。请注意，预先设定的信息可以自动提供大多数物品细节，但是不提供物品状态信息。建议使用物品细节 (Item Specifics) 功能直接设置物品状态信息。

了解更多，请访问：

<http://pages.ebay.com.hk/help/sell/prefilled-information.html>



**BE ACCESSIBLE  
TO YOUR  
BUYERS**

# 4

## 第四步：开展多国销售渠道

eBay作为最大的跨国交易平台，在全球拥有40个站点并服务于215个国家。这意味着您有机会通过eBay同时向全球的多个市场开展商品直销业务。从此再也不必担心商品过季或过时，因为你总能找到一个地方卖个好价钱。

### 扩大你的销售量

#### 吸引多国海外买家

如果你目前仅在eBay的一个平台上开展销售，何不试试将同样的商品刊登在更多的eBay站点，这直接为您带来更多的买家。当然进行多国销售可能碰到一些障碍（法律规则，语言，货运等），但是这些障碍并没有你想象的那样难以逾越。

eBay刊登快手（Tubro Lister）为同时多平台刊登商品提供了支持。通过你现有的账户，你即可完成在多个eBay站点刊登商品。但请注意在开展多国销售前，确保您预销售的物品符合出口国及贸易国的相关法律，必要时应当获得在当地市场销售这些商品的合法授权，最后还需确保您的跨国销售行为没有违反当地eBay站点的规则。

了解更多，请访问：

<http://pages.ebay.com/globaltrade>

#### 跨国卖家适用资源

成功的营销大多起源于进行足够的售前研究。这里提供一些简要的信息，帮助你获取更多实用的跨国销售资源。

- eBay 跨国交易中心  
<http://pages.ebay.com/globaltrade>
- 美国进出口门户网站  
<http://www.export.gov>
- 国际时区转换工具  
<http://pages.ebay.com.hk/internationaltrading/timezones.html>
- 物品描述及邮件模版工具  
[http://edu.ebay.cn/wordings/article\\_1250.html](http://edu.ebay.cn/wordings/article_1250.html)



INCREASE YOUR  
SALES — SHIP  
INTERNATIONALLY

# 5

## 第五步：标明货运政策

在物品描述里表明你的运货政策和成本，而不要在最后一刻让买家感到意外，甚至感叹受骗上当。做到以下列出“运货最佳方案”中的每一条，可以帮你建立忠实的买家群，在搜索结果页面上获得更高的曝光率以及获得更高的DSR评级。

### DSR — 物品运送时间合理性 (Shipping time) DSR

基本原则：越快送货越好 — 用尽一切办法让你的买家满意！

- 对货运政策的描述一定要明确，包括每种不同运货服务的精确送货时间。
- 标明在收到货款多久之内你会发货。很多时候买家并不清楚，除了货物运送时间，卖家还需要1-2天的时间包装发货。不清楚列明这点可能使买家感到困惑，而给你留下较低DSR评级。
- 要求那些希望很快拿到货物的买家使用“Get It Fast”的功能。  
了解更多，请访问：<http://pages.ebay.com/getitfast>
- 提供货物追踪服务，尽可能提供多等级的运货方式，并列明相应的价格，给买家更多的选择。

### DSR — 运费及手续费合理性 (Shipping and handling charges) DSR

基本原则：精确合理的收取运费，才能让你的买家感到高兴！

- 如果你提供固定运费，请确保运费设置合理，并且没有违反eBay的高运费规则。你也可以参考相同分类拥有高DSR卖家的运费设置情况。  
了解更多关于高运费的政策，请访问：  
<http://pages.ebay.com.hk/help/policies/listing-shipping.html>
- 考虑使用合并运输 (Combine shipping) 功能来为同时购买多件物品的买家提供运费折扣。运费折扣将带来更多的交易量同时降低你的成本。  
了解更多，请访问：  
<http://pages.ebay.com/combinedshipping>
- 免运费可以使你从众多卖家中脱颖而出，从而吸引更多买家。登陆物品时设置免运费，在浏览物品页面上将出现引人注目的“Free Shipping”标志。  
了解更多，请访问：  
<http://pages.ebay.com/shippingtips/index.html#freeship>

了解更多运货方面的小窍门，请访问：

<http://pages.ebay.com/shippingtips/index.html>

了解基本的运货政策，请访问：

<http://pages.ebay.com/services/buyandsell/shipping.html>



**INCLUDE  
SHIPPING &  
HANDLING  
TIME**

# 6

## 第六步：巧用“销售工具”增加销量

eBay提供的一系列工具和服务可以使你的交易更方便高效。建议根据你的需求和销量来选择使用相应的工具。

### 接受并使用PayPal

注册使用PayPal可以令你的交易变得顺畅，更可以吸引更多eBay买家同时增加销量。

#### 收款快捷

买家信任PayPal，因为它可以帮买家快速付款给大量的商家的同时无需泄露任何他们的敏感财务信息（信用卡账号等）。拥有全球领先的安全技术使PayPal能够一直使用最先进的防欺诈技术来帮助降低网络犯罪。使用PayPal可以令你的买家更快更方便的付款给你。

#### 减少买家“出价不买”现象

通过PayPal支付的款项可以在购物后立即发送给卖家，这样就有效的降低了买家忘记付款或者在购买后改变主意的可能性。实际上，不提供PayPal付款方式的交易有很大的可能性（37%）会遇到出价不买。

\* 以上数据来自2005年第一季度的出价不买研究报告

#### 增加收入

为了满足买家的需求，包括Buy.com, Dell, StarbucksStore.com等许多国际知名在线商城品牌都提供PayPal作为支付方式。实际上，80%的PayPal用户认为如果商家提供PayPal，他们更可能第二次光顾。了解一些卖家如何通过使用PayPal实现利润最大化，请访问：

<http://www.paypal.com/merchantcasestudies>

\*\* 以上数据来自2006年第一季度PayPal对年收入在12万美金以上的中小型商家的电话调研。

#### 轻松付清eBay费用

除了为你在eBay上的交易收款之外，你还可以使用PayPal来支付你的eBay费用。用PayPal付款无需支付任何附加费用。费用只有在你接收付款的时候才会发生。

了解更多，请访问：

<http://pages.ebay.com/help/account/payfees.html>



USE PAYPAL TO  
AUTOMATICALLY  
PAY YOUR  
EBAY FEES

## 遵从安全支付要求

eBay和PayPal 致力于打造更安全的网上购物环境。eBay要求一些卖家必须提供PayPal 作为支付方式。如果你的买家满意度低，或者在特定分类刊登物品（包括：手机，电脑，电子产品，礼品抵用卷和视频游戏），或者你的好评率低于100%，eBay将会要求你提供PayPal 作为支付方式。

了解更多，请访问：

<http://pages.ebay.com.hk/help/policies/accepted-payments-policy.html>

## 在eBay上开“店铺”

开设eBay Store后，你可以很方便的将各种登陆形式的物品集中显示在店铺里。eBay Store是你在eBay买家群体中提高知名度和增加回头客的必备基础。如果你打算在eBay上长期经营，开设店铺是你的最好选择。

### 购买“店铺”功能

eBay Store有三种形式：Basic、Premium 和 Anchor Store。就像上述名称所代表的，Basic Store为在线店铺提供简单，入门级的解决方案。而Premium和Anchor Store则更适合于那些拥有高销售量并且打算加速增长的卖家。

了解更适合你的店铺，请访问：

<http://pages.ebay.com/storefronts/subscriptions.html>

### 使用店铺推广工具

eBay Store提供有利的工具和资源帮你从eBay，网上和网下吸引更多的买家。我们推荐使用以下工具：

- **邮件推广 (Email Marketing)**：向买家发送专业的电子邮件 (News letter) 来增加销量。eBay Store提供的邮件推广功能是将浏览者转换为买家，将现有买家转换成回头客的有效工具。

了解更多，请访问：

<http://pages.ebay.com/help/specialtiesites/email-marketing.html>

- **降价管理工具 (Markdown Manager)**：使用降价管理工具来向买家提供折扣价格或者有时限的免运费。建立一个折扣销售非常简单，它可以帮你吸引买家从而带来更大的销售量。

了解更多，请访问：

<http://pages.ebay.com/storefronts/markdownmanager.html>

## 尝试第三方为专业卖家开发的销售工具

不管你是登陆10件，100件或是上万件物品，eBay都提供给你一系列的工具有助你实现销售目标。根据你登陆物品的数量和需求，通过实现物品登陆过程的自动化，在更短的时间内登陆更多的物品。很多这样的工具供你免费使用，还有一些工具提供免费试用。



USE MARKDOWN  
MANAGER TO  
OFFER  
DISCOUNTS  
TO BUYERS



## 提高生产力

你可以根据每月的登陆物品数量，在下表中选择适合的工具。

登陆物品数	用户需求	可选择工具
0-10件物品(每月)	研究市场行情	已结束的物品 (Completed Item) 搜索 — 免费
	在线快捷登陆物品	登陆物品页面 (SYI-Sell Your Item) — 免费
	制作专业的物品描述页面	登陆物品页面, 刊登快手 (Turbo Lister) — 免费
	登录多数量物品	刊登快手 (Turbo Lister) — 免费
	追踪物品成交情况	My eBay — 免费
	简单易用	登陆物品页面, 刊登快手 (Turbo Lister) — 免费
11-49件物品(每月)	了解价格 and 市场需求	eBay第三方市场研究工具 — Terapeak.com
	制作专业的物品描述页面	刊登快手 (Turbo Lister) — 免费
	更快的登陆物品	刊登快手 (Turbo Lister) — 免费
	追踪物品状态	售卖专家 (Selling Manager), 专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	节省管理邮件和评价的时间	售卖专家 (Selling Manager), 专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	通过单一工具登陆物品和管理交易	专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	打印运货标签和发票	专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	销售报告	进阶版销售报告 (Sales Reports Plus) — 免费
50+ 件物品(每月)	市场研究	eBay第三方市场研究工具 — Terapeak.com
	制作专业的物品描述页面	刊登快手 (Turbo Lister) — 免费, 专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	节省登陆物品时间	刊登快手 (Turbo Lister) — 免费, 专业版售卖专家 (Selling Manager Pro), 海量刊登精灵 (File Exchange)
	追踪物品状态	专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	物品登陆和交易管理工具	专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	管理邮件和评价	专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	打印运货标签和发票	专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	库存管理	专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	管理出价不买的买家	专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)
	销售报告	进阶版销售报告 (Sales Reports Plus) — 免费
	与QuickBooks整合	会计助理 (Account Assistant)
	其他解决方案 (第三方工具)	已认证的工具/服务提供者 (Certified Provider Program)

了解更多卖家工具，请参考最后一页快速链接表中的URL。

以上都是基于网络的工具，只要连接网络，你可以通过任何一台电脑使用这些工具，包括：eBay Selling Manager, eBay Selling Manager Pro, eBay Accounting Assistant, eBay Sales Report Plus。

eBay Turbo Lister是桌面工具。

# 7

## 第七步：有效利用资源

最后一步将介绍其他一些可以助你在eBay上获得成功的工具。我们建议你熟知eBay政策，如有需要请更新你的账户信息，通过接受我们的邮件与eBay保持沟通，经常浏览eBay和卖家成绩表 (Seller Dashboard)。

### 促进交易安全

为了营造一个公平和愉悦的交易环境，eBay建立了一系列交易政策。请务必确保你的物品遵守eBay的物品登陆规则。在登陆物品之前学习eBay物品登陆规则以避免可能发生的违规。

### 仔细查阅eBay物品刊登规则

- **eBay保护知识产权方案(Verified Rights Owners – VeRO)**: eBay致力于保护第三方知识产权和为用户提供一个安全的交易环境。eBay设计的保护知识产权方案是为了方便知识产权所有者向eBay举报那些侵犯其权利的物品。  
了解更多，请访问：  
<http://pages.ebay.com.hk/help/tp/programs-vero-ov.html>
- **图片&文字盗用规则(Image & Text Theft Policy)**: eBay用户不能在未经所有人允许的情况下在物品描述或者自我介绍 (About me) 页面上使用其他用户的图片或者文字。  
了解更多，请访问：  
<http://pages.ebay.com.hk/help/policies/vero-image-text-theft.html>
- **操纵搜索&浏览规则 (Search & Browse Manipulation Policy)**: 绝大多数买家使用搜索功能在eBay上寻找物品，所以请务必在物品描述中只包括与所登陆物品相关的信息。在物品描述或者标题中包括与物品无关的信息将被视为有意为买家制造不良交易体验的行为，同时这种行为也将使那些没有违反这一规则的卖家处于不利地位。  
了解更多，请访问：  
<http://pages.ebay.com.hk/help/tutorial/searchandbrowseman/intro.html>
- **规避费用 (Fee Circumvention)**: 任何通过系统或者科技手段来逃避eBay费用的方法都被视为规避费用。eBay不允许规避费用，因为这会破坏诚信的交易环境。  
了解更多，请访问：  
<http://pages.ebay.com.hk/help/tutorial/feecircutorial/intro.html>
- **虚假出价 (Shill Bidding)**: 是指以人为的方法，提高物品价格或为了塑造热门物品等假像而出价，或是个人为了存取一般用户无法存取的卖家物品资料，而进行出价。假出价在eBay是禁止的行为。  
了解更多，请访问：  
<http://pages.ebay.com.hk/help/tutorial/sbiddingtutorial/intro.html>



## FOLLOW EBAY'S LISTING POLICIES & GUIDELINES

- **禁售物品 (Prohibited & Restricted Items)**: 在登陆物品之前, 请先确定该物品是否合法并且允许在eBay上销售。这可以帮你避免与物品有关的潜在风险。

了解更多, 请访问:

<http://pages.ebay.com.hk/help/policies/items-ov.html>

- **跨国交易 (International Trading)**: 请确保你销售的物品在卖家和买家的国家都合法。eBay强烈建议你了解你所居住的国家 and 打算开展生意的国家的法律。

了解更多, 请访问:

<http://pages.ebay.com.hk/help/policies/international-trading.html>

- **操纵信用评价 (Feedback Manipulation)**: 信用评价的目的是提供真实交易经验给其他会员参考。eBay不允许会员以任何形式利用信用评价机制, 以不实的方式来提高信用评价。

<http://pages.ebay.com.hk/help/policies/feedback-abuse-withdrawal.html>

- **链接规则 (Link Policy)**: 您可以在eBay的页面中加入图片资料或任何链接到其他eBay页面的链接, 但为了保护买家购物安全, eBay不允许会员在eBay的页面中添加站外链接。

<http://pages.ebay.com.hk/help/policies/listing-links.html>

- **卖家不履行合约 (Seller Non Preference Policy)**: 卖家应该持续在eBay上为买家提供称心的服务, 并维持一定程度的买家满意度。如果卖家与买家的互动不良, 导致感到不满的买家比例超过5%, 便违反了“卖家不履行合约”政策。eBay强烈建议卖家提供最优质的售后服务, 以确保您符合eBay对卖家的要求。

<http://pages.ebay.com.hk/help/policies/seller-non-performance.html>

请访问: <http://pages.ebay.com.hk/help/policies/listing-ov.html>

来全面了解eBay物品登陆规则。

### 保护你的账户

持续更新账户信息可以减少账户被盗用的可能性。在注册信息中, 建议你留下手机号码。这样eBay可以在必需的时候联系你来验证使用你账户登录物品的是不是你本人。你的手机号码不会被透露给任何其他的eBay用户, 并且将受eBay保密协议的保护。你可以登录eBay后添加第二个电话号码并更新你的注册信息。如果你想举报可疑的账户登陆行为, 请点击:

<http://pages.ebay.com.hk/help/confidence/isgw-account-theft-reporting.html>

### 与eBay沟通

#### 接受eBay的电话推广

很多情况下, eBay的客服代表会通过电话联系你来讨论近期的销售情况和提供销售增长的机会。你还可以由此了解到eBay近期的促销信息和受邀参加eBay的活动。我们建议你同意接受eBay的电话, 并且保持注册信息的有效性, 这样才不会错过eBay提供的机会。

## 仔细查阅eBay的邮件

通过接受eBay的邮件和Newsletter，你将提前收到有关网站功能变化，促销信息，工具升级等与业务息息相关的信息。

点击：<http://www.ebay.com/optin/>

登陆eBay账户后就可以设置接受eBay邮件和newsletter的功能。

## 利用eBay上的资源

### 浏览eBay公告栏

在eBay公告栏上可以找到最新的网站功能变化，新政策宣布和其他新闻。作为eBay卖家，了解最新信息对你随时调整在eBay上的业务操作至关重要。你可以登陆到eBay美国网站订阅RSS来及时获得美国站点的最新信息。

点击：<http://www.ebay.com/announcements> 访问美国站点的公告栏。

你也可以通过eBay中国外贸门户网站了解eBay各站点的最新动态：

<http://info.ebay.cn/gonggao/>

### 试试eBay外贸大学 (<http://edu.ebay.cn/>)

在eBay外贸大学里可以找到从入门到高级的各种与跨国交易相关的内容，其中包括在线教程，线下培训课程，以及视频教学。经常访问eBay外贸大学，同时欢迎给我们提出宝贵建议。




PROVIDE  
SECONDARY  
CONTACT  
INFORMATION

## 参考链接

快速链接	URL
eBay外贸大学	<a href="http://edu.ebay.cn">edu.ebay.cn</a>
公告栏 (Announcements Board)	<a href="http://ebay.com/announcements">ebay.com/announcements</a>
最佳匹配 (Best Match)	<a href="http://ebay.com/bestmatchfaq">ebay.com/bestmatchfaq</a>
已认证的工具/服务提供者 (Certified Provider Program)	<a href="http://Certifiedprovider.ebay.com">Certifiedprovider.ebay.com</a>
卖家详尽评级 (Detailed Seller Rating)	<a href="http://ebay.com/help/feedback/detailed-seller-ratings.html">ebay.com/help/feedback/detailed-seller-ratings.html</a>
海量刊登精灵 (eBay File Exchange)	<a href="http://ebay.com/file_exchange">ebay.com/file_exchange</a>
会计助理 (Account Assistant)	<a href="http://ebay.com/accountingassistant">ebay.com/accountingassistant</a>
售卖专家 (Selling Manager)	<a href="http://ebay.com/selling_manager">ebay.com/selling_manager</a>
专业版售卖专家 (Selling Manager Pro)	<a href="http://ebay.com/selling_manager_pro">ebay.com/selling_manager_pro</a>
销售报告 (eBay Sales Reports)	<a href="http://ebay.com/salesreports/welcome.html">ebay.com/salesreports/welcome.html</a>
登陆物品页面 (SYI—Sell Your Item)	<a href="http://ebay.com/sell/syi">ebay.com/sell/syi</a>
刊登快手 (Turbo Lister)	<a href="http://ebay.com/turbo_lister">ebay.com/turbo_lister</a>
信用评价 (Feedback)	<a href="http://ebay.com/sell/feedback.html">ebay.com/sell/feedback.html</a>
常见问题 (Frequently Asked Questions)	<a href="http://ebay.com/help/sell/answer_qs.html#faqs">ebay.com/help/sell/answer_qs.html#faqs</a>
物品图片 (Gallery)	<a href="http://ebay.com/gallery">ebay.com/gallery</a>
物品明细 (Item Specifics)	<a href="http://ebay.com/help/sell/item_specifics.html">ebay.com/help/sell/item_specifics.html</a>
物品登陆规则 (Listing Policies)	<a href="http://ebay.com/help/policies/listing-ov.html">ebay.com/help/policies/listing-ov.html</a>
PayPal	<a href="http://ebay.com/paypal/seller">ebay.com/paypal/seller</a>
PayPal卖家保护方案 (PayPal Seller Protection)	<a href="http://ebay.com/paypal/seller/protection.html">ebay.com/paypal/seller/protection.html</a>
超级卖家 (Powerseller Program)	<a href="http://ebay.com/powersellers">ebay.com/powersellers</a>
超级卖家eBay费用折扣 (Powerseller Fee Discounts)	<a href="http://ebay.com/powersellerdiscounts">ebay.com/powersellerdiscounts</a>
安全支付需求 (Safer Payment Requirement)	<a href="http://ebay.com/help/policies/accepted-payments-policy.html">ebay.com/help/policies/accepted-payments-policy.html</a>
自助型知识库 (Self—Service Knowledge Base)	<a href="http://ebay.com/help/sell/knowledge_base.html">ebay.com/help/sell/knowledge_base.html</a>
卖家成绩表 (Seller Dashboard)	<a href="http://ebay.com/sellerdashboard">ebay.com/sellerdashboard</a>
退货政策 (Seller Return Policy)	<a href="http://ebay.com/help/sell/your-return-policy.html">ebay.com/help/sell/your-return-policy.html</a>





<http://edu.ebay.cn>

---

印制本手册之前，我们在网络上进行了大量调研，并与许多成功卖家及eBay合作伙伴进行沟通。  
eBay市场上的每个案例都不相同，对别人适合的做法未必对你适用。  
我们希望你将这些步骤当作开拓eBay市场的准则，  
而不仅仅只是为了谋求快速发展而按部就班的硬规则。

---