

esw. | asendia

全球之声报告

# 发货与退货:

利用物流优势解锁  
全球买家忠诚度



# 目录



●	3	摘要
●	4	运输与配送
●	7	透明度更高，忠诚度更高
●	8	可持续运输的重要性
●	11	退货
●	12	清晰度和透明度问题
●	13	退货：免费还是收费？
●	18	结论

# 摘要

释放跨境DTC潜力并在新市场实现持续增长，最重要的是满足并超越购物者的期望。打造卓越的客户体验始于营销、店面和结账，但并不止于此。购物后的体验对于建立品牌忠诚度和赢得回头客至关重要。

我们对18个国家的18,000多名受访者进行的最新“全球之声”调查显示，客户期望值较高，且国与国之间存在差异。要想取得成功，您的品牌必须深入了解各个市场。只有了解购物者的期望，才能更好地制定本地化的库存策略和退货政策，从而建立忠诚度并保持利润。

提及运输和送达时间，30%的购物者不选择跨境购物的原因是运输时间太长。我们调查的购物者普遍希望在一周内收到货物，年长的购物者比年轻的购物者更有耐心。

退货和逆向物流成本高昂。我们的调查显示，即使退货需要支付象征性的费用，购物者也愿意下单购买。

这份报告展示了全球购物者的期望，可以帮助您的品牌做出以数据为导向的决策，确保国际电子商务的成功。





# 运输与配送





# 快速送达

国际订单的履行和运输流程复杂。您不仅要产品投放市场，还必须满足交货期望。

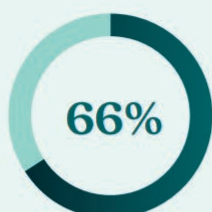
我们的“全球之声”调查结果显示，购物者希望运输和交货及时，并希望过程透明。虽然这看似简单明了，但有经验的跨境品牌都清楚，法律要求、海关、税收等因素增加了运输和物流运营的复杂性。

总体而言，约40%的购物者表示，在免配送费的情况下，愿意等待四到七天。另有40%的人愿意等待长达两周的时间。

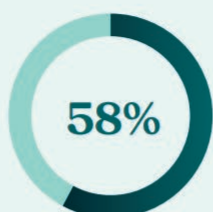
但这些期望值因市场而异。



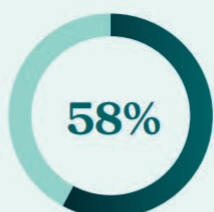
在免配送费的前提下，期望国际快递在一周内送达



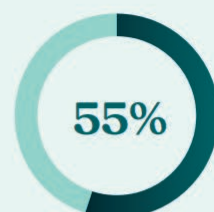
阿联酋



印度

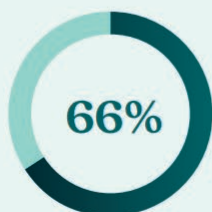


中国

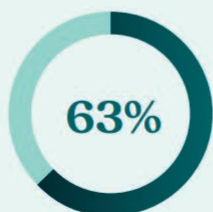


意大利

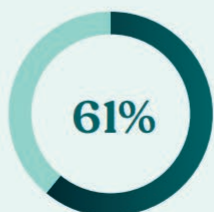
在免配送费的前提下，可以等待7-14天或更久



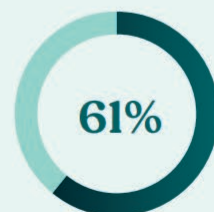
澳大利亚



巴西



南非



日本

1-7 天

7-14+ 天



年轻购物者对国际快递送达时间有更高的期望。

在免配送费的前提下，期待在7天或更短时间内送达



## 建议

要想在新市场中取胜，应部署仓储和分拨战略，确保满足并超越客户的交货期望。





27%的受访者表示，如果所有进口费用、税费和关税都能清楚地显示，他们会更愿意进行跨境购物。在某些市场，这种透明度甚至更为重要。

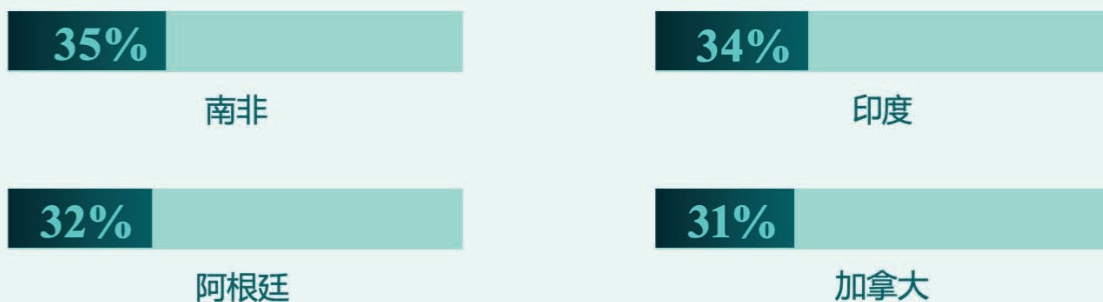
## 透明度更高，忠诚度更高

大约三分之一的购物者认为，运输时间和费用是他们选择在国内购物而非跨境购物的原因。

除了快速送货外，您还能提高透明度，让购物者在购物过程中随时了解情况，从而在新市场建立成功、可持续的电商业务。

例如，使用面向客户的购买后跟进工具有助于让购物者更加放心。显示订单总价（包括税费）可建立信任。此外，电子邮件确认和订单跟踪也能提供透明度，并让购物者随时对购物的每个环节进行了解。

如果显示所有费用，更有可能进行跨境购物



# 可持续运输的重要性

可持续运输对全球购物者来说非常重要。事实上，对环境的关心往往是购物者是否成为客户的驱动因素。

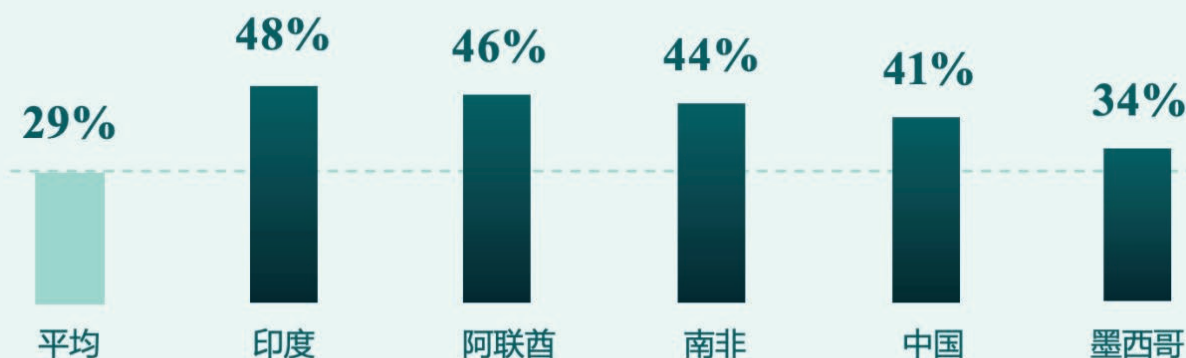
有些市场比其他市场更关注电子商务运输对环境的危害。您需要了解哪些市场优先考虑可持续性，并清楚地传达品牌的环保理念。





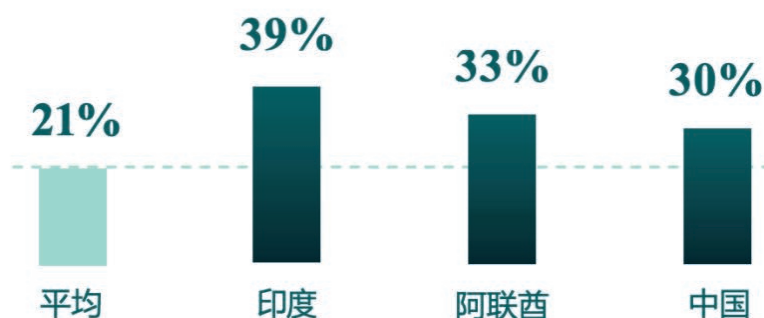
总体而言，29%的受访者表示，可持续运输是他们购买时的一个重要评判标准。一些国家的受访者在做出购买决定时将绿色运输作为考虑因素的可能性是平均水平的1.5倍以上。

在做出购买决定时，可持续运输是考虑因素之一



超过五分之一（21%）的受访者表示，通过碳排放量补偿实现运输碳中和是一项重要的购买评判标准。

为实现碳中和配送而进行的碳补偿措施是购买的考虑因素之一



# 基本原则

在向全球市场的客户发货时，您可以通过满足并超越当地消费者的期望，为您的品牌取得长期成功奠定基础。



部署库存和仓库战略，  
以满足市场预期。



优先提高透明度，  
方便客户跟踪包裹。



承诺采取碳补偿等对环境负责的  
配送措施。





退货



处理退货的成本高昂。要降低品牌的退货率，您可以采取多种办法，比如改进产品描述、明确告知税费和其他费用，但要完全避免退货是不可能的。

退货对于顾客来说是不愉快的体验。但如果您品牌的退货流程提供积极的体验，您仍有可能建立忠诚度。

## 清晰度和透明度的问题

退货透明度是在新市场与购物者建立信任的关键。与出境运输相通的是，明确显示费用并提供跟踪信息可让客户更加放心。

22%

如果品牌网站明确规定退货政策，我更愿意进行跨境购物。

27%

我从本地购买，是因为我担心退货和退款政策问题。

25%

我从本地购买，是因为我担心退货费用问题。



# 退货：免费还是收费？

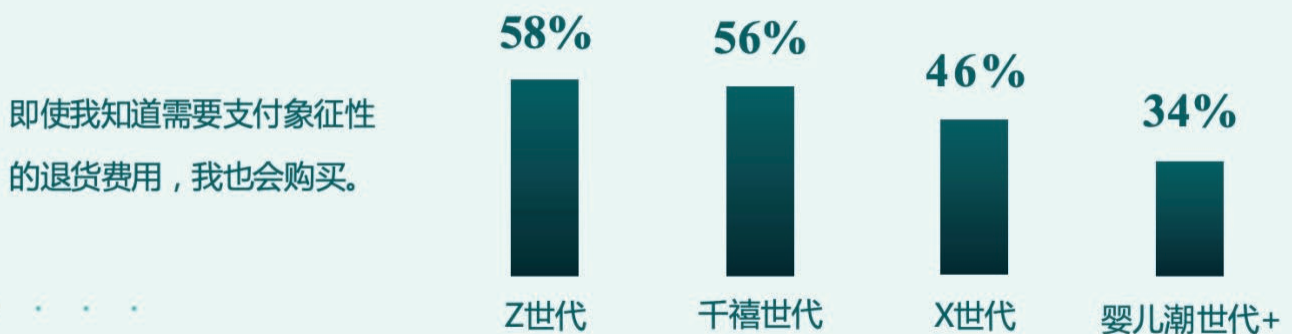
多年来，免费退货一直是电子商务的常态。但由于品牌在处理这些退货时会产生成本，许多品牌选择向顾客收取退货费用。

对于大多数消费者来说，免费退货的取消是一种模式的转变。而通过了解哪些人愿意为退货付费，您的品牌更有可能成功实施战略，保持客户满意度并建立忠诚度。

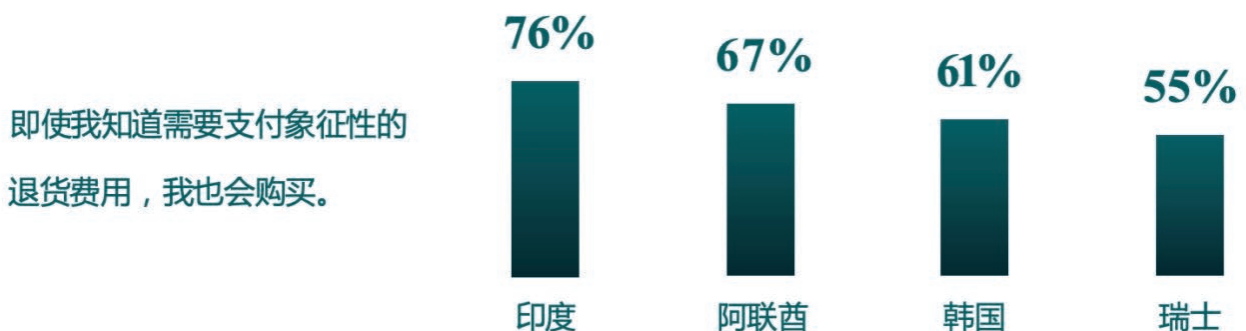
将退货政策本地化可创造更好的客户体验，并使您的品牌受益。要正确部署不同的策略，您应该寻找具有灵活性的后端工具。

总体而言，约有一半的购物者表示，即使退货需要支付象征性的费用，他们也愿意购买产品。

然而，如果将受访者按年龄分开，Z世代接受退货费用的可能性是婴儿潮世代的1.7倍多。



在调查涵盖的国家中，韩国、瑞士、阿联酋和印度受访者最愿意接受退货费用。



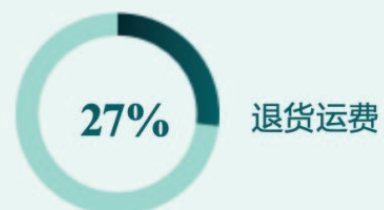
# 费用选择

退货过程中的每一步都花费成本，包括退货运输成本、人工成本、安抚成本等等。为了抵消这些成本，您的品牌需要决定收取什么样的费用。



对于我们的调查对象来说，退货运费和包含免费退货福利的订购费是最容易接受的费用。

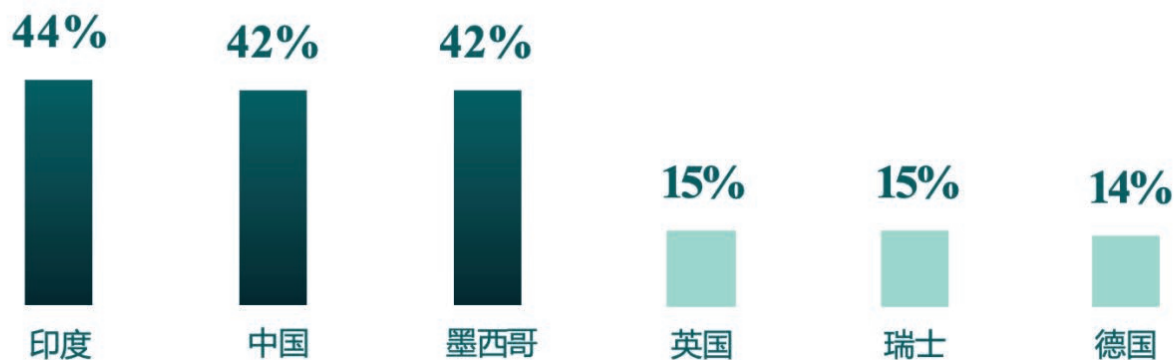
你倾向于支付哪种退货费用？



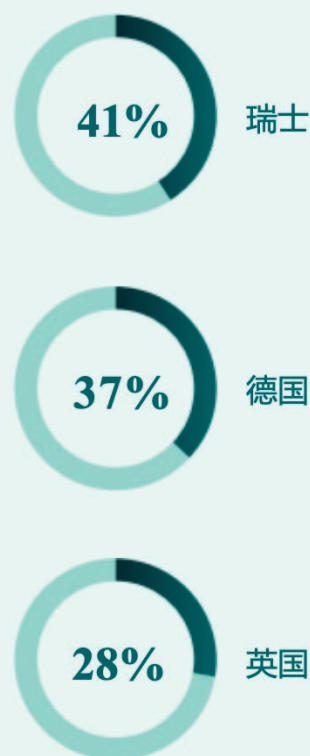
如同其他调查结果，不同年龄和不同市场的购物者有不同的偏好。例如，在印度、中国和墨西哥，超过四成购物者愿意支付包含免费退货的会员费，但只有15%的英国和瑞士购物者愿意支付会员费。不过他们更愿意支付退货运费。

您的品牌应在每个市场收取购物者最容易接受的退货费用。

### 愿意支付包含免费退货的会员费的购物者比例

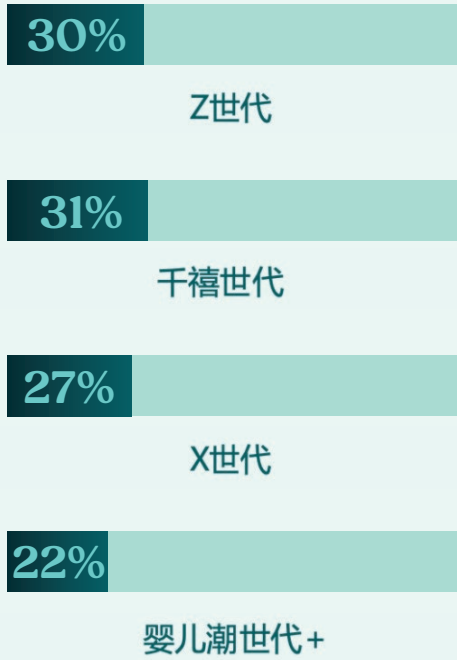


### 愿意支付退货运费的购物者比例

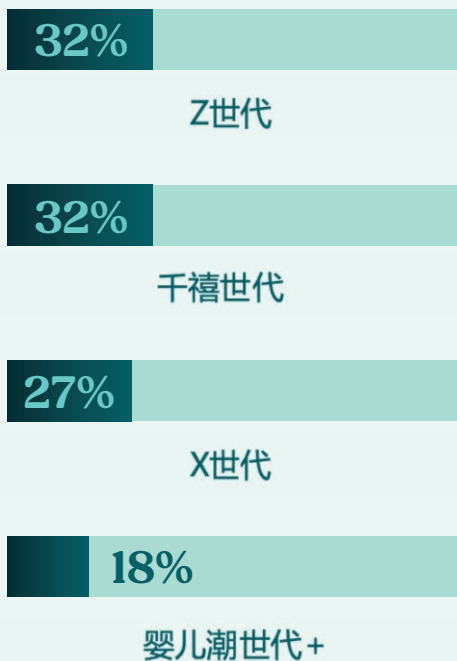


年轻购物者最不可能接受重新上架费，但大约三成愿意接受退货运费或会员费。

### 我倾向于支付退货运费



### 我倾向于支付包含免费退货的会员费





# 基本原则

您的品牌可以巧妙利用退货流程来提高客户满意度和忠诚度。通过根据不同市场制定本地化的退货策略，您可以针对每个国家收取不同的费用，使用当地语言提供服务，并加快退款速度。



对退货政策保持透明，  
并让购物者跟踪退货情况。



制定符合市场预期的退货收费政策。

- 
- 
- 
- 

- 
- 
- 
- 

- 
- 
- 
- 

- 
- 
- 
- 

- 
- 
- 
- 





## 总结

国际物流较为复杂，在妥善管理的同时打造卓越客户体验，需要一定的专业技能。从管理进口和海关到决定退货策略，您需要掌握的不仅仅是宽泛的市场知识。

掌握全球市场的主导权需要数月甚至数年的时间。为了加速您品牌的全球扩张，请充分利用我们多年的电子商务专业知识。

ESW和Asendia为您的品牌提供最好的数字和交付服务，使您能够在全球市场实现可持续增长。

调查方法：我们的线上调查面向18岁以上成年人组成的小组，这些受访者代表了18个国家的主要年龄段。调查问题和回复被翻译成各国的母语，货币被换算成当地货币，然后再换算成美元进行比较。在2023年10月31日至11月14日期间完成了18,679份调查。在95%的置信水平下，总体误差率约为5%，因国家人口规模而异。

联系我们

[growmybrand@esw.com](mailto:growmybrand@esw.com)

访问网站：

[ESW.com](https://www.ESW.com)

# 关于ESW

ESW为全球最受欢迎的品牌开启跨境电子商务的成功之路。我们提供可提高转化率的本地化结账方式，简化复杂物流、关税和税费的解决方案，以及客户专属的合作伙伴方式，并以数据为导向的战略确保可持续增长。

# 关于Asendia

Asendia根据全球零售商及其客户的需求进行量身定制，提供一流的配送和退货解决方案。我们的所有解决方案都通过碳补偿项目实现了100%的碳中和：e-PAQ专线提供跟踪、快速和超值的包裹服务，可将货物运往全球主要电子商务目的地。

## e-PAQ Returns

e-PAQ退货将技术与物流相结合，为电子商务零售商提供强大的退货解决方案，让您轻松赢得新客户，并让老客户继续光顾您的业务。

## e-PAQ Select

e-PAQ系列：消费者对配送的期望因国家而异，且每次购物也有不同。利用Asendia的e-PAQ，您可以在结账时为购物者提供值得信赖的送货选择，从而提高转化率和客户满意度。

访问网站: [www.asendia.hk/zh](http://www.asendia.hk/zh)

