



**Starten Sie optimal in das neue Jahr nach dem Weihnachtsgeschäft durch einen guten Kundenservice**

# Einleitung

Nach der Weihnachtszeit:



Kundenkontakte



Kundenfeedback



Rücksendungen



Erstattungen

# Starten Sie optimal in das neue Jahr durch einen guten Kundenservice

## Agenda

- Welchen Einfluss hat der Kundenservice für den Verkaufserfolg bei Amazon
- Wie können Sie im Seller Central Konto mit Ihren Kunden kommunizieren und Ihre Kontaktreaktionszeit verbessern
- Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?
- Nützliche Hinweise
- Fragen und Antworten

# Welchen Einfluss hat der Kundenservice für den Verkaufserfolg bei Amazon

## Guter Kundenservice steigert Ihre Verkäufertätigkeit

Eines unserer Hauptziele besteht darin, Amazon als **sicherste und vertrauenswürdigste E-Commerce Seite** zu erhalten.



[Videotraining](#)

# Starten Sie optimal in das neue Jahr durch einen guten Kundenservice

## Steigern Sie Ihre Verkaufschancen bei Amazon

### Vor und während der Bestellung:

- **Bereiten Sie sich richtig vor:** Amazon Richtlinien, Versand Einstellungen, Informationen zur Rückgabe, Kontaktinformationen, etc.
- Achten Sie darauf, dass Sie Ihre **Artikel korrekt hinzufügen** (Titel, Bilder, Beschreibungen, etc.).
- Teilen Sie **Informationen zum vorraussichtlichen Versand** und Zustellung eines Artikels mit.
- Erfüllen Sie die Versanderwartungen.
- Haben Sie klare Richtlinien bezüglich Rückgaben und Rückerstattungen.

### Nach der Bestellung:

- Antworten Sie Ihren Kunden zeitnah.
- Hören Sie dem Kunden zu und versuchen Sie eine Lösung zu finden, die beiden Seiten zugute kommt.
- Bieten Sie dem Kunden eine Lösung bei negativem Feedback an. Lassen Sie den Kunden wissen, dass Sie an einer Lösung arbeiten und bieten Sie ihm eine Alternative an.

Vermeiden Sie Probleme in erster Linie durch angemessene **Versandmethoden, Lagerbestandsverwaltung und Kundenservice!**

# Starten Sie optimal in das neue Jahr durch einen guten Kundenservice

## Agenda

- Welchen Einfluss hat der Kundenservice für den Verkaufserfolg bei Amazon
- Wie können Sie im Seller Central Konto mit Ihren Kunden kommunizieren und Ihre Kontaktreaktionszeit verbessern
- Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?
- Nützliche Hinweise
- Fragen und Antworten

# Kommunizieren Sie im Seller Central Konto mit Ihren Kunden und verbessern Sie Ihre Kontaktreaktionszeit

## Was ist das Käufer-Verkäufer-Postfach?

- Das [Käufer-Verkäufer-Postfach](#) ist ein System, das die E-Mail-Kommunikation zwischen Käufern und Verkäufern auf Amazon Marketplace mittels maskierter E-Mail-Adressen ermöglicht.
- Das Käufer-Verkäufer-Postfach ist ein leicht zu bedienendes System, das folgende Vorteile bietet:
  - Verbesserung von **Datenschutz** und **Datensicherheit**
  - Schnellere und erfolgreichere **Klärung von Problemen**
  - Reduzierung der Zahl eingereicherter **A-bis-z-Garantieanträge**
  - Vermeidung **unnötiger Kontaktaufnahmen**

amazon services europe seller central | www.amazon.de | HOME | **NACHRICHTEN** | HILFE | ABMELDEN

LAGERBESTAND | BESTELLUNGEN | HÄNDLERSHOP | BERICHTE | KUNDENZUFRIEDENHEIT | EINSTELLUNGEN

### Käufer-Verkäufer-Postfach

Überprüfen Sie die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen und Ihren Käufern. Sie können die Nachrichten-Details oder die jeweiligen Bestellinformationen anzeigen. [Weitere Informationen](#)

Geben Sie die Bestellnummer, die ASIN, oder die E-Mail-Adresse ein. Erhalten Suchen

Filteroptionen anzeigen

Empfangene Nachrichten		Versandte Nachrichten	
Datum	Absender	Betreff	Referenz
16.11.12	Hannelo	; Danke	
17.10.12	Hannelo	; Re: Bitte um Bewertung von Amazon-Verkäufer Mentaltraini	303-9
16.10.12	Birgitt M	; Aw: Bitte um Bewertung von Amazon-Verkäufer Mentaltrain	302-5
15.10.12	Hannelo	; Re: Bitte um Bewertung von Amazon-Verkäufer Mentaltraini	303-9
15.10.12	Hannelo	; Re: Bitte um Bewertung von Amazon-Verkäufer Mentaltraini	303-9
05.10.12	Birgitt M	; Aw: Bitte um Bewertung von Amazon-Verkäufer Mentaltrain	302-5
05.10.12	Birgitt M	; Aw: Bitte um Bewertung von Amazon-Verkäufer Mentaltrain	302-5
24.09.12	Birgitt M	; Aw: Bitte um Bewertung von Amazon-Verkäufer Mentaltrain	302-5
17.09.12	Thomas	; AW: Bitte um Bewertung von Amazon-Verkäufer Mentaltrair	303-9

Nachrichten 1 bis 9 von 9  
Anzeigen 20

**Brauchen Sie Hilfe?**  
[Hilfe zum Käufer-Verkäufer-Postfach](#)

**Einstellungen**  
[Alternativadresse](#)

**Bearbeitungszeiten bei Käuferanfragen**  
7-Tage-Durchschnitt der Bearbeitungsdauer: 0 Stunde  
[Alle anzeigen](#)

Zeitnahe und hochwertige Antworten auf Kundenanfragen sind ein wichtiger Faktor für die Kundenzufriedenheit.

Wichtig: **Kundenservice in der offiziellen Sprache** der Verkaufsplattform anzubieten ist eine Voraussetzung dafür, bei Amazon.de zu verkaufen.

# Kommunizieren Sie im Seller Central Konto mit Ihren Kunden und verbessern Sie Ihre Kontaktreaktionszeit

## Kontaktreaktionszeit

- Mit der [Kontaktreaktionszeit](#) wird der prozentuale Anteil der von Kunden initiierten Nachrichten gemessen, auf die Sie innerhalb von 24 Stunden antworten.
- Die Performance-Ampel auf der Kundenstatistiken-Seite enthält ein Symbol für Ihre Kontaktreaktionszeit (1). Dies ist eine Ergänzung zu den Statistiken, die Sie weiter unten auf der Seite sehen (2).

amazon services europe  
seller central  
www.amazon.de

HOME | NACHRICHTEN | HILFE | ABMELDEN

LAGERBESTAND | BESTELLUNGEN | HÄNDLERSHOP | BERICHTE | KUNDENZUFRIEDENHEIT | EINSTELLUNGEN

Kundenstatistiken  
Feedback  
A-bis-z-Garantieanträge  
Rückbuchungen  
Benachrichtigungen

### Kundenstatistiken

Nutzen Sie die Berichte auf dieser Seite, um einen Überblick über Ihre Leistung zu erhalten. [Siehe Details](#)

Zusammenfassung | [Leistungsstatistik](#) | [Werte nach Produktlinie](#)

#### Performance-Ampel

Rate fehlerhafter Bestellungen ✓ <a href="#">Siehe Details</a>	Stornorate ✓ <a href="#">Siehe Details</a>	Rate verspäteter Lieferungen ✓ <a href="#">Siehe Details</a>	Verstöße gegen Richtlinien ✓ <a href="#">Siehe Details</a>	<b>Kontaktreaktionszeit</b> ✓ <a href="#">Siehe Details</a>
--	--	--	--	---

#### Benachrichtigungen

[Ungelesen \(0\)](#) | [Alle](#)

	(Dez 8, 2012 bis Jan 7, 2013)	<b>30 Tage</b> (Dec 8, 2012 bis Jan 7, 2013)	<b>90 Tage</b> (Oct 9, 2012 bis Jan 7, 2013)	Ziel
<b>Bearbeitungszeit unter 24 Stunden</b>	Nicht zutreffend (0)	Nicht zutreffend (0)	100% (5)	> 90%
<b>Verspätete Antworten</b>	Nicht zutreffend (0)	Nicht zutreffend (0)	0% (0)	≤ 10%
Seit mehr als 24 Std unbeantwortet	0	0	0	--
Bearbeitungszeit über 24 Stunden	0	0	0	--
<b>Durchschnittliche Bearbeitungszeit</b>	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	8 Stunden 47 Minuten	--

Sie haben [0 Nachrichten](#) aus den letzten 7 Tagen, die noch unbeantwortet sind.

Auch wenn die Reaktionszeit Ihre Kundenstatistiken nicht beeinflusst, behalten Sie im Hinterkopf, dass eine negative Erfahrung des Kunden **zu negativem Feedback** führen kann.

# Kommunizieren Sie im Seller Central Konto mit Ihren Kunden und verbessern Sie Ihre Kontaktreaktionszeit

## Wie können sie Ihre Kontaktreaktionszeit verbessern

- Amazon.de fordert von Verkäufer bei der Kommunikation mit Kunden die Einhaltung der Amazon [Kommunikationsrichtlinien](#).
- Merken Sie sich Zeit in Ihrem Kalender vor, um den Kunden mindestens täglich (z. B. von 12-12:30 und 17-17:30) zu antworten.
- Wenn eine Nachricht keine Antwort benötigt, können Sie diese entsprechend kennzeichnen, indem Sie im Abschnitt "Antworten" ein Häkchen bei 'Als "erfordert keine Antwort" markieren' setzen. Eine so markierte Nachricht wird von den Berechnungen ausgeschlossen.

**Antworten**  Als "erfordert keine Antwort" markieren (optional) [Weitere Informationen](#)

Bitte beschränken Sie Ihre Eingabe auf unter 4.000 Zeichen.

# Starten Sie optimal in das neue Jahr durch einen guten Kundenservice

## Agenda

- Welchen Einfluss hat der Kundenservice für den Verkaufserfolg bei Amazon
- Wie können Sie im Seller Central Konto mit Ihren Kunden kommunizieren und Ihre Kontaktreaktionszeit verbessern
- Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?
- Nützliche Hinweise
- Fragen und Antworten

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Das neue Online-Rücksendezentrum

### Vorteile für Kunden:

- Das **neue Online-Rücksendezentrum** bietet Kunden das gleiche Einkaufserlebnis bezüglich Rücksendungen sowohl wenn das Produkt von Ihnen, als auch von Amazon verschickt wurde.

### Vorteile für Händler:

- Verkäufer können Anträge bezüglich Rücksendungen **automatisieren**. Dazu gehen Sie in Seller Central und rufen die Funktion „[Rücksendungen verwalten](#)“ auf.
- Unsere Richtlinien haben sich nicht geändert - **Wir empfehlen, dass Sie Ihre Rückgaberichtlinien mindestens so freundlich gestalten wie Amazon.**

- Verkäufer müssen zuerst ihre **Rückgabeadresse** im Abschnitt Einstellungen > [Ihre Informationen und Richtlinien](#) eingeben.
- Verkäufer müssen **eine Adresse für jeden Marktplatz** einrichten, auf dem sie verkaufen.

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Käufer stellt einen Rücksendeantrag zu einem von Ihnen verschickten Artikel

- Der Käufer stellt einen Rücksendeantrag auf der „Meine Bestellungen“ Seite

The screenshot shows an Amazon order page. On the left, under 'AUFGELEGEBENE BESTELLUNG', the date is '5. Dezember 2012'. Below it are links for 'Bestelldetails' and 'Übersicht anzeigen'. The order number is 'BESTELLNR. 302-0847373-', the recipient is 'EMPFÄNGER Dan', and the total is 'SUMME EUR 28,79'. On the right, under 'VORAUSSICHTLICHE LIEFERUNG', the date is '7. Dezember 2012 - 11. Dezember 2012'. The status is 'Versandt'. There is a note: 'Keine Informationen zur Lieferung. Warum?'. The product is 'Lancome Nutrix Creme Riche 50 MI', sold by 'AHA Parfüm (Mitgliedsprofil)'. A red arrow points from the product information to a list of actions: 'Verkäufer kontaktieren', 'Garantieantrag stellen/anzeigen', 'Artikel zurückschicken', and 'Verkäufer-Feedback abgeben'. There is also a 'Mögliche Optionen' dropdown menu.

- Der Käufer wird zum [Online-Rücksendezentrum](#) weitergeleitet

### Rücksendezentrum

The screenshot shows the Amazon Online-Rücksendezentrum (Return Center) interface. It features three main sections:

- Rücksendungen**: Sie möchten einen von Ihnen bestellten Artikel zurückgeben oder eine Ersatzlieferung anfordern? [Artikel zurücksenden](#)
- Geschenkrücksendungen**: Sie möchten ein Geschenk zurückgeben oder eine Ersatzlieferung anfordern? [Geschenk zurücksenden](#)
- Aktuelle Rücksendungen**: Sie möchten Informationen über aktuelle Rücksendungen erhalten? [Rücksendungen verwalten](#)

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Käufer wählt einen Grund für die Rückgabe aus

### [Rücksendezentrum](#) > Zur Rückgabe bestimmte Artikel auswählen

Die Artikel dieser Bestellung sind unten aufgelistet. Bitte beachten Sie die Informationen zur Rückgabe, die zu jedem Artikel angezeigt sind. Weitere Informationen über die Rückgabe von Artikeln finden Sie in unserer [Rücknahmegarantie](#).

**Bestellung Nr. : 302-0847373-207**  
**Bestellt am: 5. Dezember 2012**

[Bestellübersicht anzeigen](#)

#### Diese(r) Artikel wurde(n) von einem Amazon.de Marketplace-Verkäufer verkauft und versandt.

Nach Betätigen der Schaltfläche "Zur Bestätigung senden" wird Ihr Rückgabeantrag zur Genehmigung an den Verkäufer gesendet. Wenn die Rücksendung automatisch genehmigt wird, ist Ihr Rücksendeetikett sofort verfügbar. Ansonsten bitten wir um Geduld, bis der Verkäufer den Rückgabeantrag geprüft hat und ein Rücksendeetikett beziehungsweise Anweisungen zur Rücksendung bereitstellt.

Artikel wurden am 5. Dezember 2012 versendet. < Falls nicht anders in den [Rückgabebedingungen](#) des Verkäufers angegeben, schließt das Rückgabefenster am 31. Januar 2013. Bitte beachten Sie, dass es sich hier um ein verlängertes Rückgabefenster handelt, das nicht von allen Drittanbietern angeboten wird. ([Was ist das?](#)) >



**1 von Lanome Nutrix Creme Riche 50 MI**  
**Verkauf durch:** AHA Parfüm

Grund der Rücksendung:

- Bitte wählen Sie einen Grund -
- Bitte wählen Sie einen Grund -
- Bestellung irrtümlich aufgegeben
- Günstigeren Preis entdeckt
- Keinen Grund angeben
- Leistung oder Qualität ungenügend
- Inkompatibel oder für vorgesehenen Einsatz ungeeignet
- Versandverpackung unbeschädigt, Artikel beschädigt
- Lieferung kam nicht rechtzeitig an
- Teile fehlen/Zubehör fehlt
- Versandverpackung und Artikel beschädigt
- Anderer Artikel geliefert als bestellt
- Defekt/funktioniert nicht einwandfrei
- Wurde über die bestellte Ware hinaus geliefert
- Gefällt mir nicht mehr
- Nicht autorisierter Kauf
- Entspricht nicht der Beschreibung auf der Website

[Zur Bestätigung senden](#)

Verkaufen mit Amazon

Wir helfen Ihnen

[Versand & Verfügbarkeit](#)

[Amazon Prime](#)

[Rücksendung leicht gemacht](#)

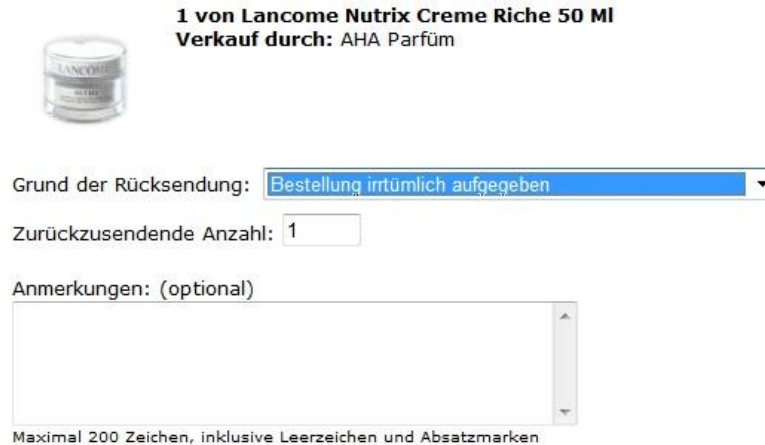
[Mein Kindle](#)

[Hilfe](#)


# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Käufer bestätigt die Rückgabe

- Der Käufer wählt einen Grund für die Rückgabe aus



**1 von Lancome Nutrix Creme Riche 50 MI**  
**Verkauf durch:** AHA Parfüm



Grund der Rücksendung:

Zurückzusendende Anzahl:

Anmerkungen: (optional)

Maximal 200 Zeichen, inklusive Leerzeichen und Absatzmarken

- Nach Einreichung wird der Antrag als „offen“ angezeigt, bis der Händler den Antrag bearbeitet hat

### [Returns Support Centre](#) > [Pending Response From Seller](#)



**1 of Kingston - Flash memory card - 8 GB - Class 4 - SDHC**

**Sold by:** Test1

**Reason for return:** Missing parts or accessories

**Details:** comment

**We have received your return request and the seller has been notified.**

Your return request has been submitted to the seller for approval. The seller will review and respond to your request typically within 48 hours. Once approved, you will receive the seller's return address with instructions for mailing your return. To view the status of your request, you may visit the [Manage Your Returns](#) page in our Online Return Center.

[Continue shopping](#) 

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## E-mail Bestätigung

- Sowohl Käufer als auch Verkäufer erhalten eine E-Mail, nachdem der Rückgabeantrag erstellt wurde
- Hinweis: Wenn der Verkäufer Rückgabeanträge automatisch genehmigt, wird er keine E-Mail erhalten. In diesem Fall kann der Kunde das Rückgabebetikett direkt nach Einreichung des Antrags ausdrucken.
- Verkäufer können ihr Seller Central Konto so einstellen, dass Rückgabe E-Mails, die sie erhalten, Links zum schnellen Handeln enthalten. So können Verkäufer Rückgabeanträge leicht genehmigen oder schließen. [Bestellungen](#) > [Rücksendungen verwalten](#) > [Einstellungen ändern](#)

### Rücksendungseinstellungen [Weitere Informationen](#)

<b>E-Mail-Einstellung bei Rücksendeanträgen</b>	
<b>E-Mail-Format</b> ?	<input checked="" type="checkbox"/> Links zur Autorisierung, Schließung oder Antwort an den Käufer in Rücksendeantrag-Benachrichtigungen einfügen.
<b>Grundeinstellung für die automatische Genehmigung von Rücksendeanträgen</b>	
Sofern nicht anders festgelegt, müssen alle Rücksendeanträge manuell genehmigt werden.	
Wählen Sie als Grundeinstellung die automatische Genehmigung von Rücksendeanträgen und legen Sie falls gewünscht Ausnahmen fest. Ihre Änderungen wirken sich nicht auf bereits gestellte Anträge aus.	
<b>Rücksendeanträge automatisch genehmigen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Amazon.fr <input type="checkbox"/> Amazon.co.uk <input type="checkbox"/> Amazon.de <input type="checkbox"/> Amazon.it <input type="checkbox"/> Amazon.es
<b>Für die gewählten Marketplace-Sites</b>	<input checked="" type="radio"/> Ich möchte, dass Amazon automatisch alle Anträge autorisiert, die den <a href="#">Amazon Richtlinien</a> entsprechen. <input type="radio"/> Ich möchte, dass Amazon automatisch alle Anfragen genehmigt
<b>Rücksendefenster</b>	30 ▾ Tage ab Bestelldatum, innerhalb derer die Rücksendungen automatisch autorisiert werden.

Stornieren

Einstellungen speichern

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Verkäufer bearbeitet die Rückgabe

Der Händler geht in "[Rücksendungen verwalten](#)".  
Er kann:

1. Anfrage autorisieren
2. Antrag schließen
3. Betrag erstatten
4. Käufer kontaktieren

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface for managing returns. The top navigation bar includes tabs for 'LAGERBESTAND', 'BESTELLUNGEN', 'HÄNDLERSHOP', 'BERICHTE', 'KUNDENZUFRIEDENHEIT', and 'EINSTELLUNGEN'. The 'BESTELLUNGEN' dropdown menu is open, with 'Rücksendungen verwalten' highlighted. The main content area displays a return request for a De'Longhi COLOMBINA XLF1200NB coffee machine. The status is 'Rückgabe angefragt vor 11 Tagen'. The order number is 403-8487725, and the buyer is Gio. The return request was made on December 28, 2012, at 09:57:04 GMT+01:00. A red box highlights the four action buttons: 'Anfrage autorisieren', 'Antrag schließen', 'Betrag erstatten', and 'Käufer kontaktieren'.

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Verkäufer autorisiert die Anfrage (1)

### Informationen zur Rücksendung

Bitte geben Sie eine Rücksendeadresse an. [Weitere Informationen](#)

#### Rücksendeadresse

Diese Adresse und Telefonnummer verwenden

Syl  
ZA  
598  
Les  
Fra  
032

**Standard Rückgabe-Adresse in [Einstellungen>Informationen zum Verkäuferkonto](#)**

Geben Sie eine neue Adresse sowie eine Telefonnummer ein.

**Name:**

**Adressezeile 1:**   
(oder Firmenname) Hausanschrift: Geben Sie die Adresse genau so ein, wie sie auf Ihrem Kontoauszug bzw. Ihrer Kreditkartenabrechnung angegeben ist. Verwenden Sie beispielsweise "Straße" statt "Str".

**Adressezeile 2:**   
(optional) Spezifizierung, Gebäude, Stockwerk usw.

**Ort:**

**Provinz/Region/Bundesland:**   
Vermeiden Sie Abkürzungen.

**Postleitzahl:**

**Land:** Deutschland

**Telefon tagsüber:**   
Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer (z. B. 089 1234567 oder 089 1234567). Bitte geben Sie keine Mobilnummern ein. Wenn keine Telefonnummer angegeben wird, wird anhand des in der Adresse angegebenen Postleitzahlens eine Telefonnummer in München: 089-1234567 generiert. Diese Nummer wird nicht eingegeben werden, diese


**Händler müssen eine Adresse für jeden Marktplatz einrichten, auf dem sie verkaufen**

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Verkäufer autorisiert die Anfrage (2)

### Authorise Request [Learn more](#)

#### Return requested 0 days ago

Order ID: [202-0697275-2](#)  
Buyer: [Luca de Pasqua](#)   
Request Date: 18 September 2012  
17:41:05 BDT

#### Missing parts or accessories



1/1 [Kingston - Flash memory card - 8 GB - Class 4 - SDHC](#)

Buyer Comment: comment

[Read return details & order history](#)

#### Confirm Your Return Address

Return Address([Edit](#)):

Test1  
Test1  
London  
WC2A 2HD  
United Kingdom

Cancel

Authorise request

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Verkäufer autorisiert die Anfrage (3)



### Return Authorisation Successful

You have authorised the return. The buyer will receive an email including a return label and return merchandise authorisation number. Once you have received the returned item, you can issue the refund to the buyer in Manage Returns.

## Manage Returns [Learn more](#)

### Filter returns by:

#### View all

Authorisation required

Closed

Authorised

Not authorised

Withdrawn by Buyer

Denied by Seller

Filters

Date Range

last 30 days

Search

Returns settings

Status of Return Requests

Hide return details

**Return Authorised 0 days ago**

**Missing parts or accessories**

Issue refund

Contact buyer

Order ID:  
[202-0697275-2€](#)  
RMA: DKp8qHPMRRMA  
Buyer: [Luca](#)  
Request Date: 18  
September 2012 17:41:05  
BDT



1/1 [Kingston - Flash memory card - 8 GB - Class 4 - SDHC](#)

Buyer Comment: comment

Read return details & order history

- Zwei Optionen sind noch möglich: Betrag erstatten oder Käufer kontaktieren
- Der Käufer wird eine E-Mail mit Anleitungen zur Rückgabe erhalten

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Verkäufer lehnt die Anfrage ab (1)

### Deny Request [Learn more](#)

Return requested **0 days ago**

Order ID: [202-5854079](#)  
Buyer: [Luca](#)  
Request Date: 19 September 2012  
10:20:50 BDT

#### Missing parts or accessories



1/1 [Kingston - Flash memory card - 8 GB - Class 4 - SDHC](#)

Buyer Comment: my comments

[Read return details & order history](#)

#### Reason for not authorising this return request



Deny Reason

Media or software has been opened

Message to Buyer

2995 characters remaining

Cancel

Deny request

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Verkäufer lehnt die Anfrage ab (2)



### Deny Successful

You have successfully denied the return request.

## Manage Returns [Learn more](#)

### Filter returns by:

#### View all

Authorisation required

Closed

Authorised

Not authorised

Withdrawn by Buyer

Denied by Seller

Filters

Date Range

last 30 days

Search

[Returns settings](#)

Status of Return Requests

Hide return details

### Return Authorised 0 days ago

### Missing parts or accessories

Order ID: [202-0697275-](#)  
RMA: DKp8qHPMRRMA  
Buyer: [Luca](#)  
Request Date: 18  
September 2012 17:41:05  
BDT



1/1 [Kingston - Flash memory card - 8 GB - Class 4 - SDHC](#)

Buyer Comment: comment

Issue refund

Contact buyer

[Read return details & order history](#)

### Closed 0 days ago

### Missing parts or accessories

Order ID: [202-5854079](#)  
Buyer: [Luca](#)  
Request Date: 19  
September 2012 10:20:50  
BDT



1/1 [Kingston - Flash memory card - 8 GB - Class 4 - SDHC](#)

Buyer Comment: my comments

Issue refund

Contact buyer

[Read return details & order history](#)

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Der Käufer bearbeitet seine Anfrage

### Rücksendezentrum

The screenshot shows the 'Rücksendezentrum' (Returns Center) navigation menu. It consists of three main sections, each with a title, a description, and a button:

- Rücksendungen**: Sie möchten einen von Ihnen bestellten Artikel zurückgeben oder eine Ersatzlieferung anfordern? Button: **Artikel zurücksenden**
- Geschenkrücksendungen**: Sie möchten ein Geschenk zurückgeben oder eine Ersatzlieferung anfordern? Button: **Geschenk zurücksenden**
- Aktuelle Rücksendungen**: Sie möchten Informationen über aktuelle Rücksendungen erhalten? Button: **Rücksendungen verwalten**

### Returns Support Centre > View Existing Return Authorizations

#### Return Authorizations created in the past 2 months

**Creation Date:** 18 Sep 2012

**Return Authorization #:** DKp8qHPMRRMA

**Order #:** 202-0697275-2f

#### Items:

- 1 : Kingston - Flash memory card  
- 8 GB - Class 4 - SDHC

[Print Label](#)

[File an A-to-Z Claim](#)

[View Your E-mails with Seller](#)

[Back](#)

- Ausdrucken des Rücksendeetiketts
- A-bis-z-Garantieantrag erstellen
- Verkäufer kontaktieren

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

Der Käufer schickt das Produkt via Rücksendezentrum zurück

## 1. Ausdrucken des Rücksendeetiketts

Print this return authorisation and include a copy in your return package

All the items must be returned by **21 Nov 2012**.



1 of B000OF2F36: Missing parts or accessories

**Date:** 23 Oct 2012

**Order ID:** 203-4841771-

**Title:** Kingston - Flash memory card - 8 GB - Class 4 - SDHC [PC] Kingston

**Quantity:** 1

**Reason:** Missing parts or accessories

**Return Details:** Luke

**Action Requested:** Refund

FROM

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

POSTAGE  
REQUIRED

CP

Test1  
Test1  
London WC2A 2HD  
GB

Verkäufer  
Adresse bereits  
ausgefüllt



D871fsPjRRMA

## Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

### Der Käufer schickt das Produkt via Rücksendezentrum zurück

- Der Käufer kann den Rückgabeantrag auch zurückziehen. Verkäufer erhalten darüber eine E-Mail Benachrichtigung. Der Kunde kann jedoch jederzeit eine neue Anfrage erstellen.
- Hinweis: Der Kunde kann mehrmals einen Rückgabeantrag für das gleiche Produkt erstellen. Er wird jedoch gewarnt, wenn es bereits offene Anträge zu diesem Produkt gibt.

**Creation Date:** October 24, 2011  
**Order #:** 103-6892994-075!  
**Status:** Seller has not yet responded

**Items:**  
• 1 : Sku1

File an A-to-Z Claim

Cancel Return

View Your Emails with Seller

**Creation Date:** October 24, 2011  
**Order #:** 103-6892994-075  
**Status:** Closed  
**Reason:** Cancelled by the buyer

**Items:**  
• 1 : Sku1

File an A-to-Z Claim

View Your Emails with Seller

# Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?

## Neu: Automatisierte Genehmigung von Rücksendeanträgen

- Verkäufer können [Rücksendeanträge automatisch genehmigen](#). Es gibt 2 Optionen:
  1. alle Anträge autorisieren, die den Amazon Richtlinien entsprechen.
  2. automatisch alle Anfragen genehmigen.

### Rücksendungseinstellungen [Weitere Informationen](#)

<b>E-Mail-Einstellung bei Rücksendeanträgen</b>	
<b>E-Mail-Format</b> ?	<input checked="" type="checkbox"/> Links zur Autorisierung, Schließung oder Antwort an den Käufer in Rücksendeantrag-Benachrichtigungen einfügen.
<b>Grundeinstellung für die automatische Genehmigung von Rücksendeanträgen</b>	
Sofern nicht anders festgelegt, müssen alle Rücksendeanträge manuell genehmigt werden.	
Wählen Sie als Grundeinstellung die automatische Genehmigung von Rücksendeanträgen und legen Sie falls gewünscht Ausnahmen fest. Ihre Änderungen wirken sich nicht auf bereits gestellte Anträge aus.	
<b>Rücksendeanträge automatisch genehmigen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Amazon.fr <input type="checkbox"/> Amazon.co.uk <input type="checkbox"/> Amazon.de <input type="checkbox"/> Amazon.it <input type="checkbox"/> Amazon.es
<b>Für die gewählten Marketplace-Sites</b>	<input checked="" type="radio"/> Ich möchte, dass Amazon automatisch alle Anträge autorisiert, die den <a href="#">Amazon Richtlinien</a> entsprechen. <input type="radio"/> Ich möchte, dass Amazon automatisch alle Anfragen genehmigt
<b>Rücksendefenster</b>	30 ▾ Tage ab Bestelldatum, innerhalb derer die Rücksendungen automatisch autorisiert werden.

Stornieren

Einstellungen speichern

# Starten Sie optimal in das neue Jahr durch einen guten Kundenservice

## Agenda

- Welchen Einfluss hat der Kundenservice für den Verkaufserfolg bei Amazon
  - Wie können Sie im Seller Central Konto mit Ihren Kunden kommunizieren und Ihre Kontaktreaktionszeit verbessern
  - Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?
- Nützliche Hinweise
- Fragen und Antworten

## Nützliche Hinweise

- ❑ **Messung der Verkäuferleistung**: Erklärungen zu den einzelnen Wertungsbereichen
- ❑ **Praxis-Tipps für Verkäufer**: Meilensteine zum erfolgreichen Verkaufen auf Amazon
- ❑ **Anzeigen der Kundenbewertungen**: Übersicht zu "Bewertungen"
- ❑ **A-bis-z-Garantie**: Übersicht zu "A-bis-z Garantie" und "Rückbuchungen"
- ❑ **Rücksendeanträge verwalten**: Informationen zu Rücksendeanträgen
- ❑ **Einstellungen Rücksendeanträge**: Informationen zu den Einstellungen
- ❑ **Rückgabe von Marketplace-Bestellungen über das Online-Rücksendezentrum**
- ❑ **Webinar Aufnahmen**: Unsere Seite zu Einladungen und Aufzeichnungen von Webinaren.

# Starten Sie optimal in das neue Jahr durch einen guten Kundenservice

## Agenda

- Welchen Einfluss hat der Kundenservice für den Verkaufserfolg bei Amazon
  - Wie können Sie im Seller Central Konto mit Ihren Kunden kommunizieren und Ihre Kontaktreaktionszeit verbessern
  - Wie können Sie Kundenrücksendungen und -erstattungen bearbeiten?
  - Nützliche Hinweise
- Fragen und Antworten



# Danke

<http://services.amazon.de/informationen/terminewebinare.html>

Diese Präsentation dient ausschließlich Informationszwecken. Wir können nicht dafür garantieren, dass sie vollständig auf dem neuesten Stand und genau ist und dies immer bleiben wird. Bitte informieren Sie sich im Zweifelsfall oder bei Bedarf an weiterführenden Informationen auf unseren [Hilfeseiten](#) oder [kontaktieren sie den Verkäuferservice](#).