

盡情展示最佳的一面

【刊載於 Marketing magazine 2012 年 10 月 11 日】

互聯網發展迅速，新技術及應用不斷湧現，改變了傳統銷售及推廣模式。有別於傳統消費方式，越來越多消費者在實體商店了解商品後，更願意到網店購買，這種「買前驗貨」的現象漸已普及。

有調查顯示，香港網上購物市場價值將由 2011 年的 19 億美元增長至 2015 年 25 億美元，而「便利性」是促使消費者網上購物的主因。為進一步了解市場形勢，HKIRC 於今年 8 月進行了 .hk 網站最新使用調查。調查發現，網站在資料更新頻密程度、社交媒體和互動功能都較兩年前有所改善。

然而，網站在流動版本及「無障礙」方面的發展均未見普及，分別僅有 2% 及 3% 的普及率。加上網站使用模式更趨多元化，社交媒體應用漸成大趨勢。

要迎接網上消費潮流，企業及零售商必先建立一個有效的網站，強化網上品牌形象。例如本地及中國內地品牌如能以 .hk 及 .香港 域名設立網站，不但加強品牌的信譽，亦方便接觸海外客群，更輕易打入國際市場。

除了選擇一個合適的域名之外，商家應構思如何有效發揮網站功能，並須適當投入資源發展網上商機。譬如，透過社交媒體加強產品及服務的宣傳，增加客戶互動及投入性；善用網上平台，全面展示商品，並提供各種網上資訊，如最新推廣、優惠情報，以及星級用家分享等，加深消費者對商品的了解，縮短考慮及作出購買決定的時間。

此外，企業亦可提供安全可靠的網上購物，方便消費者足不出戶安心地購入心頭好，亦可透過網站「無障礙」元素，顧及殘障人士及長者的上網需要，擴大消費群。

我相信，企業及零售商要迎接「買前驗貨」趨勢，最基本是要建立有效的網站。因此建議企業選擇合適的 .hk 及 .香港 網站域名，充分利用不同的網上平台和資源，積極配合消費者未來的數碼生活模式。