

GrowingIO 网络公开课

# 那些隐藏在用户行为背后的转化真相



郑平原 2016-03-08

[www.growingio.com](http://www.growingio.com)



# 议程



1

解决问题三步走

2

实例讲解 – 转化率低？

You can't sit and cry

3

Q & A

Part1

# 解决问题三步走

# 第一步：理解你的问题

- 是什么？
- 是否足够具体？
- 是否能够指导具体的行动？



抛开成见



## 第二步：问题空间的分类



## 第三步：合理假设，有效验证

- 调动你的行业神经
- 可靠的数据，有效的工具



# 解决问题三步走



理解你的问题 >>> 问题空间的分类 >>> 假设验证，各个击破

Part2

# 实例讲解



# 如何提高购买转化率



( you can't just sit and cry )

# 背景介绍 - 在线旅游平台的购买转化率

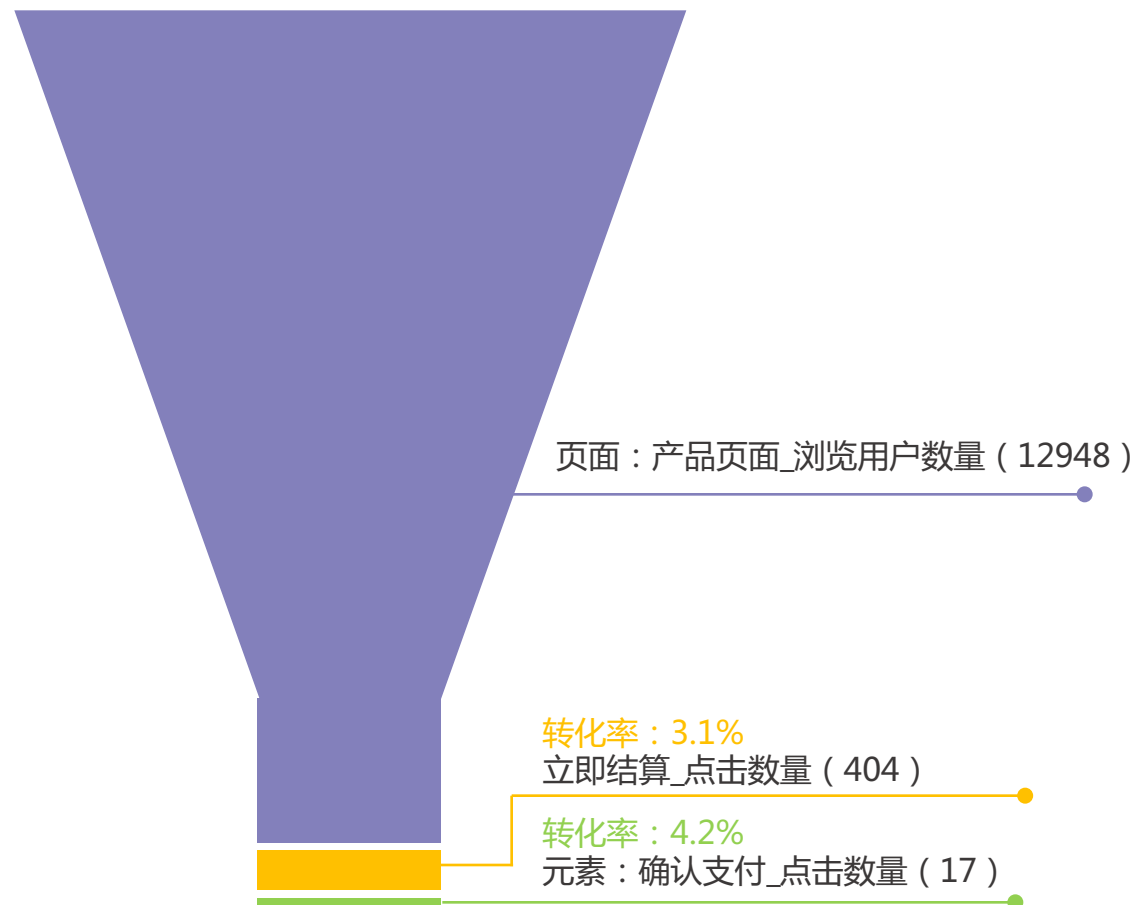
## 产品页面结算转化



产品页面



订单页面



# 理解你的问题 – 流失的原因是什么？

- 是什么？

转化率 = 完成支付的人数 / 进入订单填写页面的人数

- 是否足够具体？

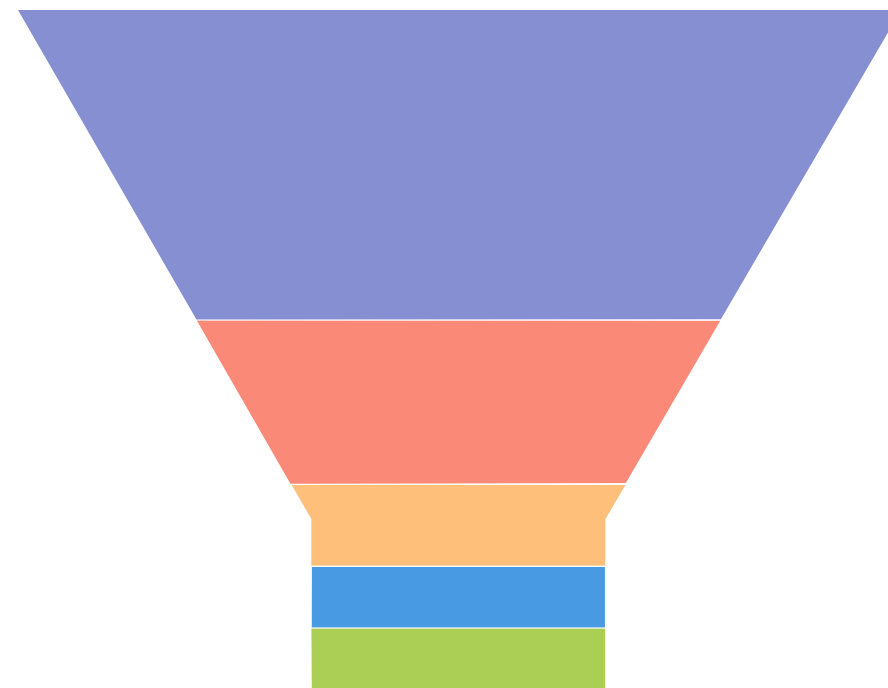
如何增加完成支付的人数？

- 是否能够指导具体的行动？

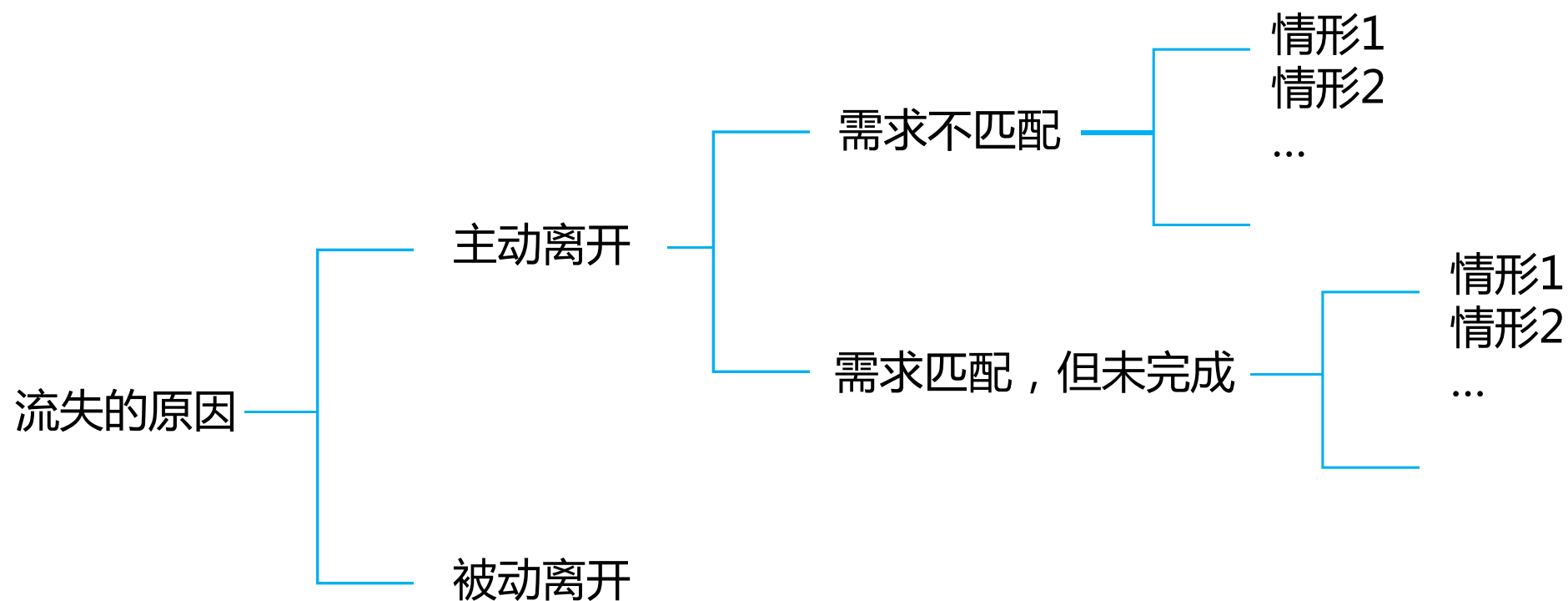
如何变流失为转化？



抛开成见



# 问题空间的分类



# 合理假设 - 有效验证 - 结合具体场景



- 需求不匹配
  - 到订单页只为看最终价格
- 需求匹配，但未完成
  - 页面功能有缺陷

# 合理假设，有效验证 – Data Tells the Story

## 用户细查：用户真实的行为轨迹

The image shows a mobile application interface for booking a trip. The interface is divided into two main sections: a form for entering contact information and a product list.

**1 预定联系人**

\* 姓名  
请填写参加行程的游客姓名

\* 联系手机 86  
17771678371

\* 姓名拼音

**2**

**产品清单**

文  
星沙雅一日游+大星雅一日游  
出行日期: 2016/03/19 **RMB 5510.4**  
成人X1  
入住酒店:  
离店时间:2016/03/22  
花园景房2人间 (含早) 1间

保险 X2 **RMB 210**

优惠金额 [优惠明细] **RMB 441.6**

应付: RMB **5720.4**

最高还可优惠 **RMB 172.01**  
支付后App分享可返现 **RMB 114.41**  
游玩后点评可返现 **RMB 57.6**



# 各个击破 – Take Action





GrowingIO | Thank you



扫描二维码，关注GrowingIO