

双十一剁手提防七大陷阱

“双 11”即将到来,网购消费者也将进入“买买买”的节奏。日前,在国家工商行政管理总局消费者权益保护局、中国消费者协会指导下,中国电子商务研究中心发布了《2016 年中国消费者网络消费洞察报告与网购指南》,揭秘了目前网购过程中容易出现多个“陷阱”。

陷阱 1 刷单暗箭难防 实乃价格虚高

当下,通过低价促销廉价产品提高销量,然后再将同一货架上的商品,换成价值更高的产品混淆视听,这种新型刷单方式,让单纯的网购消费者纷纷落马。

陷阱 2 莫被优惠闪瞎眼 订金易下不易退

“双 11”购物最应该留神的是——千万别被“5 折”、“爆款”等优惠闪瞎了眼,购买前一定要细读购买条约。经查询各大电商平台发现,不少产品推出抢购大战,订金更成为必须支付的款项。虽然订金最后都可以抵扣部分价钱,但要注意的是:如果抢购失败,或者预期不结尾款,订金不能退。

陷阱 3 商品标价看似低 要想享受有条件

商家为了吸引消费者,将商品的价格标得很低,但是当消费者拍下时,变成享受低价有附加条件才能享有的。

陷阱 4 商家赠品看清楚 出了问题难解决

当网购消费者购买价值较高的商品时,商家会附赠一些实用性比较强的赠品,但是当附赠品出现质量等问题,要求售后维修或退换时,商家却对其置若罔闻。

陷阱 5 小心“李鬼客服”切勿踏入陷阱

网购中的陷阱尽管多是老套路,但是“上钩”的人不少,更令人担忧的是,网购骗术也在不断升级。“假客服”是近来频频出现的网购陷阱,他们通过私人手机号码或短信形式告知网购消费者订单异常,引网购消费者入“阱”。

陷阱 6 朋友圈各种“炫富”全是满满的套路

朋友圈上各种晒订单、晒转账截图,满屏买家好评截图是真的?那些“风靡”在朋友圈的保健品、化妆品、减肥产品都很受欢迎?其实全都是满满的套路。转账记录、聊天记录、买家好评都有软件自动生成,切勿当真。

陷阱 7 钓鱼网站“码”里下毒 悄悄刷走你的钱

含有钓鱼网站的二维码,用户根本无法判断,而且,看似复杂的二维码,制作起来几乎是“无门槛”。钓鱼网站制作的二维码成为新型网购陷阱,“有毒”的二维码轻轻松松将网购消费者卡里的钱刷走。

预付订金不退属霸王条款

日前,湖北省工商局发布“双 11”消费提醒,“消费者未在规定时期内支付尾款,订金不予退还”的规定实际是霸王条款,消费者今后遇到此类问题,可留足证据来投诉。

“双 11”网购期间,电商平台许多商家都会提前设置预付订金制度,要求消费者预付订金方可低价预购指定促销商品,而若消费者未在规定时期内支付尾款,订金不予退还。

湖北省工商局提示,以格式条款规定预付款(订金)不退属霸王条款,不符合法律规定,应坚决予以抵制。消费者应详细了解网购平台及商家的“双 11”促销规定,清楚红包、优惠券等的使用方式和期限。同时,与商家充分沟通,并注意保留促销宣传图片、活动细则、礼品清单、订单页面、聊天记录等信息,防止商家事后不认账。

2016 网购指南发布 品质成关注重点

随着双十一及年底网络消费热潮的临近,网购商品品质、价格、服务等与消费者休戚相关的话题再一次成为行业关注的焦点。2016 年 11 月 4 日,由中国消费者报社主办的“促进电商发展 指导网络消费”座谈会在京举办。座谈会上,中国消费者报社与中国电子商务研究中心联合发布了《2016 年中国消费者网络消费洞察报告与网购指南》,国家工商行政管理总局消费者权益保护局副局长李军、中国消费者协会副秘书长董祝礼、《中国消费者报》副总编张建、中国电子商务研究中心主任曹磊出席了活动,并与来自阿里巴巴、京东、唯品会、当当网四家电商行业的代表,共同探讨了消费升级新形势下,如何提升消费者网购体验、促进网络零售市场健康可持续发展等话题。

董祝礼表示:“随着互联网发展越来越‘靠近’消费者,消费者对于网络消费的要求逐渐提高,消费观念开始发生转变,同时维权的意识也越来越强。双十一,电商在产品促销中要坚持‘消费者优先’的原则,诚信公平发展,引导消费者科学、健康消费,依法、理性维权,让消费者享受安心、舒心、放心的购物体验。”

据报告调研数据,在影响消费者网购选择的因素中,商品品牌、品质、价格、品类、服务、物流居于前列,其中消费者对于商品品牌和品质的关注尤为突出。而在淘宝、天猫、京东、唯品会四家标杆电商的横向对比中,调研结果亦显示各有所长,其中淘宝以价格适中和品类繁多为先,京东以物流快速和服务体验凸显优势,天猫的品牌自营和品类丰富受到用户肯定,而唯品会则以正品精选和产地直采自营的特卖优势,在驱动网购消费的两大动因——“品牌”和“品质”中拔得头筹。

手机支付十大坏习惯 你有几个?

“双十一”即将到来,各位小主的购物车里是否已经塞满,准备时间一到下单付款了?快乐网购的同时,也要小心,防止骗子和陷阱哦。南京鼓楼警方梳理相关案情,列举了手机支付 10 大坏习惯。如果你平时有这样的坏习惯,最好改了吧!

家住南京市鼓楼区的吴女士,近期发现信用卡每月都会被扣掉 25 元,通过银行客服查证后发现,这是由手机上 iTunes 进行的自动扣费,于是吴女士立即将信用卡与苹果账户取消绑定,并电话咨询苹果公司。在得到会进行后续查证的答复后,第二个月吴女士发现自己的信用卡依然被无故扣费 25 元。经过查证,吴女士这张信用卡绑定了两个苹果账户,一个是吴女士目前正在使用的账户,另一个就是每月扣费的非法账户,该账户的注册邮箱竟是吴女士一个早已被盗的邮箱。吴女士的信用卡是通过怎样的关联绑定了这个非法账户,目前还未弄清楚。

手机支付十大坏习惯

警方统计并列举了网友使用手机支付时容易被不法分子利用的 10 种不好的习惯:

- 1.不设手机屏保密码。
- 2.跳过软件直接通过手机浏览器购物。
- 3.应用程序退出不彻底:应用仍在后台运行,从后台管理处还能看见。
- 4.不加辨别蹭免费网络:公共 WIFI 常被不法分子移植木马及钓鱼网站,易被盗取个人信息。
- 5.蓝牙保持开启状态:智能手机可以通过蓝牙传播病毒,别人通过蓝牙间谍软件也可以查看你的电话本、信息、文件,修改你的密码。
- 6.淘汰手机时不彻底删除个人信息。
- 7.随意点击短信链接。
- 8.见二维码就扫:二维码可能会隐藏病毒、木马。
- 9.下载山寨软件:下载应用最好选择大型的应用商店下载,出现木马病毒的概率低。
- 10.存储敏感信息:这些信息别人都可以轻易获取。

手机支付 6 大安全指南

如何捂紧“手机钱袋子”?警方也梳理了一份“安全指南”:

- 1.养成良好的手机使用习惯:设置手机开机密码,但尽量避免使用生日、手机号做密码;尽量避免把手机、银行卡、身份证放在一起;不要频繁刷机。
- 2.警惕钓鱼网站和钓鱼软件:尽量在网购软件中购物,浏览器网购支付时认准前缀为“https”的加密网站。
- 3.取消自动登录:登录支付软件时,取消“记住用户名”、“十天内自动登录”等设置;尽量避免“一码走天下”,登录密码和支付密码最好不要一致。
- 4.善用智能防护:安装密码安全控件,对密码进行二次加密;设置安全保护问题;申请安全证书、使用 U 盾、手机动态口令等安全必备产品。
- 5.实名认证、设定消费限额:将支付工具实名认证,绑定身份证,防止手机丢失后被恶意找回密码;关闭小额免密支付功能,设定消费限额。
- 6.绑定手机号与支付软件分开。

买的不如卖的精,双十一店家讲述其中商机 养好关键词 亏本赚流量

经过电商的集体持续推动,近年来,“双十一”已成为中国电子商务行业的年度盛事,并逐渐影响到国际电子商务行业。除了剁手族,卖家们是怎样应对双十一的?

“除了包装工,我们三个人每天也都在包装。”临近双十一,王军(化名)忙得不可开交。王军是一名电商卖家,主打商品是陶瓷餐具。

11 月 1 日,双十一活动预热正式开启,店铺的商品纷纷打上了优惠活动的标签,王军忙到很晚才回家,刚洗完澡,他又接到买家的咨询,拖着疲惫的身子为客户解答,他明显感觉到双十一的氛围愈发浓厚,“预热的第一天,凌晨商品刚打上‘此商品参加打折活动’的标签,很多客户就来咨询有什么优惠活动。”王军观察到,10 月底店铺的成交量明显下降,看起来,买家都在等待。

“养好词”才能露脸

像王军这样的商家都铆足了劲,等待几天后客户流量的爆发。王军参照其他商家“双十一”的经验,他知道双十一当天搜索商品的人不多,大家主要在抢 11 月 1 日到 11 月 10 日这个时间段吸引客流量。

“11 月 11 日当天流量是不多的,主要是之前买家加入购物车的商品成交。”王军说,现在,商家正想尽一切办法让顾客进入店铺,吸引买家产生购买欲。

“大家对商品加入购物车、收藏店铺比较看重,电商平台注重商品的人气,人气不外乎进入店铺、收藏店铺、商品加入购物车这三个指标。”对于王军这些小卖家,商品的日常搜索排名显得尤为重要,让商品排名靠前是他们共同的追求,“双十一我们不是抢搜索,而是抢‘直通车’(一种按点击付费的效果营销工具,用以推广商家产品)的位置,所以很多人都从 9 月或 10 月,就开始‘养’直通车的词。”

王军说,直通车关键词质量分最高分是 10 分,通过一些方法让关键词得到 10 分的过程叫“养词”,这 10 分对于卖家而言就是金钱和流量,“只要养到 10 分,同样的展示位置,你的出价就会比别人低很多,他出 3 元排到展示的第二位,如果质量分达到 10 分,你可能只要出 1 元就可以排到第一位。”

“养词”并不简单,王军为此没少花心思。通过一段时间摸索,他总结出,要取得直通车的质量分,商品展示必须要有创意,商品主图可以添加 4 张不同的创意图,创意图要表达商品的特点,吸引顾客去点击,点击量多、成交多,质量分自然会上升。

搜索的词又分为 1、2、3 级,“推一款产品,你的大词(1 级词)抢不过大卖家,要先把 3 级词的分做起来再去养 2 级词,再养 3 级词,一层层递进。”王军以碗碟套装为例,“碗碟套装”、“碗碟套装 家用”、“碗碟套装 家用 日式”分别是 1、2、3 级词。“我们的方法是先从 3 级词养起,养到 10 分了,再添加 2 级词,这样 2 级词一开始的分会比较高,可能有 8 分,等 2 级养到了 10 分,再添加 1 级词。”

上主会场“抢坑”

电商平台的常规活动,对卖家的资质要求不一,有些要求日成交额在 2000 元以上,有些要求店铺是 1 钻、2 钻或 5 钻。

但对于卖家来说,能上电商平台的主会场才是他们的梦想,进入主会场可获得电商平台的商品展示位,这可是“黄金宝地”。

“像我们这样的小卖家进不了主会场,只能在外围‘打打酱油’。”王军有些无奈。

徐明(化名)是一家茶叶店铺的掌柜,有自己的电商品牌,今年双十一他的店铺进入了主会场,“进入主会场需要符合一定条件,流量、成交额、品牌等都是参考因素。”他说,能力越强,越能上主会场,获得的“坑位”越好,“资源就那么多,能占到一个坑位不容易。”

“加购物车做假,这种情况是非常多的。”王军从卖家的圈子中得知,以前“双十一”,很多卖家是狂刷单,上千上万笔地刷,因为违规不会马上被查到,商品也就不会马上下架,可能要到隔天再受处分,但只要“双十一”当天刷单多,商品获得好排名,成交量够大,当天就赚取了很多利润。

亏本赚吆喝 低价引来流量

货备得过多,到时没有卖不出去怎么办?徐明说,他们会参加平台的一些团购活动作清仓处理。

徐明知道“双十一”的威力,对商家来说,这是卖货的大好机会,可以带来几十倍甚至上百倍的成交量,做得辛苦,利润不高,但又“不得不做。”

王军知道,“双十一”是个好的转折点,可以带来很多流量,他要做的是如何消化掉这些流量,如何让进入店铺的顾客成交。有了成交量、访客量、收藏量,商品的搜索排名自然会高,小卖家们会紧紧抓住这个契机,“我们做得好,以后对我们帮助很大,当天卖得好,流量转化好,平台就会重视这个商品,给好的商品展示位置。”

甚至有些商家是亏本赚吆喝,采用的方法是做爆款商品,以低价引来流量,可以不赚钱甚至是亏钱,但是流量来了,可能会带动店铺内其他商品的销售。

王军说,他们的目的不仅是双十一当天能卖多少,还要做的是,让这些有购买欲但还犹豫的顾客购买,有些顾客当天没有购买,“所以双十一更像一场考试,平台出题,谁做得好、做得出色,以后这个流量就给谁。”