



在网络世界中， 您需要说相同的语言

为什么使用客户的语言可以提高转化率



新的世界秩序

数字化转型本来已是零售品牌的首要任务, 新冠肺炎病毒只是加快了他们对在线业务的迫切需求。

在这个新的世界秩序中, 零售品牌亟需提供全方位客户体验。他们必须通过消费者偏好的渠道和购买方法 (如实体店或在线) 交付这些体验, 才能满足客户的期望。

眼看传统市场增长受限, 零售商开始转向通过在线业务拓展国际市场, 还能节省建造实体点的成本。



优化国际市场客户体验

虽然在线零售为进入国际市场提供了一条捷径,但仍存在许多挑战。时至今日,无论全球消费者身处何地,他们都需要一种高度个性化的流畅体验。

如果网站不能满足这些期望,潜在消费者将离开网站或者放弃购物车。

CSA Research 发布的“**看不懂,不购买**”报告发现,非英语系国家/地区的消费者希望看到本地化网站,这样他们就可以用母语轻松浏览和购物,并使用熟悉的交易选项。

在竞争异常激烈的电子商务市场,缺乏全面本地化的网站是阻碍成功的一项重大因素。

RWS 可在此助您一臂之力。

RWS 全球语言服务和技术可以满足零售商的特定需求。凭借出色的人工翻译和机器翻译、内容优化、数字内容管理以及专注于满足您个人需求的服务交付团队,您可以比以往更快地把握全球市场机遇。

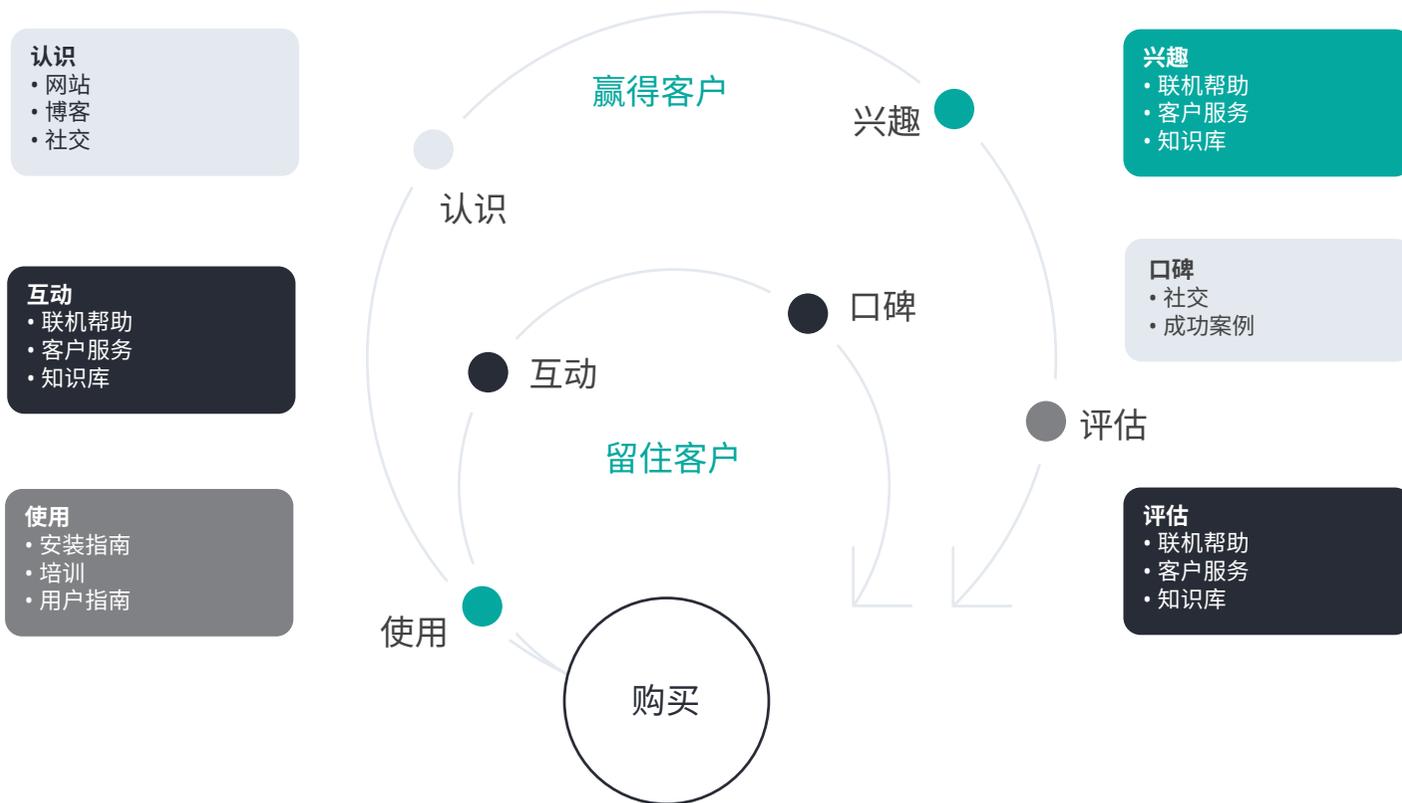


消费者更喜欢真正的在线体验

全球零售品牌需要在购买旅程中全程使用客户的语言。

CSA Research 报告证实了不本地化内容会产生的重大影响:

- 75% 的消费者更喜欢以其母语显示的内容
- 60% 的人很少或从不从纯英文网站购物
- 73% 的人更喜欢以其母语显示的产品评价



本地化结算至关重要

金融服务公司 Stripe 的研究报告“**2020 年欧洲结算状况**”指出, 许多欧洲电子商务网站忽视了在线购买流程中的关键步骤: 结算。

缺乏本地化结算和熟悉的交易服务对消费者来说是一个重要问题:

- 74% 的结算未翻译成当地语言
- 81% 未能提供本地化的付款方式

每 10 单销售中有 9 单销售在结算页面上失败, 由此可见, 不进行本地化的结账会导致大量客户流失和收益损失。这种收益损失不仅是直接损失购物车中商品的价值, 还有潜在新客户的终身价值。



在网络世界中, 您需要说相同的语言

本地化的价值

实际上, 大多数零售商只能提供有限的本地化体验, 满足最常用的语言需求。在所有其他条件相同的情况下, 提供本地消费者体验的零售商通常会脱颖而出。

但是, 本地化可能会令人生畏, 因此需要寻找建议。

根据我们的经验, 一刀切的方法不适用于零售和电子商务。我们的专家将对您的源语言网站或应用程序进行评估, 以确保内容经过优化适合翻译。然后, 我们会根据您的需求定制方法, 并提供久经考验的语言技术和专业翻译服务。

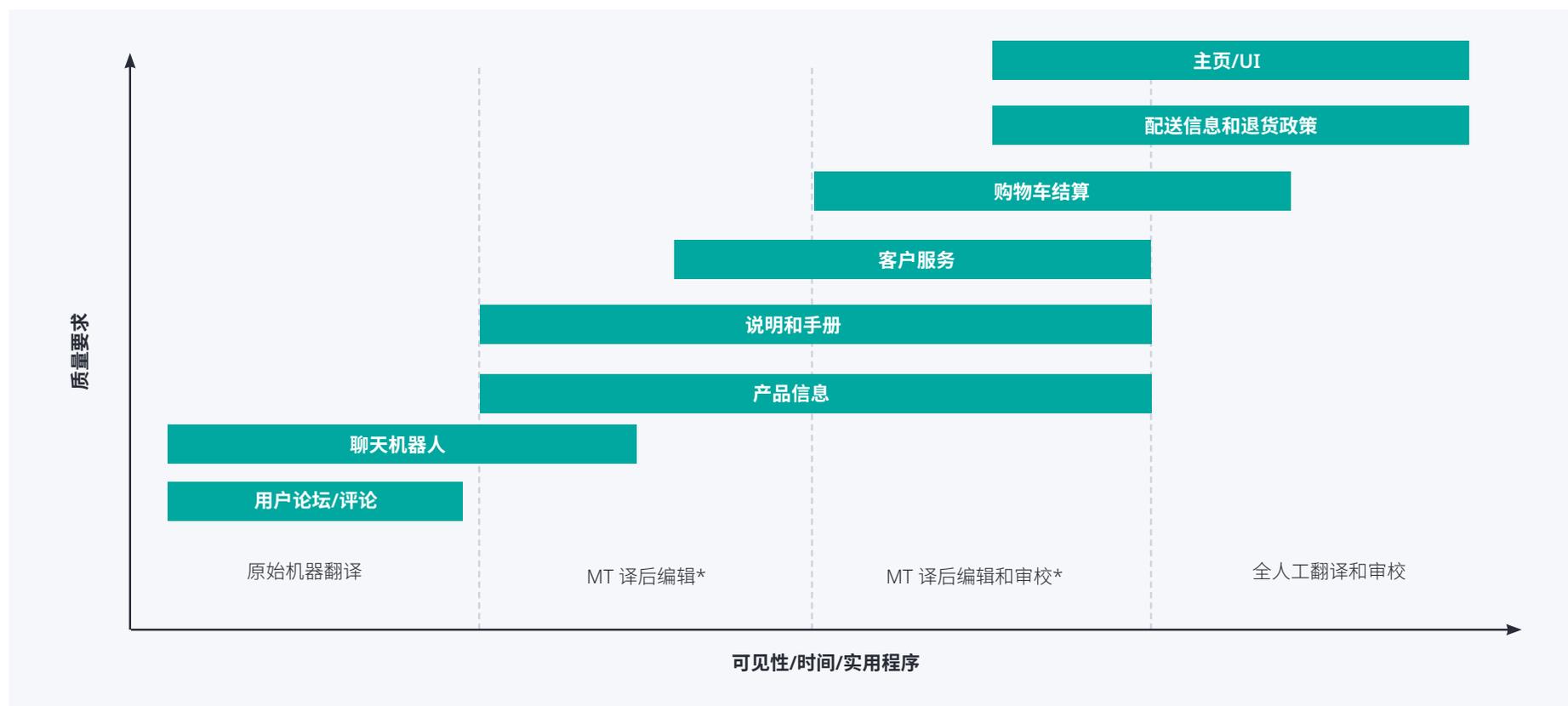
本地化也不必一次性完成。交错式方法非常有效, 让您能够平衡投资、增长和地域扩张策略。

我们可以帮助您制定内容本地化策略, 同时考虑:

- 每个地理位置、区域和每种语言的收入、产品 SKU 和利润率
- 后勤和交付机制
- 内容寿命和类型 (静态或动态)

RWS 方法

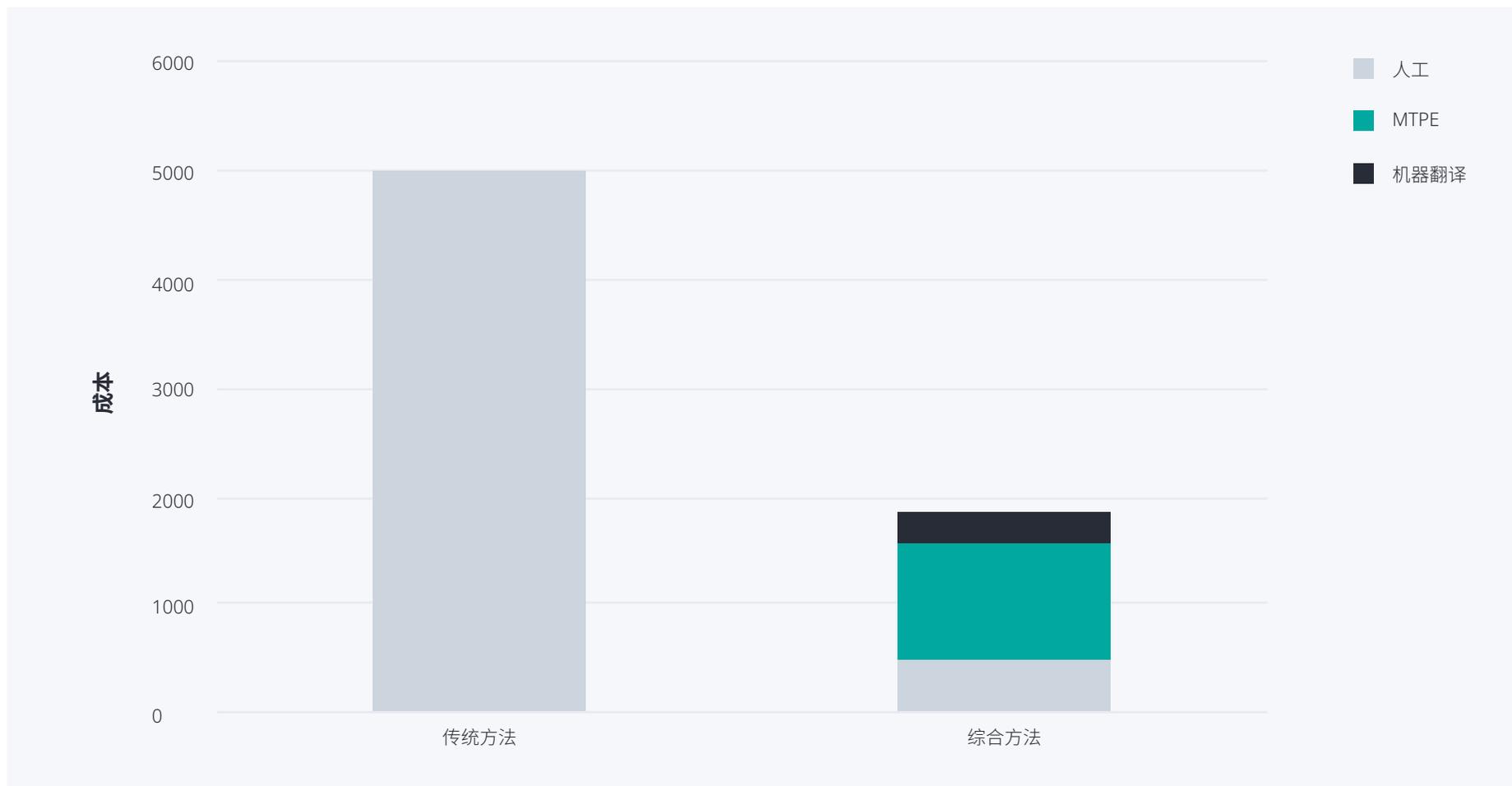
我们提供一系列专为您的需求而定制的技术和服务。



** 只有当机器翻译语言不可用时, 才会用人工翻译代替机器翻译 (MT) 译后编辑 (PE)

定制的混合解决方案可提高成本效率

这个图表显示出与传统方法相比, 使用混合方法本地化一个小型网站 (50,000 字) 可以显著节省成本和提升效率。



零售和电子商务解决方案

我们在翻译和内容解决方案方面的专业知识使我们具备得天独厚的优势, 可帮助您打造流畅的购买体验, 并通过引起共鸣的信息吸引国际受众。

语言服务

由零售主题专家提供适当规模的翻译和本地化服务, 满足客户对质量的期望。融合本地化的媒体制作和咨询后, 完整的数字体验能够跨越多个市场。

全渠道营销解决方案

体现正确的文化和语言差异, 同时保持品牌真正的声音。跨越不同渠道、媒体和语言, 在全球各地交付零售品牌的各种内容。

机器翻译和翻译效率

将自动化与人为参与相结合, 可以提高译员效率, 简化翻译流程, 同时大规模快速提供敏捷的操作。

网站内容与体验管理

网站内容管理、数字多媒体管理、锁定目标、测试、个性化与本地化相结合, 通过不同渠道交付内容。

RWS 翻译管理技术

利用自动化工作流、机器翻译、术语数据库、翻译记忆库, 同时与外部业务系统集成, 从而简化本地化流程。

连接器帮助提高翻译效率

RWS 提供 50 多种连接器 (包括 Shopify 的连接器), 用以连接整个业务的不同系统, 同时消除手工任务。网站、电子商务、用户文档、需求申请和实时咨询都可以与 RWS 翻译服务和技术集成。

我们为您的需求量身定制方案, 匹配您的内容更新频次、所需的质量水平和预算。我们的灵活性让您自在而为, 迅速适应客户不断变化的需求。



Under Armour

挑战

Under Armour 委托我们改编诗歌，在其“Unlike Any”营销活动中对开拓性女运动员致敬。

优秀的朗读艺术家与六位 Under Armour 运动员配对，为每位运动员精心撰写并朗诵受其事迹启发的诗歌。

创作的诗歌涵盖广泛的文体技巧和形式，包括散文诗、经典押韵对句诗、头韵形式和意识流文体。

作为 2018 年冬季奥运会的一项活动，RWS 营销解决方案在短短三周内将诗歌改编为九种语言，在 20 多个国家/地区传诵。

解决方案

RWS 随后从其人才库中精心挑选出深谙本地市场并有诗歌内容创作专长的文案写作者，由他们分别负责每首诗歌的翻译工作。

为求真正贴合目标市场，引起受众共鸣，Under Armour 要求 RWS 不仅要内容翻译成九种不同语言，而且要进行改编，也就是创译。

RWS 随后以 70 多种形式进行编辑润色，向包括电影院、社交媒体、电子商务和零售环境等各个客户触点投放。

联合利华

挑战

当涉及电子商务和零售网站时,品牌化至关重要。在网站上,品牌可以激发信任、提高知名度并推动客户体验。

内容和本地差异决定了客户如何与品牌互动和对品牌的感受,因此了解客户行为并据此采取行动是打造品牌的关键。但是,改革一个拥有 30 年历史的品牌会发生什么事情?

联合利华面临的一个重大挑战是,不仅要向 190 个国家/地区的 16.9 万名员工推广新形象,还要向全球各地的第三方公司推广,同时还要确保新形象在未来从商务名片到产品包装的所有沟通中得到一致的使用。

解决方案

通过使用 RWS 的 BluePrinting® 技术,网络团队可以确保,无论页面内容如何,均能呈现同一品牌 - 尽管网站在多个层次上包含一百多页的内容。

如果某个部分发生了变更,它会立即传递到站点的所有其他相关部分。新徽标正式上线,仅在几天后联合利华就使用新徽标指南推出了第一个广告。

在新网站上线后短短的三个月里就吸引了 40,000 万名独立访客。



为何选择 RWS?

- 前 36 强电子商务和零售公司中的 27 家选择与 RWS 合作。
- 阵容强大的专业内部译员团队,拥有丰富的零售和 CPG 专业知识。
- 这是业界首屈一指的解决方案,可为实体店中的匿名客户提供个性化体验,为线下客户带来在线体验。
- 集成式技术堆栈可实现产品和营销内容的个性化客户体验交付。
- 可扩展、可兼容的语言管理技术领域市场引领者。

了解有关零售和电子商务的更多信息

[rws.com/cn/retail](https://www.rws.com/cn/retail)

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响。在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术,解决企业的语言、内容和市场准入挑战,助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美,涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业,我们的办事处遍布五大洲,致力于为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年,总部位于英国,在伦敦证券交易所监管市场——AIM (另类投资市场) 上市,股票代码 RWS.L。

有关更多信息,请访问: www.rws.com/cn。

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。