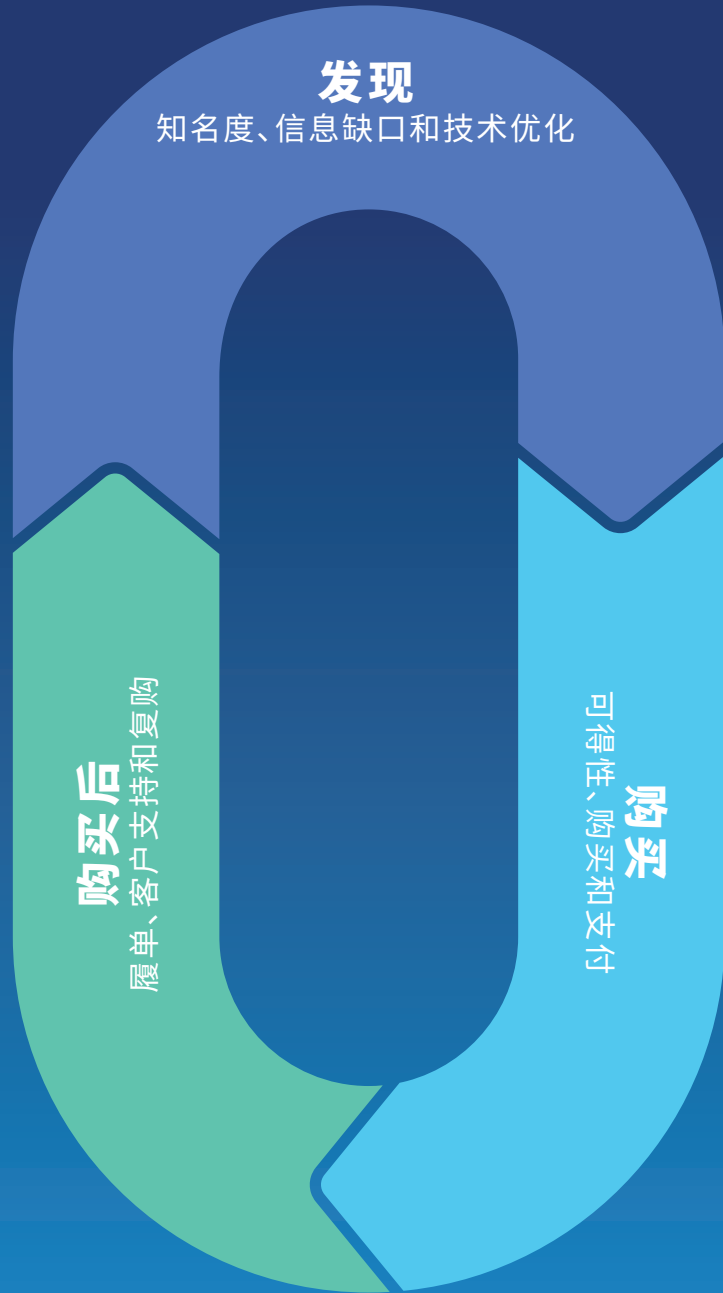




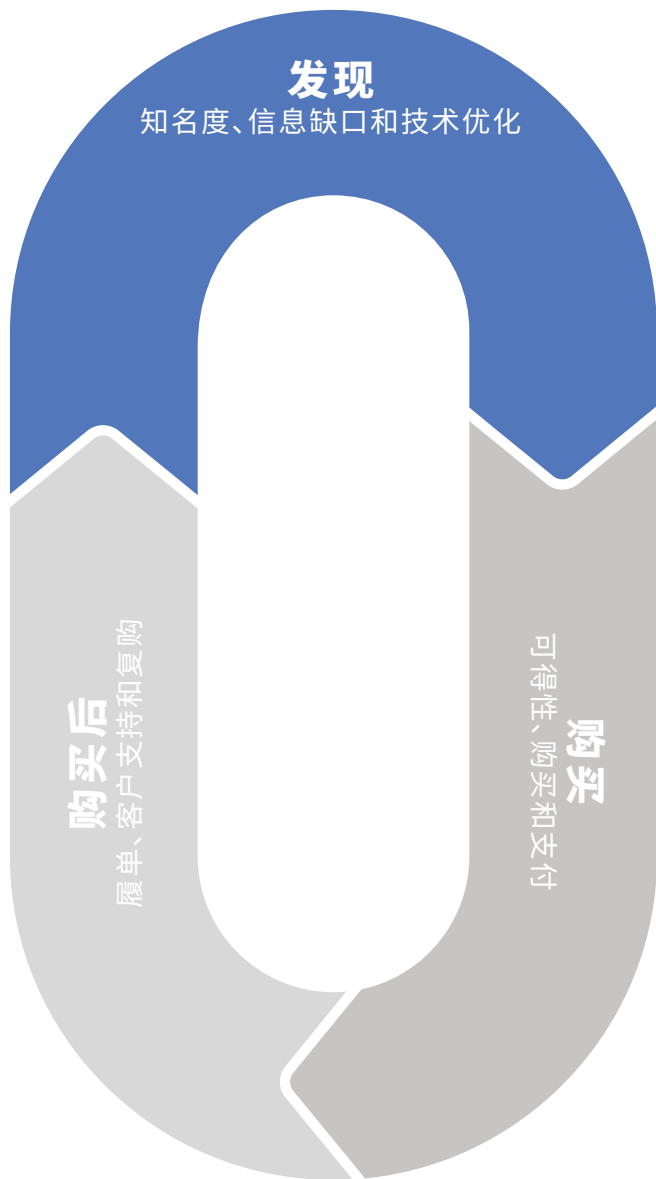
零阻力
解决方案指南
Facebook IQ 编写



零阻力未来 现已到来

如今的消费者都希望马上得到自己想要的一切，这使得消费过程中的每一个步骤或延迟都可能造成客户流失。这类消费阻力问题导致亚太地区商家每年白白损失 \$3,250 亿美元¹。要想让您的业务赢得未来，您需要刻不容缓地行动起来。了解我们针对常见消费阻力开出的“药方”，携手 Facebook 打造“零阻力未来”。

1. 数据来源：波士顿咨询公司数据分析，2018 年 3 月



发现

发现阶段是消费过程的第一阶段。消费者会从这一阶段开始发现和注意到您的品牌、商品或服务。

发现阶段的阻力

这一阶段的阻力是消费者要劳神费力才能发现您的品牌或业务。发现阶段的阻力点可归结为以下三类：知名度、信息缺口和技术优化。

知名度 阻力

消费者不方便或难以发现您的品牌、商品或服务。

常见阻力点



潜在客户并不知晓您的品牌、商品或服务



不相关的优惠 / 广告



搜索过于耗时费力

零阻力 解决方案

面向合适的人群投放更具个性化和相关性的广告，提升品牌、商品或服务的知名度。

Facebook 像素和 SDK

设置 Facebook 像素和 SDK，根据用户以往的操作或与其类似人群的操作，向他们投放相关度更高的广告。

动态广告

自动向已对您的业务显露兴趣的人群展示个性化的商品推荐。

Facebook 营销合作伙伴解决方案

Shutterstock AdNav 人工智能技术

Shutterstock 开发的 AdNav 人工智能技术能够根据广告表现预测广告疲劳并自动更新广告创意。

Smartly 自动化广告和动态重定位

自动根据用户的偏好和行为创建并投放广告。依托广告主提供的信息库数据，连广告定位也能实现自动化。

请访问 fb.me/fmpsolutions 查看 Facebook 营销合作伙伴完整名单。

51%

希望商家能在他们联系客服人员之前，预测他们的需求并提供相关推荐。



信息缺口 阻力

潜在客户考虑您的品牌、商品或服务时缺乏关键的信息来源或服务。

常见阻力点

-  信息太多 / 太少
-  难以对比商品 / 价格
-  无法交流或寻求帮助

零阻力 解决方案

通过提供相关的信息和直接联系客户来填补信息缺口。

全屏广告

打造快速加载的移动全屏体验，让消费者清楚了解您的品牌、商品或服务。

精品栏广告

同时展示多种商品或功能，让用户无需离开广告便可更加轻松地探索和浏览相关信息。

Messenger for Business

直接联系客户，向他们推荐商品、吸引购买和提供支持。

消费者未完成移动端转化的主要原因：



20%
无法多屏浏览 / 对比



20%
无法查看商品详情

技术优化 阻力

消费过程的关键节点（例如进入店铺、网站或移动应用时）存在基本技术问题。

常见阻力点



广告链接内容错乱



填写注册信息 / 表单很麻烦



内容加载时间过长



内容未针对各个平台优化

零阻力 解决方案

利用下列工具打造无缝衔接的在线体验。

轮播广告

同时展示多种商品或服务，各自使用单独链接，避免链接内容错乱。

线索广告

利用预先填写的联系信息，让消费者更加轻松快捷地表达对品牌的兴趣，让广告主能省时省力获得更多潜在客户。同时，线索广告还具有移动优化和隐私安全的特点。

INSTAGRAM 购物

目前仅面向澳大利亚、日本和韩国开放，即将登陆其他国家和地区。

在 Instagram 标记您的商品，让消费者快速准确地了解价格和详情。

FACEBOOK 登录

让用户能以安全快捷、省时省力的方式注册其他网站或应用。

Facebook 营销合作伙伴解决方案

DELTAX 利用线下 CRM 创建线索广告

这款集成工具可供您在消费者提交信息后，快速为他们提供支持。

4C 多渠道广告

优化您在电视、社交媒体、视频和移动端投放的内容，在适当的时机投放合适的信息。

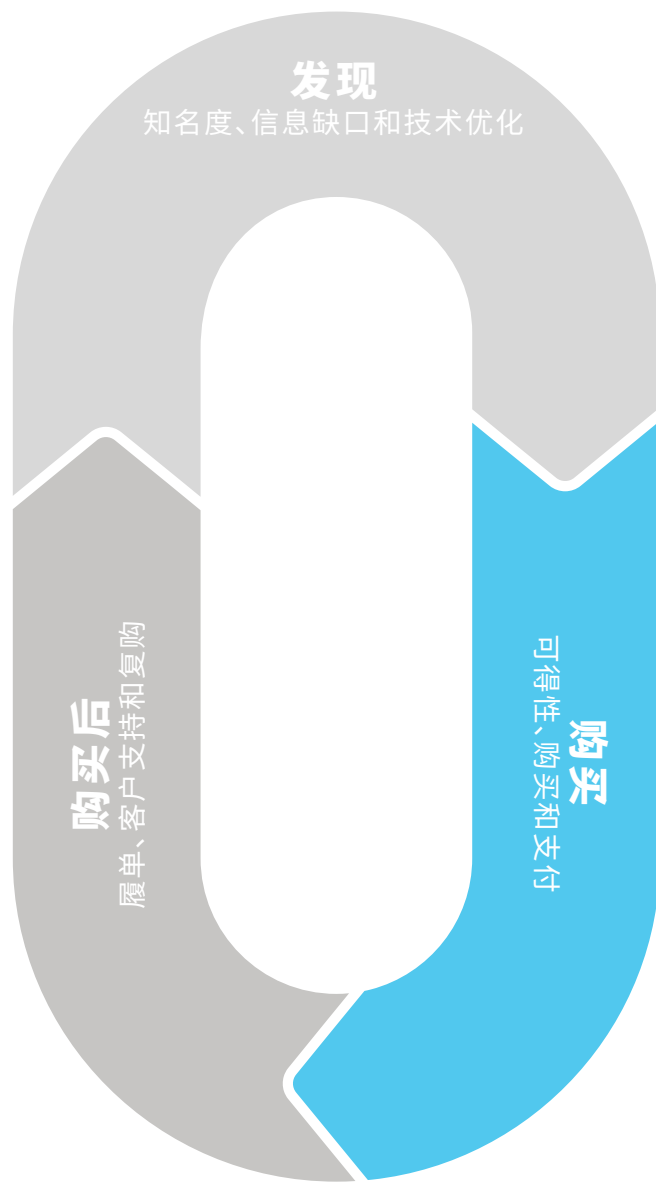
请访问 fb.me/fmpsolutions 查看 Facebook 营销合作伙伴完整名单。



55%

如果网页加载时间超过 5 秒，
55% 的亚太地区消费者会选择
离开网站。

数据来源：“The State of the User Experience 2017”，Limelight Networks，2017 年



购买

购买阶段始于潜在买家决定想要购买的商品之时，止于完成付款之际。

购买阶段的阻力

购买流程中凡是阻碍消费者购买所需商品的每一个步骤或延迟皆为阻力。购买阶段的阻力点可分为三类：可得性、购买和支付。

可得性 阻力

消费者需要付出额外的努力才能找到自己想要的品牌、商品或服务。

常见阻力点

 不知道在哪里购买

 店铺距离太远

 商品缺货

零阻力 解决方案

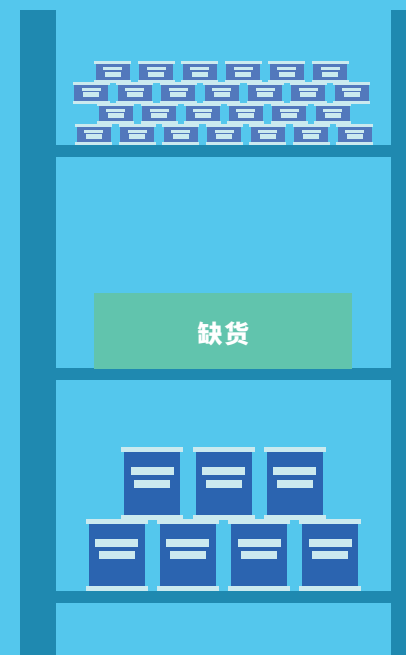
利用以下 Facebook 工具及时展示关于商品库存和店铺的最新信息：

动态广告

自动投放包含最新商品价格和库存信息的广告。

店铺访问量目标

面向最可能在店内购买商品的人群展示广告。



41%

的网购消费者表示，无法在店内
买到在线看到的商品令人郁闷。

购买阻力

在订购商品或服务的过程中会耗费额外精力、浪费时间或付出隐形成本。

常见阻力点



购买步骤太过繁琐



未保存交易 / 浏览记录



消费者需要跨设备、渠道、位置或页面才能完成交易

零阻力解决方案

让消费者更加轻松快捷地买到商品。

精品栏广告

在消费者进入网店之前，即可让他们浏览多种商品，知晓商品特点和功能。轻触广告中的商品即可直接前往商品页面轻松买单。

INSTAGRAM 购物

目前仅面向澳大利亚、日本和韩国开放，即将登陆其他国家和地区。

在 Instagram 标记您的商品，便可立即展示商品价格和详情。使用“去逛逛”行动号召，引导消费者直接前往商品页面轻松买单。

FACEBOOK 像素和 SDK

设置 Facebook 像素和 SDK，向已显露购买意向的人群投放相关度更高的广告。

简洁的订购流程是

40%

的亚太网购消费者购物前考虑的重要因素。



支付阻力

消费者不能立即或无缝完成支付。

常见阻力点

 支付选项有限

 结账流程未经移动优化

 不太信任在线支付

零阻力解决方案

开通更多支付方式，为客户提供更灵活的选择。

“货到付款”行动号召

目前仅面向印度、印度尼西亚、马来西亚、菲律宾、泰国和越南开放。

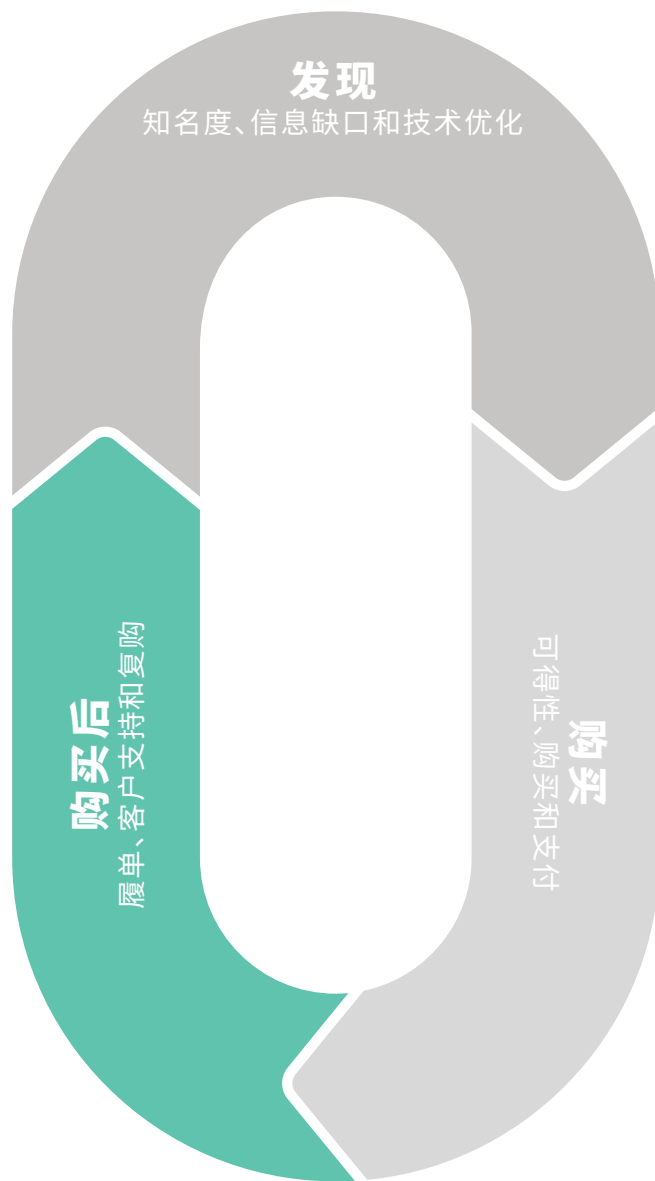
在广告中告诉消费者您的商品支持“货到付款”。

74%

的消费者表示，如果商家的结账流程复杂繁琐，他们可能就会选择其他品牌。

数据来源：“State of the Connected Customer”，
Salesforce，2016年10月





购买后

这是消费过程的最后阶段，包含结账后从发货到复购的所有触点。





购买后阶段的阻力

这一阶段的阻力是指消费者完成购买后所经历的各种痛点。购买后阶段的阻力点可分为：履单、客户支持和复购。

履单阻力

实际的商品、服务或发货不及客户预期。

常见阻力点

-  发货速度慢
-  货不对板
-  使用成本超出预期
-  取货排队太长 / 订单信息难以追踪

零阻力解决方案

通过以下技巧改善购买后体验：

- 确保广告或清单所示内容与实际的商品或服务相符
- 及时发货，提供物流追踪信息更佳
- 遵守您网站上声明的所有退换货政策

如需更多建议，请访问 fb.me/postpurchasetips

消费者认为最具吸引力的服务：



客户支持阻力

客户购买商品后缺乏充分的支持或反馈渠道。

常见阻力点



退货 / 修改流程麻烦



没有反馈渠道



客户支持拖沓



提供客户支持的渠道很少

零阻力解决方案

利用以下工具提供更贴心的客户支持：

MESSENGER FOR BUSINESS

直接联系客户提供支持和收集反馈。

WHATSAPP FOR BUSINESS

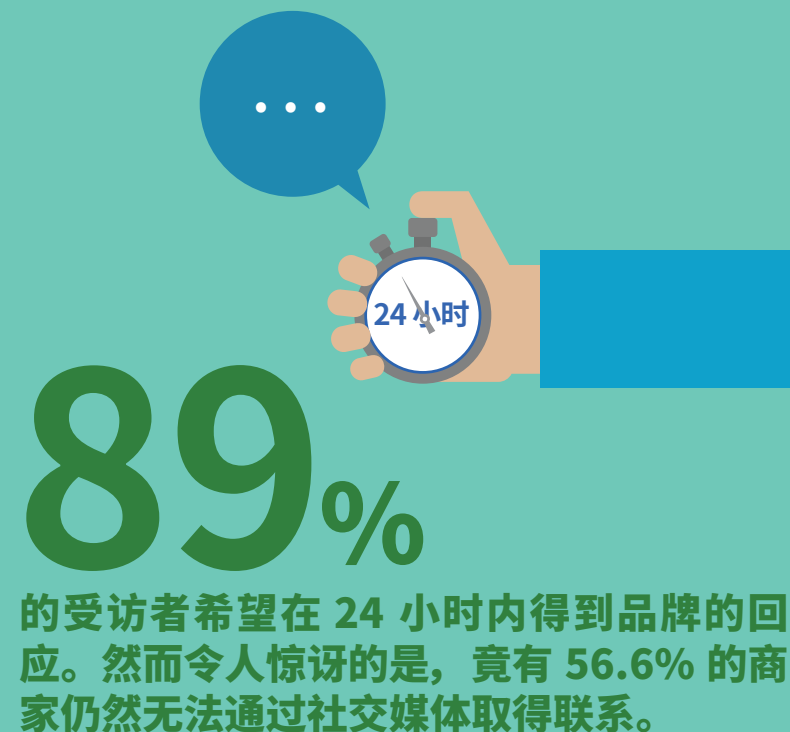
借助工具即时自动处理、分类和回应信息，轻松与客户联系交流。

Facebook 营销合作伙伴解决方案

HOOTSUITE 社交媒体监测工具

提供多种工具助您监测网络话题，提升在线渠道响应能力。

请访问 fb.me/fmpsolutions 查看 Facebook 营销合作伙伴完整名单。



复购阻力

商品或服务完成履单后，与客户缺乏沟通交流。

常见阻力点



没有忠诚度计划



没有再次吸引客户



没有升级 / 追加销售方案

零阻力解决方案

利用以下工具再次吸引客户参与互动和复购。

动态广告： 开展交叉销售和追加销售

根据客户的购物记录自动向他们推荐相关商品。

Facebook 营销合作伙伴解决方案

PAGE365 统一社交商务管理

这个一站式平台可根据现有客户的交易记录再次吸引他们购物。

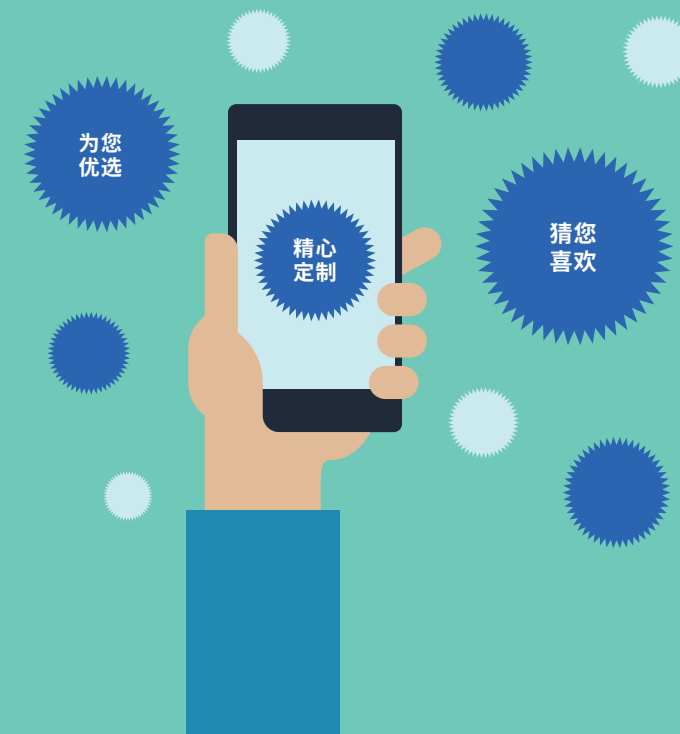
DRIFTROCK 线上线下追踪

打通客户的线上线下购物流程，吸引他们再次购物。

请访问 fb.me/fmpsolutions 查看 Facebook 营销合作伙伴完整名单。

55%

的消费者期待商家为他们提供个性化的优惠





打造 零阻力未来 就趁现在

未来属于积极化解客户消费阻力的商家。如要详细了解零阻力解决方案，请联系您的 Facebook 代表或访问下列链接。

实用链接

详细了解 Facebook 广告格式
fb.me/adformats

寻找合适的 Facebook 营销合作伙伴
fb.me/fmpsolutions

探索 Facebook IQ 提供的深度洞察资讯
facebook.com/iq

获取 Facebook 最新资讯
fb.me/new