



他们的身份

CAROLINA
Rustica

www.carolinarustica.com
康科德城, 北卡罗来纳州
12 位员工
离线和在线
手工铸铁家具

他们需要什么

- 在互联网上建立业务
- 利用互联网资源进行有效营销
- 扩大客户群
- 改进网站和购物体验

他们做了什么

- 于 2002 年开始使用 **Google AdWords**
- 将 **Google Analytics** (分析) 跟踪功能加入他们的网站
- 安装 **Google Checkout** 作为一种付款处理方式
- 为 **Google Base** 建立了两种供稿
- 以基本方式开始, 然后逐步开发复杂的广告系列
- 结合使用 **Analytics** (分析) 与 **AdWords** 来测试、优化和跟踪广告系列
- 根据来自 **Google** 产品的数据提高营销支出
- 根据 **Analytics** (分析) 使用数据改进网站设计
- 使用 **Analytics** (分析) 和 **Base** 降低成本 (两者均免费)

他们获得的成就

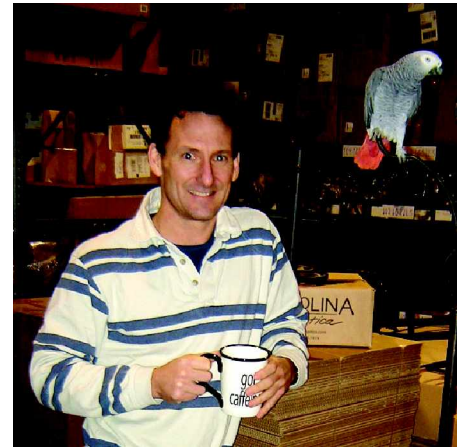
- 提高销售额: 50% 的年增长率
- 增加转换率: 转换率增加了 20%
- 降低交易成本: **Google Checkout** 将每笔交易成本降低了 2.5
- 增加点击量: 约有 30% 的点击量来自 **AdWords** 广告

趁热打铁

Carolina Rustica 使用 **Google AdWords**、**Analytics** (分析)、**Checkout** 和 **Base**, 转换率增加了 20%, 总销售额提高了 50%。

人生转变

理查德·塞克斯顿从未想过自己会成为一名企业家, 更不用说成为一个家具店老板。但获得 **MBA** 学位并在公司打工 4 年后, 他越来越对自己的职业生涯感到不满。终于, 在一次去尼泊尔的旅途中, 理查德决定要对自己的人生作出重大改变。回来后, 他辞去工作, 搬回了他在北卡罗来纳州的老家, 开了一家小家具店。然后他开始学习销售家具。



“听起来很俗套, 但这确实是‘我一生想要做什么’的顿悟”, 理查德说。“我对经营零售店一窍不通。我们只是卖一些我们喜欢的家具: 如铸铁床这样的美国经典家具, 及一些亚洲进口家具。这完全是场考验。或者更确切地说是压力测试。我们在学习过程中犯了很多错误, 但也有过一些正确的决断。将我的宠物鹦鹉 **Magoo** 带到办公室、开始上网并选择使用 **Google** 产品, 成为了我们的三个好开端。”

铁定的市场

1998 年, 理查德为他的家具店推出了网站, 在线销售一些较为畅销的品种, 如铁床。“销售额上升了”, 他回忆说。“我们很快就需要专门的网站工作人员。由于需要, 我们在 2000 年将 **Carolina Rustica** 作为单独的网站推出, 专门销售铁制家具。通过网络, 我们能接触到更多受众, 开始为能够吸引潜在客户的营销活动投资”。理查德微笑着加了一句, “我们就是我”。

带着他一个人的营销部, 理查德在 2002 年开设了 **Google AdWords™** 帐户并一直自己管理该帐户。投资 **AdWords** 的好处立竿见影”, 理查德说。“渐渐地, 我学会了如何优化广告效果, 如何管理关键字并使其具有针对性。我对结果感到非常满意。我们的销售额每年增加 50%。似乎我每次登录 **AdWords** 都有新功能出现, 帮助我更好地管理帐户”。

理查德此后又注册了 **Google Analytics™**, 这是一个免费工具, 可对各种重要网站指标进行全面分析, 并与 **AdWords** 结合使用来跟踪访问者是如何到达 **Carolina Rustica** 网站并如何与网站互动的。这两项数据为他如何更好地构建网站并将这些访问者转换为客户提供了有用的信息。“我们一边收集信息, 一边用了解到的信息优化策略并重建网站”, 理查德说。“我们了解每个网页和每个 **AdWords** 广告的价值, 可以不断改进我们的整体营销方式。现在, 我已被这种营销方式宠坏了, 因为我可以快速算出我的投资回报率。这种方式将我们的转换率提高了 20%”。

“到目前为止”, 理查德继续说道, “我们没有设定使用 **AdWords** 的支出上限, 因为它太有效了。对 **Analytics**, 我也是这样说, 但它是免费的”。

关于 Google AdWords

Google AdWords™ 是一个基于效果的广告计划，可让大小企业在 Google 及其合作伙伴网站的网络上投放广告。全球成千上万的企业使用 AdWords 按照每次点击费用 (CPC) 和每千次展示费用 (CPM) 投放文字、图片和视频广告。构建在竞价系统基础上的 AdWords 是一个可有效控制成本并经济有效地吸引潜在客户的广告计划。有关详情，请访问 <http://adwords.google.com>。

关于 Google Analytics (分析)

Google Analytics (分析) 是一个免费且功能强大的网络分析工具。它可以准确跟踪访问者、推介连接、搜索引擎效果、电子邮件促销甚至离线活动。利用直观的报告，Analytics (分析) 帮助用户关注营销资源、改进网站导航并获得较高的投资回报率。它衡量 AdWords 和非 AdWords 广告系列的成功度，展示哪种广告和关键字能带来最佳效果。有关详情，请访问 <http://www.google.com/analytics/zh-CN/>。

关于 Google Checkout

Google Checkout™ 是一种快速、方便的结算方式。在线商户使用 Checkout 处理订单并向客户的信用卡或借记卡收取费用。购物者只需一组用户名和密码即可快速、安全地完成购物。Checkout 还可以与 Google 的搜索广告计划 AdWords 协同工作，帮助商户通过在线销售和营销过程提高销售额并减少费用。有关详情，请访问 <http://checkout.google.com/sell>。

构建信任

在不断向 Carolina Rustica 网站添加改进功能的过程中，理查德开始使用 Google Checkout™，它提供了一种更快、更安全且更方便的结算方式。“Checkout 成长极快”，他说。“我们在网站主页使用它，可以快速启动并运行，令人惊讶。使用 AdWords 的同时用 Checkout 免费结算简直太节省成本了，它为我们省了不少钱”。

“Google 产品套件与公司的其他部分一样，对我们的成功至关重要”。
理查德·塞克斯顿 - Carolina Rustica 创建人、总裁兼首席执行官

理查德最近还通过 Google Base™ 发布产品，帮助人们在 Google 进行搜索时找到 Carolina Rustica。“我真的很喜欢 Google Base – 它可以轻松地与我们的 AdWords 活动组合在一起。我们有两种单独的供稿，一种针对全国，一种针对本地，这种免费方法对提高我们的展示率起到很大作用”。

通过联合使用 Google AdWords、Analytics (分析)、Checkout 和 Base，理查德节省了时间和金钱，并作出了有利于客户的营销决策。“Google 产品套件与公司的其他部分一样，对我们的成功至关重要”，理查德继续道。“这种组合有助于我将整个营销活动链结合在一起。从点击率到目标网页，到网站导航及购物，我们希望客户尽可能拥有始终如一的完美体验。这是与客户建立信任的最佳方式”。

全面装备

Carolina Rustica 在不断寻找新的途径以提供能够激发更多客户需求的购物体验，这种需求包括设计自己的系列家具。理查德全部计划的一部分就是成为一个多渠道零售商。“我们正在努力管理不断增长的业务复杂性，为业务增长再投资并逐步扩大规模：从 3-4 个供货商和数百个最小存货单位发展到 70 个供货商和 15,000 个最小存货单位；从小店面改为大商店；从完全依靠供货商到拥有我们自己的供货渠道；从 100% 的销售额来自离线销售到 85% 的销售额来自在线销售”。

Carolina Rustica 证明，至少有一条从尼泊尔通向北卡罗来纳州的路是由铁铺平的，故事中还有一只鸚鵡。“我没有料到事情会以这种方式发展”，理查德说。“但我们对未来有一个越来越清晰的蓝图，并且我相信 Google 会帮助我们到达彼岸”。

