



Erfolgreich verkaufen während der Weihnachtszeit durch hohe Kundenzufriedenheit

Oktober 2013



Gute Kundenerfahrung:

- Positive Bewertungen
- Loyalität
- Mehr Umsatz

Schlechte Kundenerfahrung:

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



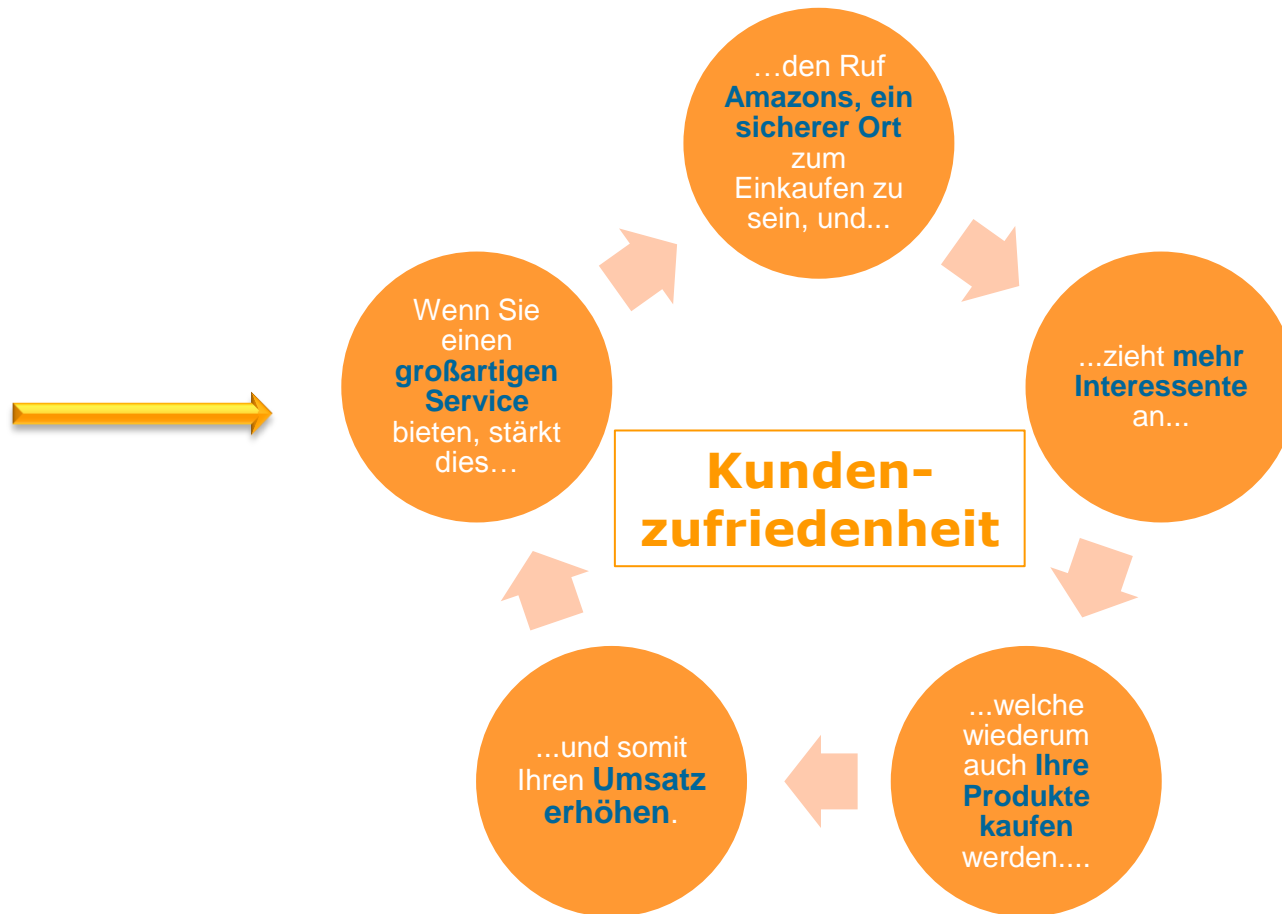
- Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?
- Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?
- Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?
- Was passiert, wenn etwas schief läuft?
- Voraussetzungen für den Spielzeugverkauf vor Weihnachten 2013
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?

Amazon, die sicherste und vertrauenswürdigste E-Commerce Seite

Verkaufen bei **amazon**

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



- 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?
- Voraussetzungen für den Spielzeugverkauf vor Weihnachten 2013
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

Umfrage

Als 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

Verkaufen bei amazon

Gehen Sie in Seller Central zu dem Reiter „**Kundenzufriedenheit**“

amazon seller central europe

LAGERBESTAND BESTELLUNGEN HÄNDLERSHOP BERICHTE **KUNDENZUFRIEDENHEIT** www.amazon.de [Nachrichten](#) | [Hilfe](#) | [Einstellungen](#)

Händler: [Verwalten Sie Ihre Verkäufertätigkeiten](#)

Kundenzufriedenheit

- Kundenzufriedenheit
- Feedback
- A-bis-z-Garantieanträge
- Rückbuchungen
- Benachrichtigungen

Kundenzufriedenheit

Übersicht **NEU** Verkäuferleistung Verkäuferbewertung Kundenfeedback Berichte

Verkäuferleistung [Weitere Informationen](#)

- ✓ [Rate an Bestellmängeln](#)
- ✓ [Stornorate](#)
- ✓ [Rate verspäteter Lieferungen](#)
- ✓ [Verstöße gegen Richtlinien](#)
- ✓ [Kontaktreaktionszeit](#)

Benachrichtigungen

Weihnachtsverkauf von Spielzeug ...
02.10.13

Mitteilung: Verstoß gegen die Ri...
21.09.13

Weihnachtsverkauf von Spielzeug ...
18.09.13

Ungelesen (0) | [Alle](#)

Verkäuferbewertung [Weitere Informationen](#)

Ihre Bewertung: **97,75** von 100

Bewertungstrend

	30 Tage	90 Tage	365 Tage	Gesamt
Positiv	98% (528)	99% (2.221)	99% (6.498)	99% (32.822)
Neutral	1% (7)	1% (20)	1% (50)	1% (283)
Negativ	0% (2)	1% (13)	1% (46)	1% (195)
Anzahl	537	2.254	6.594	33.300

Die „**Übersicht**“-Seite sollte Ihre erste Anlaufstelle sein, um einen Überblick über die derzeitigen Werte Ihrer Verkäufertätigkeit zu erhalten. Hier finden Sie Ihre Verkäuferleistung, Kundenfeedback und Ihre Verkäuferbewertung.

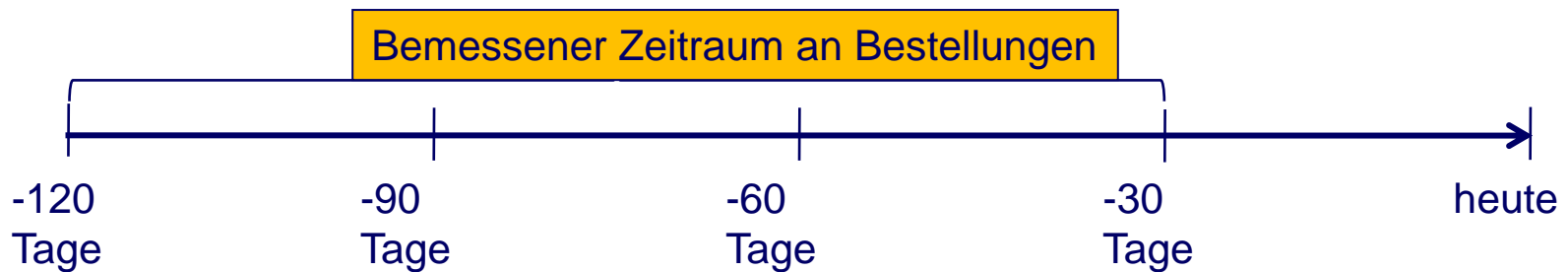
Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

"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**

Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

"Rate an Bestellmängeln"

Verkaufen bei **amazon**






Kundenzufriedenheit

[Übersicht](#) **NEU** [Verkäuferleistung](#) [Verkäuferbewertung](#) [Kundenfeedback](#) [Berichte](#) ▼

Kundenstatistiken

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

Performance-Ampel

Rate an Bestellmängeln	Stornorate	Rate verspäteter Lieferungen	Verstöße gegen Richtlinien	Kontaktreaktionszeit
				
Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details

Rate an Bestellmängeln [\[?\]](#)

	Kurzfristig (30.07.2013 bis 28.09.2013) Bestellungen: 23.496	Langfristig (15.06.2013 bis 13.09.2013) Bestellungen: 41.576	Ziel
Rate an Bestellmängeln	0,04% (9/23.496)	0,05% (19/41.576)	< 1%
- Rate an negativem Feedback [?]	0,04% (9)	0,04% (17)	--
- Rate der geltend gemachten A-bis-Z-Ansprüche [?]	0% (0)	0% (1)	--
- Servicerückstattungsrate [?]	0% (0)	0% (1)	--

Aktuelle Kundenstatistikdaten

	7 Tage (06.10.2013 bis 13.10.2013) Bestellungen: 1.056	30 Tage (13.09.2013 bis 13.10.2013) Bestellungen: 4.594	90 Tage (15.07.2013 bis 13.10.2013) Bestellungen: 32.622	Ziel
Stornorate vor Erfüllung [?]	1,14% (12)	0,96% (44)	0,77% (251)	< 2,5%
Rate verspäteter Lieferungen [?]	0% (0)	0,13% (6)	0,22% (72)	< 4%
Erstattungsrate [?]	0% (0)	0,15% (7)	0,53% (174)	--

Benachrichtigungen

[Weihnachtsverkauf von Spielzeug ...](#) 02.10.13
[Mitteilung: Verstoß gegen die Ri...](#) 21.09.13
[Weihnachtsverkauf von Spielzeug ...](#) 18.09.13
[Ungelesen \(0\) | Alle](#)

Perfekte Bestellungen

31.502 / 32.077 [Weitere Informationen](#)
98,21% perfekt
innerhalb der letzten 90 Tage
 98,21%

Produktstatistik [Weitere Informationen](#)

Produkte mit den besten Werten

100% [MYKORED GEG FUSS U NAGELPI...](#)
100% [Widmer Acne Plus Creme 20g](#)
100% [Lasea Weichkapseln 56St](#)

Produkte mit den schlechtesten Werten

83% [Vigantoletten 500 I.E. Tabletten 50St](#)
73,9% [Mucosolvan Kindersaft 30 mg/5 m...](#)
63,6% [Coenzym Comp. Ampullen 10St](#)

Bericht zu Bestellungen mit Mängeln

[Bericht anfordern](#) [Berichte herunterladen](#)

Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

Amazon Verkäuferbewertung

Verkaufen bei **amazon**

→ Hilft Ihnen **Kundendienst Verbesserungen** zu erkennen.

Kundenzufriedenheit

Übersicht **NEU** Verkäuferleistung **Verkäuferbewertung** Kundenfeedback Berichte ▼

Amazon Verkäuferbewertung [Weitere Informationen](#) | [Sagen Sie uns, was Sie davon halten.](#)

Ihre Bewertung: **97,75** von 100

99% von 100.000+ Bestellungen innerhalb der letzten 12 Monate haben die Erwartungen erfüllt oder übertroffen.

Versand	100% der Bestellungen fristgerecht verschickt
Service	100% der Anfragen innerhalb 24 Stunden beantwortet
Bewertung	99% positive Kundenbewertungen (6.597 Bewertungen)

Punkte [Weitere Informationen](#)

Basierend auf allen Bestellungen in den letzten 365 Tagen
Zuletzt aktualisiert am 12.10.2013



Details der Bewertungsberechnung

Pro Bestellung wird nur der schwerste Mangel gezählt.

Rate an Bestellmängeln (inkl. Versand durch Amazon)	Bestellungen	Punkte pro Bestellung
Keine Probleme	100.636	100
Geringfügige Probleme	218	0
Verspätete Lieferung		
Reaktionszeit auf Nachrichten ist länger als 24 Stunden		
Leichte Probleme	1.004	-100

Wie kann ich meine Bewertung verbessern? [Weitere Informationen](#)

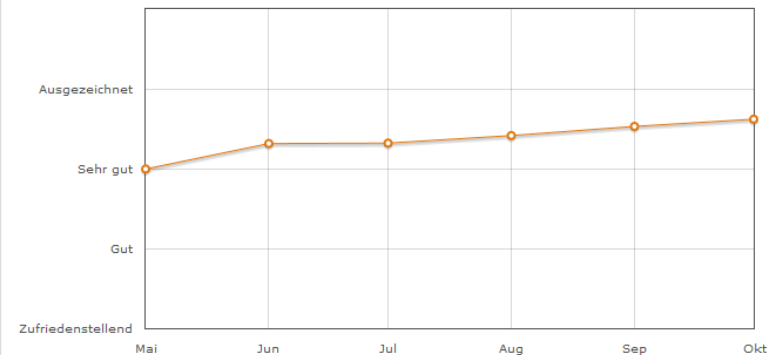
Die Verbesserung dieser Bereiche hat den größten Einfluss auf Ihre Verkäuferbewertung.

1.004 Storno durch den Verkäufer
[Vorschläge](#)

46 Negative Bewertungen
[Vorschläge](#)

216 Verspätete Lieferung
[Vorschläge](#)

Bewertungstrend



Die „Amazon Verkäuferbewertung“ **ersetzt nicht Ihre anderen Verkäufer-Statistiken**, sondern gibt Ihnen eine allgemeine Übersicht Ihrer Leistung, indem sie mögliche Probleme signalisiert.

- 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?
- Voraussetzungen für den Spielzeugverkauf vor Weihnachten 2013
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Bewertungen: Praxis-Tipps

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

- ❑ 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.
- ❑ Antworten Sie dem Käufer bitte immer professionell, selbst wenn die Anfrage Ihnen gegenüber wenig professionell war.
- ❑ [Erinnern](#) Sie Ihre Käufer aktiv an eine Bewertungsabgabe.

Systematisch an die Bewertungsabgabe erinnern und professionell mit negativen Rückmeldungen umgehen.

Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

Bewertungen überprüfen

Verkaufen bei **amazon**

Kundenzufriedenheit

[Übersicht](#) **NEU** [Verkäuferleistung](#) [Verkäuferbewertung](#) **Kundenfeedback** [Berichte](#) ▼

Feedback-Manager

Mit dem Feedback-Manager können Sie feststellen, wie zufrieden Ihre Kunden mit Ihrem Service 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 Bestellnummer, um Transaktionsdetails im Abschnitt "Bestellungen verwalten" von Seller Central aufzurufen. [Weitere Informationen](#).

Bewertungsstatistik: ★★★★★ 4.9 Sterne in den letzten 12 Monaten (6597 Bewertungen)

	30 Tage	90 Tage	365 Tage	Gesamt
Positiv	98% (531)	99% (2.224)	99% (6.501)	99% (32.825)
Neutral	1% (7)	1% (20)	1% (50)	1% (283)
Negativ	0% (2)	1% (13)	1% (46)	1% (195)
Anzahl	540	2.257	6.597	33.303

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

Aufgrund von Rundungsdifferenzen kann es vorkommen, dass die addierten Werte nicht 100% ergeben.

Aktuelles Feedback anzeigen

[Feedback-Berichte herunterladen](#)

[Gesamtes Feedback anzeigen](#)

Datum	Bewertung	Kommentar	Rechtzeitig zugestellt	Artikel wie beschrieben	Kundenservice	Transaktionsnummer	E-Mail des Bewertenden	Rolle des Bewertenden
14.10.13	5	super ANTWORTEN	Ja	Ja	Ja	[Transaktionsnummer]	[E-Mail] @marketplace.amazon.de	Käufer
14.10.13	5	super ANTWORTEN	Ja	Ja	Ja	[Transaktionsnummer]	[E-Mail] @marketplace.amazon.de	Käufer
14.10.13	5	super ANTWORTEN	Ja	Ja	Ja	[Transaktionsnummer]	[E-Mail] @marketplace.amazon.de	Käufer

Auf Feedback antworten

Feedback von [\[Käufer\]](#)

Datum	Bewertung	Kommentar	Rechtzeitig zugestellt	Beschriebener Artikel	Kundenservice	Transaktionsnummer	E-Mail des Bewertenden	Rolle des Bewertenden
13.10.13	5	Schnelle Lieferung, alles wie beschrieben, Super!	Ja	Ja	-	[Transaktionsnummer]	[E-Mail] @marketplace.amazon.de	Käufer

Geben Sie die Antwort ein:

[Abbrechen](#)

[Absenden](#)

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 von [A-bis-Z Anträgen](#) 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:

- **Beschreiben Sie Ihre Angebote akkurat** und versenden Sie diese nachverfolgbar
- **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!

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Rückbuchungen

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.

Rückbuchungen

Eine Rückbuchung einer Bestellung bei Amazon.de wird vom Inhaber der Kreditkarte in Absprache 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 Kreditkarte durch Dritte. [Weitere Informationen](#).

Status:

Es werden 1 bis 10 von 86 Rückbuchungen angezeigt.

Wechseln zur Seite:

Seite 1 [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [Weiter](#)

Abgabedatum ▲▼	Antwort bis ▲▼		Summe ▲▼	Siehe Details.	Status ▲▼	Status-Details
07.10.2013	14.10.2013 23:04	 GEHWOL MED LIPIDRO CREME, 125 ml Mercurialis Augentropfen 30X0.5ml Gehwol med Hornhaut-Creme 125ml Sales channel: Amazon.de	31,25 €	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.
01.10.2013	08.10.2013 23:51	 EFASIT EISGEL, 75 ml Sales channel: Amazon.de	20,51 €	Details anzeigen	Gewährt	Sie sind für diese Rückbuchung bzw. für deren Erstattung nicht haftbar.
19.09.2013	26.09.2013 23:25	 Oculoheel Augentropfen F.Tiere Einzeldosispipetten 20St Sales channel: Amazon.de	16,50 €	Details anzeigen	Gewährt	Sie sind für diese Rückbuchung bzw. für deren Erstattung nicht haftbar.
04.09.2013	11.09.2013 23:56	 Oral-B Plus 35 Ortho Zahnbuerste Sales channel: Amazon.de	5,70 €	Details anzeigen	Gewährt	Sie sind für diese Rückbuchung bzw. für deren Erstattung nicht haftbar.

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?

Stornorate

Performance-Ampel				
Rate an Bestellmängeln	Stornorate	Rate verspäteter Lieferungen	Verstöße gegen Richtlinien	Kontaktreaktionszeit
				
Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details

Aktuelle Kundenstatistikdaten				
	7 Tage (07.10.2013 bis 14.10.2013) Bestellungen: 1.070	30 Tage (14.09.2013 bis 14.10.2013) Bestellungen: 4.419	90 Tage (16.07.2013 bis 14.10.2013) Bestellungen: 32.228	Ziel
Stornorate vor Erfüllung [?]	1,87% (20)	1,2% (53)	0,8% (258)	< 2,5%
Rate verspäteter Lieferungen [?]	0% (0)	0,14% (6)	0,21% (69)	< 4%
Erstattungsrate [?]	0,09% (1)	0,2% (9)	0,55% (176)	--





Ziel: < 2,5%

Wie Sie Ihre Stornorate verbessern können:

- Tägliche Lagerbestandverwaltung / Lagerbestandverwaltung-Managementsystem
- Ziehen Sie Versand durch Amazon in Betracht
- Käufer können jetzt Aufträge direkt im Käufer-Verkäufer-Postfach stornieren, ohne Ihre Bewertung zu beeinflussen.

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Rate an verspäteter Lieferungen

Performance-Ampel				
Rate an Bestellmängeln	Stornorate	Rate verspäteter Lieferungen	Verstöße gegen Richtlinien	Kontaktreaktionszeit
				
Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details

Aktuelle Kundenstatistikdaten				
	7 Tage (07.10.2013 bis 14.10.2013) Bestellungen: 1.070	30 Tage (14.09.2013 bis 14.10.2013) Bestellungen: 4.419	90 Tage (16.07.2013 bis 14.10.2013) Bestellungen: 32.228	Ziel
Stornorate vor Erfüllung [?]	1,87% (20)	1,2% (53)	0,8% (258)	< 2,5%
Rate verspäteter Lieferungen [?]	0% (0)	0,14% (6)	0,21% (69)	< 4%
Erstattungsrate [?]	0,09% (1)	0,2% (9)	0,55% (176)	--

Ziel: < 4%

Wie Sie Ihre Rate an verspäteter Lieferungen verbessern können:

- Ausreichende Ressourcen und Logistik, um die Bestellungen verwalten zu können
- Prüfen Sie ob Ihr Verpackungsprozess effizient genug ist
- Falls zutreffend: Stellen Sie sicher dass Updates zwischen der Software von Drittanbietern und Amazon regelmäßig durchgeführt werden
- Ziehen Sie Versand durch Amazon in Betracht

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten? Und denken Sie auch daran...

Performance-Ampel				
Rate an Bestellmängeln	Stornorate	Rate verspäteter Lieferungen	Verstöße gegen Richtlinien	Kontaktreaktionszeit
				
Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details

- **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 [Weitere Informationen](#)

	7 Tage (08.10.2013 bis 15.10.2013)	30 Tage (15.09.2013 bis 15.10.2013)	90 Tage (17.07.2013 bis 15.10.2013)	Ziel
Bearbeitungszeit unter 24 Stunden	100% (28)	100% (117)	100% (759)	> 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 31 Minuten	3 Stunden 9 Minuten	2 Stunden 3 Minuten	--

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

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

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Verbessern Sie Ihre Bewertung mit
"Versand durch Amazon"

Verkaufen bei **amazon**

... aus Händlersicht



- Verbesserte Platzierung Ihrer Angebote
- Schnellere Abverkäufe
- Hohes Kundenvertrauen
- Amazon Kundenservice
- Auslandsversand
- Logistische Entlastung
- Kein erhöhter Personalaufwand zu Stoßzeiten
- Zeit- & Kostenersparnis



Lieferung bis Mittwoch, 16. Oktober: Bestellen Sie innerhalb **8 Stunden und 26 Minuten** und wählen Sie **Premiumversand** an der Kasse. [Siehe Details.](#)

→ mehr Zeit für Ihr Kerngeschäft



- 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?
- Voraussetzungen für den Spielzeugverkauf vor Weihnachten 2013
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

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.

Leistungsbenachrichtigungen

Nutzen Sie die Berichte auf dieser Seite, um einen Überblick über Ihre Verkäufertätigkeit zu erhalten.

Ihr Verkäuferkonto bei Amazon.de

Nachrichtenkopf einblenden 09.10.2011 (Vor 17 Stunden)

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"**

Benachrichtigungen anzeigen **Antwort**

Status des Verkäuferkontos

Suspendiert

Werte unter den Zielvorgaben

Rate an Bestellmängeln

Kurzfristig	Langfristig
2,7%	0%

Ziel < 1%

[Alle Werte anzeigen](#)

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.

<u>Bearbeitungszeit (in Tagen):</u> (Standard sind 1-2 Tage)	<input type="text"/>
--	----------------------

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

Wählen Sie den Dateityp, den Sie hochladen möchten:	Vorlage Preis & Menge <input type="text"/>
	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. Weitere Informationen
Dateivorlage	Um die Vorlage Preis und Menge herunterzuladen, klicken Sie bitte hier.
Hochzuladende Datei:	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>
	<input type="button" value="Jetzt hochladen"/>

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

Ein Maßnahmenplan sollte folgendes (nicht) enthalten:

NEIN 

- ☐ Sagen Sie nicht, dass Sie nicht wissen, warum Ihr Verkäuferkonto suspendiert wurde:
→ *Sie sollten Ihre Werte zur Kundenzufriedenheit täglich prüfen*
- ☐ Die Schuld auf andere schieben (z. B. Käufer, Zulieferer, etc):
→ *Ihr Verkäuferkonto unterliegt Ihrer Verantwortung*


JA 

- ☐ Leiten Sie Details Ihrer Analyse bezüglich der Ursachen aufgetretener Probleme weiter:
→ *Dies zeigt uns, dass Sie die Grundursachen verstanden haben und diese zu lösen wissen*
- ☐ Teilen Sie uns alle Maßnahmen mit, wie Sie zukünftig ein Wiederauftreten dieses Problems vermeiden werden:
→ *Dies zeigt uns, dass Sie die Situation ernst nehmen. Ein einfaches „ Problem gefunden und gelöst, wird nicht wieder vorkommen“ ist nicht ausreichend!*

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?

- Voraussetzungen für den Spielzeugverkauf vor Weihnachten 2013

- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

Voraussetzungen für den Spielzeugverkauf vor Weihnachten 2013

Amazon möchte seine Kunden schützen und Pannen vermeiden

Nur die **zuverlässigsten Verkäufer** dürfen von Mitte November 2013 bis Anfang Januar 2014 Spielzeug verkaufen.

Die Kriterien für 2013 sehen folgendermaßen aus:



Tipp:
"Versand durch Amazon"
Produkte sind
Automatisch zugelassen.

- ❑ Der **erste Verkauf** auf Amazon.de war vor dem 19. September 2013
- ❑ In den 60 Tagen vor dem 01.11.2013 wurden mindestens **25 Bestellungen** verarbeitet und versandt (in einer beliebigen Kategorie).
- ❑ Die **kurzfristige Rate an Bestellmängeln** liegt am 01.11.2013 **unter 1%**.
- ❑ Die **Stornorate vor Erfüllung** in den 30 Tagen vor dem 01.11.2013 liegt **unter 1,75%**.
- ❑ Die **Rate der verspäteten Lieferungen** in den 30 Tagen vor dem 01.11.2013 liegt **unter 4%**.

Handeln Sie jetzt!



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?
- Voraussetzungen für den Spielzeugverkauf vor Weihnachten 2013
- Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten

- ❑ **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"
- ❑ **Tipps für den Verkauf in der Weihnachtszeit**: Die Schritte zum Erfolg
- ❑ **Bearbeitungszeit für Käufer-Verkäufer Kontakte**
- ❑ **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?
 - Voraussetzungen für den Spielzeugverkauf vor Weihnachten 2013
 - Nützliche Hinweise
- Fragen & Antworten



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^{eu}rope
seller forums

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

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.