

A woman with long brown hair, wearing a grey button-up jacket over a white top, is holding a white paper shopping bag. She is standing in front of a large window with a white grid pattern. The scene is brightly lit, suggesting an indoor setting like a store or office.

Erfolgreiches Verkaufen auf Amazon durch einen stetig guten Kundenservice

Warum Kundenservice wichtig ist



Gute Kundenerfahrung:

- Positive Bewertungen
- Loyalität
- Mehr Umsatz

Schlechte Kundenerfahrung:

- Negative Bewertungen
- Der Kunde wird nicht mehr bei Ihnen einkaufen
- Weniger Umsatz



Agenda

- Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?
- Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?
- Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?
- Was passiert, wenn etwas schief läuft?
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?

Amazon, die sicherste und vertrauenswürdigste E-Commerce Seite

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



Agenda

- Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?
- Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?
- Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?
- Was passiert, wenn etwas schief läuft?
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

Umfrage

Als an Amazon Händler sollten Sie mit Ihren **Kundenstatistiken** vertraut sein und diese regelmäßig prüfen.

Welchen Wert sollte die „Rate an Bestellmängel“ maximal erreichen?

- 100%
- <1%
- 5%
- Was ist das für ein Wert?

< 1%



Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

Übersicht

Gehen Sie in Seller Central zu dem Reiter „Kundenzufriedenheit“ und wählen Sie dort **„Kundenstatistiken“**

amazon services europe
seller central
www.amazon.de

LAGERBESTAND | BESTELLUNGEN | HÄNDLERSHOP | BERICHTE | **KUNDENZUFRIEDENHEIT** | EINSTELLUNGEN

Händler: [Moeroshop](#)

Kundenstatistiken

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

[Leistungsentwicklung](#) | [Leistung nach Produktlinie](#)

Performance-Ampel

Rate fehlerhafter Bestellungen	Stornorate	Rate verspäteter Lieferungen	Verstöße gegen Richtlinien	Kontaktreaktionszeit
Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details

Rate an Bestellmängeln [\[?\]](#)

	Kurzfristig (30.01.2013 bis 31.03.2013) Bestellungen: 284	Langfristig (16.12.2012 bis 16.03.2013) Bestellungen: 936	Ziel
Rate an Bestellmängeln	0% (0/284)	0% (0/936)	< 1%
- Rate an negativem Feedback	0% (0)	0% (0)	--
- Rate der geltend gemachten A-bis-Z-Ansprüche	0% (0)	0% (0)	--
- Servicerückstellungsrate	0% (0)	0% (0)	--

Ihre „Kundenstatistiken“ sollte Ihre erste Anlaufstelle sein, um einen Überblick über die derzeitigen Werte Ihrer Verkäufertätigkeit zu erhalten. Der dort dominante Wert ist die **„Rate an Bestellmängeln“**. Dieser Wert muss **unter 1% liegen**.

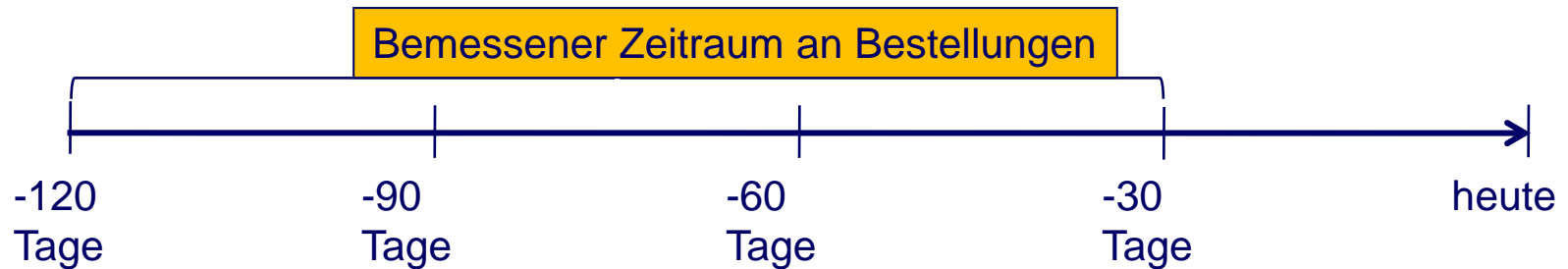
Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

“Rate an Bestellmängeln”

Die Bestellmängelrate umfasst =

[Die Anzahl der Bestellungen, zu welchem eine negative Bewertung, ein A bis Z Garantie-Antrag oder eine Rückbuchung eingereicht wurde.]

(Bestellungen, welche 120 bis 30 Tage zurückliegen)



Eine gute Verkäufertätigkeit = eine niedrige Rate an Bestellmängeln (<1%)

- keine negativen Bewertungen
- keine A bis z Garantie-Anträge
- keine Rückbuchungen

Agenda

- Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?
- Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?
- Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?
- Was passiert, wenn etwas schief läuft?
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Bewertungen

Bewertungen sind sowohl für Käufer wie auch für uns das Aushängeschild, ob Sie ein vertrauenswürdiger Verkäufer sind.

- ❑ [Erinnern](#) Sie Ihre Käufer aktiv an eine Bewertungsabgabe.
- ❑ Reagieren Sie auf jede negative Bewertung, indem Sie den Käufer zur Problemlösung kontaktieren und mögliche Verbesserungen in Ihren Verkaufsprozess integrieren.
- ❑ Sollte das Problem gelöst worden sein, bitten Sie Ihren Käufer, die [Bewertung zurückzuziehen](#). Käufer können Bewertungen nicht nachträglich korrigieren; sie können diese jedoch innerhalb von 60 Tagen entfernen.
- ❑ Verstoßen Bewertungen gegen die Richtlinien (beispielsweise Produktrezensionen), wenden Sie sich bitte an den [Verkäufer-service von Amazon](#).
- ❑ Antworten Sie dem Käufer bitte immer professionell, selbst wenn die Anfrage Ihnen gegenüber wenig professionell war.
- ❑ Bitte bieten Sie keine Entschädigung für die Abgabe bzw. die Entfernung einer Bewertung an (Geschenk, Sonderrückerstattung, etc.), dies ist ein Verstoß.
- ❑ Ziehen Sie "[Versand durch Amazon](#)" in Erwägung, um Schwierigkeiten bei Liefer- und / oder Kundenserviceleistungen abzubauen bzw. zu vermeiden.

Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

Bewertungen überprüfen

LAGERBESTAND ▾ BESTELLUNGEN ▾ HÄNDLERSHOP ▾ BERICHTE ▾ KUNDENZUFRIEDENHEIT ▾ EINSTELLUNGEN ▾ Suchen

Feedback-Manager

Mit dem Feedback-Manager können Sie feststellen, wie zufrieden Ihre Kunden sind. Sie sehen Ihre kurz- und langfristigen Durchschnittswerte, die zuletzt eingetragenen Kundenbewertungen im Detail, einschließlich der Informationen zum Käufer und zur Bestellung. Klicken Sie auf die Bestellungen, um die Details im Abschnitt "Bestellungen verwalten" von Seller Central aufzurufen. [Weitere Informationen.](#)

Feedback-Bewertung: ★★★★★ 4,8 Sterne in den letzten 12 Monaten (22537 Bewertungen)

- Kundenstatistiken
- Feedback**
- A-bis-z-Garantieanträge
- Rückbuchungen
- Benachrichtigungen

	30 Tage	90 Tage	365 Tage	Gesamt
Positiv	98% (3251)	98% (11563)	98% (11563)	98% (22217)
Neutral	1% (41)	1% (112)	1% (112)	1% (203)
Negativ	1% (18)	1% (72)	1% (72)	1% (126)
Anzahl	3310	11747	11747	22546

Erfolgreiches Verkaufen auf Amazon erfordert Konzentration auf diese 3 Elemente

Diese Tabelle zeigt die entsprechenden Feedback-Prozentwerte und die Feedback-Anzahl. [Sehen Sie, wie Ihr Feedback für Käufer bei Amazon angezeigt wird.](#)

Aktuelles Feedback anzeigen

Datum	Bewertung	Kommentar	Rechtzeitig zugestellt	Artikel wie beschrieben	Kundenservice	Transaktionsnummer	E-Mail des Bewertenden	Rolle des Bewertenden
Gesamtes Feedback anzeigen								

1

Keinerlei Rückmeldung auf Mails und Anrufe, erst als sich Amazon mit Ihrer Garantie-Geld-Rückerstattung eingeschaltet hat. Selbst dann nur ein lausiger Einzeiler: "Überprüfen im Warenausgang den Verbleib Ihrer Sendung." Bestellter Artikel kam mit 2 Wochen Verspätung an und war dann noch nicht einmal der Renner.

Ihre Antwort: Ihre erste Lieferung ist bei DHL abhanden gekommen. Da habe ich einen Nachforschungsauftrag gestellt. Dieser dauert 5 Tage. Was soll ich denn da machen. Habe Ihnen neue Ware zu geschickt. Mal erlich was erwarten Sie fü 20€ ??? Sie können auch gerne Audi Qualität bei uns kaufen. Diese kostet 69€ . Danke aber soviel Geld wollen Sie nicht ausgeben oder?Auf Ihre Antwort bin ich gespannt.

[ANTWORT LÖSCHEN](#)

2

leider trotz Prime nicht am kommenden Tag geliefert

[ANTWORTEN](#)

Nachricht von Amazon: "Dieser Artikel wurde durch Amazon versendet. Amazon übernimmt die Verantwortung für den geleisteten Service."

1

Das war eine GROSSE Enttäuschung. Die Hülle scheint schon Vorbenutzer gehabt zu haben, d.h. sie war am Steckeranschluss beschmutzt. Displayschutz war gar nicht erst vorhanden. Bin sehr enttäuscht!!!!

[ANTWORTEN](#)

5

Lieferung kam schon einen Tag vor dem angekündigten Termin bei mir an!!! Ware in tadellosem Zustand!!! Habe an diesem Artikel nichts auszusetzen.

[ANTWORTEN](#)

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Garantie-Anträge

A-bis-Z Garantie-Anträge dienen als Schutz für Käufer, sollte eine Bestellung nicht zur Zufriedenheit des Käufers ablaufen und sich keine Einigung mit Ihnen finden lassen.

Die Bearbeitung solcher Anträge ist unparteiisch.

Garantie-Anträge werden normalerweise durch Käufer eingereicht, wenn:

- Verkäufer nicht auf Anfragen antworten.
- Kein nachverfolgbarer Versand- bzw. Zustellnachweis vorliegt.
- Verkäufer einen Artikel liefern, welcher in einer wesentlichen Eigenschaft vom beschriebenen abweicht.
- Verkäufer einen Artikel in einem von der Beschreibung abweichenden Zustand liefern.

Eine erhöhte Anzahl an A-bis-z Garantie-Anträgen kann zur Suspendierung oder Schließung Ihres Verkäuferkontos führen, daher:

- **Systematisch an die Bewertungsabgabe erinnern** und professionell mit negativen Rückmeldungen umgehen.
- **Antworten Sie zügig auf Käuferanfragen** / Veranlassen Sie Rückerstattungen umgehend
- **Aufgetretene Fragen umgehend lösen** anstatt diese zu ignorieren bzw. in langwierige Streitigkeiten zu riskieren. Dies hilft, A-bis-z Garantie-Anträge zu vermeiden.
- Probleme vorbeugen, indem Sie in angemessene Versandmethoden, Inventarmanagement und Kundenservice investieren!
- **Beschreiben Sie Ihre Angebote akkurat** und versenden Sie diese nachverfolgbar

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Prüfen Sie Ihre Garantie-Anträge

amazon services europe seller central www.amazon.de

HOME | NACHRICHTEN | HILFE | ABMELDEN

LAGERBESTAND | BESTELLUNGEN | HÄNDLERSHOP | BERICHTE | KUNDENZUFRIEDENHEIT | EINSTELLUNGEN

Suchen

A-bis-z -Garantieanträge Weitere Informationen

Reaktion erwartet | In Bearbeitung | Bearbeitet | Beendet | Alle Garantieanträge

Sortieren nach: Datum der Antwort - älteste zuerst

Status des Garantieantrags: **In Bearbeitung**

Bestellnummer: 028-0111012
Käufer: Wolfgang
Betrag des Garantieantrags: 222,96 €

Grund des Garantieantrags: **Artikel nicht erhalten**
Voraussichtliches Lieferdatum: Samstag, 16. Juli 2011 - Donnerstag, 21. Juli 2011

 Samsung NaviBot SR-8845 Staubsauger

Garantieantrag des Käufers: Gerät nach Gebrauch defekt- : -Sehr geehrte Damen und Herren, das Gerät ist nach ordnungsgemäßen Gebrauch defekt/ gestört. Die Rotationsbürste dreht nicht mehr. Es wurde keine Fehlermeldung angezeigt. Der Wechsel der Bürste brachte keine Verbesserung. Ich bitte um Prüfung und Reparatur im Rahmen der Gewährleistung/ Garantie. Zur Übersendung... > [weiterlesen](#)

[Bestellungen und Garantieanträge anzeigen](#)

[Rückstattung an Käufer](#)
[Machen Sie weitere Angaben](#)
[Weitere Aktionen](#)

Garantieantrag zuletzt aktualisiert Montag, 12. September 2011 12:13:18

[Bestellungen und Garantieanträge ausblenden](#)

Garantieantrag zuletzt aktualisiert Montag, 12. September 2011 12:13:18

Schildern Sie Ihre Version der Sachlage: Samstag, 3. September 2011 der Kunde erhält eine Paketmarke von uns. Wir werden hier überprüfen, ob es ein Schaden durch eventuelle unsachgemäße Handhabung ist. Wenn es sich um einen Defekt handelt, erhält der Kunde selbstverständlich eine Erstattung. MFG Avides Media AG

Art des Garantieantrags: Other

Unterkategorie: Sonstiges

Kommentar des Käufers: Gerät nach Gebrauch defekt- : -Sehr geehrte Damen und Herren, das Gerät ist nach ordnungsgemäßen Gebrauch defekt/ gestört. Die Rotationsbürste dreht nicht mehr. Es wurde keine Fehlermeldung angezeigt. Der Wechsel der Bürste brachte keine Verbesserung. Ich bitte um Prüfung und Reparatur im Rahmen der Gewährleistung/ Garantie. Zur Übersendung an das Kundencenter in Frankfurt benötige ich einen Sendungsschein. Mit freundlichen Grüßen, Wolfgang Ahrens

Ihre Richtlinien: [Ihre Richtlinien zu Rücksendungen und Erstattungen](#)

Betroffene Artikel: 1/1 Samsung NaviBot SR-8845 Staubsauger

Garantiebetrag: 222,96 €

Informationen zur Bestellung: 222,96 € (028-0111012-) Donnerstag, 14. Juli 2011

Käufer kontaktieren: (Wolfgang A) 29jpmv0 @marketplace.amazon.de

Lieferadresse: Wolfgang
S
Bremen,
DE 28

Versand der Bestellung: Paket 1- DHL (28654810) Freitag, 15. Juli 2011

8. Amazon hat Informationen vom Käufer angefordert
Montag, 12. September 2011
7. Stellungnahme des Verkäufers wird geprüft
Samstag, 3. September 2011
6. Verkäufer hat Stellung genommen
Samstag, 3. September 2011
5. Warten auf Antwort vom Verkäufer
Freitag, 2. September 2011
4. Amazon hat dem Verkäufer eine E-Mail gesendet
Freitag, 2. September 2011
3. Käufer hat Garantieantrag aufgegeben
Freitag, 2. September 2011
2. Paket 1 verschickt DHL
Freitag, 15. Juli 2011
1. Ursprüngliche Bestellung (028-0111012-)
Donnerstag, 14. Juli 2011

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Rückbuchungen / Servicerückerstattungsrate

Amazon übernimmt die Verantwortung für Rückbuchungen aufgrund unberechtigten Gebrauchs, **Sie** jedoch übernehmen die Verantwortung für [Rückbuchungen](#) aufgrund **mangelhafter Serviceleistungen**.

Wir vertreten Sie gegenüber dem jeweiligen Bankinstitut, daher müssen Sie uns alle notwendigen Unterlagen umgehend zur Verfügung stellen.

LAGERBESTAND ▾ BESTELLUNGEN ▾ HÄNDLERSHOP ▾ BERICHTE ▾ KUNDENZUFRIEDENHEIT ▾ EINSTELLUNGEN ▾ Suchen

Händler:

Rückbuchungen

Eine Rückbuchung einer Bestellung bei Amazon.de wird vom Inhaber der Karte mit der Bank des Kreditkarteninhabers angefordert. Eine Rückbuchung kann aus verschiedenen Gründen angefordert werden, z.B. bei Nicht-Erhalt der Bestellung oder bei unbefugtem Gebrauch der Karte. [Weitere Informationen.](#)

Status:

Es werden 1 bis 10 von 999 Rückbuchungen angezeigt. Wechseln zur Seite: Seite 1 [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) von 100 [Weiter](#)

Abgabedatum	Antwort bis	Bestellnummer und betroffene Artikel	Summe	Siehe Details.	Status	Status-Details
06.10.2011	13.10.2011 22:57	302-7696132- Tamaris-TREND 1-1-22156-36, Damen, Ballerinas, Schwarz	93,82 €	Details anzeigen	Gewährt	Sie sind für diese Rückbuchung bzw. für deren Erstattung nicht haftbar.
06.10.2011	13.10.2011 20:54	303-9613352- Nike Team Presentationsanzug	38,52 €	Details anzeigen	Noch offen	Diese Rücklastschrift befindet sich in Bearbeitung. Momentan besteht kein Handlungsbedarf fuer Sie. Wir werden uns mit Ihnen in Verbindung setzen, sollten wir weitere Informationen benoetigen.
06.10.2011	13.10.2011 22:04	302-7493773- AEG CS 5000 Caffe Silenzio	219,96 €	Details anzeigen	Noch offen	Diese Rücklastschrift befindet sich in Bearbeitung. Momentan besteht kein Handlungsbedarf fuer Sie. Wir werden uns mit Ihnen in Verbindung setzen, sollten wir weitere Informationen benoetigen.

Um Rückbuchungen zu vermeiden, sollten Sie:

- Die Ware ausschließlich an die von **Amazon übermittelte Versandadresse** senden
- Die **Ware nachverfolgbar versenden** und bei hochpreisigen Artikeln, eine Auslieferung gegen Unterschrift des Empfängers veranlassen

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Und denken Sie auch daran...

- **Zeitnahe und hochwertige Antworten auf Kundenanfragen sind ein wichtiger Faktor für die Kundenzufriedenheit.**
- Mit der Kontaktreaktionszeit wird der prozentuale Anteil an kundeninitiierten Nachrichten gemessen, auf die Sie innerhalb von 24 Stunden antworten.

Bearbeitungszeit für Käufer-Verkäufer-Kontakte (NEU) Weitere Informationen				
	7 Tage (Sep 19, 2012 bis Sep 26, 2012)	30 Tage (Aug 27, 2012 bis Sep 26, 2012)	90 Tage (Jun 28, 2012 bis Sep 26, 2012)	Ziel
Bearbeitungszeit unter 24 Stunden	100% (3)	100% (5)	100% (5)	> 90%
Verspätete Antworten	0% (0)	0% (0)	0% (0)	≤ 10%
Seit mehr als 24 Std unbeantwortet	0	0	0	--
Bearbeitungszeit über 24 Stunden	0	0	0	--
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	3 Stunden 50 Minuten	4 Stunden 2 Minuten	4 Stunden 2 Minuten	--

Sie haben [0 Nachrichten](#), die seit 7 Tagen unbeantwortet sind.



Performance-Ampel				
Rate fehlerhafter Bestellungen Siehe Details	Stornorate Siehe Details	Rate verspäteter Lieferungen Siehe Details	Verstöße gegen Richtlinien Siehe Details	Kontaktreaktionszeit Siehe Details

Rate an Bestellmängeln [?] [?]				
	Kurzfristig (12.07.2012 bis 10.09.2012) Bestellungen: 14	Langfristig (28.05.2012 bis 26.08.2012) Bestellungen: 1	Ziel	
Rate an Bestellmängeln	0% (0/14)	0% (0/1)	< 1%	
- Rate an negativem Feedback [?]	0% (0)	0% (0)	--	
- Rate der geltend gemachten A-bis-Z-Ansprüche [?]	0% (0)	0% (0)	--	
- Servicerückstattungsrate [?]	0% (0)	0% (0)	--	

- Die Reaktionszeit beeinflusst nicht Ihre Kundenstatistiken
- Kann aber dabei helfen, **negatives Feedback oder andere Bestellmängel** und A-bis-z-Garantieanträge zu reduzieren

Agenda

- Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?
- Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?
- Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?
- Was passiert, wenn etwas schief läuft?
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Was passiert, wenn etwas schief läuft?

Umfrage

Wurden Sie bereits von unserer Abteilung Verkäufer-Performance aufgrund Ihrer Verkäufertätigkeit kontaktiert?

- Nein
- Ja, wegen einer erhöhten Rate an Bestellmängel- (Bewertungen, Garantie-Anträge...)
- Ja, wegen Versandproblemen (Stornierungsrate, Rate verzögerter Lieferungen)
- Ja, wegen Verstößen gegen die Richtlinien (unprofessionelles Auftreten, abweichende Artikel,...)
- Ja, aber ich weiß nicht warum



Was passiert, wenn etwas schief läuft?

Übersicht über die möglichen Aktionen

	Überprüfung	Suspendierung	Schließung
Ursache?	Verkäufer mit zunehmenden Leistungsproblemen; neuer bzw. schnell wachsender Verkäufer.	Anhaltende Probleme, auch nach Überprüfungen	schwerwiegende Verstöße gegen Richtlinien; keine Rückmeldung an Verkäufer-Performance
Folgen?	Ein bestimmter Prozentsatz des Guthabens wird temporär verzögert ausbezahlt.	Während der Suspendierung wird das Guthaben vollständig zurückbehalten. Verkäufe sind in diesem Zeitraum nicht möglich.	Nach Sperrung eines Verkäuferkontos wird das Guthaben für 90 Tage zurückbehalten. Verkäufe sind nicht möglich.
Was wir von Ihnen erwarten?	Setzen Sie Verbesserungsmaßnahmen ein, um Ihre Werte zu verbessern.	Reichen Sie bitten einen Maßnahmenplan zur Verbesserung Ihrer Leistungswerte ein. Bearbeiten Sie weiterhin vorliegende Bestellungen.	Bearbeiten Sie weiterhin vorliegende Bestellungen bzw. Rückmeldungen zu diesen.
Beispiele:	Anstieg der Bestellmängelrate; Neue oder schnell wachsende Verkäufer	Bestellmängelrate: > 1% Stornierungsrate: > 2.5% Verspätungsrate: > 4%; Verstöße gegen die Richtlinien	Keine Verbesserung der Werte; Keine Rückmeldung an Verkäufer-Performance; Verstöße gegen die Richtlinien

Was passiert, wenn etwas schief läuft?

Benachrichtigungen zu Ihrer Verkäufertätigkeit

- ❑ Sie erhalten über jede Aktion, welche wir in Ihrem Verkäuferkonto ausführen, eine Mitteilung
- ❑ In der Regel erhalten Sie mehrere Warnungen bevor wir eine einschränkende Aktion ergreifen
- ❑ Unterhalb der Mitteilung ist eine Schaltfläche „Antwort“ – diese können und sollten Sie nutzen, in dem Sie auf „Antwort“ klicken.

The image shows a screenshot of an Amazon seller notification email and the corresponding notification in the seller central interface. The email is titled "Ihr Verkäuferkonto bei Amazon.de" and is dated 09.10.2011. The content of the email is as follows:

Guten Tag von Amazon,

hiermit teilen wir Ihnen mit, dass wir Ihrem Verkäuferkonto die Berechtigung zum Verkauf bei Amazon entzogen haben, Gelder auf Ihrem Verkäuferkonto werden vorübergehend einbehalten.

Wir entschlossen uns zu diesem Schritt, da Ihre Rate an Bestellmängeln das Ziel von Amazon von unter 1 % nicht erreicht hat. Die Rate an Bestellmängeln setzt sich aus A-to-z Garantie-Anträgen, negativen Kundenbewertungen und Rückerstattungen zusammen.

Um Ihre Kundenstatistiken und eingegangene Benachrichtigungen von uns aufzurufen, gehen Sie in Ihrem Verkäuferkonto im Abschnitt Berichte auf "Kundenstatistiken" (<https://sellercentral.amazon.de/gp/customer-experience/summary.html>). Eine Überprüfung Ihrer Statistik kann Ihnen helfen festzustellen, aus welchen Gründen Ihre Verkaufsleistung die Zielwerte nicht erreicht hat.

Wir bitten Sie, alle offenen Bestellungen abzuschließen.

Damit wir Ihren Antrag auf eine Freigabe Ihrer Verkaufsberechtigung für die Amazon-Plattform berücksichtigen können, benötigen wir einen detaillierten Maßnahmenplan, welche Schritte Sie einleiten werden, um in Zukunft die Zielwerte zu erreichen. Wir werden diesen Plan überprüfen und entscheiden, ob wir Ihrem Verkäuferkonto die Berechtigung zum Verkauf auf Amazon.de wieder erteilen können.

Für weitere Information, wie ein Maßnahmenplan erstellt werden kann, bitten wir Sie unter "Aufhebung der Verkaufsberechtigung" im Menüpunkt "Hilfe" zu suchen. Sollten Sie innerhalb von 17 Tagen keinen detaillierten Maßnahmenplan zur Verfügung stellen, kann Ihrem Verkäuferkonto die Berechtigung zum Verkauf permanent entzogen und Gelder auf Ihrem Verkäuferkonto bis zu 90 Tagen einbehalten werden können.

Wir würden uns freuen, bald von Ihnen zu hören.

Freundliche Grüße,
Verkäufer Performance
Amazon.de

Bitte antworten Sie nicht auf dieses Schreiben, da die Adresse nicht zum Empfang von E-Mails eingerichtet ist. Nutzen Sie bitte unser Kontaktformular auf Amazon.de: Hilfe > Mehr in Verkaufen... > Klicken Sie in der Box Verkäufer-Support auf die Schaltfläche "E-mail schreiben" Betreff: "Antwort an Verkäufer Performance".

At the bottom of the email, there are two buttons: "Benachrichtigungen anzeigen" and "Antwort".

The screenshot of the seller central interface shows a navigation bar with tabs for "LAGERBESTAND", "BESTELLUNGEN", "HÄNDLERSHOP", "BERICHTE", "KUNDENSTADISTIKEN", and "EINSTELLUNGEN". A dropdown menu is open under "KUNDENSTADISTIKEN", showing options for "Kundenstatistiken", "Feedback", "A-bis-z-Garantiebeiträge", "Rückbuchungen", and "Benachrichtigungen". The main content area is titled "Leistungsbenachrichtigungen" and contains the same text as the email. On the right side, there is a sidebar with sections for "Status des Verkäuferkontos" (Suspendiert), "Werte unter den Zielvorgaben" (Rate an Bestellmängel: Kurzfristig 2,7%, Langfristig 0%, Ziel < 1%), and "Hilfeseiten zum Thema" (Wieso wurde mein Verkäuferkonto suspendiert?, Was kann ich tun, damit ich weiter bei Amazon verkaufen kann?, Wie erstelle ich einen Maßnahmenplan?).

Wie können Sie am besten reagieren, wenn etwas schief läuft?

Beispiel eines Maßnahmenplanes

Lassen Sie uns nun einen Blick auf **einige Beispiele** für geeignete Maßnahmenpläne ansehen:

- Sie haben eine hohe Bestellmängelrate durch **negative Kundenbewertungen** bekommen (z.B. wegen eines schlechten Kundenservice). Sie könnten zum Beispiel:
 - ➔ Planen Sie jeden Tag ein Zeitfenster, um auf alle Ihre Kunden E-Mails zu antworten.
 - ➔ Tipp: Sie können Ihre Kontaktreaktionszeit in „[Kundenstatistiken](#)“ Metrics überprüfen:

Rate an Bestellmängeln [?]	
	Kurzfristig (12.07.2012 bis 10.09.2012) Bestellungen: 14
Rate an Bestellmängeln	0% (0/14)
- Rate an negativem Feedback [?]	0% (0)
- Rate der geltend gemachten A-bis-Z-Ansprüche [?]	0% (0)
- Servicerückstellungsrate [?]	0% (0)

- Sie haben eine **hohe Rate verspäteter Lieferungen**. Sie können:
 - ➔ Ihre Bearbeitungszeit etwas realistischer für Ihre Versand-Prozesse definieren.

Bearbeitungszeit (in Tagen):
(Standard sind 1-2 Tage)

- Sie haben eine **hohe Stornorate**. Sie können:
 - ➔ Tägliche Lagerbestandverwaltung / Lagerbestandverwaltung-Managementsystem.

Wählen Sie den Dateityp, den Sie hochladen möchten: [Weitere Informationen](#)
Die Vorlage Preis und Menge ist optimal geeignet, um einfach und schnell die Angaben zu Preis und/oder Menge bei Ihren bestehenden Angeboten zu aktualisieren.

Dateivorlage:
Hochzuladende Datei:

Wie können Sie am besten reagieren, wenn etwas schief läuft?

Hauptpunkte

- ❑ Ergreifen Sie **umgehend angemessene Maßnahmen**, um Probleme mit Ihren **Käufern**, welche durch Ihre Performance-Probleme betroffen sind, zu lösen (beispielsweise Rückerstattungen)
 - An Sie gestellte Rücksendeanträge können Sie in Ihrem Verkäuferkonto unter [Bestellungen > Rücksendungen verwalten](#) bearbeiten.
- ❑ Ergreifen Sie umgehend angemessene Maßnahmen, um Ihre **Prozesse**, welche zu diesen Performance-Problemen führten, entsprechend zu korrigieren und eine Wiederholung dieser Ursachen zu vermeiden.
- ❑ Sollte die Implementierung Ihrer Verbesserungsmaßnahmen nicht umgehend umzusetzen sein, **erwägen Sie bitte, Ihre Listungen solange offline zu nehmen** (z.B. durch die Urlaubseinstellung), **bis Sie wieder die Kontrolle über die Situation erlangt haben** (beispielsweise bei Problemen bei der Inventurverwaltung oder Preisauszeichnung oder aber bei Wasserschäden im Lager).
 - Um Ihre Angebote auf inaktiv zu setzen, klicken Sie auf 'Ändern' im Abschnitt 'Angebotsstatus' in [Einstellungen > Informationen zum Verkäuferkonto](#).
- ❑ Bitte **antworten Sie grundsätzlich** und **zeitnah** auf Benachrichtigungen und Anfragen von Amazon. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Anliegen in Ihrem Sinne erfolgreich umgesetzt werden kann.
 - 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.

- Erstellen und verwalten Sie wiederverwendbare [Vorlagen für Antwort-E-Mails](#), die Sie häufig an Käufer senden.

Agenda

- Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?
 - Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?
 - Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?
 - Was passiert, wenn etwas schief läuft?
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Nützliche Hinweise

- ❑ **Messung der Verkäuferleistung**: Erklärungen zu den einzelnen Wertungsbereichen
- ❑ **Praxis-Tipps für Verkäufer**: Meilensteine zum erfolgreichen Verkaufen auf Amazon
- ❑ **Tipps für die Weihnachtssaison**
- ❑ **Anzeigen der Kundenbewertungen**: Übersicht zu "Bewertungen"
- ❑ **A-bis-z-Garantie**: Übersicht zu "A-bis-z Garantie" und "Rückbuchungen"
- ❑ **Webinar Aufnahmen**: Unsere Seite zu Einladungen und Aufzeichnungen über Webinare.

Agenda

- Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?
 - Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?
 - Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?
 - Was passiert, wenn etwas schief läuft?
 - Wie können Sie am besten reagieren, wenn etwas schief läuft?
 - Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten


Bitte beachten Sie, dass diese Präsentation lediglich einen Überblick gibt. Falls Sie weitere Fragen haben, zusätzliche Informationen benötigen oder nachprüfen möchten, ob die in dieser Präsentation enthaltenen Informationen noch aktuell sind, kontaktieren Sie bitte unseren [Verkäuferservice](#).



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Amazon Webinare

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

Praxis-Tipps **BLOG** Tipps & Strategien zum Verkauf über 

<http://www.amazonsellersupportblog.de/>

amazon services[™] europe
seller forums

<http://sellercentral-europe.amazon.com/forums/>