

“Vendre sur Amazon” Webinaire

**Comment maintenir de
bonnes performances
vendeur pendant et après
la période des fêtes ?**



amazon services
Europe

www.amazon.fr

Noël: 2 scénarios



ou



...cela dépend de vous !

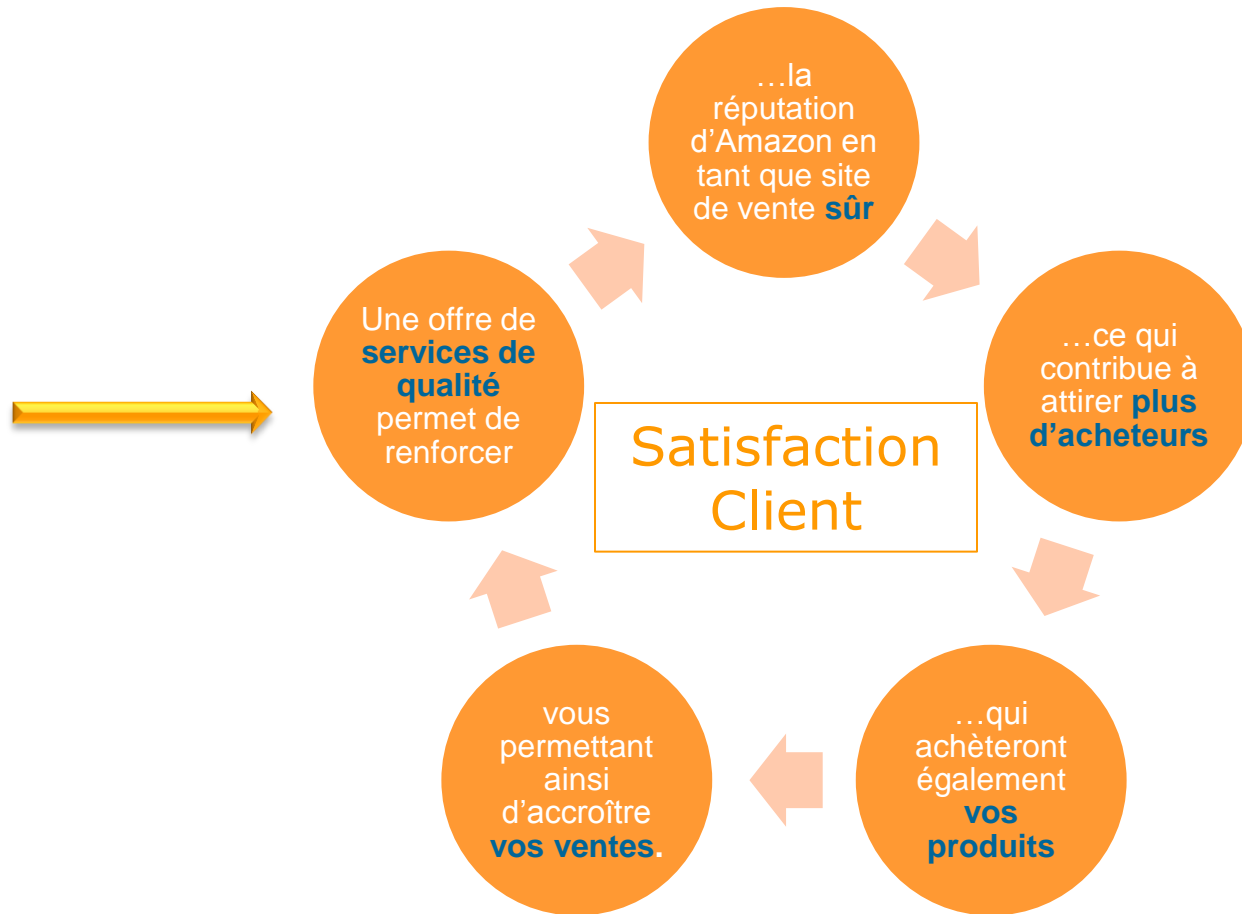
Agenda

- Pourquoi nous intéressons-nous à vos performances ?
- Comment suivre vos performances ?
- Comment maintenir de bonnes performances ?
- Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?
- Que faire face à de mauvaises performances ?
- Références utiles
- Questions et réponses

Pourquoi nous intéressons-nous à vos performances ?

Amazon, le plus sûr et le plus fiable des sites de vente en ligne

L'une de nos principales missions est de faire d'Amazon le site de vente en ligne le plus sûr et le plus fiable afin de garantir **la meilleure expérience client**.



Agenda

- Pourquoi nous intéressons-nous à vos performances ?
- Comment effectuer un suivi de vos performances ?
- Comment maintenir de bonnes performances ?
- Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?
- Que faire face à de mauvaises performances ?
- Références utiles
- Questions et réponses

Comment effectuer un suivi de vos performances ?

Présentation

Accédez à l'onglet « **Performances** » de votre compte vendeur, puis cliquez sur « **Indicateurs d'expérience client** » :

Indicateurs d'expérience client

Vous pouvez consulter cette page pour obtenir des informations sur les performances de vos clients. [Plus d'informations](#)

[Historique de performance](#) | [Performance par catégorie de produits](#)

Liste de contrôle de performance

Taux de commandes défectueuses	Taux d'annulation	Taux d'expéditions en retard	Violations du contrat	Temps de réponse du contact
Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations

Taux de commandes défectueuses [?]

	À court terme (11 juil. 12 - 9 sept. 12) Commandes: 0	À long terme (27 mai 12 - 25 août 12) Commandes: 0	Objectif
Taux de commandes défectueuses	0% (0/0)	0% (0/0)	< 1%
- Taux d'évaluations négatives [?]	0% (0)	0% (0)	--
- Taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z [?]	0% (0)	0% (0)	--
- Taux de contestations de prélèvement [?]	0% (0)	0% (0)	--

Pour obtenir un aperçu de vos performances, consultez tout d'abord le menu « ***Indicateurs d'expérience client*** ».

L'indicateur le plus important est le **Taux de commandes défectueuses**, qui doit être inférieur à **1 %**.

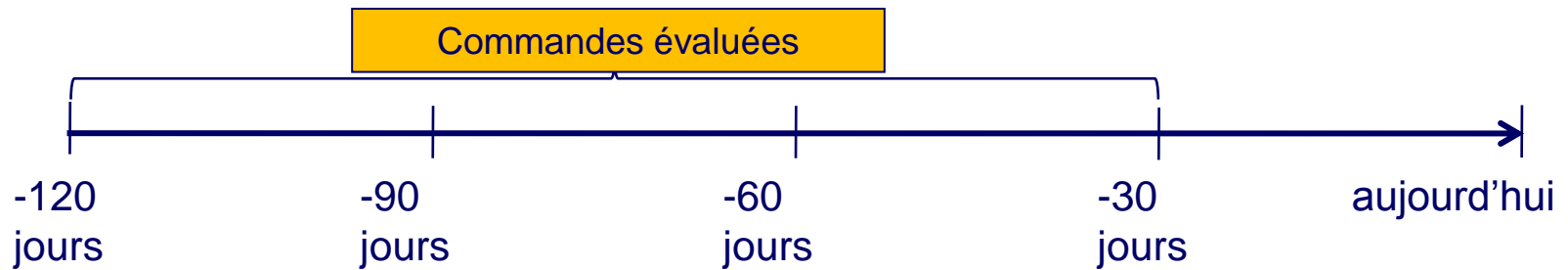
Comment effectuer un suivi de vos performances ?

Taux de commandes défectueuses

Taux de commandes défectueuses =

[Nombre de commandes avec réclamations, demandes de remboursement ou évaluations négatives]

(Commandes des 90 derniers jours avec un décalage de 30 jours)



Bonnes performances = faible taux de commandes défectueuses (< 1 %) =

- aucune évaluation négative
- aucune réclamation au titre de la Garantie A à Z
- aucune demande de remboursement dans le cadre d'une contestation de prélèvement

Agenda

- Pourquoi nous intéressons-nous à vos performances ?
- Comment effectuer un suivi de vos performances ?
- Comment maintenir de bonnes performances ?
- Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?
- Que faire face à de mauvaises performances ?
- Références utiles
- Questions et réponses

Comment maintenir de bonnes performances ?

Évaluations

Les évaluations sont des indicateurs permettant aux acheteurs et à Amazon de connaître votre degré de **fiabilité**.

Nous vous invitons à :

- ❑ [Encourager](#) les évaluations positives (sur vos bordereaux d'expédition/factures).
 - ❑ Traiter chaque évaluation négative en contactant l'acheteur afin de résoudre le problème et d'améliorer vos procédures.
 - ❑ Demander le [retrait](#) de l'évaluation négative à l'acheteur **SI**
 - le problème a été résolu ou
 - à Amazon si l'évaluation n'était pas appropriée, par exemple si celle-ci portait sur un commentaire en ligne.
- Les acheteurs ne peuvent pas modifier leurs évaluations mais disposent d'un délai de 60 jours pour les retirer.**
- ❑ Ne pas être impoli avec les acheteurs. (même s'ils le sont avec vous!)
 - ❑ Ne pas leur proposer des avantages pour qu'ils retirent leurs évaluations. (ex.: en leur offrant un produit en échange)
 - ❑ Envisager l'utilisation d' [Expédié par Amazon](#) (les évaluations négatives portant sur les services de livraison/client peuvent être décomptées).

Comment maintenir de bonnes performances ?

Suivre vos évaluations

amazon services europe
seller central

www.amazon.fr

ACCUEIL | MESSAGES | AIDE | SE DÉSIDENTIFIER

Rechercher

STOCK COMMANDES BOUTIQUE RAPPORTS PERFORMANCE PARAMÈTRES

Indicateurs d'expérience client
Evaluations
Garantie A à z
Contestations de prélèvement
Notifications sur la performance

Gestionnaire des évaluations

Utilisez le Gestionnaire des évaluations pour connaître la satisfaction de vos clients. Cliquez sur le numéro de commande pour afficher les détails.

Notation des évaluations : ★★★★★ 4.9 étoiles au cours de ces 12 derniers mois (notation 5046)

	30 jours	90 jours	12 derniers mois	Durée de vie
Positif	99% (528)	98% (1617)	99% (4587)	99% (9672)
Neutre	1% (7)	1% (17)	1% (35)	1% (87)
Négatif	0% (0)	0% (8)	0% (24)	1% (58)
Décompte	535	1642	5046	9817

Ce tableau affiche le pourcentage et le nombre de commentaires correspondants. Voir comment votre commentaire apparaît aux acheteurs sur Amazon.

Afficher les évaluations récentes

Télécharger les rapports sur les évaluations Afficher l'ensemble de vos évaluations

Date	Évaluation	Commentaire	Arrivé à temps	Article tel que décrit	Service clients	Numéro de la commande	E-mail de l'évaluateur	Rôle de l'évaluateur
25/09/12	5	EXCELLENT (5/5)	Oui	Oui	Oui	402-1808662-673	acq=5y9pw3vl4@m	Acheteur
25/09/12	5	Parfait ! (5/5)	Oui	Oui	-	171-9586370-244	3cppwzsg2gl@marl	Acheteur

26/08/12 1 Article jamais reçu. Le vendeur ne répond pas. A éviter.
[RÉPONDRE](#) [RÉSOLVRE](#)

24/09/12 3 Normal, comme cela doit être au minimum.
[RÉPONDRE](#)
Message d'Amazon : « Cet article a été expédié par Amazon, nous assumons donc toute responsabilité relative au traitement de votre commande. »

23/08/12 5 conforme a la commande et livraison rapide
[RÉPONDRE](#)

Pour une expérience réussie sur Amazon, concentrez-vous sur ces 3 éléments.

Comment maintenir de bonnes performances ?

Réclamations

Les réclamations au titre de la Garantie A à Z protègent les acheteurs si un problème survient sur une commande passée sur un site de vente Amazon et si aucune solution commune n'a été trouvée.

Le processus de vérification d'Amazon est totalement objectif.

Les réclamations sont généralement adressées aux vendeurs pour les motifs suivants :

- Incapacité à traiter les demandes d'informations dans les délais convenus
- Aucune information de suivi
- Envoi d'articles ne correspondant pas aux commandes
- État des articles envoyés différent de celui de l'offre du site

Pour éviter la suspension ou le blocage de votre compte en raison d'un nombre excessif de réclamations:

- **Soyez proactif** et traitez rapidement les messages de vos clients / remboursements des articles
- **Fournissez des descriptifs précis** de vos produits et des numéros de suivi

Comment maintenir de bonnes performances ?

Suivre vos réclamations

amazon services europe
seller central

www.amazon.fr

ACCUEIL | MESSAGES | AIDE | SE DÉIDENTIFIER

STOCK | COMMANDES | BOUTIQUE | RAPPORTS | PERFORMANCES | PARAMÈTRES

Rechercher

Reclamations au titre de la Garantie A à Z

Action requise | En cours de traitement | Résolu

Trier par : Réponses par date de la plus ancienne à la plus récente

Masquer tous les détails de réclamation

Etat de la réclamation :
Soumise il y a 3 jours
Vous devez répondre avant le :
samedi 29 septembre 2012 12:20:05 GMT+02:00

ID de commande : 403-88
Acheteur : BIG
Montant de la réclamation : 9,00 €

Raison de la réclamation :
Article non reçu
Date de livraison estimée **samedi 23 juin 2012 - mardi 3 juillet 2012**
Montre à gousset d'infirmière - Rouge - Silicone (contrôle infection)

Réclamation de l'acheteur Bonjour, La cliente attend une commande depuis le 3 Juillet 2012 et elle a déjà contacté le vendeur qui ne répond pas. La cliente souhaite avoir son article ou bien son remboursement. Cordialement

[Consulter l'historique des commandes et des réclamations](#)

Rembourser l'acheteur
Réprésenter votre cas
Plus d'options

Réclamation modifiée pour la dernière fois le samedi 22 septembre 2012 12:20:14

Etat de la réclamation :
Soumis aujourd'hui
Vous devez répondre avant le :
mardi 2 octobre 2012 13:31:28 GMT+02:00

ID de commande : -2860332
Acheteur : MATHILDE HIB
Montant de la réclamation : 15,48 €

Raison de la réclamation :
Article non reçu
Date de livraison estimée **vendredi 6 juillet 2012 - mardi 17 juillet 2012**
Chaine Femme Or 375/1000 450mm

Réclamation de l'acheteur Je n'ai pas reçu la chaine en or, ni de réponse aux différents e-mails que j'ai envoyés. Je demande donc le remboursement de cette chaine en or

[Consulter l'historique des commandes et des réclamations](#)

Rembourser l'acheteur
Réprésenter votre cas
Plus d'options

Réclamation modifiée pour la dernière fois le mardi 25 septembre 2012 13:31:35

Affichage 1 à 2 de 2 Réclamations

Page 1

Comment maintenir de bonnes performances ?

Demandes de remboursement dans le cadre d'une contestation de prélèvement

Amazon est responsable des demandes de remboursement dans le cadre d'une contestation de prélèvement liées à une utilisation frauduleuse (vols de cartes de crédit) mais vous êtes responsable des **demandes de remboursement liées au service fourni.**

Toutes les informations requises doivent être fournies rapidement afin que nous puissions au mieux exposer votre cas à la banque émettrice.

STOCK ▾ COMMANDES ▾ BOUTIQUE ▾ RAPPORTS ▾ **PERFORMANCES ▾** PARAMÈTRES ▾

Contestations de prélèvement

Une contestation de prélèvement a lieu lorsque le client traite avec l'émetteur de sa carte de crédit pour contester un débit pour une commande passée sur Amazon.fr. Les contestations de prélèvement peuvent être initiées pour une multitude de raisons, de la non-réception d'une commande à l'utilisation non-autorisée de la carte de crédit. [En savoir plus.](#)

Etat:

Affichage 1 à 1 de 1 Contestations de prélèvement

Page 1

Date de la contestation ▲▼	Date limite de réponse ▲▼	Numéro de commande et articles affectés	Montant ▲▼	Détails	Etat ▲▼	Détails sur l'état
14 août 12	22 août 12 08:34	403-0369811-82 L'innommable	9,79 €	Afficher les détails	Acceptée	Vous n'êtes pas responsable pour cette contestation de prélèvement ou son remboursement.

Pour éviter les demandes de remboursement dans le cadre d'une contestation de prélèvement, nous vous invitons à :

- **Ne jamais modifier l'adresse d'expédition** fournie par Amazon
- **Utiliser des numéros de suivi** pour les livraisons d'articles de grande valeur






Comment maintenir de bonnes performances ?

Et n'oubliez pas:

- **Des réponses de haute qualité et envoyées promptement sont des facteurs clés dans la satisfaction des clients**
- Les mesures du « Temps de réponse aux messages Acheteurs – Vendeurs » sont basées sur la rapidité avec laquelle vous répondez aux messages des clients reçus via le service de messagerie Acheteurs – Vendeurs.

Indicateurs d'expérience client

Vous pouvez consulter cette page pour obtenir des informations à propos de la satisfaction de vos clients. [Plus d'informations](#)

Résumé Historique de performance Performance par catégorie de produits				
Liste de contrôle de performance				
Taux de commandes défectueuses	Taux d'annulation	Taux d'expéditions en retard	Violations du contrat	Temps de réponse du contact
				
Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations

Temps de réponse aux messages Acheteurs - Vendeurs (NEUF) [En savoir plus](#)

	7 jours (Sep 18, 2012 - Sep 25, 2012)	30 jours (Aug 26, 2012 - Sep 25, 2012)	90 jours (Jun 27, 2012 - Sep 25, 2012)	Objectif
Temps de réponse inférieur à 24 heures	N/A (0)	50% (2)	43% (3)	> 90%
Réponses en retard	N/A (0)	50% (2)	57% (4)	≤ 10%
Aucune réponse pendant plus de 24 heures	0	0	1	--
Temps de réponse supérieur à 24 heures	0	2	3	--
Temps de réponse moyen	N/A	2 jours 14 heures	2 jours 11 heures	--

Vous avez [0 messages](#) auxquels vous n'avez pas répondu au cours des 7 derniers jours.

- Pas de suspension de votre compte vendeur
- Cependant, les clients qui ne reçoivent pas de réponse dans un délai raisonnable sont **plus susceptibles de laisser une évaluation négative ou de soumettre une garantie A à Z**

Comment maintenir de bonnes performances ?

Points clés

Pour garder un bon niveau de performance, contrôlez vos indicateurs d'expérience client et **veillez à ce que le taux de commandes défectueuses reste inférieur à 1 %**. Pour cela :

- ❑ Contrôlez « **systematiquement** » vos évaluations (encouragez les évaluations positives, traitez toutes les évaluations négatives).
- ❑ Résolvez **rapidement** les problèmes au lieu de les ignorer ou d'entrer en conflit avec les clients. Cela vous permettra d'éviter les réclamations.
- ❑ Évitez les problèmes de manière proactive en **investissant dans des méthodes d'expédition, une gestion des stocks et un service client efficaces**.



Agenda

- Pourquoi nous intéressons-nous à vos performances ?
- Comment effectuer un suivi de vos performances ?
- Comment maintenir de bonnes performances ?
- Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?
- Que faire face à de mauvaises performances ?
- Références utiles
- Questions et réponses

Que faire face à de mauvaises performances ?

Présentation des mesures que peut prendre Amazon

	Pic des ventes	Vérification du compte	Suspension du compte	Blocage du compte
Raisons ?	Démarrage ou développement soudain d'activité.	Premiers problèmes de performances.	Problèmes de performances persistants malgré une vérification du compte.	Graves violations des politiques, fraudes, inefficacité des mesures prises.
Que se passe-t-il ?	Le compte est contrôlé par un agent.	Amazon garde temporairement un pourcentage sur vos paiements pour un temps limité.	Les paiements sont bloqués pendant la période de suspension. Aucune vente ni versement.	Amazon suspend les paiements pendant 90 jours à compter de la date de blocage. Aucune vente ni versement.
Que faire ?	Rien à moins que vous soyez invité à effectuer l'une des opérations suivantes.	Améliorer les indicateurs à l'origine de la vérification.	Fournir un plan d'action. Continuer à traiter les commandes et les réclamations.	Continuer à traiter les commandes et les réclamations.
Exemples:	Un vendeur propose par erreur des iPhones à 50€.	Pic du taux de commandes défectueuses.	Taux de commandes défectueuses >1%, taux d'annulations >2,5%, taux de retards >4%, violations de la politique.	Vente de contrefaçons, compte lié à un compte bloqué, violation de la propriété intellectuelle, insulte à l'encontre des acheteurs...

Que faire face à de mauvaises performances ?

Notifications de performance

- Vous êtes averti lorsque des mesures relatives à votre compte sont prises.
- Les mesures drastiques sont généralement précédées de plusieurs avertissements ou d'actions progressives.
- Nous vous invitons à répondre en cliquant sur le bouton « **Contester** » dans la notification ou en sélectionnant « Répondre à l'équipe Performance Vendeur » à l'ouverture d'un nouveau dossier d'assistance aux vendeurs.

amazon services europe
www.amazon.fr

ACCUEIL | MESSAGES | AIDE | SE DÉSIDENTIFIER

Rechercher

STOCK | COMMANDES | BOUTIQUE | RAPPORTS | **PERFORMANCES** | PARAMÈTRES

Notifications de performance

Vous pouvez consulter cette page pour obtenir des informations sur les performances de votre compte et des clients.

Notification : Votre Compte Vendeur Amazon.fr

[Afficher l'entête de la notification](#) 20 sept. 12 (il y a 5 jour(s))

Cher Vendeur,

Nous vous écrivons pour vous informer que nous avons révoqué votre privilège de vendeur, annulé vos offres, et effectué une retenue temporaire des fonds de votre Compte Vendeur Amazon. Tout nouveau compte vendeur que vous ouvrirez sera fermé.

Nous avons pris cette décision car votre taux de commandes défectueuses ne rencontre pas l'objectif d'Amazon de 1% ou moins. Vous pouvez le consulter dans la section Indicateurs client sous la section Rapports (<https://sellercentral.amazon.fr/gp/customer-experience/summary.html>).

Nous vous encourageons à effectuer le nécessaire pour régler toute commande en cours. Notez que des remboursements utilisés à titre de la Garantie A à Z ou pour des contestations de prélèvements pourraient être déduits de votre Compte Vendeur Amazon.

Après 90 jours, cette retenue sera levée et le solde vous sera versé selon votre horaire régulier de paiements. De plus, vous trouverez tous les détails concernant les règlements et le solde dans la section Paiements de votre Compte Vendeur. Si vous avez des questions concernant ces fonds, veuillez nous écrire à investigation-amzpayments@amazon.fr.

Afin de considérer le rétablissement de votre privilège de vendeur, nous exigeons de votre part un plan d'actions pour atteindre nos objectifs de performance dans le futur. Nous réviserons votre plan d'actions et déciderons si nous rétablissons votre privilège de vendeur.

Pour toute information concernant la création et soumission de votre plan d'actions, veuillez effectuer une recherche sur « Procédure d'appel lorsque nous avons révoqué votre privilège de vendeur » à partir de notre page d'Aide.

Cordialement,

Performance Vendeur
Amazon.fr
<http://www.amazon.fr>

Statut du compte
Suspendu [?]

Indicateurs de sous-performance

Taux de commandes défectueuses [?]

À court terme	À long terme
22,22% [?]	12,5% [?]

Objectif < 1%

[Afficher tous les indicateurs d'expérience client](#)

Aide connexe

- [Pourquoi mon Compte Vendeur a-t-il été suspendu ?](#)
- [Que puis-je faire pour continuer à vendre sur Amazon ?](#)
- [Comment puis-je créer un plan d'actions ?](#)

[Afficher les notifications](#) [Contester](#)

Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?

Exemple de suspension de compte

Liste de contrôle de performance				
Taux de commandes défectueuses	Taux d'annulation	Taux d'expéditions en retard	Violations du contrat	Temps de réponse du contact
				
Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations

Taux de commandes défectueuses [?]	
	À court terme (2 juil. 12 - 10 sept. 12) Commandes: 1 019
Taux de commandes défectueuses	0,49% (5/1 019)
- Taux d'évaluations négatives [?]	0,49% (5)
- Taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z [?]	0% (0)
- Taux de contestations de prélèvement [?]	0% (0)

Indicateurs d'expérience client récents		
	7 jours (18 sept. 12 - 25 sept. 12) Commandes: 73	30 jours (26 août 12 - 25 sept. 12) Commandes: 575
Taux d'annulations de commandes avant traitement [?]	28,77% (21) ❌	16,17% (93) ❌
Taux d'expéditions en retard [?]	0% (0)	0% (0)
Taux de remboursement [?]	1,37% (1)	3,48% (20)

Le vendeur a rencontré des **difficultés pour expédier** ses commandes et son taux d'annulation est devenu **inacceptable**.

- Le vendeur aurait dû :
- 1) Retirer ses offres de la vente en ligne jusqu'à la résolution de son problème de stock.
 - 2) Avertir les acheteurs concernés par les retards.
 - 3) Rembourser les acheteurs si nécessaire.

Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?

Exemple de blocage de compte

Liste de contrôle de performance				
Taux de commandes défectueuses	Taux d'annulation	Taux d'expéditions en retard	Violations du contrat	Temps de réponse du contact
				
Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations	Plus d'informations

Taux de commandes défectueuses [?]				
	À court terme (11 juil. 12 - 9 sept. 12) Commandes: 9	À long terme (27 mai 12 - 25 août 12) Commandes: 8	Objectif	
Taux de commandes défectueuses	22,22% (2/9)	12,5% (1/8)	< 1%	
- Taux d'évaluations négatives [?]	11,11% (1)	12,5% (1)	--	
- Taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z [?]	22,22% (2)	12,5% (1)	--	
- Taux de contestations de prélèvement [?]	0% (0)	0% (0)	--	

Indicateurs d'expérience client récents				
	7 jours (17 sept. 12 - 24 sept. 12) Commandes: 0	30 jours (25 août 12 - 24 sept. 12) Commandes: 2	90 jours (26 juin 12 - 24 sept. 12) Commandes: 9	Objectif
Taux d'annulations de commandes avant traitement [?]	0% (0)	0% (0)	11,11% (1)	< 2.5%
Taux d'expéditions en retard [?]	0% (0)	0% (0)	0% (0)	< 4%
Taux de remboursement [?]	0% (0)	0% (0)	0% (0)	--

11/09/12	1	ATTENTION PRODUIT CONTREFAIT. RÉPONDRE RÉSOUTRE
----------	---	--

Cette évaluation indique un risque de contrefaçons.

Il s'agit d'un produit non conforme, c'est-à-dire qu'il ne correspond pas à la description ou à l'état attendu du produit.

29/08/12	2	Erreur sur le modèle de batterie commandée, il fallait la renvoyer à ses frais !... RÉPONDRE RÉSOUTRE
----------	---	--

Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?

Exemple de blocage de compte

Cette contestation vous paraît-elle suffisante pour procéder à la réouverture du compte ?

Ce vendeur n'en est pas à son premier avertissement.

« Suite à votre dernier e-mail, nous avons mis en place un processus garantissant que cela ne se reproduira plus. Nous prenons donc le problème très au sérieux. La mise en vente de tous nos produits suivant désormais un processus rigoureux, merci de nous aider à identifier le produit qui n'est pas conforme.

Cette réponse est trop vague.
Quelles sont les mesures prises ?

Comme vous pouvez le constater, nos évaluations sont excellentes et les indicateurs clés sont contrôlés quotidiennement afin de nous assurer que l'accord de participation est respecté. Nous accordons une attention particulière au service client et notre compte est géré de manière irréprochable.

Pourriez-vous nous aider à identifier le produit qui pose problème afin que nous puissions rapidement prendre les mesures adéquates ?

Le vendeur semble ne pas avoir lu ses dernières évaluations.

Nous ne parvenons pas à identifier l'erreur que nous avons faite. »

Cela est loin de constituer un plan d'action efficace et précis.

En tant que chef d'entreprise, vous devez **surveiller** et **maîtriser tous les aspects de votre activité** et ne devriez pas avoir à nous demander d'identifier le problème.

Agenda

- Pourquoi nous intéressons-nous à vos performances ?
- Comment effectuer un suivi de vos performances ?
- Comment maintenir de bonnes performances ?
- Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?
- Que faire face à de mauvaises performances ?
- Références utiles
- Questions et réponses

Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?

Exemples de plans d'action

Prenons maintenant l'exemple de plans d'action efficaces :

1) Votre taux de commandes défectueuses est élevé en raison d'évaluations négatives dues à **l'inefficacité de votre service client**. Dans ce cas, vous pouvez par exemple :

➡ Dégager du temps chaque jour pour traiter les e-mails de vos clients.

➡ Conseil : Vérifiez vos délais de réponse dans les indicateurs d'expérience client :

Temps de réponse aux messages Acheteurs - Vendeurs (NEUF) En savoir plus				
	7 jours (Sep 18, 2012 - Sep 25, 2012)	30 jours (Aug 26, 2012 - Sep 25, 2012)	90 jours (Jun 27, 2012 - Sep 25, 2012)	Objectif
Temps de réponse inférieur à 24 heures	0% (0)	0% (0)	15% (65)	> 90%
Réponses en retard	100% (3)	100% (19)	85% (383)	≤ 10%
Aucune réponse pendant plus de 24 heures	2	12	306	--
Temps de réponse supérieur à 24 heures	0	0	77	--
Temps de réponse moyen	0 minutes	0 minutes	2 jours 3 heures	--

Vous avez 4 messages auxquels vous n'avez pas répondu au cours des 7 derniers jours.

2) Votre **taux de retards d'expédition** est élevé. Vous pouvez :

➡ Modifier vos processus de traitement des commandes en proposant des délais de traitement plus réalistes.

Délai de traitement (en jours):
(Standard est de 1 à 2 jours)

3) Votre **taux d'annulations de commandes** est élevé. Vous pouvez :

➡ Effectuer des mises à jour quotidiennes de votre stock / Mettre à niveau votre système de gestion de stock.

Quel type de fichier souhaitez-vous télécharger ?

Vous pouvez utiliser le fichier Prix et Quantité pour mettre à jour le prix et/ou la quantité (et ces deux champs uniquement) de vos offres existantes. [En savoir plus](#)

Que faire face à de mauvaises performances ?

Plan de reprise : ce qu'il faut faire et ne pas faire



- ❑ Évitez de mentionner que vous ne connaissez pas la raison de votre suspension:
→ ***Vous devez surveiller vos performances quotidiennement.***
- ❑ Évitez de rejeter la faute sur un tiers (acheteurs, fournisseurs, livreurs, etc.):
→ ***Vous avez l'entière responsabilité de votre activité.***



- ❑ Proposez une analyse détaillée de l'origine du problème:
→ ***Vous prouvez ainsi que vous avez bien compris le problème et que vous êtes capable de le résoudre.***
- ❑ Fournissez un plan détaillé de toutes les mesures que vous prendrez afin que le problème ne se reproduise pas:
→ ***Vous prouvez ainsi que vous avez pris les choses en main. Dire que le problème a été traité et qu'il ne se reproduira pas ne suffit pas !***

Que faire face à de mauvaises performances ?

Points clés



- ❑ Prenez des **mesures immédiates** pour résoudre les désaccords avec les **acheteurs** touchés par vos problèmes de performances (ex.: remboursements).
- ❑ Prenez des **mesures immédiates** pour corriger les **processus** ayant entraîné les problèmes afin de vous assurer qu'ils **ne se reproduisent pas**.
- ❑ Si vous ne pouvez pas résoudre le problème immédiatement, envisagez le **retrait de vos offres en ligne** jusqu'à ce que la situation s'améliore (ex : révision globale des stocks / erreurs de tarification, inondation d'un entrepôt).
- ❑ **Répondez rapidement aux notifications d'Amazon** et aux demandes d'explications. Cela augmentera vos chances de parvenir à contester la décision d'Amazon.

Agenda

- Pourquoi nous intéressons-nous à vos performances ?
- Comment effectuer un suivi de vos performances ?
- Comment maintenir de bonnes performances ?
- Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?
- Que faire face à de mauvaises performances ?
- Références utiles
- Questions et réponses

Références utiles

- ❑ [Mesure de la performance des vendeurs](#): présentation des indicateurs de performance
- ❑ [10 meilleurs conseils relatifs à la performance des vendeurs](#) : étapes indispensables pour réussir sur Amazon
- ❑ [Gestionnaire des évaluations](#) : présentation de la section « Évaluations »
- ❑ [Réclamations au titre de la Garantie A à Z](#) : présentation des sections « Réclamations au titre de la Garantie A à Z »/ « Demandes de remboursement dans le cadre d'une contestation de prélèvement »
- ❑ [Meilleures pratiques pendant la période des fêtes](#) : récapitulatif des meilleurs conseils pour maintenir de bonnes performances pendant la période des fêtes de fin d'année
- ❑ [Indicateur « Temps de réponse aux messages Acheteurs - Vendeurs »](#)
- ❑ [Webinaires](#): notre page consacrée aux webinaires « Vendre sur Amazon » (invitations et enregistrements)

Veillez noter que cette présentation n'est pas exhaustive. Pour toute question, pour obtenir des informations supplémentaires ou pour vérifier que les informations présentées sont à jour, nous vous invitons à contacter le support vendeur.

Agenda

- Pourquoi nous intéressons-nous à vos performances ?
 - Comment effectuer un suivi de vos performances ?
 - Comment maintenir de bonnes performances ?
 - Que se passe-t-il en cas de mauvaises performances ?
 - Que faire face à de mauvaises performances ?
 - Références utiles
- Questions et réponses



Soyez prêt et n'oubliez pas que la satisfaction des clients est votre priorité.

Nous vous souhaitons des ventes fructueuses pendant la période des fêtes !

Vendre sur **amazon.fr**



<http://services.amazon.fr/resources/vnements-webinaires.html>