



淘寶網簡介

淘寶網是.....

- 淘寶意指「尋找稀奇寶物」。淘寶是社交商務平台，成立於 2003 年，在其網上平台 www.taobao.com 及手機淘寶上，展示了數以億計的產品與服務信息，為消費者提供各種多元化的產品服務。
- 淘寶多年來持續創新成長，利用洞察消費者的能力，以及豐富的產品種類，淘寶網得以為消費者帶來互動有趣，又極具個性化的消費體驗。
- 淘寶網也成為了中國創業創新的一大平台，眾多年輕人及創業家都通過淘寶網來實踐自己的想法。



品類豐富

提供數以億計的產品和服務信息，從主流商品到難以找到的小眾商品，從虛擬產品到本地服務，應有盡有。



用戶參與

鼓勵買家對產品 / 商家評論和評分，幫助其他買家做出明智的購物決策；同時為消費者提供分享購物體驗的互動平台。



支付安全

支付寶提供第三方支付服務，讓買家確認收貨後才向賣家進行支付。



個性化

基於每位用戶在平台上的活動和屬性，提供定制化的產品和商店推介以及第三方內容推薦。



保障消費者權益

如果商品未能於承諾時間內送達、產品與描述不符或質量不合格，消費者可獲得全額或部分退款。



物流高效

菜鳥網絡的合作夥伴提供多個配送選項，用戶亦可於線上追蹤包裹配送狀態。

中國最大移動商務平台

- 易觀基於 2019 財政年度的商品交易額 (GMV) 統計，淘寶網是中國最大的移動商務平台。截至 2019 年 6 月，手機淘寶的移動活躍用戶數量達 7.55 億；截至 6 月底止 12 個月的年度活躍消費者達到 6.74 億。



手機淘寶頁面

直播頻道及各種分類頁面，涵蓋服飾、家居、3C 數碼等

社區化、內容化及智能化三大特性

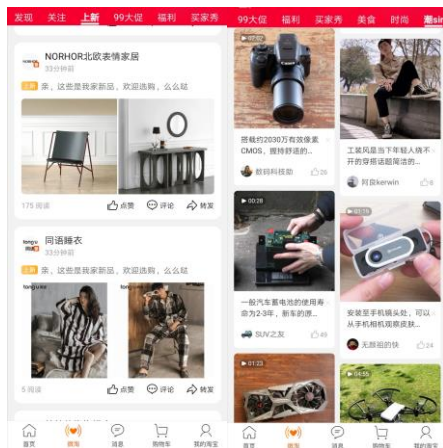
- 有別於貨架式的電子商務平台，淘寶具有社區化、內容化及智能化特性。
- **社區化**——淘寶的「親情賬號」連接家中長輩、子女及配偶情侶等，讓家人間的帳戶可以互相綁定後發起互動，包括聊天、電話、發送產品鏈接，也可以讓家人代為支付等，實現多項交流互動的功能。



在淘寶內可開通親情賬號，連接親友

通過親情賬號後，可輕鬆為親友送上心意

- 淘寶推出的「微淘」是以關注關係為核心的消費內容社區，平台商家、明星達人等可通過自己的微淘賬號向粉絲提供最新商品和潮流資訊，有相同興趣或關注的粉絲亦因此得以聚合、交流。此外，淘寶針對好友分享的群組功能「小黑群」，讓用戶更為便捷地分享訊息、共享商品清單、拼單購物等等。



粉絲通過微淘關注感興趣的賬號，

並與有相同喜好的用戶互動



小黑群讓用戶能夠便捷分享信息、

共享商品清單、參與互動活動

- **內容化**——由以圖文展示產品介紹的基礎上更進一步，網絡紅人及商家可通過淘寶以直播、短視頻及微淘（帖文區）與消費者直接互動，舉例他們可通過影片更具體展現產品的細節及特點，也可通過直播直接解答消費者的問題，甚至因應消費者的需求作出推薦，而微淘更是一處像討論區的平台，除了讓網紅及商家輕鬆展示商品之外，更可分享日常見聞，此等互動都有助培養消費者忠誠度，並提升轉化率及複購率。
- 淘寶平台 2018 年通過直播促成的 GMV 達到 1000 億元人民幣，較此前一年增長 400%。2018 年內有 81 位淘寶主播的交易額超過 1000 萬元人民幣。來自各行業的品牌及商家正在邁向數字化轉型，藉助淘寶所提供的直播等營銷工具來提升業績。其中，女裝品牌超過 30% 的銷售額是通過直播促成；在珠寶翡翠、花卉植物等類目中，使用淘寶直播的商家比例接近 50%。



微淘頁面上的短視頻



微淘上圖文方式的帖文



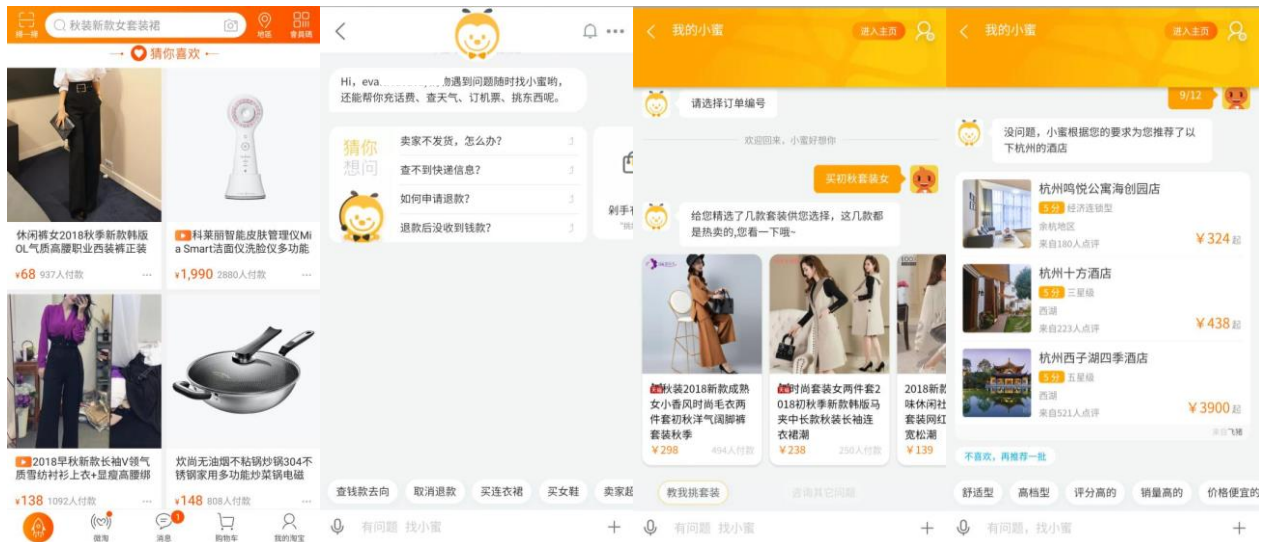
淘 LIVE 直播節目



商家直播介紹產品

- **智能化**——通過洞察消費者的能力，淘寶具有「千人千面」的特點，為每位消費者提供獨一無二的展示頁

面。消費者看到的頁面會按照其喜好、分析推薦感興趣的產品，帶來充滿互動感又個性化的購物體驗。此外，平台的人工智能客戶服務機械人「小蜜」可以賦能商家應對海量的諮詢及服務請求，其能力覆蓋多個場景，包括就商品諮詢進行個性化推薦、解答店鋪活動諮詢、修改訂單、退換貨諮詢等。



「千人千面」功能

人工智能客服

「店小蜜」

「店小蜜」可應對

因應消費者喜好

「店小蜜」

具備商品推薦功能

查天氣、訂酒店、

而組成個性化頁面

即時解答基本問題

買火車票等多項服務

中國最大的創新創業平台

- 淘寶網為一個免費的網上買賣平台，淘寶網上的商戶主要是個體戶和小型企業，他們可免費於淘寶網上創店面及售賣商品。淘寶開放的特性，使其吸引了不少年輕人及創業家前來開店，嘗試將自己的想法付諸實踐。
- 年輕人是淘寶網的核心用戶群體，其中大多數為 80、90 後的消費者；賣家中的 90 後也佔相當比重。
- 根據由淘寶聯合 CBNDData 於 2018 年發佈的《2018 中國原創設計創業與消費報告》顯示，現時在淘寶創業的獨立設計師中有 44% 為 85 後青年、90 後及 95 後的更是佔到三分之一。作為中國最大的創新創業平台之一，淘寶一直積極發揮社會創新孵化器的角色。
- 淘寶自 2016 年起，每年舉辦大型線下活動「淘寶造物節」，集合音樂會、造物者分享及科技展覽等多元化的活動，為平台上別具創意的商家提供直接面向大眾展示的機會。



年輕商家分享設計理念



吸引大量年輕參與者



年輕消費者暢享體驗各種別具創意的產品及表演活動