

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.

Prenez soin des clients après Noël

Introduction

Après Noël =



Contacts



Evaluations



Retours de commandes



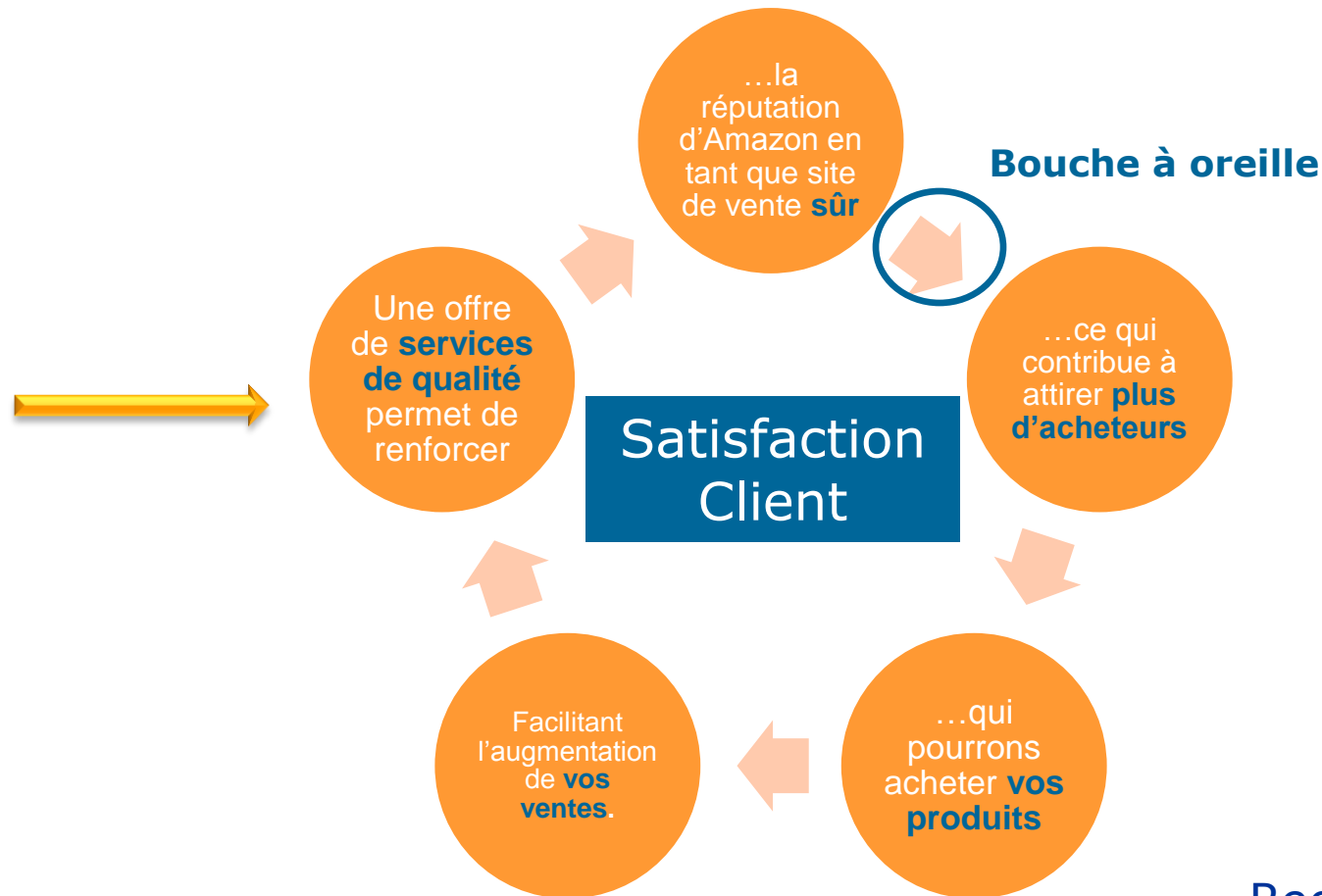
Remboursements

- Rappel sur l'importance du service client pour votre succès sur Amazon
- Comment utiliser le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs afin d'optimiser votre temps de réponse aux messages
- Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements
- Références utiles
- Questions & Réponses

Rappel sur l'importance du service client pour votre succès sur Amazon

Un bon service clients contribue à l'augmentation des ventes

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**.



[Regarder le tutoriel](#)

Rappel sur l'importance du service client pour votre succès sur Amazon

Améliorer votre service client sur Amazon

Avant et pendant la commande:

- Soyez prêts: lire le contrat, configurer les paramètres d'expédition, vérifier vos coordonnées, etc.
- Ajoutez correctement les articles que vous mettez en vente sur Amazon (titre, description produit, quantité, etc.)
- Définissez les attentes (quand vous expédiez et livrez les produits) et répondez à ces attentes

Après la commande:

- Communiquez avec l'acheteur (tout problème éventuel, messages de suivi, encourager des évaluations, etc.)
- Répondez rapidement aux problèmes des clients.
- Soyez ouverts à la communication et essayez de trouver une solution acceptable pour les 2 parties (remboursements,...)
- En cas de clients mécontents, gardez votre professionnalisme et écoutez attentivement le client.

Évitez les problèmes en premier lieu en investissant dans des modes de livraison adéquats, dans la gestion de votre stock et dans votre service client!

Agenda

- Rappel sur l'importance du service client pour votre succès sur Amazon
- Comment utiliser le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs afin d'optimiser votre temps de réponse aux messages
- Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements
- Références utiles
- Questions & Réponses

Comment utiliser le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs

Qu'est-ce le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs

- Le [Service de messagerie Acheteurs - Vendeurs](#) est un système qui simplifie la correspondance par courriel entre les acheteurs et les vendeurs sur Amazon par le biais d'adresses électroniques anonymes.
- Le Service de messagerie Acheteurs - Vendeurs est un système facile à utiliser qui vous offre les avantages suivants :
 - **Sécurité et confidentialité** dans la communication
 - Résoudre les litiges plus **rapidement**
 - **Réduire le nombre de réclamations** selon la Garantie A à Z
 - **Éliminer les contacts inutiles** durant les enquêtes sur les réclamations

amazon services europe seller central | www.amazon.fr | ACCUEIL | **MESSAGES** | AIDE | SE DÉSIDENTIFIER

STOCK | COMMANDES | BOUTIQUE | RAPPORTS | PERFORMANCES | PARAMÈTRES | Rechercher

Service de messagerie Acheteurs - Vendeurs

Vérifiez toutes les communications entre vous-même et vos acheteurs. Vous pouvez afficher les détails du message ou les informations liées concernant la commande. [En savoir plus](#)

Entrez un numéro de commande, un ASIN ou une adresse e-mail | Reçu | **Rechercher**

Visualiser les options de filtrage

Date	Expéditeur	Objet	Références
06/01/13	Kamelec	Demande de renseignements concernant les détails d'un produit	
06/01/13	gerald.v	Absence du bureau : Amazon Invoice / Facture / Rechnung	
05/01/13	peiffort.s	Re: Amazon Invoice / Facture / Rechnung	
04/01/13	Nathalie	Re: Amazon Invoice / Facture / Rechnung	
03/01/13	FURON	Demande de renseignements concernant les détails d'un produit	
02/01/13	BAVAY.P	Re: Amazon Invoice / Facture / Rechnung	
01/01/13	potin.al	Demande de renseignements concernant les détails d'un produit	
31/12/12	Melissa	Demande de renseignements concernant la livraison d'une com	
31/12/12	Melissa	Demande de renseignements concernant la livraison d'une com	
30/12/12	joséphir	RE: RE: RE: Amazon Invoice / Facture / Rechnung	
29/12/12	isabelle	Demande de renseignements concernant la livraison d'une com	
29/12/12	Edouard	Re: Amazon Invoice / Facture / Rechnung	
28/12/12	joséphir	RE: Amazon Invoice / Facture / Rechnung	
28/12/12	SCHIEBI	Réponse automatique d'absence du bureau : Amazon Invoice /	
26/12/12	charvolir	Demande de renseignements concernant les détails d'un produit	
26/12/12	BALCON	Re: Amazon Invoice / Facture / Rechnung	

Filtres : 30 derniers jours

Vous avez besoin d'aide ?
[Aide du Service de messagerie Acheteurs - Vendeurs](#)

Outils et ressources
[Gérer Autre adresse](#)

Taux de réponse aux contacts
Temps de réponse moyen 38.2 heures sur 7 jour(s)
[Tout visualiser](#)

Des réponses de haute qualité et envoyées promptement sont des facteurs clés dans la satisfaction des clients.

Note: Fournissez un **support client dans la langue locale** officielle de la plateforme de vente.

Comment utiliser le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs

Le temps de réponse aux messages

- Pour mesurer le [temps de réponse aux messages](#), nous prenons en considération tous les messages envoyés avant et après qu'une commande soit passée, ainsi que les réponses des clients à vos messages.
- Ces mesures sont visibles dans un tableau sur la [page des Indicateurs d'expérience client](#).

amazon services europe
seller central

www.amazon.fr

ACCUEIL

STOCK COMMANDES BOUTIQUE RAPPORTS PERFORMANCES PARAMÈTRES

Indicateurs d'expérience client

Evaluations
Garantie A à z
Contestations de prélèvement
Notifications sur la performance

Indicateurs d'expérience client

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

Résumé | Historique | 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 (Jan 3, 2013 - Jan 10, 2013)	30 jours (Dec 1, 2012 - Jan 10, 2013)	90 jours (Oct 12, 2012 - Jan 10, 2013)	Objectif
Temps de réponse inférieur à 24 heures	50% (1)	78% (14)	76% (26)	> 90%
Réponses en retard	50% (1)	22% (4)	24% (8)	≤ 10%
Aucune réponse pendant plus de 24 heures	0	0	0	--
Temps de réponse supérieur à 24 heures	1	4	8	--
Temps de réponse moyen	1 jour 14 heures	13 heures 4 minutes	17 heures	--

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

Les mesures du temps de réponse n'entraînent pas directement une action du service Performance Vendeur, mais 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

1

2

Comment utiliser le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs

Comment améliorer le temps de réponse aux messages

- Veuillez à respecter les [codes de communication](#) avec les acheteurs
- Réservez quotidiennement du temps afin de communiquer avec les acheteurs et de répondre à leurs messages
- Note: Vous pouvez indiquer qu'un message ne nécessite pas de réponse en cochant la case « marquer comme ne nécessitant pas de réponse » sur le formulaire de réponse. Cocher cette case exclura le message marqué des calculs.

Réponse Marquer comme ne nécessitant pas de réponse (optionnel) [En savoir plus](#)

Veillez limiter votre message à 4 000 caractères maximum.

- Rappel sur l'importance du service client pour votre succès sur Amazon
- Comment utiliser le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs dans votre compte afin d'optimiser votre temps de réponse aux messages
- Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements
- Références utiles
- Questions & Réponses

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

La nouvelle interface de Gestion des Retours et Remboursements

Bénéfices pour les consommateurs:

- En utilisant l'interface de Gestion des Retours et Remboursements, les consommateurs auront **la même expérience d'achat et de retour de commandes** pour les produits envoyés par des vendeurs tiers que pour les produits envoyés par Amazon.

Bénéfices pour les vendeurs:

- Les vendeurs peuvent maintenant automatiser l'autorisation des retours via leur compte Seller Central. Pour cela allez dans [Commandes>Gérer les retours>Modifiez les paramètres de retour](#).
- **Notre politique de retour n'a pas changé** – les vendeurs ont toujours dû proposer une politique de retour au moins aussi favorable que celle d'[Amazon.fr](#).

- Les vendeurs doivent tout d'abord renseigner leur adresse de retour de marchandises dans la section [Paramètres > Infos sur le compte](#).
- Les vendeurs doivent renseigner une adresse pour chaque place de marché sur laquelle ils vendent des produits.

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: L'acheteur demande le retour

- L'acheteur demande le retour à partir de la page "Mes commandes", en cliquant sur le bouton "Retourner un article".



Page : 1 sur 1

COMMANDE PASSÉE
7 janvier 2013
Détails des commandes | Version imprimable

N° DE COMMANDE
403-993()

DESTINATAIRE Amazon.fr (Diengoudi)

TOTAL EUR 1,00

DATE DE LIVRAISON PRÉVUE **jeudi 10 janvier 2013 - samedi 12 janvier 2013**
Expédié Suivi non disponible. Pourquoi ?

Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps
Vendu par : Notre boutique (profil vendeur)

Actions disponibles

Contactez le vendeur

Envoyer/Afficher la réclamation

Retourner un article

Évaluer un vendeur

- Ceci le dirige vers le [Centre de Retours en Ligne](#)

Service de retours

Nouveaux retours

Retourner ou remplacer des articles de vos commandes

Retourner un article

Retours de cadeaux

Retourner ou remplacer des articles que vous avez reçu en cadeau

Retourner un article reçu en cadeau

Retours en cours

Obtenez toutes les informations concernant vos retours en cours

Gérer vos retours

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: L'acheteur sélectionne une raison

Service de retours > Sélectionner les articles à retourner

Les articles de cette commande sont indiqués ci-dessous. Veuillez suivre les instructions concernant le retour qui sont affichées pour chaque article. Pour plus de détails sur les articles pouvant être retournés, consultez notre [Politique en matière de retours](#).

N° de commande: 403-9930700-9
Date de commande : 7 janvier 2013

[Afficher le Récapitulatif de commande](#)

Cette commande a été vendue et expédiée par un vendeur Amazon

Une fois cette page remplie, les détails de ce retour seront envoyés au vendeur pour approbation. Si ce retour est automatiquement approuvé, votre étiquette de retour sera immédiatement disponible. Sinon, nous devons attendre que le vendeur ait vérifié cette demande de retour et fourni une étiquette ou des instructions sur la façon de retourner vos articles.

Article(s) expédié(s) le 7 janvier 2013 < Sauf mention spécifique dans la [politique de retour](#) du vendeur, la fenêtre de retour fermera le 8 février 2013. Veuillez noter que la fenêtre des retours est étendue pendant la période des fêtes par certains vendeurs. Tous les vendeurs n'offrent pas cette extension de la période de retours. ([De quoi s'agit-il?](#)) >



1 de Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps
Vendu par : Notre boutique

Raison du retour : - sélectionnez une raison -

- sélectionnez une raison -
- Commande passée par accident
- Meilleur prix disponible ailleurs
- Performances ou qualité non adéquates
- Incompatible ou inutile pour l'utilisation prévue
- L'emballage extérieur est intact, mais l'article est endommagé
- Date de livraison prévue dépassée
- Pièces ou accessoires manquants
- L'article ainsi que l'emballage extérieur sont endommagés
- Différent de ce qui a été commandé
- Défectueux/Ne fonctionne pas correctement
- Arrivé en plus de ce qui avait été commandé
- N'est plus souhaité/N'en ai plus besoin

[Ajouter pour approbation](#)

Pour mieux nous connaître

[Carrières](#)

[Qui sommes-nous ?](#)

[Aide](#)

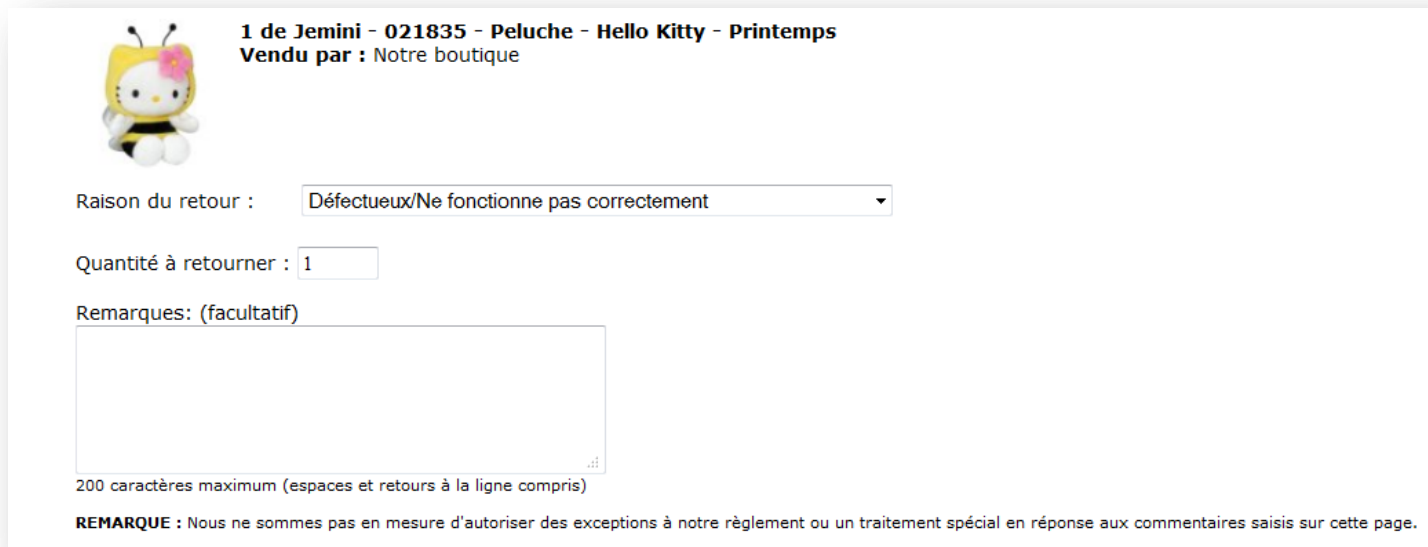
[Retour et options de livraison](#)


[Retour Premium](#)

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: L'acheteur confirme sa demande

- L'acheteur choisit la raison du retour



 **1 de Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps**
Vendu par : Notre boutique

Raison du retour :

Quantité à retourner :

Remarques: (facultatif)

200 caractères maximum (espaces et retours à la ligne compris)

REMARQUE : Nous ne sommes pas en mesure d'autoriser des exceptions à notre règlement ou un traitement spécial en réponse aux commentaires saisis sur cette page.

- Après avoir soumis la demande, elle sera en "attente de réponse" jusqu'à son traitement par le vendeur

[Service de retours](#) > Réponse du vendeur en attente



 **1 de Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps**
Vendu par : Notre boutique
Raison du retour : Défectueux/Ne fonctionne pas correctement

Nous avons reçu votre demande de retour et le vendeur en a été informé.

Votre demande de retour a été soumise au vendeur pour validation. Le vendeur va étudier votre demande et vous répondra, en général dans un délai de 48 heures. Une fois votre demande approuvée, vous recevrez l'adresse du vendeur et les instructions vous permettant de retourner votre ou vos articles. Pour consulter le statut de votre demande, rendez-vous sur la page [Gérer vos retours](#) dans le Centre de Retour en ligne.

[Continuer les achats](#)

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: E-mail de confirmation

- L'acheteur et le vendeur reçoivent un e-mail après la soumission de la demande de retour.

Note: Si le vendeur a automatisé l'autorisation des retours, il ne recevra pas d'email et l'acheteur pourra imprimer l'étiquette de retour juste après avoir soumis sa demande.

- Les vendeurs peuvent paramétrer les emails pour qu'ils contiennent des liens leur permettant de directement autoriser ou fermer une demande à partir de l'email. Allez dans [Commandes > Gérer les Retours: Modifier les paramètres des retours](#)

Paramètres des retours [En savoir plus](#)

Paramètre d'adresse e-mail de retour

Format de l'adresse e-mail Recevez des e-mails de demande de retour comportant des liens permettant d'autoriser, de fermer les demandes ou

Règles de retour automatisées par défaut

Sauf indication contraire, les demandes de retour so

Sélectionnez la règle d'autorisation par défaut et de

Autoriser automatiquement les retour

Cochez la case pour recevoir des e-mails de demande de retour comportant des liens permettant d'autoriser ou de fermer rapidement une demande, ou encore de répondre à l'acheteur. Si la case est décochée, vous recevrez toujours des e-mails de demande de retour, mais vous devrez traiter les demandes depuis votre compte de vendeur.

- Amazon.de
- Amazon.it
- Amazon.es

Annuler

Enregistrer les paramètres

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: Le vendeur gère le retour

Le vendeur accède à l'outil "Gérer les Retours" dans [Commandes>Gérer les Retours](#).

Actions Possibles :

1. Autoriser la demande de retour
2. Refuser/Fermer la demande de retour
3. Rembourser l'acheteur
4. Contacter l'acheteur

Gérer les retours [En savoir plus](#)

Filtrer les retours par :

Afficher tout

Autorisation requise

Terminé

Autorisé

Fermé

Par acheteur

Par vendeur

Filters

Plage de dates 30 derniers jours Recherche

[Modifier les paramètres des retours](#)

Etat des demandes de retour

Retours automatiques : Désactivé

Masquer les détails du retour

Retour demandé Il y a 2 jours

Défectueux/Ne fonctionne pas correctement

Numéro de la commande : [403-9930700-93](#)
Acheteur : [Diengoudi](#)
Date de la demande : 7 janvier 2013 19:36:31
GMT+01:00



1/1 [Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps](#)

Commentaire de l'acheteur :

Autoriser la demande

Fermer la demande

Rembourser

Contacter l'acheteur

Consultez les détails du retour et l'historique des commandes

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: Le vendeur autorise la demande de retour (1)

Informations de retour

Veuillez fournir une adresse d'expédition de retour. [Plus d'informations](#)

Adresse de retour

Utiliser cette adresse et ce numéro de téléphone

Carole Henry
test rue FR
75015
Paris
France
01 23 24 25 26

**Adresse de retour
par défaut dans vos
paramètres de
compte**

Utiliser cette adresse et ce numéro de téléphone

Veuillez saisir une nouvelle adresse et un nouveau numéro de téléphone

Nom : Carole Henry

Ligne d'adresse 1 :
(ou le nom de la société)

test rue FR

Adresse. Entrez l'adresse telle qu'elle est indiquée sur votre relevé. Par exemple "Boulevard" à la place de "Blvd"

Ligne d'adresse 2 :
(facultatif)

Suite, unité, bâtiment, étage, etc.

Ville : Paris

Province/Région/Etat :

Évitez les abréviations.

Code postal : 75015

Pays : France

Numéro de téléphone durant la journée :

01 23 24 25 26

poste

Veuillez entrer votre numéro de téléphone (p. ex. : 01 23 45 67 89). REMARQUE

[Ajouter une nouvelle exception pour un autre canal de vente](#)

Annuler

Soumettre

**Ajoutez une adresse de
retour spécifique à
chaque site de vente**

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements


Comment ça marche: Le vendeur autorise la demande de retour (2)

Plage de dates [Modifier les paramètres des retours](#)

Etat des demandes de retour

Retour demandé Il y a 2 jours **Défectueux/Ne fonctionne pas co**

Numéro de la commande : [403-9930700-9360319](#)
Acheteur : [Diengoudi Abdoulaye](#)
Date de la demande : 7 janvier 2013 19:36:31 GMT+01:00

 1/1 [Jemini - 021835 - Pelu](#)
Commentaire de l'acheteur

Vérifiez la demande et autorisez l'acheteur à retourner l'article. La première étape ne fait qu'autoriser l'expédition de retour de l'article vers vous. À votre discrétion, l'acheteur peut conserver l'article même si un remboursement est émis. Une fois la demande autorisée, Amazon enverra à l'acheteur une étiquette de retour non prépayée qui inclut votre adresse de retour.

automatiques : Désactivé
Masquer les détails du retour

↳ Consulter les détails du retour et l'historique des commandes

Autoriser la demande [En savoir plus](#)

Retour demandé Il y a 2 jours

Numéro de la commande : [403-9930700-93](#)
Acheteur : [Diengoudi](#)
Date de la demande : 7 janvier 2013 19:36:31 GMT+01:00

Défectueux/Ne fonctionne pas correctement



1/1 [Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps](#)
Commentaire de l'acheteur :

↳ Consulter les détails du retour et l'historique des commandes

Confirmer votre adresse de retour

Adresse de retour([Modifier](#)):
Ma boutique
ma rue
08140 ma ville
France

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: Le vendeur autorise la demande de retour (3)



Autorisation du retour exécutée avec succès

Vous avez autorisé le retour. L'acheteur recevra un e-mail contenant une étiquette de retour et le numéro d'autorisation du retour des marchandises. Après avoir reçu l'article retourné, vous pouvez verser le remboursement à l'acheteur dans la section Gérer les retours.

STOCK COMMANDES BOUTIQUE RAPPORTS PERFORMANCES PARAMÈTRES

Rechercher GO

Gérer les retours [En savoir plus](#)

Filtrer les retours par :

- Afficher tout
- Autorisation requise
- Terminé
- Autorisé**
- Fermé
- Par acheteur
- Par vendeur

Plage de dates: 30 derniers jours Recherche

Etat des demandes de retour

Modifier les paramètres des retours

Retours automatiques : Désactivé

Masquer les détails du retour

Retour autorisé Il y a 0 jours	Défectueux/Ne fonctionne pas correctement
<p>Numéro de la commande : 403-9930700-93 RMA : DYrkY0qDRR Acheteur : Diengoudi Date de la demande : 7 janvier 2013 19:36:31 GMT+01:00</p>	<p>1/1 Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps Commentaire de l'acheteur :</p>

Consultez les détails du retour et l'historique des commandes

Retours 1 à 1 sur 1

Allez à la page: 1 GO

Page: 1

Afficher 10 résultats par page GO

- Deux actions toujours possibles: Rembourser et contacter l'acheteur
- L'acheteur recevra un email avec des instructions pour retourner l'article

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: Le vendeur refuse la demande (1)

Plage de dates Recherche [Modifier les paramètres des retours](#)

Etat des demandes de retour

Retour demandé Il y a 2 jours

Numéro de la commande : [403-9930700-936](#)
Acheteur : [Diengoudi](#)
Date de la demande : 7 janvier 2013 19:42:10 GMT+01:00

Défectueux/Ne fonctionne pas correctement

 1/1 [Jemini - 021835 - Peluche](#)
Commentaire de l'acheteur :

✚ Consulter les détails du retour et l'historique des commandes

Remarque : une demande de retour peut être fermée par le vendeur ou par l'acheteur.

automatiques : Désactivé
Masquer les détails du retour

Autoriser la demande
Fermer la demande
Rembourser
Contacteur l'acheteur

Fermer la demande [En savoir plus](#)

Retour demandé Il y a 2 jours

Numéro de la commande : [403-9930700-936](#)
Acheteur : [Diengoudi](#)
Date de la demande : 7 janvier 2013 19:42:10 GMT+01:00

Défectueux/Ne fonctionne pas correctement

 1/1 [Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps](#)
Commentaire de l'acheteur :

✚ Consulter les détails du retour et l'historique des commandes

Motif de la fermeture de cette demande de retour

Motif de la fermeture Le support ou le logiciel

Message adressé à l'acheteur


1000 caractères restants

Annuler **Fermer la demande**

Le support ou le logiciel a été ouvert.
- Sélectionnez la raison pour laquelle vous fermez cette demande de retour.
Problème technique résolu
Remboursement sans retour
Remplacement sans retour
Remboursement effectué précédemment
Expiration de la période de retour
Annulé à la demande de l'acheteur
Cette demande de retour existe déjà.
Les articles sur mesure ne peuvent pas être retournés.
L'acheteur n'a pas pris soin de l'article.
Le support ou le logiciel a été ouvert.
Les produits de la boutique Epicerie ne peuvent pas être retournés.

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: Le vendeur refuse la demande (2)

 **Fermeture exécutée avec succès**
Vous avez fermé la demande de retour avec succès.

Aucune demande de retour trouvée
Aucune demande de retour ne correspond à votre recherche.

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

Gérer les retours [En savoir plus](#)

Filtrer les retours par :

Afficher tout

Autorisation requise

Terminé

Autorisé

Fermé

Par acheteur

Par vendeur

Plage de dates ▾ 30 derniers jours ▾ **Recherche** [Modifier les paramètres des retours](#) 

Etat des demandes de retour ▾ **Retours automatiques :** Désactivé

Masquer les détails du retour

Retour autorisé Il y a 0 jours

Número de la commande : [403-9930700-9360](#)
RMA : DYrkY0qDRI
Acheteur : [Dienqoudi](#) 
Date de la demande : 7 janvier 2013 19:36:31 GMT+01:00

Défectueux/Ne fonctionne pas correctement

1/1 [Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps](#)

Commentaire de l'acheteur :



Consulter les détails du retour et l'historique des commandes

Fermé Il y a 0 jours

Número de la commande : [403-9930700-936](#)
Acheteur : [Dienqoudi](#) 
Date de la demande : 7 janvier 2013 19:42:10 GMT+01:00

Défectueux/Ne fonctionne pas correctement

1/1 [Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps](#)

Commentaire de l'acheteur :



Consulter les détails du retour et l'historique des commandes



Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: L'acheteur gère ses demandes

Service de retours

Nouveaux retours

Retourner ou remplacer des articles de vos commandes

Retourner un article

Retours de cadeaux

Retourner ou remplacer des articles que vous avez reçu en cadeau

Retourner un article reçu en cadeau

Retours en cours

Obtenez toutes les informations concernant vos retours en cours

Gérer vos retours



Service de retours > Consulter les autorisations de retour existantes

Date de création: 7 janvier 2013

Numéro d'autorisation de retour: DYrkY0qD-----

Commande n°: 403-9930700-936

Articles :

- 1 : Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps
Vendu par :Notre boutique

Imprimer l'étiquette

Soumettre une Garantie A à Z

Voir vos emails avec le vendeur

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: L'acheteur renvoie l'article via le Centre de Retours en Ligne

Actions Possibles:

1. Imprimer l'étiquette de retour

Autorisation de retour Lien vers ce

Imprimez cette étiquette d'autorisation de retour et glissez-la dans votre paquet

Dj8qJXP



Date: 9 janvier 2013
ID de commande: XXX-XXXXXXX-8808353

Title: Rowenta RH8565.01 Aspirateur Balai sans sac Air Force 24V Bleu
Quantité: 1
Pour la raison suivante: Défectueux/Ne fonctionne pas correctement

✂



DJ8qJX

HENRY Carole
Ar
5
23
LUACHESBERG



Cycleon (00) 0 8714 2545 2

Amazon
Cycleon
envoi ré
L-3208

RMA n° 8q

Adresse de retour
du vendeur pré-
remplie

2. Contacter le vendeur/voir les emails précédents
3. Faire une réclamation au titre de la garantie A-Z

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Comment ça marche: L'acheteur annule le retour via le Centre de Retours en Ligne

L'acheteur peut annuler le retour (avant que le vendeur ne l'ai traité) en cliquant sur "Annuler le retour". Le vendeur recevra une notification par email. L'acheteur pourra par la suite faire une nouvelle demande de retour.

Note: L'acheteur pourra faire plusieurs demandes de retour pour le même article mais sera averti s'il y a déjà des demandes en cours.

Service de retours > Consulter les autorisations de retour existantes

Date de création: 7 janvier 2013

Numéro d'autorisation de retour: DYrkY0qDRR...

Commande n°: 403-9930700-936

Articles :

- 1 : Jemini - 021835 - Peluche - Hello Kitty - Printemps
Vendu par :Notre boutique

Imprimer l'étiquette

Soumettre une Garantie A à Z

Voir vos emails avec le vendeur



Date de création: 7 janvier 2013

Commande n°: 402-8215850-612

État: Le vendeur a répondu

Articles :

- 1 : Racines
Vendu par :fgprod94

Soumettre une Garantie A à Z

Annuler le retour

Voir vos emails avec le vendeur

Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements

Nouveau: Retours Automatisés

- Le vendeur peut [automatiser les retours](#) en les autorisant automatiquement par défaut. Deux options:
 - Autoriser toutes les demandes de retour
 - Autoriser uniquement les demandes respectant la [politique de retour d'Amazon](#)

Paramètre d'adresse e-mail de retour	
Format de l'adresse e-mail ?	<input type="checkbox"/> Recevez des e-mails de demande de retour comportant des liens permettant d'autoriser, de fermer les demandes ou de répondre.
Règles de retour automatisées par défaut	
Sauf indication contraire, les demandes de retour sont manuelles.	
Sélectionnez la règle d'autorisation par défaut et de remplacement en option pour les demandes de retour. Vos modifications n'affecteront pas les demandes en cours.	
Autoriser automatiquement les retours	<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
Pour les sites d'achat sélectionnés	<input checked="" type="radio"/> Je souhaite qu'Amazon autorise automatiquement toutes les demandes répondant aux critères de la Politique d'Amazon . <input type="radio"/> Je souhaite qu'Amazon autorise automatiquement toutes les requêtes.
Fenêtre de retour	30 jours depuis la date de la commande pour autoriser automatiquement les retours

Annuler

Enregistrer les paramètres

- Dans le même menu se trouve l'option pour ajouter des boutons d'action aux emails de demandes de retour

- Rappel sur l'importance du service client pour votre succès sur Amazon
 - Comment utiliser le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs dans votre compte afin d'optimiser votre temps de réponse aux messages
 - Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements
- Références utiles
- Questions & 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 »
- ❑ [Indicateur « Temps de réponse aux messages Acheteurs - Vendeurs »](#)
- ❑ [Gérer les demandes de retour](#)
- ❑ [Politique de retour sur Amazon.fr](#)
- ❑ [Enregistrements aux webinaires](#): notre page consacrée aux webinaires « Vendre sur Amazon » (invitations et enregistrements)

Agenda

- Rappel sur l'importance du service client pour votre succès sur Amazon
 - Comment utiliser le Service de Messagerie Acheteurs-Vendeurs dans votre compte afin d'optimiser votre temps de réponse aux messages
 - Comment utiliser l'interface de Gestion des Retours et Remboursements
 - Références utiles
- Questions & Réponses



Merci

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

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 correctes et à jour, nous vous invitons à contacter le support vendeur.