

电子商务行业电子邮件营销的五大关键点电子商务师考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645626.htm)

5\_AD\_90\_E5\_95\_86\_E5\_c40\_645626.htm 在电子商务行业飞速发展的今天，扩大会员用户量是各大电子商务网站的当务之急，而残酷的行业竞争，高投入的广告宣传费用，伴随的总是会员的低忠诚度和高流失率。任何一个会员用户对于B2C商城而言，均具有极高的商业价值，如何维护好客户的关系，提升用户的购物体验，减少客户的流失率是电子商务网站成功的关键。作为互联网最重要的营销手段，电子邮件在客户关系维护中发挥越来越重要的作用。在电子商务网站运营中，如下几个环节是大部分网站容易忽略之处，而通过电子邮件开展客户维护工作，能有效提升用户的购物体验，减少流失率：

1. 用户注册时：及时发送欢迎邮件，并简明扼要的介绍网站及所售产品的特色，最好提供具有时间限制的优惠活动，用户注册肯定存有购物的念头，通过注册促使用户产生首次消费；
2. 用户完成交易后：发送订单的确认邮件，同时在订单确认邮件中附上或者另发一封邮件，除了感谢对方的惠顾外还要包括最新的优惠措施或活动，可以和用户已购买的商品结合，例如购买金额达到多少能享受更多的优惠；
3. 获取用户的反馈：在用户收到货物的几天后，发送邮件询问用户使用该产品或服务的感受，可以通过设计问题让用户更容易表达他们的意见，可以把问题按照重要程度排列。同时可以借机询问用户对其他产品的意见。
4. 用户下单后取消订单：用户在加入购物车之后却又离开了您的网站，可以考虑通过邮件询问用户是否网站还有哪些方面需要改进？他们

取消交易的原因？可以对提供建议的用户奖励，这对调整网站的内容和设计都极具参考价值。5. 用户退订邮件：在他们退订网站的Newsletter后，再发送一封邮件，告诉他们您很遗憾失去了这样珍贵的用户，不妨附上特别的优惠，在这种情况下，用户的转化率相当可观的。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](http://www.100test.com)