

指导:网上贸易如何和客户沟通 PDF转换可能丢失图片或格式
， 建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/61/2021_2022__E6_8C_87_E5_AF_BC__E7_BD_91_c40_61780.htm 通常一个网上商店建设好后，站长们除了要日常维护站点之外，还要做什么呢？很多站长往往认为自己有了精美的网上商店设计、先进的技术应用、丰富的内容，访问量就一定会上升，但当中他们可能忽略了最重要的因素与访问者多沟通。我们可以看看市场要推出一个新产品的时候，他们往往要先做市场调查，看看市场上人们需要什么样的产品，然后才开始生产；到产品推出后，又要收取反馈信息，对产品进行改造，进一步迎合客户的需要。看看现在的站点，有没有和我们的客户（站点访问者）交流一下意见呢，还只是闭门造车，自己想做什么就搞什么呢？很多站长花了很多精彩建立一个好站点，可是访问量始终上升不了，访问者回头率不高，这当中有个原因就是他们不了解网民们需要看什么，你的站点有些什么他们才会经常来你的站点看看。如果不了解访问者的想法，只按照自己的思路去发展，脱离了网民，这个站点只能是空中楼阁。那我们怎样才可以知道访问者的想法呢？利用一下网络的互动功能吧。

一、制作一个留言簿 如果别人对你的站点有什么意见，可以在这里发表一下。经过了解，很多访问者看了某个站点后，如果觉得这个站点缺少什么，自己想看什么，通常都会第一时间看看站点哪里有留言簿，然后就在那里涂鸦，期望站长能提供他想要的东西。我看见过一个人站点（如图），他站点上的留言簿每天都有很多人留言为他提意见，而他也认真地在那里回答网友的问题（红色字体为他他对别

人的回应)，这样一来，他就能和访问者进行充分的交流，放上网民需要的信息。

二、在明显的位置摆上联系方式 通常是你的电子邮件地址，有些人为了方便业务来往，公司地址、联系电话也让别人容易找到。最后在不同的栏目自动加一个邮件的subject（主题），让你收信的时候有个大概了解。对访问者的邮件要答复及时，最好是在邮件服务器上设置一个自动回复的功能，这样能够使访问者对站点的服务有一种安全感和责任感。

三、申请投票调查的程序 了解访问者的喜好。投票程序现在很多站点都可以申请，是十分简单的网上商店交互程序，用户只需要点击一下就可以完成，十分方便。但对于要调查的内容的设置要有针对性，不要搞一些空泛的问题。也可以针对有什么热点而投票，吸引别人来看看结果。

四、申请一个详细的统计程序 充分利用程序记录文件，分析访问者的行踪，比如访问者的ip，访问者是从哪里进入你的站点，哪个时间段最多人访问等等。一个好的用户统计程序对经营者分析站点的情况有很大的帮助，可以从一个侧面了解到访问者的喜好，对自己的站点有一个清楚的了解，有利于及时的改变网上商店的内容。总之，你了解得访问者越多，就越有利与你的站点发展。我们在网上做站点，同时也是把自己的站点卖给网民看，他们就是我们的客户，如果他们也不满意我们的产品，怎么能期望他能经常访问你的站点？

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com