

电商



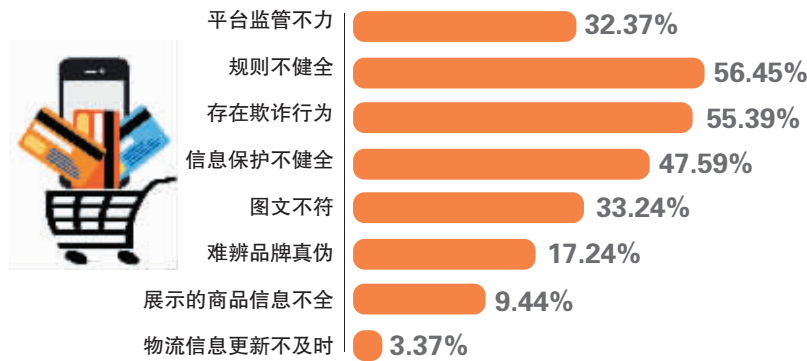
# 先行赔付加分 千人千面完善网购体验

伴随电商消费愈发成熟,消费目标更加明确,消费者更加倾向多场景化的消费,并且购买目的性强、重服务和品质。目前,多数消费者不完全会因商品降价、促销宣传等原因盲目购买,对电商平台的依赖和高频次消费源自于对平台服务的信任。调查数据显示,先行赔付、假1赔3、7天无理由退换货等成为电商的加分项,但平台制定的规则不健全、商品的图文不符以及价格变动频繁均掣肘电商发展。

## 规则不健全掣肘满意度

电商平台带有着先天的优势和话语权,有时会设置一些不合理的交易规则来限制消费者权利,消费者多数情况下需要同意才能使用,但消费者通常因不了解这些规则或习惯性忽略便选择同意,此举导致消费者增加维权成本。在调查过程中有56.45%的消费者认为网购时平台规则不健全是最大的缺陷,其次为存在欺诈行为、对消费者个人信息保护不够。

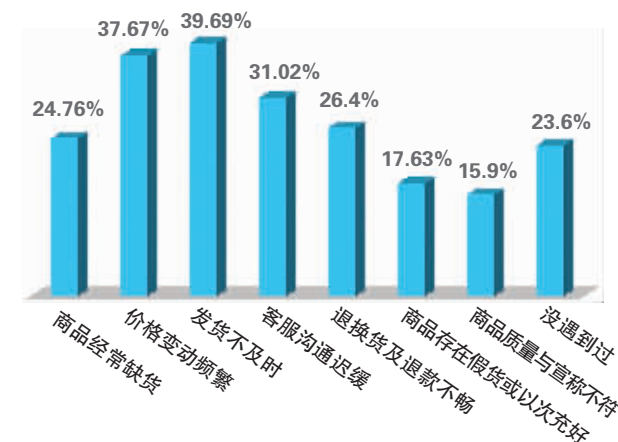
■消费者认为网上购物存在的缺陷



## 发货不及时拉低电商形象

发货不及时、价格变动频繁以及客服沟通迟缓成为拉低电商服务标准的三大原因,其中发货不及时占比最高,为39.69%。目前,众多电商平台要求商家(预售商品除外)在24小时、72小时内必须发货,但消费者更希望商家在接到订单后立刻发货。发货不及时、包裹等待揽收时间过长均会影响消费者的购物心情。基于此,平台制定规则时也要加强监管,商家则需履行服务承诺,如果商品无法及时发货,平台与商家应及时与消费者沟通。

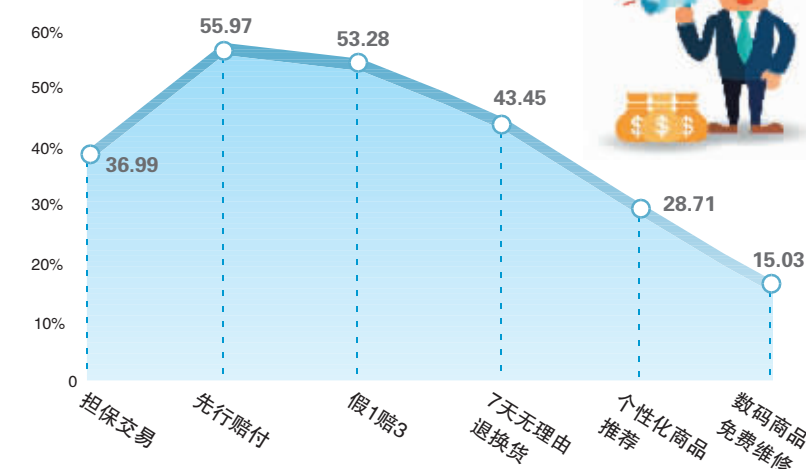
■消费者在电商平台购物时遇到的不满意情况



## 先行赔付成加分项

“先行赔付”是指商家出现售假行为并给消费者造成损失,电商平台先对消费者进行赔付,从而取得代位追偿权,对售假商家进行索赔。“先行赔付”压缩了消费者的维权流程,提高了赔偿效率,降低消费者维权成本。电商平台“先行赔付”取得追偿权之后,就要善用该项权利,积极主动依法维权,利用平台资源和信息优势全力打击售假商家,促使电商环境得到净化。

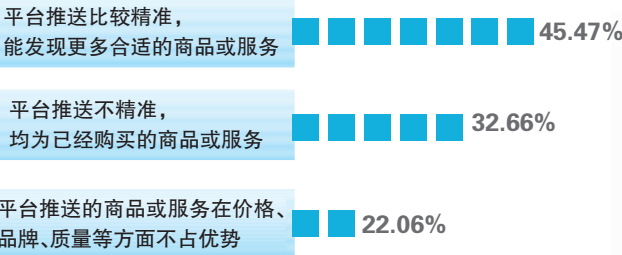
■消费者在电商购物时感到满意的服务



## “千人千面”完善网购体验

“千人千面”已经成为常态,电商基于日渐成熟的大数据技术,对消费客单价、购买频次、品类需求、品牌选择等行为进行分析,推荐更适合消费者的商品和服务,并形成增值服务内容精准推送给消费者。电商利用大数据为消费者营造着更加温馨的购物环境,消费者每次搜索后产生的“销量排序、综合排序、价格排序”,都是基于大数据系统,间接地帮助消费者做出选择。

■消费者对电商信息推送的满意度



### 企业声音

京东大数据研究院首席数据官刘晖:

线上和线下消费者实际上有大量互补性,线上与线下的零售企业也有大量的互补性,双方需要携手才能为消费者提供更好的服务。

北京苏宁易购总经理郝嘉:

消费升级的趋势从未改变,而且还将持续向上,国内消费市场正进入一个品质、服务、体验全面升级的阶段。消费升级趋势下,企业需要洞察消费新需求,并注重消费者服务体验。