



打鐵趁熱

Carolina Rustica 利用 Google AdWords、Analytics (分析)、Checkout 和 Base 之後，轉換率增加了 20%，而整體銷售量增加了 50%。

他們是誰



www.carolinarustica.com

北卡羅萊納，康克

12 名員工

離線與線上

手工製鐵質家具

需求方向

- 在網際網路上建立企業
- 利用有限資源進行有效率的行銷
- 擴大客戶基礎
- 改善網站與購物經驗

經歷

- 2002 年開始使用 **Google AdWords**
- 在網站新增 **Google Analytics** (分析) 追蹤
- 安裝 **Google Checkout** 作為付款程序選項
- 針對 **Google Base** 建立兩種資訊提供
- 首先採用基礎方式，然後發展出更精煉的廣告系列
- 同時使用 **Analytics** (分析) 和 **AdWords**，以測試、最佳化並追蹤廣告系列
- 以來自 **Google** 產品的資料為基礎，將其行銷資金極大化
- 以 **Analytics** (分析) 使用資料為基礎，改善網站設計
- 使用 **Analytics** (分析) 和 **Base** 這兩項免費工具來降低成本

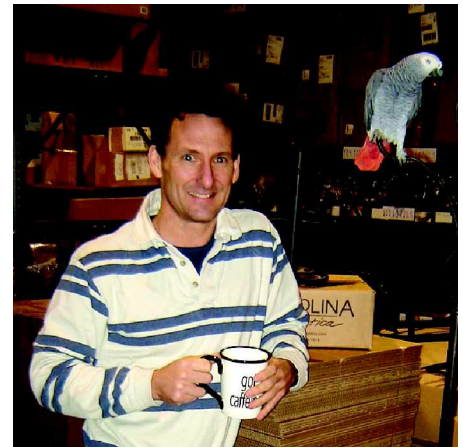
成果

- 增加銷售量：每年成長 50%
- 提高轉換：提高 20% 轉換率
- 降低交易成本：Google Checkout 使每次交易成本降低 2.5
- 增加流量：Google 廣告大約帶來 30% 的流量

認真生活

Richard Sexton 從沒想過自己會成爲一名創業家，更沒想過會擁有自己的家具精品店。但是，在取得 MBA 學位並經歷四年企業的歷練之後，他開始對自己的職業生涯感到不滿足。終於，在一趟尼泊爾之行途中，Richard 決心改變他的生活。回來之後，他辭去工作、搬回北卡羅萊納的家鄉，開了一個小型的家具店。接著，他慢慢瞭解如何銷售家用家具。

「這聽起來簡單，但卻是真實的頓悟，我問自己『我要自己的生活呈現什麼面貌』」Richard 說。「我對零售業一竅不通。我們只做自己喜歡的東西，像是混合美國經典(像熟鐵床)和亞洲進口商品。這絕對是一場試煉。對我們來說，或許根本是赴湯蹈火。我們的學習曲線中出現了一些錯誤，當然也有一些很不錯的決定。我把寵物鸚鵡 Magoo 帶到辦公室、很早就進入線上市場，同時選擇使用 **Google** 產品，就是三個很正確的決定。」



堅定行銷

Richard 於 1998 年啓用網站，並開始在線上提供部分銷售情況較佳的品項，像是鐵床。「銷售量就此起飛，」他回憶道。「我們很快就需要配置線上專屬的員工，而基於客戶的要求，我們 2000 年又推出了 Carolina Rustica 獨立網站，專做鐵質家具。透過網站，我們可以接觸更多群眾，同時開始投資進行與潛在客戶產生連結的行銷活動。當我說我們時，其實是在指我啦，」Richard 掛著笑容補充說。

他的行銷部門就一個人坐鎮，Richard 2002 年開啓了 **Google AdWords™** 帳戶，並一直憑自己的力量運作該帳戶。「我們在 **AdWords** 的投資馬上就可看見獲益。」Richard 說。「一段時間以後，我學習到如何加強廣告的效能，如何細心使用關鍵字，及如何明確表達訊息。我對結果很滿意。每一年，我們的銷售量都有百分之 50 的成長。同時，似乎我每次登入 **AdWords** 時，都會有新的功能，協助我更有效的管理帳戶。」

Richard 接著註冊了 **Google Analytics** (分析)™，這是提供重要網站數據綜合分析的免費工具，也可以與 **AdWords** 共同使用以追蹤訪客如何抵達 Carolina Rustica 網站，又如何與網站互動。兩項工具的結合提供實用的方式，讓 Richard 瞭解如何建置網站，並把訪客轉換成客戶。「當我們收集資訊時，會修訂自己的策略，並依據學到的概念重新建立網站。」Richard 表示。「我們知道每個網頁和 **Google** 廣告放送的價值，同時我們可以透過這種方式持續改善行銷。現在我已經被這種行銷類型寵壞了，因為我可以很快評估投資報酬率，同時這已幫助我們的轉換率提高百分之 20。」

「到目前爲止，使用 **AdWords** 的經驗讓我們想要持續投入更多的費用，因爲這實在太有效率了。」Richard 繼續說道。我對 **Analytics** (分析) 的想法也一樣，只不過它是免費的。」

關於 Google AdWords

Google AdWords™ 是效能導向的廣告計劃，能使大小型企業在 Google 及其網站夥伴網絡上進行廣告行銷。全球已有數十萬企業使用 AdWords 文字、圖片與影片廣告，廣告以每次點擊成本 (CPC) 以及每次展示成本 (CPM) 為基礎計價。AdWords 建立在競標系統之上，這是一個高度量化且符合成本效益的潛在客戶接觸途徑。如需詳細資訊，請造訪 <http://adwords.google.com>。

關於 Google Analytics (分析)

Google Analytics (分析)™ 是免費、有力的網站分析工具。它可以準確追蹤訪客、推薦連結、搜尋引擎效能、電子郵件促銷，甚至離線的活動。加強視覺報告是其特色，Analytics (分析) 協助使用者集中行銷資源、改善網站導覽，並達成較高的投資報酬率 (ROI)。它可以評估 Google 與非 Google 廣告系列的成果，顯示轉換效果最佳的廣告與關鍵字。如需詳細資訊，請造訪 <http://www.google.com/analytics/zh-TW/>。

關於 Google Checkout

Google Checkout™ 是一種快速、方便的結帳程序。線上商店使用 Checkout 處理訂單，並向客戶的信用卡或金融卡收取費用。消費者只要使用單一使用者名稱和密碼，就可以迅速而安全地購物。Checkout 也可和 Google 的搜尋廣告計劃 AdWords 一同運作，協助商家提高銷售量，並將線上銷售與行銷程序的花費降到最低。如需詳細資訊，請造訪 <http://checkout.google.com/sell>。

鍛鍊信賴

在為 Carolina Rustica 網站新增改善功能的過程中，Richard 開始使用 Google Checkout™，一種提供了更快速、安全也更方便的結帳方式之服務。「Checkout 帶來給我們更大的成長，」他說。「我們在首頁上使用 Checkout，其設定和開始運作的速度，實在快得令人驚訝。此外，和 AdWords 一起運用，再搭配免費處理過程，Checkout 超符合成本效益 - 它能幫我們省錢。」

「Google 產品套組對我們的成功有著非常關鍵的地位，就跟我們企業的其他部分同樣重要」 Carolina Rustica 創立人、總裁兼執行長 Richard Sexton。

他最近也開始透過 Google Base™ 張貼產品，這項工具有助人們在 Google 上搜尋時，能夠找到 Carolina Rustica。「我真的很喜歡 Google Base；它可以輕易和我們的 AdWords 活動結合。我們擁有兩種不同的資訊提供，一種是全國性的，另一種是地方性的，這是免費提高曝光率的絕佳方法。」

透過使用 Google AdWords、Analytics (分析)、Checkout 和 Base，Richard 省下了時間和金錢，並做出符合客戶需求的行銷決定。「Google 產品套組對我們的成功有著非常關鍵的地位，重要性就跟我們企業的其他部分一樣；」Richard 繼續說。「結合這些產品，可以讓所有事件都整合在一起。從點擊率到到達網頁，乃至網站導覽、購買，我們希望儘可能讓客戶擁有一致且毫無瑕疵的經驗。這是建立客戶信賴的最佳途徑。」

完備的設施

Carolina Rustica 繼續尋求新方式，提供更好的購物經驗讓客戶更想消費，包括設計自己的家具線。這是 Richard 計劃中最重要的部分，也就是成為多管道的零售商。「我們努力工作以管理企業日漸成長帶來的各種複雜作業，再度為成長投入資金，同時也一步步實現各種想法：從三到四個供應商、幾百 SKU 到 70 個供應商和 15,000 SKU；從小型店面到大型的貨運倉庫；從僅僅依賴供應商到擁有自己的生產線；以及從百分之百的離線銷售量，到百分之 85 的線上銷售量。」

Carolina Rustica 證明了從尼泊爾到北卡羅萊納，至少有一條成功的經營之道，路途中用鐵來鋪路，還有隻鸚鵡長伴左右。「我沒想到事情會這樣發展，」Richard 表示。「但是，我們未來的願景越來越清晰，而且我很樂觀，Google 會幫助我們達成目標。」

