

揭秘：用户在详情页想看什么

雪芝，剑虹

用户研究

2011年7月8日上海站宣讲



因业务扩展，有一天，TMALL开到了
潘多拉星上…

你仅仅看过阿凡达，但是你从没有去过那里，并不十分了解纳美人。

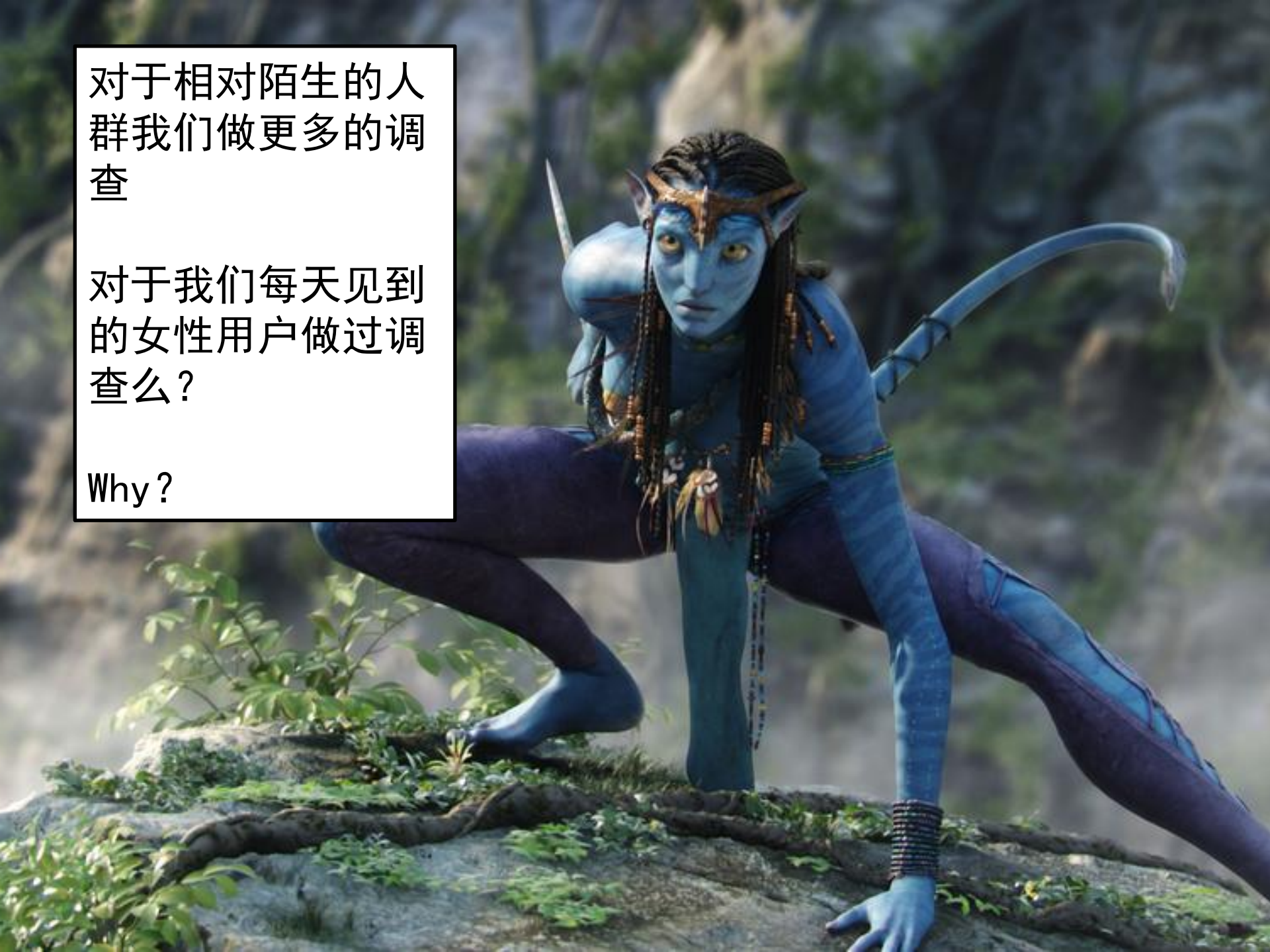
你的网店要怎么办来满足这个市场？

你需要了解什么信息？你的店铺要怎么做店铺装修来迎合他们？

对于相对陌生的人群我们做更多的调查

对于我们每天见到的女性用户做过调查么？

Why？



卖家的一些误区

卖家想：“我的东西很好，我一定要跟买家说说”

白色的波点在天蓝色裙身之上,演绎着活泼鲜活的戏码,为整体带来云淡风轻般清醇的气质.柔和的色彩像眼清澈的山泉一般让人垂涎,那种浑然天成的明媚透彻质感是打造氧气美女的重要因素.

如果您想成为纯氧美人,那么这款优雅的连衣裙绝对会超乎有您的想像,为您带来赫本般优雅迷人的效果.清新的色彩与光泽感极强的贡缎面料相遇,贡缎面料特有的光泽也为整款连身裙带来小华丽的调调,也为您延续纯美的花样年华.

粉红大布娃娃特有的修身版型,面料略带弹性,能够更完美的展现您的曲线美,让您花平常的价格就能享受高级定制般的效果,聪明的您怎会错过如此完美的连身裙呢?!回归纯真年代,做个氧气美女,续写花样年华.

注意:大大的飞袖是整体的亮点,袖子的蓬度才会衬得腰肢更为纤细,保守型的MM不建议尝试本款.柔软的贡缎,配以白色缎面衬里,只有最高级的裙装才具备这样的工艺,极少数MM说会“热”,你当然不能穿着一件这么高贵的裙子骑脚踏车、去市场买菜啊,这么优雅的裙子,当然是踩着高跟鞋,挽着小包包,出入恒温的办公室、餐厅……不同类型的服饰是设计给MM们在不同的场合穿着的,要做一个优雅而得体的美女,当然得先在对的场合穿对的衣服。

小贴士: 贡缎面料比较娇贵,请勿机洗。可随意搭配胸花或者细腰带作为点缀。

研究发现，互联网页面上60%的文字信息用户是不会仔细阅读的

买家想：“who cares”

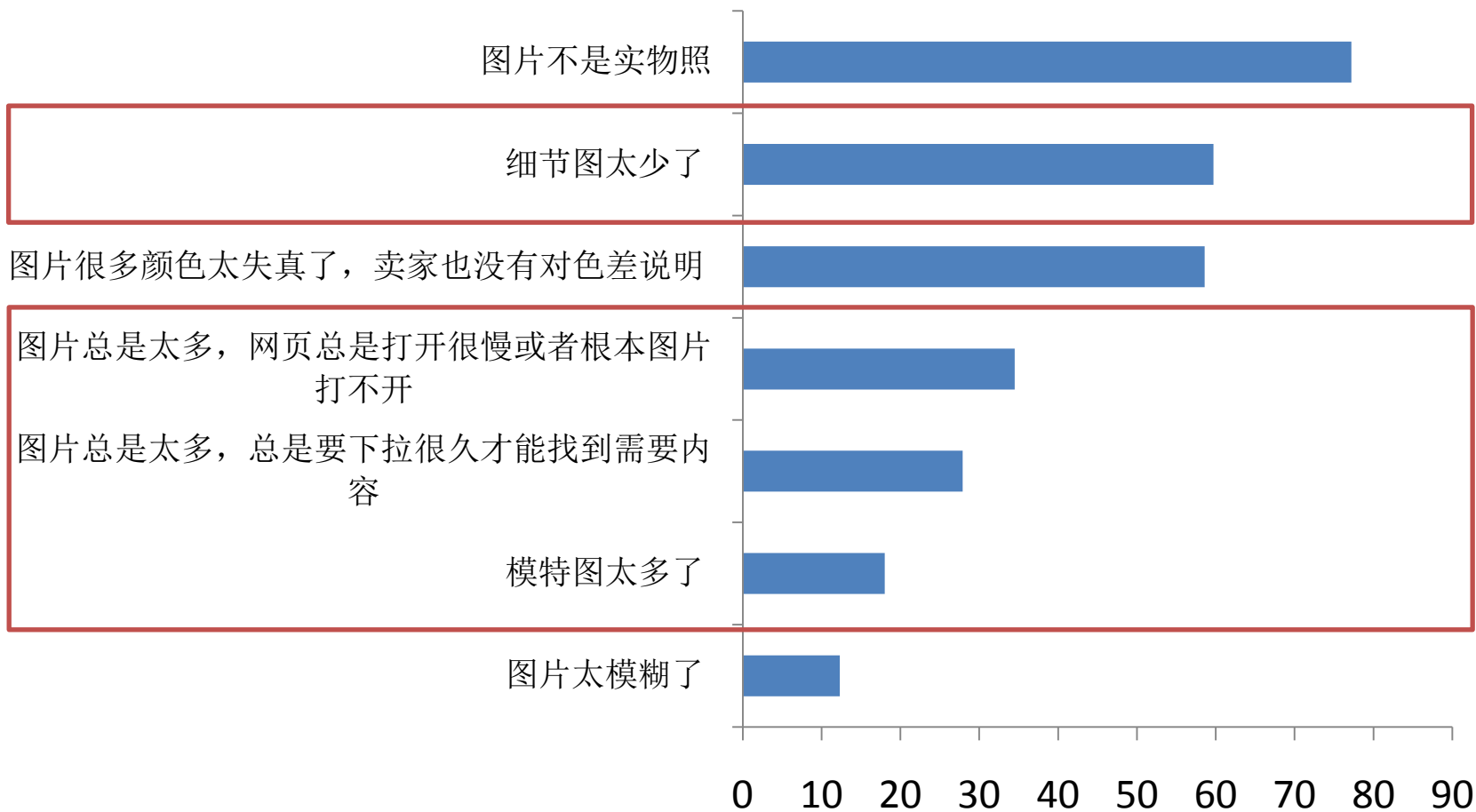
卖家想：“我把好评截下来给买家看好评如潮”

YY很好，上身效果不错，过几天正好穿的嘞 [2010-04-04 23:23:17]	买家： 样 100%
很漂亮，蕾丝边很好看，不错！ [2010-04-04 23:22:14]	买家： 华 100%
快递很快，很讲效率，提前连个电话都没打就毫无征兆的来了，pia pia的，太惊喜了~~~~，买了4件，最喜欢这款了，其他的也都合身，很显瘦，赞啊，以后还来！ [2010-04-04 22:47:33]	买家：最爱的人是你 100%
衣服很不错，发货速度又快，下次在来光临！ [2010-04-04 12:44:43]	买家：tr 100%
上身效果比较好，值这个价格，谢谢掌柜 [2010-04-03 10:39:09]	买家： 100%
掌柜的很诚恳，说话很实在，值这个价格，款式不错，很漂亮喔，谢谢！ [2010-04-03 02:23:58]	买家： 100%
很好，很喜欢，比想像好多了，赞一个！ [2010-04-03 00:10:34]	买家： 298 100%
发货很快，衣服的蕾丝边很漂亮，媳妇很喜欢，推荐一下！ [2010-04-02 23:36:17]	买家： 100%
衣服很喜欢，样子很嗲的。发货速度好快！谢谢卖家！ [2010-04-02 23:27:00]	买家： y 100%
很好看哦。。。这是我买的衣服中感觉质量最好的一件 [2010-04-02 22:53:15]	买家： 呀 100%
掌柜的很诚恳，说话很实在，值这个价格，款式不错，很漂亮喔，谢谢！ [2010-04-03 02:23:58]	买家： B 100%
很好，很喜欢，比想像好多了，赞一个！ [2010-04-03 00:10:34]	买家： xia 98 100%

我们的调查发现，69%的用户都不希望在商品详情里面看到好评的截图。他们的主要顾虑是这些截图信息可能不是真实的

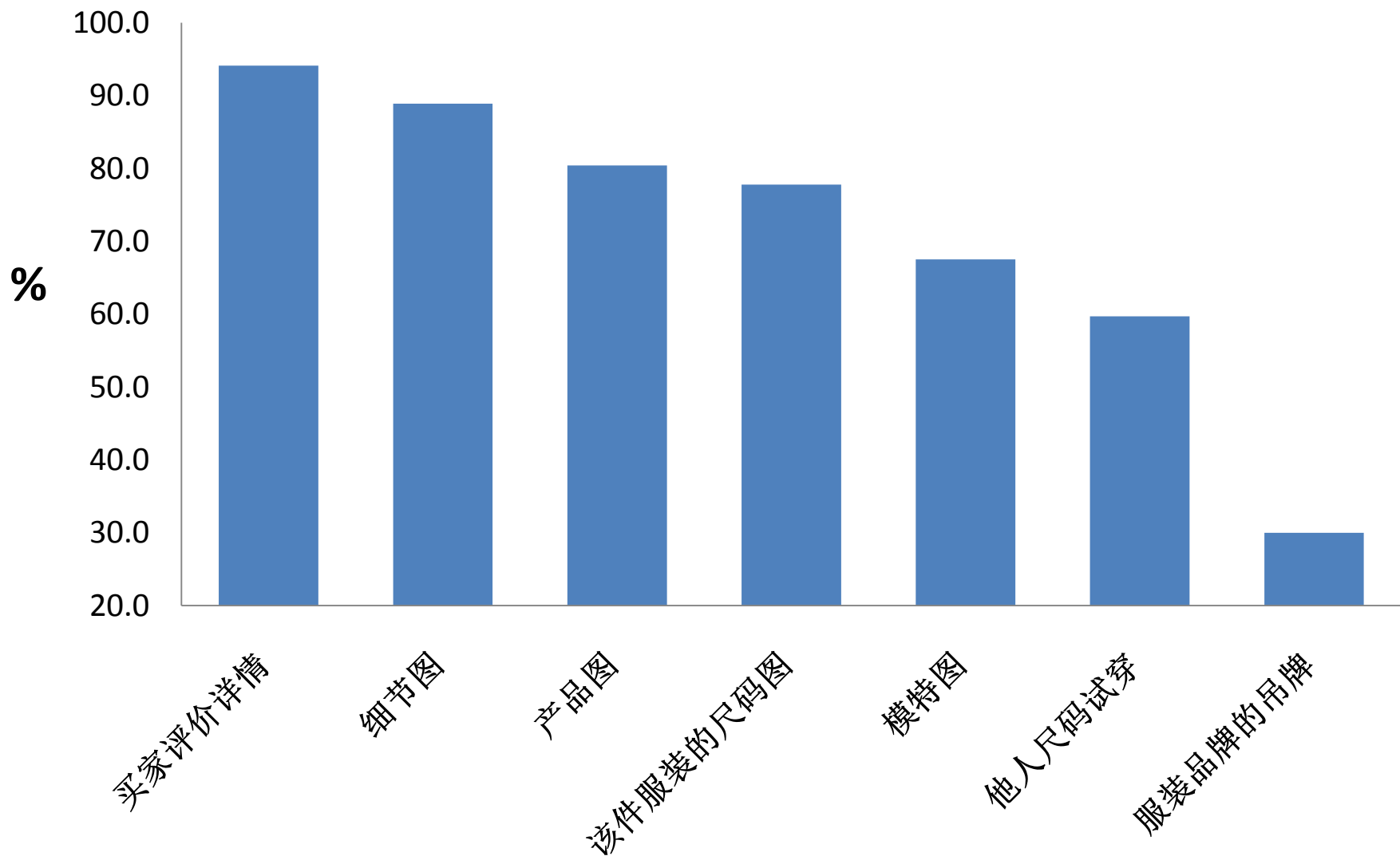
买家想：“who cares”

卖家想：“模特图好看，我要多放模特图”



买家想：“who cares”

买家在详情页中关心什么？





照片不难~

很多照片也不难~

难的是怎么摆在页面上的让买家看了有购买欲

排版

可是买家各式各样，他们喜欢的会不会是各式各样不同的排版？

有没有共性可以总结出来？



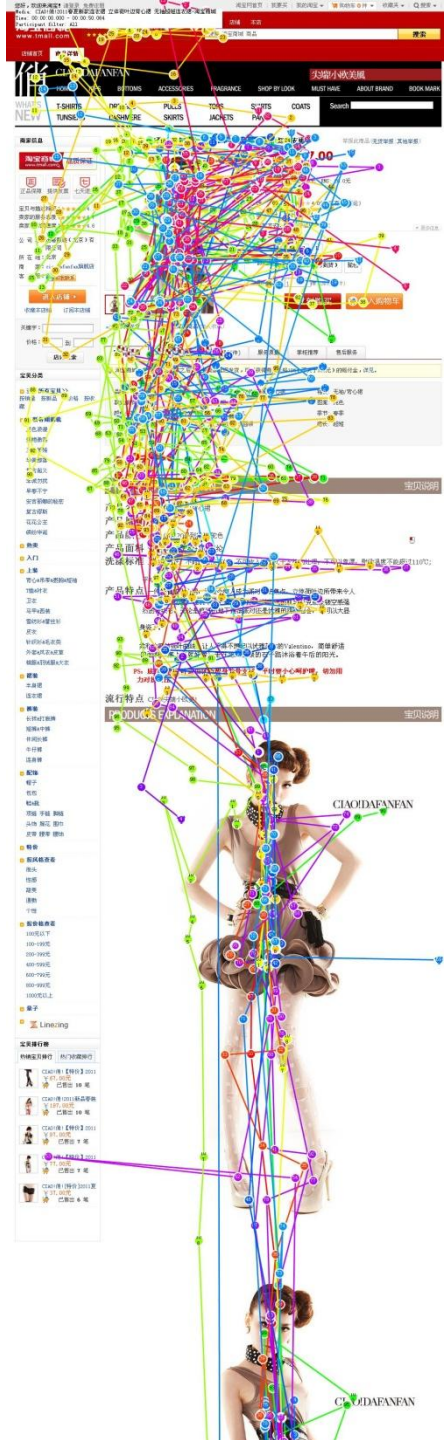


定义品质感

- 符合买家的认知
- 用户大脑能够快速的了解商品



购买欲望 的沙漏



页面长度和用户对页面的
的注视点

我们的研究方法

向商城女装买家
投放问卷，了解
买家的问题

问卷

请用户来淘宝做操
作和访谈，征询设
计和运营专家意见

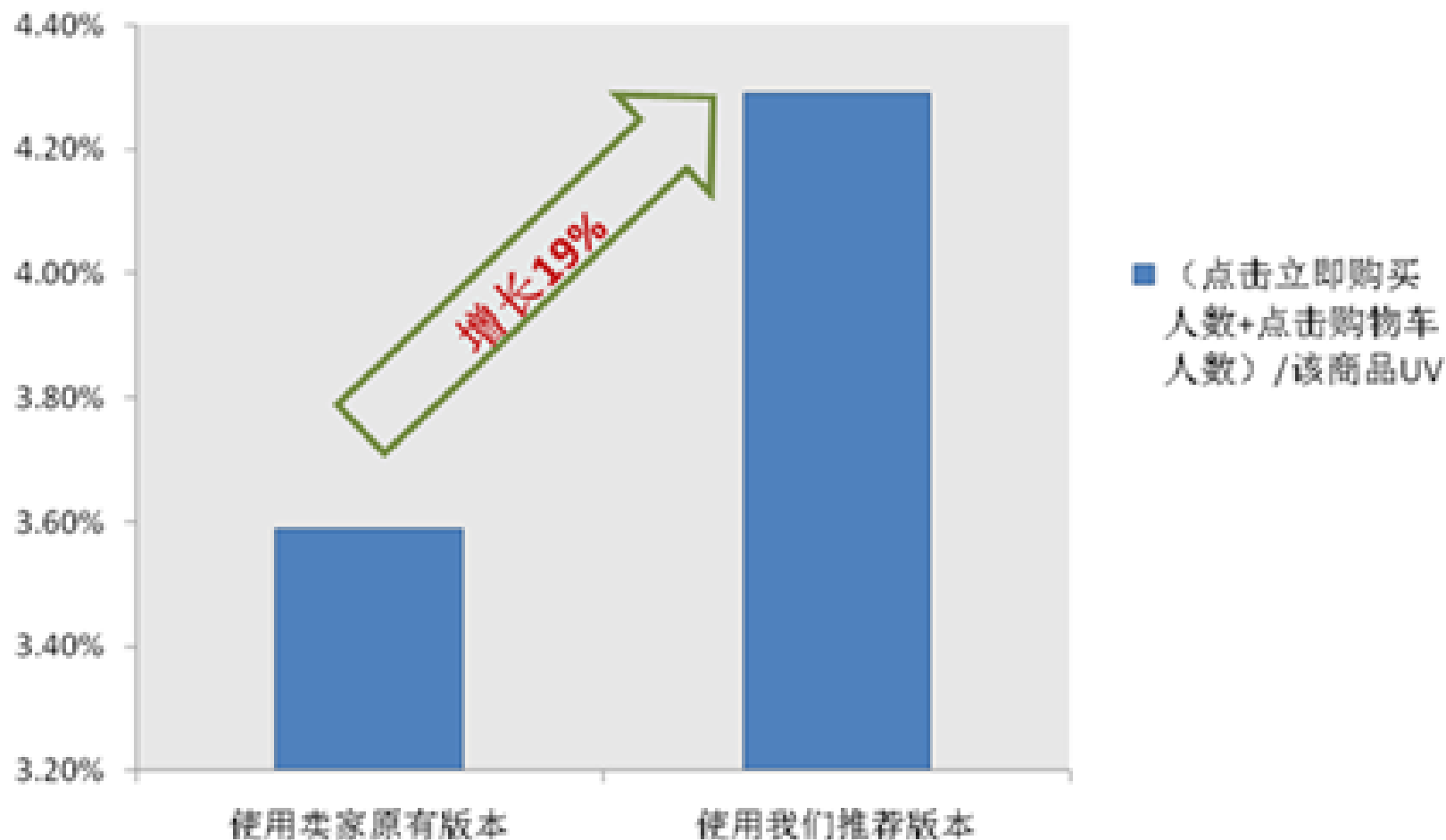
操作

对卖家原有版本和
我们建议的版本同
时上线进行比较

线上



合作商家使用我们推荐的排版进行商品测试后平均购买意愿有提升



A 雪纺上衣



B 花色连体裤



C 雪纺连衣裙



- 图片大小整齐
- 模特图放大数量精简
- 产品图，细节图放大，数量精简，并配可视化图标
- 卖家说明精简
- 模特信息精简，但突出身材参数

- 排版整齐
- 模特图精简
- 产品图精简，配可视化图标
- 卖家说明精简
- 模特信息精简，突出身材参数

① 模特图

② 产品图

③ 细节图

④ 尺寸与模特信息

⑤ 相关推荐

⑥ 卖家说明



模特图



尺寸
模特
信息

产品图

细节图

场景图

卖家
说明

相关推
荐



修改后

原排版

- 排版整齐
- 产品图精简，配可视化图标
- 模特信息精简，突出身材参数
- 卖家说明精简

① 模特图

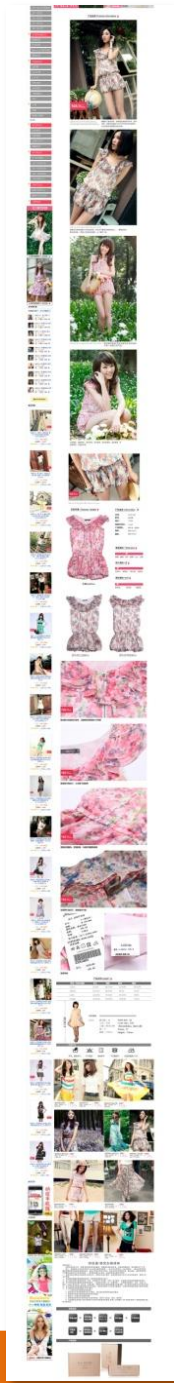
② 产品图

③ 细节图

④ 尺寸与
模特信息

⑤ 相关推荐

⑥ 卖家说明



模特图

产品信息
+尺寸
模特信息

细节图

产品图

细节图

场景图

卖家说明

相关推荐



修改后

原排版

- 排版整齐
- 模特图精简放大
- 配可视化图标
- 细节图放大，配文字说明
- 卖家说明精简
- 模特信息精简，突出身材参数

① 模特图

② 产品图

③ 细节图

④ 尺寸与模特信息

⑤ 卖家说明

⑥ 相关推荐



模特图

产品信息
+尺寸
模特信息

产品图

细节图

卖家说明

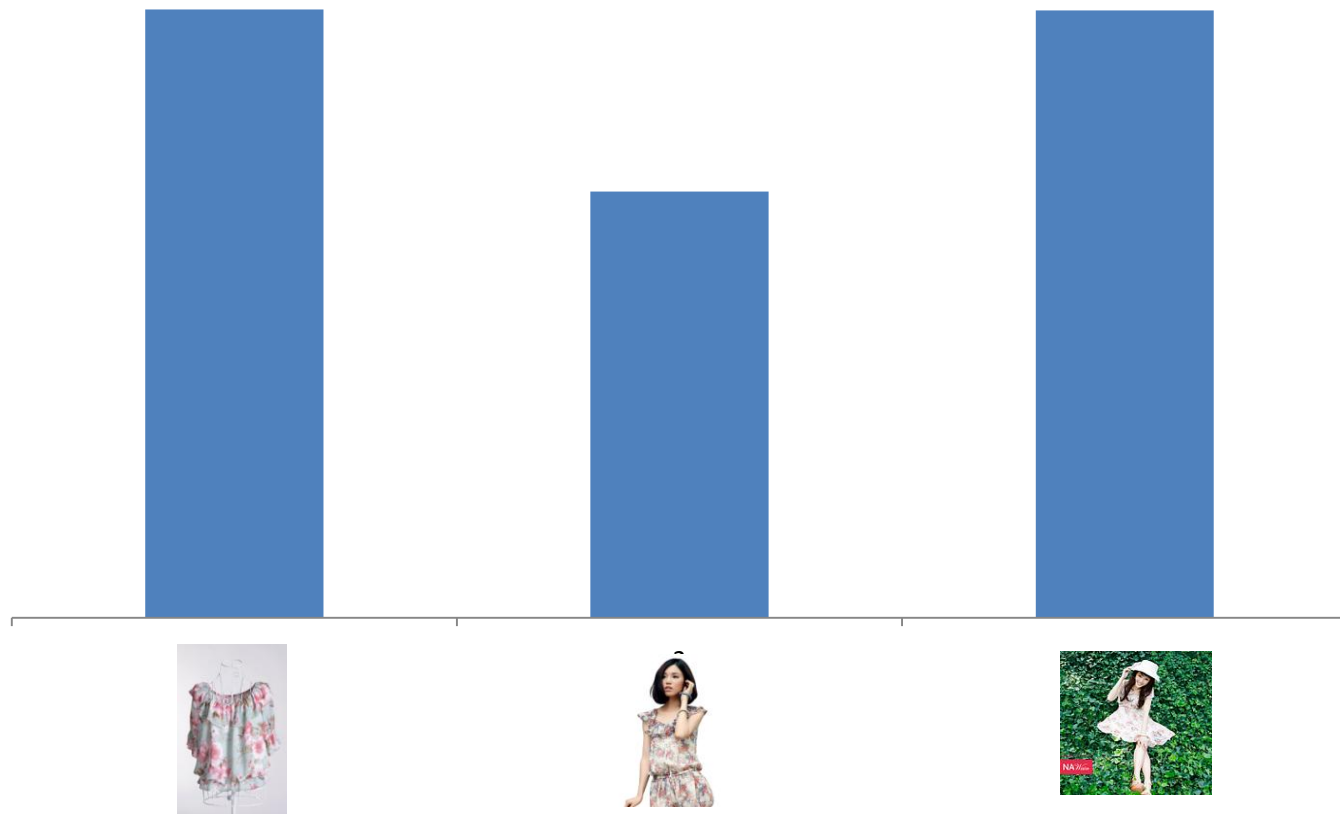
相关推荐



修改后

原排版

转化率提升22%-25%



在店铺转化率没有明显变化的情况下，测试的几款宝贝测试中的转化率比测试前提升了22%-25%

A 假三件



- 图片、文字排列整齐
- 模特图精简放大
- 产品图配以可视化图标
- 增加试穿尺码

B 黑白条纹吊褂衫



- 图片、文字排列整齐
- 不同类别的信息分开呈现
- 模特图精简放大
- 产品图配以可视化图标
- 增加试穿尺码

① 模特图

② 产品图

③ 细节图

④ 尺寸

⑤ 相关推荐

⑥ 卖家说明



修改后



产品说明+尺寸

搭配推荐

模特图

细节图+产品图

相关推荐

原排版

- 图片、文字排列整齐
- 不同类别的信息分开呈现
- 模特图精简放大
- 产品图配可视化图标
- 增加试穿尺码

① 模特图

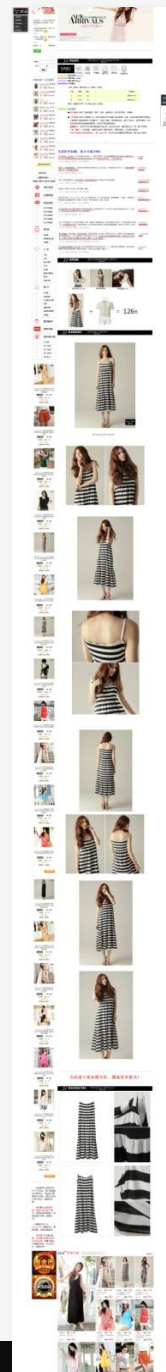
② 产品图

③ 细节图

④ 尺寸

⑤ 相关推荐

⑥ 卖家说明



产品说明+尺寸

评价截图

相关+搭配推荐

模特图

细节图+产品图

相关推荐

修改后

原排版

A 雪纺上衣



- 模特图精简放大
- 细节图放大明确
- 增加试穿尺码
- 增加平铺图

B 雪纺连衣裙



- 各个区块独立
- 模特图精简放大
- 细节图放大明确
- 增加试穿尺码
- 增加平铺图

1 模特图

2 产品图

3 细节图

4 尺寸

5 可选颜色

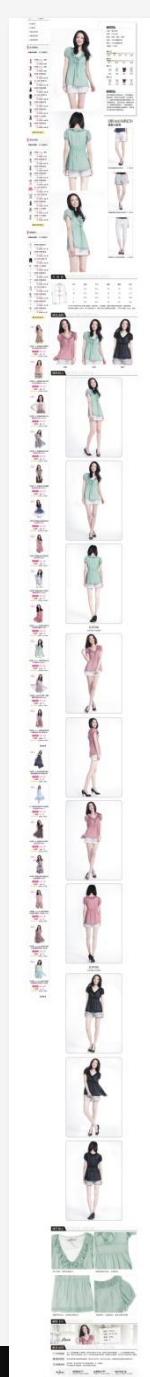
6 搭配推荐

7 模特信息

8 卖家说明



修改后



产品说明+搭配推荐

尺寸

可选颜色

模特图

细节图

模特信息

卖家说明

原排版

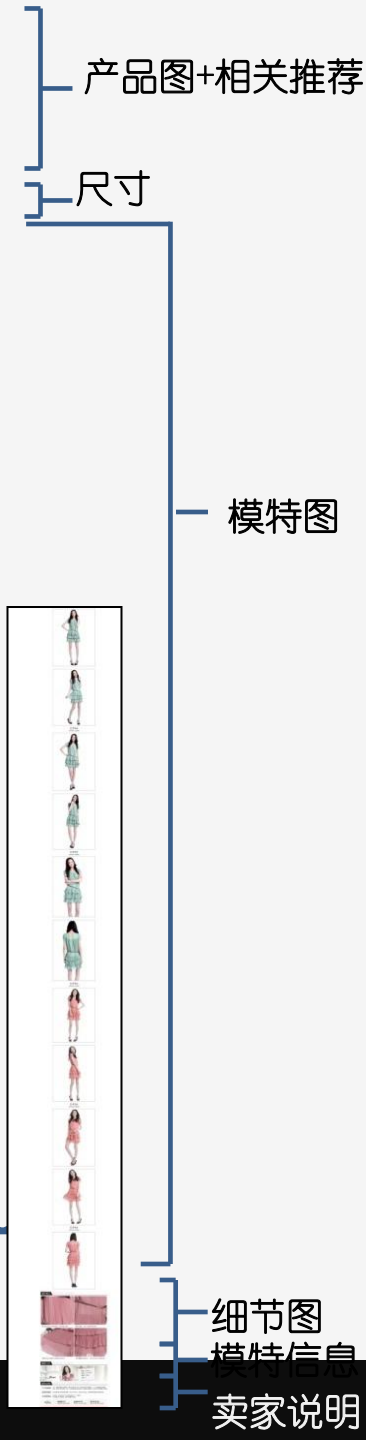
- 各个区块独立
- 模特图精简放大
- 细节图放大明确
- 增加试穿尺码
- 增加平铺图

修改后

- ① 模特图
- ② 产品图
- ③ 细节图
- ④ 尺寸
- ⑤ ⑥ 可选颜色
- ⑦ 模特信息
- ⑧ 卖家说明



原排版



- 产品图+相关推荐
- 尺寸
- 模特图
- 细节图
- 模特信息
- 卖家说明



巨无霸汉堡式排版

店铺活动

模特图

产品图

细节图

尺码描述

相关推荐
&店铺其他说明





店铺活动

模特图

产品图

细节图

尺码描述

相关推荐
&店铺其他说明

营造促销的氛围，
渲染店铺特色

- 促销活动的通告或预告
- 新款上线的通告或预告
- 主推款式的海报
- 大促时可以考虑加入关联营销

一些促销活动例子

年中大促风暴!
折扣HIGH翻天!

加入这个帮派 + 关注掌柜说 = 精美小礼品(超萌零钱包)

邀好友赚佣金 —— 看看你的吸金程度

掌柜说开店大吉 —— 和好友共襄盛举

超萌零钱包

购物零风险

收藏立减3元

[1.8-2折区] 进入特价专区

[上衣日记] 进入特价专区

[裤裙派对] 进入特价专区

[衣裙飘飘] 进入特价专区

NICE TO MEET YOU! 了解OTHERMIX 清新初体验 新客户超爽折扣

30
超30款
Click More
更多

<p>40% off</p> <p>尝鲜6.0折 暴力熊短袖连衣裙</p> <p>129.00 ¥ 77.40</p>	<p>30% off</p> <p>尝鲜7.0折 印花显瘦T恤/opt</p> <p>119.00 ¥ 83.30</p>	<p>40% off</p> <p>尝鲜6.0折 圆领耸肩加长短袖T恤opt</p> <p>99.00 ¥ 69.30</p>	<p>30% off</p> <p>尝鲜7.0折 冷网纱修身连衣裙</p> <p>129.00 ¥ 90.30</p>	<p>25% off</p> <p>尝鲜7.5折 时尚耸肩修身短袖T恤</p> <p>79.00 ¥ 59.25</p>
---	---	---	---	--

满就送 优惠券

温馨提示:请使用购物车购买,以免无法获得赠送优惠券

全场2件包邮

满150送10 满300送20 满600送50

拍下时请注意:

没有券,选择“满就送”

已有券,选择“省**元:组合优惠”

50% OFF

FREE SHIPPING

全场五折

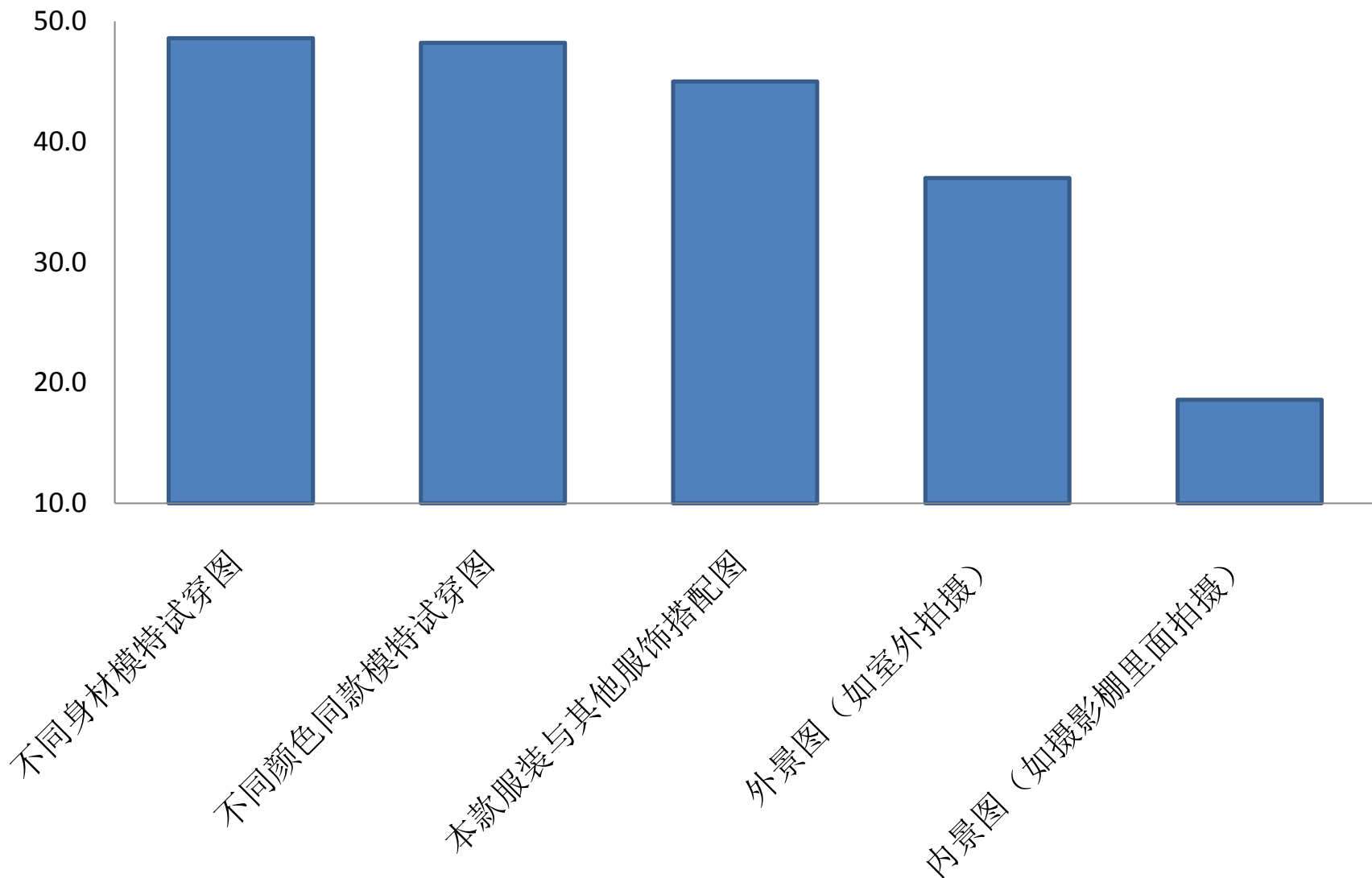
全场包邮



展示上身效果， 激发购买冲动

- 模特符合品牌的定位
- 清晰的大图（全身）
- 呈现正面、背面和侧面的上身效果（每张图片都增加不同信息含量来表现服装）
- 若有多个颜色，以主推颜色为主，其他颜色辅以少量展示
- 排版宽度一致（可以采用拼贴），减少无意义留白

买家想看什么样的模特图？





正面，背面侧面不是机械的摆出几个pose，而是在几个不同的方向展示上身效果。想象买家自己穿上衣服照镜子是要看什么？是什么感觉呢？



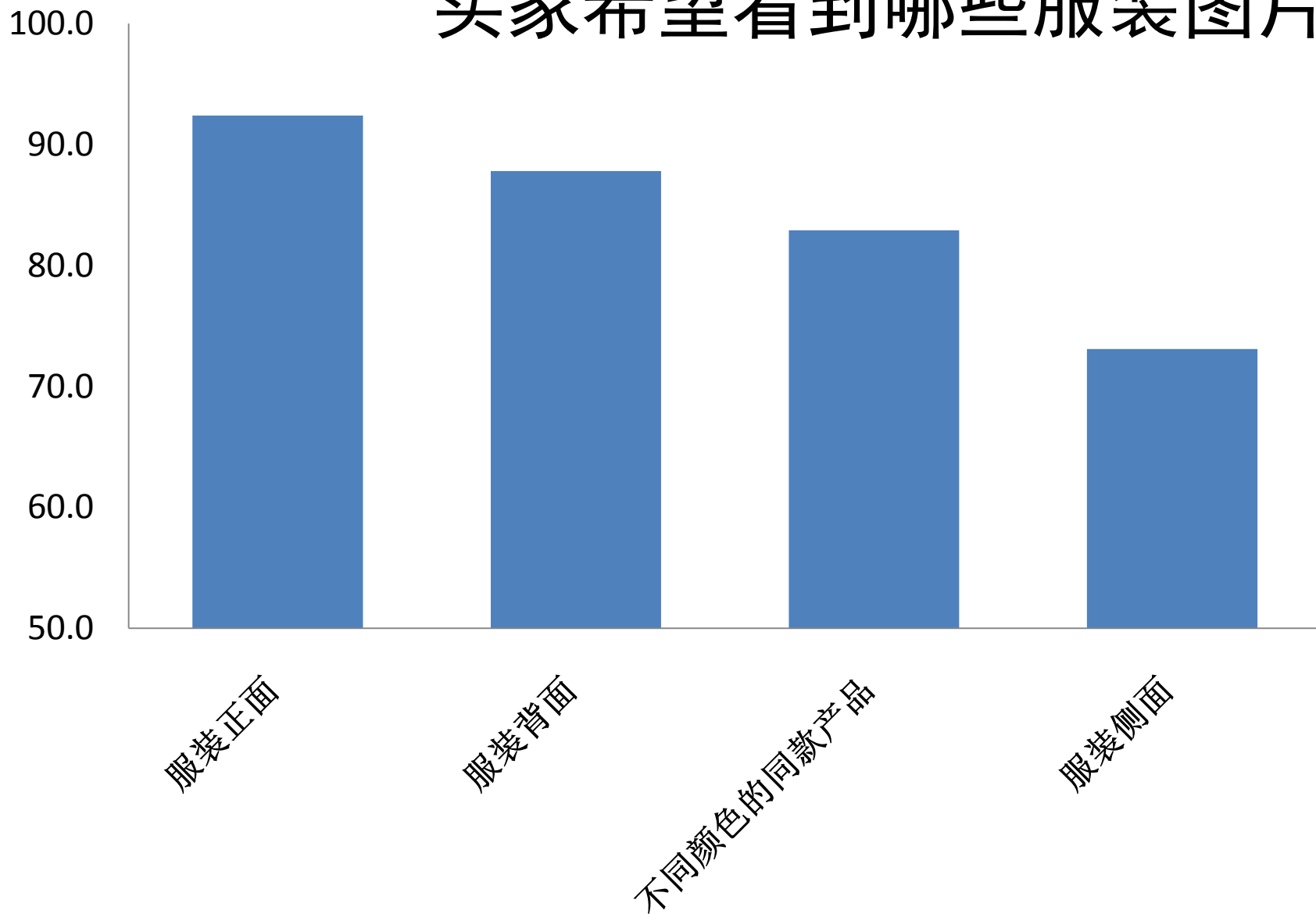
多色款式可以将一个颜色作为主打色，最多两个颜色做较多展现。多色的上身效果可以一字排开展示效果，仅作对比展示。多色的剪裁一致时不需要每个颜色都重复背面，侧面展示。



展示商品全貌

- 产品正面、背面清晰图
- 根据衣服本身的特点选择挂拍或平铺
- 运用可视化的图标描述厚薄、透气性、修身性、衣长材质等产品相关信息

买家希望看到哪些服装图片？



使用时间维持他们的购买欲望沙漏
使用图标而不是文字可以节省买家了解产品的

厚度指 v

- | | |
|--|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 透视 | <input type="checkbox"/> 稍厚 |
| <input type="checkbox"/> 薄 | <input type="checkbox"/> 厚 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 适中 | <input type="checkbox"/> 加厚 |

弹力指数 v

- | | |
|---|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 无弹力 | <input type="checkbox"/> 弹力 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 微弹力 | <input type="checkbox"/> 超弹 |

面料柔软指数 v

- | | |
|--|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 柔软 | <input type="checkbox"/> 偏硬 |
| <input type="checkbox"/> 适中 | |

版型 v



厚度指数



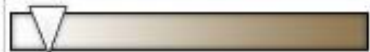
透视 薄 稍薄 适中 稍厚 厚 加厚

弹力指数



无弹 微弹 弹力 超弹

面料柔软指数



柔软 适中 偏硬

版型



衣长





近距离展示商品亮点

- 展示清晰的细节（近距离拍摄）
- 呈现面料、内衬、颜色、扣子/拉链、走线和特色装饰等细节
- 特别是领子、袖子、腰身和下摆等部位
- 如有色差需要说明
- 可搭配简洁的文字说明



细节拍摄要够微距，够细致



帮助用户自助选择合适的尺码

- 该商品特有的尺码描述（非全店通用）
- 模特信息突出身材参数
- 建议有试穿体验（多样的身材）

试穿感受最好能写清楚试穿人的身高体重，三围以及平时经常穿的号码

VIP客户分享



身高: 1.62m
 体重: 53kg
 肩宽: 35cm
 胸围: 84cm
 腰围: 70cm
 臀围: 92cm
 尺码: 3码

“ 韩式修身, 穿着舒适, 工作环境严肃的很, 穿上显气质优雅的小装饰, 系上了些洋气!”

Emily 银行经理



Maki档案
 身高: 1.66m
 体重: 59kg
 肩宽: 42cm
 胸围: 84cm
 腰围: 75cm
 臀围: 95cm
 尺码: 4码

“ 修身显瘦, 韩版加内纱, 衣服宽松一点很漂亮, 穿起来颜色好呀。”

Maki 采购



Shinning档案
 身高: 1.65m
 体重: 60kg
 肩宽: 40cm
 胸围: 95cm
 腰围: 79cm
 臀围: 96cm
 尺码: 5码

“ 买了3件, 这件最喜欢, 我选了5码, 真的自修身效果, 超好呀!”

Shinning 杂志主编

(以上数据均为平铺测量)

参考尺寸

身高153-163CM 体重44-48KG S码

身高153-165CM 体重50-54KG M码

身高155-170CM 体重57-60KG L码

身高155-172CM 体重62-65KG XL码

身高155-172CM 体重68-72KG 2XL码

身高155-172CM 体重73-76KG 3XL码

以上尺寸是根据这款YY的买家们的总体情况给出的大概意见

但因为每个人的骨架不一样

所以最终的码数需要亲来决定

试穿人	身材尺寸				试穿感受
	身高/体重	三围	平时穿衣尺寸	试穿尺寸	
LILY	168/94	80/62/85	S	S	宽松版型, 面料很舒服
芳芳	155/98	82/69/90	S	S	很宽松
林林	167/108	84/68/93	M	S	整体宽松
斯斯	160/115	89/70/95	L	S	整体宽松, 合适
木木	165/134	97/86/101	XL	M	整体宽松, 合适
总结	此款偏大2码, 弹性好, 下摆有橡皮筋收紧				



增加用户浏览侧门， 体现专业化品牌化服务

- 搭配单品、系列款式的推荐
- 物流、退换货和导购信息
(如运用流程图和图标描述退换货)
- 其他店铺信息的言简意赅的文字信息 (如体现专业性的厂房, 精美的包装)

我还有其他重要的东西一定展示给买家…
该放在哪里呢？



- 这些信息要表达的是什么？
- 我现有的图片和文字能不能表达这些内容？
- 用户真的需要这些内容么？
- 是不是和我整店相关的？
- 会不会大量的增加页面长度？

平时我们吃的汉堡它不能无限高。
汉堡也不是所有料加进去都能提升美味。

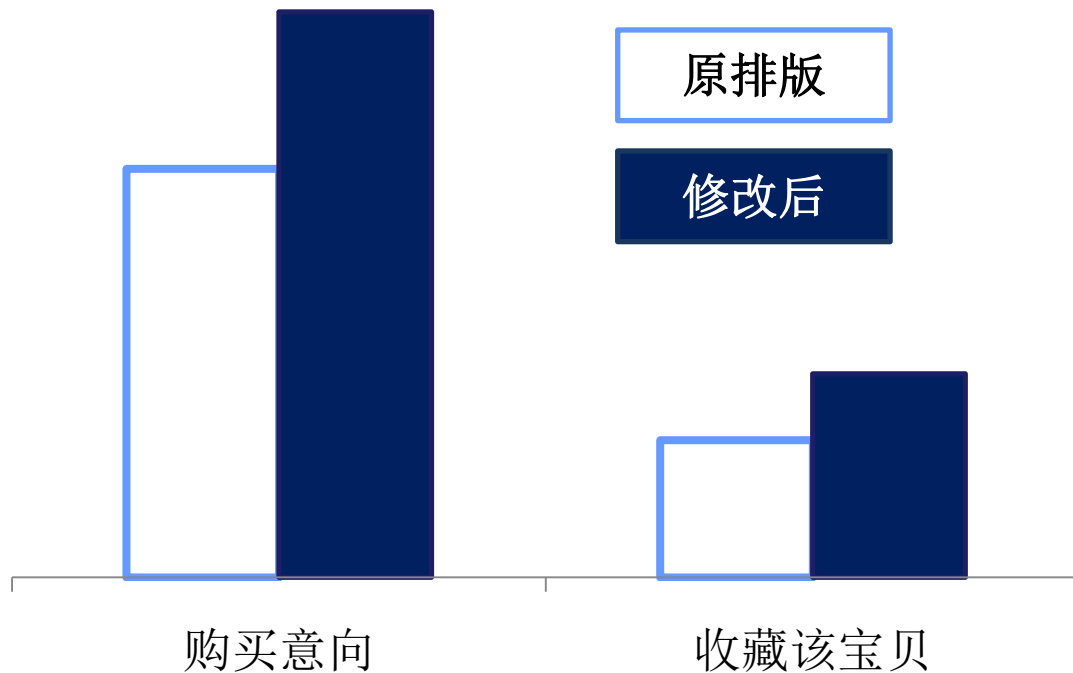
万灵药？

我们的研究对象：

女性买家18-35岁，研究款式为大众款

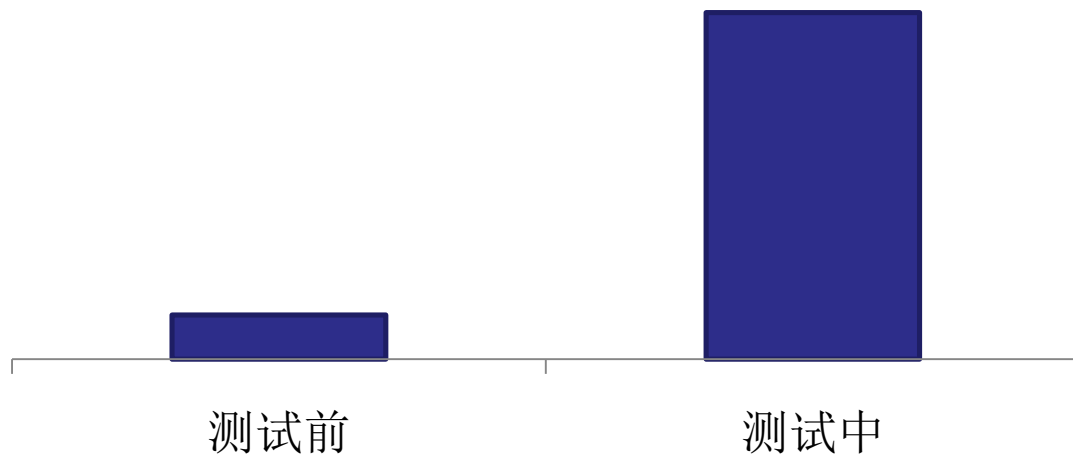


The Super Star



排版改变店铺品质感
客单价高，提升多

提升28%的购买意向和
22%的收藏率
转化率提升1倍多



The Weirdo

JenyVays 2011夏装新款 黑白条纹吊带裙复古波西米亚长裙连衣裙

[举报此商品](#) [举报](#)



价 格: 139.00

促 销: 店铺vip 卖家促销: 99.00 元

至浙江: 快递: 5.0元 EMS: 5.0元

已 售 出: 1863 件

评 价: ★★★★★ 4.6分 (已有777人评论)

送 积 分: 单件送 69 分

特色服务: [🔍](#)

付款方式: [👉](#) 支持信用卡付款

[更多](#)

尺 码: S M

颜色分类:

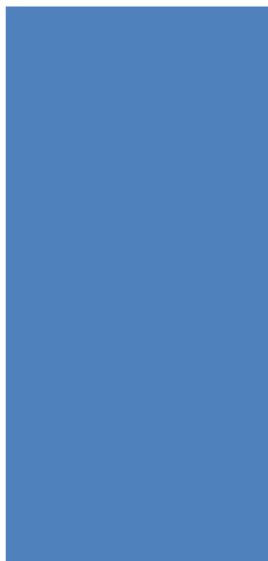
数 量: 件 (库存558件)

立刻购买

加入购物车

[分享给好友](#)

[收藏该商品](#) (710人收藏)



测试前



测试中

改变排版对
转化率没有
影响

万灵药？

排版受到店铺成熟度，货源，模特展现，是否在做大促等因素的影响



大众款外其他特色款式需要注意的几点

妈妈装：材质，尺寸

特体服装：身材

个性化服装：设计感，独特性



想看看你的店铺
整容/瘦身后是否
有惊人效果？



我们的第二阶段卖家试用

- 我们将在全国范围内选取30家左右的淘宝商城女装店铺参与我们的推广活动。我们将为入选的卖家提供排版的修改建议和咨询。
- 参与推广活动的卖家需在以下几个方面配合：
 1. 网页设计师有意愿和能力按照我们的模板和建议修改参加推广商品的宝贝详情页排版
 2. 有摄影团队可以按照我们的要求提供补拍图片
 3. 愿意和用户研究同学共同商讨并提供实战经验
 4. 愿意作为成功的范例供其他店铺学习

重要时间点

7月8日到7月24日修改十款以上当季排版



7月25日到9月25日测试



9月25日至10月中结果汇总