**电商全球化当与诚信同行**

Elena：其实刚刚余总已经问了我想问大家的问题，有多少人了解Wish。发现可能不是很多，我希望通过我今天的介绍可以让大家更深刻的我们Wish这个平台。

我是来自Wish中国市场部的Elena，会后如果有什么问题，关于Wish平台的都可以跟我沟通，大家一起来学习成长。

我今天分享的主题是跨境电商与Wish平台上的诚信经营。首先我们来看一下整个商业模式的发展历程。追溯的时间可能比较久，我们从物物交换开始，最早的物和物的交换产生了商品之间的交流，在交流的过程当中大家发现，有些商品好像是被大家共同认可的，很急需想要去交流的场景，同时大家对这些商品把它定价，并且产生了货币的流通。再下面一个过程就是我们通过集贸、通过商场所带来的现代商贸。从90年代开始，电子商务随着互联网的快速发展以及硬件的普及应运而生，再到今天是移动的时代，我们希望在不同的移动终端，不同的移动设备上产生更多的交易，产生更多的物品的交流。

大家看一下这张图互联网扩大了我们生活的边界，这张图上面的这条路看似好像是一望无际，其实我们一直在用互联网探索着我们生活中哪些点点滴滴的细节可以被利用的，可以扩大它的壁垒的。作为企业我们把握比较重要的核心就是诚信经营，只有诚信经营才能让你的企业固若金汤。

这张图是移动流量变迁的过程，可以从三个维度来看，除了刚刚我提到的购买行为的转变以后，社交软件、平台的媒介都一点点的向移动趋势去发展。我们通过国外的一个咨询公司的数据可以发现全球以及欧美的移动终端销售额占比在不断扩大，2014年开始移动销售增长量就已经超过了电脑的销售增长量。美国、英国、加拿大都是超过全球数字购物的平均水平的。Wish应运而生，这也是我今天要跟大家介绍的，我们Wish在做什么，我们在挖掘数据，怎么去挖掘数据呢？

在生活过程中有很多的场景，有很多的属性，这是代表着我们的做人，Wish平台就是通过这些社会的属性以及个性化的销售的积累，向海量的消费者推荐海量数据，推荐我们海量的商品。消费者在Wish平台上产生购买行为的时候，我们在深度的记录这些数据，在深层次的挖掘这些消费的属性，进而给他推荐更加精准，甚至转化率更高的产品，这就是Wish在做的事情，根据消费者的兴趣，根据消费者的个性化去给他推荐适合他的商品，让他产生猎奇的效果。

Wish是什么？我们是欧美领先的移动跨境电商平台，目前有90%的商户都是来自于中国，这也是为什么我们同时在美国的硅谷以及上海都有总部的原因，就是我们是一个平台，连接是C端的消费者，连接了B端的商户就是在座的各位，我们的使命是给大家带来便捷以及高性价比的消费体验。

平台作为连接消费者和商户之间的桥梁，我们想要打造一个个性化的购物中心，如何去打造？如果用手机的时代，在互联网的时代打造呢？这就需要机器学习的算法以及海量的数据。我们通过精准推送把商务的商品精准的推送到消费者的终端，让他们有购买欲望，让他们产生浏览这个产品的行为，进而转化。这个是全球用户分布，现在Wish的主要用户在美国以及欧洲，美国的销量已经达到了36.87%，欧洲的销量已经达到了40.45%。

这张图可能有一点看不清，目前Wish上面的品类还是比较多种多样的，集中在时尚品以及3C类的电子商品是Wish平台比较热门的商品，这两块的比例真正占40%的比例。

我们在美国硅谷成立的总部，其实我的很多同事也都是平台上的消费者，我们不仅仅去了解消费者的用户习惯以及平台的政策的过程中，发现了这三个核心的问题是可以提升用户服务的，物流、客户问题、退款，特别是对于跨境电商的卖家，物流、客户问题和退款是三大核心问题，是我们想和商户一起解决的问题。物流有WishExpress这个项目，这个项目很简单，你可以在5个工作日内把你的商品送达到消费者的手中你就可以有信心来参加这个项目，我们这个项目主要是可以给更多物流服务上面优质的商品去提供平台的优质的支持。首先是比较重要的我们用10倍的流量，这个是高于普通商品的流量支持。其次在有流量的基础上我们还会在C端消费者、前台的界面展示上有一个橙色的小车子的标识，意思是这个商品5天之内就要到了，如果你想快速拥有这个商品的话可以购买。如果是诚信店铺的话可以或多5%的返利。

第二个跟物流有关的项目，这是我们现在目前一直都在做的，而且从去年年底到今年不断的有商户都加入进来，而且广受好评的一个项目。我们会在欧洲和美国和第三方合作建立一些海外仓，通过这些海外仓我们可以将仓储还有以及尾程的配送的服务我们平台都帮你打点。当然这个项目可以让大家快速的把商品送给消费者之外，我们还有额外的标识的支持，最终的目的就是为了提升消费的满意度。

诚信店铺其实是我们Wish后台通过算法去自动帮大家做一个标识的，而不是说，可能我想去申请我不知道有没有资格，这时候你可以看一下你的后台。诚信店铺是对于放频率比较低，其他各项指标都比较低的店铺，可以给予更加多的认可和流量还有标识。这个标识很重要，很多消费者看到诚信店铺的标识会觉得我在购买商品的时候我的体验是放心的，我全程都可以了解商品，可以跟平台交流的过程中知道这个商铺是我可以放心购买的，这一点很重要。我们对于诚信店铺的几个维度的认证，一个是仿品率、有效跟踪率、延迟法、发货率、30天的平分，63天到93天的付款率。

退款，如果前面两点没有做好很容易造成退款，退款对卖家是比较困扰的问题，这里我罗列了退款集中的原因，一个是退款的时间过长，商品和描述不符，还有商品已经损坏了，最后一个是买家收到错误的产品，订单不完整。我希望在座各位做跨境电商的同时可以注意这些退款的原因，避免自己有被退款的风险。

这里处理退款以外也列举了一些禁售品。我们平台对于禁售品，或者是品牌的仿品都会有一些明确的规则和规定，最近也发生了很多未知商户售品牌商品的，面对仿品大家不要担心，我们有提供一个违禁产品自测平台，大家可以通过这个平台看一下自己的产品有没有仿品的影响，是不是违禁品，有没有这个风险，查好了之后如果还不确定可以联系我们的客户，我们的后台客户或者是微信客服都可以随时跟大家交流。如果发现自己销售的产品被其他的某些品牌或者是某些商户控告是仿品，这个时候可以先自查，把自己的商品先下架，最后如果是被发现被某些品牌控告的话，希望大家积极的应对，Wish平台也会配合大家提供一些资料，如果有问题可以联系我们的客服。

前面讲的都是基于我们平台对于诚信商户的基础规范，这里引用我们西晋初年文学家、思想家的傅玄的一句话“祸，莫大于信”，希望大家把自己的品牌更多的通向海外。刚刚很多人不了解Wish平台，这是有一个二维码，这是一个入口，谢谢大家！