



广州城建职业学院

实训报告（成果）书

院（系）部： 外语外贸学院
外语外贸学院： 电子商务实务
指导老师： 夏季
学生姓名： 洪东花
学生学号： 1705140109

广州城建职业学院教务处制
2018/2019 学年 第 1 学期

实训项目二：调研“支付宝支付”与“微信支付”的市场优势

【实训目的】

通过实训使学生掌握引领全球的移动支付前沿的两个产品“支付宝二维码”以及“微信支付”

【能力训练任务及案例】

任务：完成两个移动支付产品的发展史，剖析两个产品的市场优势，以及发展战略。

【实训方法】

实务训练：学生分组讨论。

【实训步骤】

- 1.了解移动支付的特点及现状（主要普及情况）。
- 2.小组成员组内分工查找信息。
- 3.完成调研报告。

【学生实训成果：】

答：当前中国的第三方支付领域两大巨头分别为阿里巴巴旗下的支付宝与腾讯公司旗下的微信支付。

1、支付宝的发展史：2004年支付宝从淘宝网独立出来，至今已经成为支付市场的主力军，如今支付宝已经历经10个年头，据统计到2012年12月，支付宝用户已经突破了8亿人，根据支付宝方面公布的数字从2004年到现今我国网民10年网络总支出数是423亿笔。支付宝如今占据了移动支付市场的80%，75%的用户表示支付宝会成为他们网络支付的首要选择。2017年支付宝的国内市场占有率达53.7%位居榜首。支付宝在海外市场几乎拿下整个欧洲的移动支付市场。

支付宝的市场优势：支付宝已然在互联网历经十个年头，市场需求越来越旺盛。①、支付宝用户规模大，粘性高。2016年数据显示，支付宝的实名用户已经高达4.5亿人，75%的用户表示支付宝会成为他们网络支付的首要选择；②、支付宝开拓创新能力强。支付主要提供支付与理财服务，每一年都有新功能和新产品的推出，例如：花呗，余额宝，担保和交易，网络支付，转账，个人理财等相对高收益的理财功能的推出，也使得支付宝在与时俱进，还有许多提供我们生活缴费功能的推出，也使得支付宝贯穿人民群众生活的方方面面；③、支付宝品牌知名度高。支付宝钱包的推出很好地顺应了移动客户端发展的趋势，手机支付，手机银行和其他功能都十分完备，在2014年的双11活动中，支付宝的总交易额达到571亿，支付宝旗下有“支付宝”与“支付宝钱包”两个独立品牌。

支付宝的发展战略：①、品牌战略。支付宝自建立之初，就采取免收交易手续费等免费服务战略，还致力于通过呼叫中心为会员提供一流的顾客服务；②、着力为用户解决信用问题。支付宝最初的担保交易之后，相继提出或引入实名认证、数字证书、支付盾等措施，并坚持免费提供服务；③、着力提高第三方支付便捷性。支付宝最近宣布，与六家银行联手“破冰”新用法网购大额支付业务；④、采取开放和透明战略以消除各方怀疑。

2、微信支付的发展史：微信支付业务在2013年8月首次亮相，经过两年多的发展，微信支付业务依托微信庞大的客户群，发展的速度惊人。微信支付，是移动支付创新产品，旨在为广大微信用户及商户提供更优质的支付服务，微信的支付和安全系统由腾讯财付通提供支持。无需任何刷卡步骤即可完成支付，整个过程简便流畅。2015年5月5日，家乐福中国宣布，广州、深圳的13家门店将首批接入微信支付。2015年9月25日，微信支付与麦当劳中国达成合作协议。2016年3月1日起，微信支付调整手续费收费政策，从零钱到银行卡的超额提现需要收取一定的手续费。2016年8月，微信支付获香港首批支付牌照。2016年，据数据统计微信支付占国内市场的27.02%。

微信支付的市场优势：①、用户群体规模庞大，素质较高。数据显示，绝大部分微信用户的职业来自：企业职员、自由职业者、学生、事业单位员工这四类职业，80%中国高资产净值人群使用微信；②、触达渠道丰富、通畅。微信作为移动社交软件在触达渠道上具有优势；③、微信支付方式整体体验良好。微信支付开通简单快捷，减少了因财付通开通环节导致的用户流失。

微信支付的发展战略：①、微信用户的账号与流量。微信是用户的移动ID，用户使用的规模大，通过扫一扫建立用户与企业的连接；②、服务与社交。微信红包社交性的爆发传播，还有漂流瓶，摇一摇等等功能，深受广大人民群众喜爱，微信兼具手机QQ的强社交属性和新浪微博的强媒体属性，并通过朋友圈、陌生人交友、公众帐号等功能对其进行了扩展和加强；③、支付与数据。微信支付成为一线城市的首要支付方式，移动支付关联了客户和交易信心，客户的管理与基础。

【心得体会：】

通过对“支付宝支付”与“微信支付”的调研，我们了解它们的市场优势，体会到移动支付飞速发展。这次实训作业，是我们小组采集了很多数据并结合生活实际作出的调研报告，得出的实训结果实属不易。从中，我们学会了小组分工合作的重要性，做这个调研报告，首先要资料搜索，再分析数据，最后资料整合。用数据说话。实践是检验真理性的唯一标准！

【指导意见与评语：】

非常好，能够充分了解及辨析支付宝及微信两大移动支付巨头的市场优势。