

B2B电子商务中透明度的重要性

客户越来越喜欢网上采购，因此，企业卖家也越来越接受电子商务作为买卖双方交易的渠道。

对于刚涉足电子商务的B2B企业来说，他们很有必要确定并落实最佳的实施方案。在商业采购中，产品价格虽然始终被摆在第一位，但产品质量、订单履行和客户服务等其它因素对企业买家来说也是至关重要。其中，常被忽视的是透明度问题。

很多企业卖家并不愿意做出价格完全透明的承诺，有的企业卖家甚至没有把透明度当做一回事。然而，企业买家却越来越希望在线上采购前就能够获得全面的信息，尤其是需要统计支出和开支节省情况的企业买家更是如此。因此，企业卖家应当认可并接受客户的这些期望。我们将在这份白皮书中审视透明度在电子商务交易中的重要性，以及透明度如何使买家和卖家双方都获益。

Hybris Software预计，到2020年B2B电子商务将带来...



透明度的真正含义

消费者接受网上购物后，电子商务的发展就开始一飞冲天。研究表明，随着企业买家逐渐在线上开展更多交易，B2B电子商务也将大幅增长。由于B2C电子商务在短时间内接受了透明度的需求，企业买家也希望把他们作为普通消费者的期望带到商业采购中。而目前，B2B市场正在为这种趋势热身。

《工业产品销售》2017年经销商运营调查发现，63%的企业卖家认为他们会优先选择电子商务，这其中，有91%的企业决策者有线上购物的习惯——这两个数字均高于去年。

在2015年的时候，Hybris Software就预计到2020年全球B2B电子商务将创造6.7万亿美元收入，近90%的企业买家会优先选择线上渠道采购。

因此，企业卖家需要提高意识，应当协调好线上和线下门店的产品价格，明确向客户说明他们可能需要承担的任何附加费用。

2017年4月，MRO产品经销巨头固安捷宣布，由于透明度越来越受到关注，公司也将加快落实此前宣布的价格措施。

“产品价格和透明度之间的关系越来越密切，这成为了企业买家与企业卖家争论的来源，但我们不需要这样。”固安捷首席执行官D.G. Macpherson在2017年3月说。

在服务方面，Amazon Business与Visa建立合作关系，为商务信用卡采购提供交易数据。

Amazon Business销售总监Rob Green表示，尽管亚马逊的零售端长期强调透明度，但是“B2B的透明度很大程度上是由透明度较低的传统渠道推动发展的。”

透明度如何提升购买体验

和所有的客户一样，B2B电子商务的企业买家也不希望在采购中不断地绕弯路。在挑选产品时，企业买家希望在网上就能查询到价格。他们不希望费力去寻找、填写表格或者拨打电话咨询。企业卖家们的任务就是需要满足企业买家的偏好。

Amazon Business等电商站点可以为企业卖家提供帮助，把值得信赖的亚马逊客户体验融合到B2B的运营中。Green表示，“Amazon Business的企业买家可以轻松获知他们想要寻找商品的价格，以此来节约更多采购时间。消费者期望这种体验也能向商业采购转移，而这样的转移使我们成为今日的Amazon Business。” Green说。

Amazon Business还有分析功能与定制模板，可以帮助跟踪企业买家的花销，这是吸引企业采购经理的一个主要因素。Green还表示，详细的交易数据能让企业买家接收到更加详细的产品信息，让他们更加轻松地对账。他指出，目前，很多公司仍然手动输入采购数据。

Amazon Business能与主要采购系统整合，提高开销记录生成速度、透明度和准确度。

“开支分析和对账对我们的客户来说很重要。” Green说。

充分利用回购的优势

大多数企业买家的销售涉及到很多企业买家重复购买相同的产品以补充他们库存。透明度有助于这些客户提高他们的支出管理水平。Green指出，即使这些交易也力求“产品合适、价格最优、发货迅速。”

“不论是挑选新商品、回购旧产品，还是挑选具有特定资质的供应商，透明度能让客户对商品有全面了解。” Green说。

而且，想要低价采购大量产品的企业买家还要求折扣，这种需求能够让大宗采购节约更多资金，许多企业都会这样做。

Green补充说明，企业卖家应当及时、主动地提供订单履行、退款退货和客户支持的信息。

Amazon Business可以帮助企业买家向潜在买家更多地宣传他们。Green表示，卖家可以添加公司标志和公司历史，如添加关于SBA、退伍士兵、女性或少数民族所有权的更多资料、证书和认证，使企业买家可以了解个更多亚马逊企业卖家的信息。

与透明度携手增长

企业买家越来越希望将网购的便利性带到自己的采购系统中。他们还希望线上的价格与他们在实体店看到的或者从销售代表处听到的报价保持一致。使用Amazon Business站点，企业卖家可以更加轻松地提供明确信息，抓住B2B电子商务发展的机遇。

电子商务透明度的三个主要因素：



1 产品精良、价格合适

2

及时的订单履行、退款退货和客户服务信息



3

快速可靠、可追踪的运送

关于本报告

本报告中的信息由《工业产品销售》与Amazon Business共同研究制作。统计数据由 Advatange Business Media在2017年5月研究和编制。

关于Amazon Business

Amazon Business是亚马逊上的一站式商业采购站点。不论是新手卖家还是老卖家都可以利用Amazon Business接触企业客户。Amazon Business为企业卖家提供了全套工具来推动B2B电子商务的发展。无论你是小公司还是大型企业，都可以在这里找到新的方法在供应链关系中与专业客户互动。