

Tout ce que vous devez savoir pour vendre sur Amazon

- **Durée de la formation : 1 Heure**
- **Possibilité de poser des questions durant la présentation via le “Chat”**
- **La présentation sera envoyée par mail après la formation**

Vous allez apprendre à:

- **Mettre en place votre compte**
- **Gérer votre catalogue**
- **Gérer vos commandes**
- **Surveiller vos indicateurs d'expérience client**

Nous n'aborderons pas ici :

- **XML**
- **Rapports activité**
- **Gestion des retours**
- **Expédié par Amazon**
- **Vendre à l'international**
- **AMTU**
- **Rapport de paiement**

Contacter le Support Vendeur

En cas de problème sur Amazon.fr adoptez le réflexe support vendeur !

Evaluer cette page

Contacter le Support Vendeur

En bas de chaque page de
votre compte Seller Central

Choix
de la
catégorie

1 Quel est le problème ?

Paramètres du Compte Vendeur	Questions fréquemment posées :	Questions fréquentes
Ajouter un nouveau service Amazon	<ul style="list-style-type: none">• Comment puis-je changer l'adresse de mon Compte Vendeur?• Comment puis-je changer mon mot de passe?	
Modifier votre type d'abonnement ou annuler le service	Ou posez votre question ici :	
Politiques contractuelles et frais	Objet	
Courriels ou comptes indésirables	Informations supplémentaires	
Paramétrer votre Compte Vendeur	<small>Veillez entrer tous les détails adéquats et fournir autant d'informations que possible. Veillez à ne pas entrer de numéro de carte de crédit, de numéro de compte bancaire ou toute autre information privée.</small>	
Autres problèmes liés au Compte Vendeur		
Stock		
Commandes		
Expéditions	Ajouter une pièce jointe (par e-mail uniquement)	
Paielements		
Expédié par Amazon		
Signaler une violation		
Faire une suggestion		

Le support vendeur peut vous répondre par **Email** ou par **Téléphone**

Agenda

INTRODUCTION

PARTIE I – Mise en place du compte

- Informations et Politiques
- Vérification des données
- Frais d'expédition

PARTIE II – Gestion du catalogue

- Ajouter un produit
- Modifier vos prix / quantités / délais d'expédition

PARTIE III – Gestion des commandes

- Gestion des commandes
- Annuler ou rembourser une commande
- Désactivation des offres

PARTIE IV – Indicateurs d'expérience client

- Surveiller vos Indicateurs d'expérience client
- Gestion des garanties A à Z

A quoi servent les Informations & Politiques ?

- **La section Informations & Politiques donne des informations aux clients sur :**
 - Votre activité / l'historique de votre société
 - Information sur votre politique d'expédition
 - Service cadeau
 - Votre logo

Comment accéder aux Informations & Politiques ?

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface. At the top left is the 'amazon services europe seller central' logo. To its right is a dropdown menu for 'www.amazon.fr' with a French flag icon. On the far right, there are links for 'ACCUEIL | MESSAGES | AIDE | SE DÉSIDENTER' and a search bar with the text 'Rechercher' and a 'GO' button.

Below the header is a navigation bar with several tabs: 'STOCK', 'COMMANDES', 'BOUTIQUE', 'RAPPORTS', 'PERFORMANCES', and 'PARAMÈTRES'. The 'PARAMÈTRES' tab is active, and its dropdown menu is open, listing the following options: 'Infos sur le compte', 'Préférences pour les notifications', 'Paramètres de connexion', 'Options cadeau', 'Paramètres d'expédition', 'Autorisations utilisateur', 'Vos informations & politiques' (highlighted with a red box), and 'Expédié par Amazon'.

On the left side of the main content area, under the 'Vendeur' header, there is a section titled 'Vos informations & politiques (En option)'. Below this title is a sub-header 'Sélectionner une page à modifier' followed by a list of links: 'A propos du vendeur', 'Logo du vendeur', and 'Retours et remboursements'. Below this is another section titled 'A propos du vendeur' with a paragraph of text and a 'Remarque' section.

On the right side, there are two links: 'Questions - réponses' and 'Pages d'aide personnalisées'.

At the bottom of the page, there are two buttons: 'Annuler' and 'Sauvegarder'.

Chemin d'accès : Paramètres > Vos informations & politiques

Comment visualiser vos Informations & Politiques ?

amazon.fr [Chez romain](#) [Promotions](#) [Chèques-cadeaux](#) [Aide](#)

Parcourir les boutiques Toutes nos boutiques [Bonjour romain](#) [Votre compte](#) [Panier](#) [Liste d'envies](#)

Amazon.fr [Meilleures ventes](#) [Promotions](#) [Listes d'envies](#) [Chèques-cadeaux](#) [Economisez en vous abonnant](#) [Options de livraison](#) [Vendez !](#)

Boutique: www.amazon.fr/shops/A25J6FDO4F9PYC

- [Frais de livraison](#)
- [Modalités d'expédition](#)
- [Infos sur les taxes](#)
- [Sécurité et confidentialité](#)
- [Retours et remboursements](#)
- [Informations vendeur détaillées](#)

1

À propos de

Il s'agit de produits originaux destinés aux parents exigeants qui veulent le meilleur pour leurs enfants.

Des jouets, des jeux, du mobilier en bois sélectionnés parmi les plus grandes marques (Lego, Playmobil, Mattel, Plan Toys, Guide Craft...) **livrés rapidement**.

Notre objectif vous satisfaire.

Tous nos prix sont livraison comprise. Pas de frais caché.

Nous acceptons les **retours pendant 14 jours** pour les jouets non déballés.

Toys4babies Frais de livraison

Nous n'appliquons **pas de frais de livraison** en dehors du prix affiché (France métropolitaine et Corse).

Pour les autres destinations (Europe et reste du Monde), forfait de 15 à 90 Euros en fonction de votre pays.

Les informations détaillées ci-dessous sont indiquées pour Toys4babies, et comprennent les régions de destination, le niveau de service offert, et les prix facturés. Remarques :

1. Les délais de livraison annoncés sont les délais d'acheminement après expédition. Les délais d'expédition sont cités dans la rubrique "modalités d'expédition".

2. Les taux média sont basés sur l'expédition d'un seul article.

L'achat de plusieurs articles média entraîne des frais de livraison correspondants.

2

Si vous avez des questions sur les produits, la livraison de la commande ou le retour de marchandises, veuillez contacter le Service Clientèle de [Toys4babies](#).

Si vous avez vos questions sur un débit effectué sur votre carte de crédit, veuillez [contacter Amazon](#). Si vous avez des questions sur la manière de passer une commande, [consultez les pages d'aide Amazon](#).

3

Evaluation récente: ★★★★★

5.0 étoiles au cours de ces 12 derniers mois (2 évaluations)

5/5: "Conforme. Joli produit pour une chambre d'enfant. Livraison très rapide."

ML, 7 octobre 2012

5/5: "Livraison rapide, article conforme à la description. Transaction parfaite."

Yann, 4 octobre 2012

4

Informations vendeur détaillées

Business Name: Toys4babies
Type d'activité: Vente de jouets
Numéro de registre de commerce: 51832989100015

Numéro TVA: FR48518329891

Adresse de service clientèle:
 Domaine du petit Arbois
 CEEI BP 88
 Aix en Provence
 13545
 FR

Adresse commerciale:
 Domaine du petit Arbois
 CEEI BP 88
 Aix en Provence
 13545
 FR

[Haut de la page](#)

Chemin d'accès : Cliquer sur le logo d'un Vendeur sur Amazon.fr > Voir plus d'informations sur ce vendeur

Contrôle des informations

STOCK	COMMANDES	BOUTIQUE	RAPPORTS	PERFORMANCES	PARAMÈTRES
-------	-----------	----------	----------	--------------	------------

Vendeur :

Informations sur le vendeur

Nom d'affichage:	Notre boutique <small>Le nom affiché aux acheteurs sur Amazon.</small>
Email du Service clientèle:	frbusdev@gmail.com
Email de réponse du Service clientèle:	frbusdev@gmail.com
Téléphone du Service clientèle:	Aucun (Cliquez sur le bouton Modifier pour définir)
Exceptions :	Un ou plusieurs de vos canaux de vente ne correspondent

Adresse commerciale

Adresse commerciale :	Aucun (Cliquez sur le bouton Modifier pour définir)
------------------------------	---

Informations sur le lieu d'établissement Modifier

Nom légal:	Bus Dev FR
Adresse de lieu d'établissement:	75017 Paris France
Numéro d'immatriculation à la TVA :	Aucun (Cliquez sur le bouton Modifier pour définir)
Exceptions :	Aucun (Cliquez sur le bouton Modifier pour définir)

Mode de versement (Spoofer cannot add/edit bank accounts, per security. [More Info](#)) Ajouter

Informations sur le compte bancaire:	Aucun (cliquez sur le bouton Ajouter pour définir)
---	--

Mode de règlement Ajouter

Mode de paiement :	Aucun (cliquez sur le bouton Ajouter pour définir)
---------------------------	--

Informations de retour Modifier

Adresse de retour:	Aucun (Cliquez sur le bouton Modifier pour définir)
---------------------------	---

PARAMÈTRES

Infos sur le compte

Préférences pour les notifications

Paramètres de connexion

Options cadeau

Paramètres d'expédition

Autorisations utilisateur

Vos informations & politiques

Expédié par Amazon

Comment accéder au “Paramètres d’expédition” ?

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

Vendeur :

Tarif d'expédition et paramètres actuels

Vos paramètres d'expédition actuels sont indiqués ci-dessous et comprennent les régions

Lieu de départ de l'expédition

- Infos sur le compte
- Préférences pour les notifications
- Paramètres de connexion
- Options cadeau
- Paramètres d'expédition**
- Autorisations utilisateur
- Vos informations & politiques
- Expédié par Amazon

Lieu de départ de l'expédition

Modifier

Pays d'expédition: France

Votre modèle basé sur le poids/par article

Changer le modèle d'expédition

Modifier

Votre modèle d'expédition détermine les règles qu'Amazon utilise pour calculer les frais d'expédition pour vos produits autres que les produits Livres, Musique, Vidéo et DVD. Les modèles d'expédition comprennent le modèle par éventail de prix et le modèle basé sur le poids/par article. [En apprendre davantage.](#)

Tarif d'expédition standard	Éléments du tarif	Niveaux de service		
		Rapide	Standard	Express
France métropolitaine et Monaco	Heure d'arrivée prévue	2 - 3 jours	---	---
	Par article	1,00 €	---	---
	Par envoi	4,70 €	---	---

Pour les produits de type “Média” les frais de port sont imposés

Comment définir votre modèle d'expédition ?

- Les différentes options disponibles sont :

Paramétrer le modèle d'expédition

Choisissez le modèle d'expédition qui vous convient le mieux [En apprendre davantage.](#)

Modèle d'expédition

 Par éventail de prix

Les tarifs d'expédition dépendent du coût total de la commande ([En apprendre davantage.](#))

 Basé sur le poids/par article

Comprend un coût fixe par commande ainsi que des frais additionnels par kilo ([En apprendre davantage.](#))

- Vous pouvez sélectionner les régions que vous livrez

Sélectionnez les régions et niveaux de service que vous prenez en charge

Les cases cochées indiquent les régions et les niveaux de service que vous prenez en charge. [En apprendre davantage.](#)

Régions standard et niveaux de service

	Rapide	Express
France métropolitaine et Monaco	<input checked="" type="checkbox"/> 3 - 10 jours	
France métropolitaine et Monaco à l'exclusion de certaines zones géographiques		<input checked="" type="checkbox"/> 24 heures
DOM TOM	<input checked="" type="checkbox"/> 13 - 25 jours	
Europe : pays limitrophes hors Suisse	<input checked="" type="checkbox"/> 3 - 7 jours	
Europe: autres pays	<input checked="" type="checkbox"/> 3 - 7 jours	
Etats-Unis et Canada	<input checked="" type="checkbox"/> 10 - 12 jours	
Autres pays du monde	<input checked="" type="checkbox"/> 12 - 15 jours	

[Annuler](#)[Continuer](#)

Exemple et explication des modèles d'expéditions 1/2

Modèle basé sur le poids / par articleA- Sur le Poids

Modifier le tarif			
Tarif d'expédition standard	Éléments du tarif	Niveaux de service	
		Rapide	
France métropolitaine et Monaco	Heure d'arrivée prévue	3 - 10 jours	
	Par poids (kg) ▼	5	€
	Par envoi	5	€

- Le client achète 1 article de 500G il va payer 7,5€ de frais de port (5€ de frais d'envoi + 0,5 X 5€)
- Le client achète 5 articles, poids total 2Kg, il va payer 15€ de frais de port (5€ de frais d'envoi + 2 X 5€)

B – Par Article

Modifier le tarif			
Tarif d'expédition standard	Éléments du tarif	Niveaux de service	
		Rapide	
France métropolitaine et Monaco	Heure d'arrivée prévue	3 - 10 jours	
	Par article ▼	1	€
	Par envoi	5	€

- Le client achète 1 article, il va payer 6€ de frais de port (5€ de frais d'envoi + 1€ par article)
- Le client achète 5 articles, il va payer 10€ de frais de port (5€ de frais d'envoi + 5 X 1€)

Modèle basé sur un éventail de prix

France métropolitaine et Monaco · Rapide · (3 - 10 jours)

[Copier les éventails dans une région](#)

Eventails			Tarif d'expédition	
0.00 €	à	15.00 €	5.00 €	
15.01 €	à	35.00 €	7.00 €	
35.01 €	à	55.00 €	9.00 €	
55.01 €	à	Plus €	0.00 €	
€	à	€	€	
€	à	€	€	

[Ajouter des éventails supplémentaires](#)

- Le client achète 3 articles, prix total 19€ : il va payer 7€ de frais de port (Eventail 15,01€ - 35€ donc 7€ de frais de port)
- Le client achète 2 articles, prix total 99€, il ne va pas payer de frais de port (Le prix est supérieur à 55,01€ donc Frais de port gratuit)

Agenda

INTRODUCTION

PARTIE I – Mise en place du compte

- Informations et Politiques
- Vérification des données
- Frais d'expédition

PARTIE II – Gestion du catalogue

- Ajouter un produit
- Modifier vos prix / quantités / délais d'expédition

PARTIE III – Gestion des commandes

- Gestion des commandes
- Annuler ou rembourser une commande
- Désactivation des offres

PARTIE IV – Indicateurs d'expérience client

- Surveiller vos Indicateurs d'expérience client
- Gestion des garanties A à Z

Comment ajouter des produits ?

- **Code-barres**

- Qu'est-ce qu'un code-barre?
- Pourquoi Amazon demande des code-barres ?
- Comment obtenir des code-barres ?

- **Méthode d'ajout au catalogue**

- Ajouter un produit
- Listing Loader
- Modèle de fichier de stocks

Comment ajouter un produit déjà existant sur Amazon ?

- Gestion du stock
- Gérer votre stock Expédié par Amazon
- Ajouter un produit
- Chargement des produits et du stock
- Télécharger le fichier de stock
- Gérer les promotions
- Gérer les expéditions vers Amazon

Le produit peut-être déjà sur Amazon. Vérifiez tout d'abord dans notre catalogue s'il existe et gagnez ainsi du temps. [En savoir plus](#)

Rechercher

Si ce produit n'est pas dans le catalogue Amazon :

Créer un nouveau produit

Expédié par Amazon

► En savoir plus

Améliorez vos ventes, réduisez vos coûts et gagnez du temps.

Publicité

Affiner vos résultats

Rubrique

Toutes les rubriques

- [Jeux et Jouets \(145\)](#)
- [Photo, Image, Son et GPS \(4\)](#)
- [Vêtements et accessoires \(3\)](#)
- [Bébés & Puériculture \(1\)](#)
- [Chaussures et accessoires \(1\)](#)
- [Livres en français \(1\)](#)

Aucun résultat ?

Si votre produit n'est pas référencé dans le catalogue Amazon, vous pouvez créer une nouvelle page détaillée du produit.

Créer un nouveau produit

1 - 10 sur 50 Résultats

Page : 1 2 3 4 5 sur 5 [Suivante](#)

Résultats sur Amazon.fr



Playmobil - 4675 - pompier avec hache

UPC : 008789046752

[Voir toutes les informations sur le produit](#)

Vendre le vôtre



Playmobil - 4825 - Jeu de construction - Pompiers et matériel d'incendie

[Voir toutes les informations sur le produit](#)

Vendre le vôtre



Playmobil - 4819 - Jeu de construction - Caserne de pompiers

ISBN : 0399246800

[Voir toutes les informations sur le produit](#)

Vendre le vôtre



Playmobil - 4222 - Jeu de construction - Sauveteurs / hélicoptère de sauvetage

[Voir toutes les informations sur le produit](#)

Vendre le vôtre



Playmobil - 4823 - Jeu de construction - Bateau de pompier

[Voir toutes les informations sur le produit](#)

Vendre le vôtre

Chemin d'accès : Stock > Ajouter un produit

Comment ajouter un produit non existant sur Amazon ?

Vendeur :

Ajouter un produit

Le produit que vous essayez de vendre existe peut-être déjà sur Amazon. Vérifiez tout d'abord dans notre catalogue s'il existe et gagnez ainsi du temps.

Le trouver sur Amazon

79564123698745

Rechercher

Si ce produit n'est pas dans le catalogue Amazon :

Créer un nouveau produit

Nous n'avons pu trouver de produits pour : **79564123698745**

Suggestions :

- » Essayez de rechercher par ISBN, UPC, EAN ou ASIN. [Ou'est-ce que c'est ?](#)
- » Assurez-vous d'avoir épilé les mots correctement.
- » Essayez d'entrer des mots différents.
- » [Créer un nouveau produit](#)

* Informations de base	* Offre	Images	Description	Mots clés	Plus de détails
Toutes les catégories de produits > Jeux et Jouets > Jeux et Jouets Suivant					
* Titre: <input type="text"/>					
* Fabricant: <input type="text"/> <small>(Indiquez le fabricant de l'article.)</small> Exemple : Martin & Co					
Marque: <input type="text"/> <small>(La marque de l'article.)</small> Exemple : Martin					
Numéro de modèle: <input type="text"/> <small>("Code produit attribué par le fabricant ; peut comporter des chiffres, des lettres ou les deux")</small>					
Numéro de pièce: <input type="text"/> <small>(Si applicable, veuillez indiquer le numéro de pièce du fabricant pour le produit. Pour la plupart des produits, il sera identique au numéro du modèle. Cependant, certains fabricants font la différence entre numéro de pièce et numéro de modèle.)</small> Exemple : SB-122					
* EAN ou UPC: <input type="text"/>					
Quantité de lot: <input type="text"/> <small>(Quantité d'articles en vente dans un seul lot)</small>					
Directive EU relative à la Sécurité des Jouets - Avertissement à propos de l'âge: <input type="text"/> <small>(Avertissement lié à l'âge en accord avec la Directive EU relative à la Sécurité des Jouets 2009/48/EC)</small>					
Directive EU relative à la Sécurité des Jouets - Avertissement non relatif à l'âge: <input type="text"/> <small>(Avertissement non lié à l'âge en accord avec la Directive EU relative à la Sécurité des Jouets 2009/48/EC)</small>					
Directive EU relative à la Sécurité des Jouets - Avertissement relatif à la langue: <input type="text"/> <small>(Avertissement relatif à la langue en accord avec la Directive EU relative à la Sécurité des Jouets 2009/48/EC)</small>					
Catégorie de produits (Code arborescence recommandé): <input type="text"/> Noeuds du navigateur actuel du produit :					
Pas de noeud sélectionné					
Pas de noeud sélectionné					
Modifier					
Suivant					

Chemin d'accès : Stock > Ajouter un produit

Comment ajouter plusieurs produits d'un seul coup ? (1)

1^{ère} étape : comment identifier et ajouter les produits déjà existants ?

- **Fichier à remplir** : Rubrique Aide → Gestion de mon stock → Références → Modèles de fichier texte → [Listing Loader](#)
- Au sein de votre catalogue, le **Listing Loader** vous permettra de connaître les produits :
 - Déjà existant sur amazon.fr
 - Non existant sur amazon.fr
- **Comment et où charger son fichier** : l'onglet « Modèle inventaire » est à charger dans l'onglet Stock → [Chargement des produits et du stock](#)

The screenshot shows the Listing Loader spreadsheet with the following content:

Listing Loader
Listing Loader permet de mettre en vente des produits qui sont déjà en vente sur le site Amazon.fr. Si un produit n'existe pas encore sur Amazon.fr, vous devez d'abord l'ajouter au catalogue Amazon.fr.

Comment utiliser le Listing Loader
Certaines des fonctions avancées dans ce modèle de fichier requièrent des macros Microsoft Excel
Comment activer les macros

Étape 1 - Entrez les informations relatives aux offres
Entrez les détails des produits que vous mettez en vente en utilisant l'une des options suivantes :
• Saisissez les détails des offres dans l'onglet Modèle Inventaire.
• Saisissez les détails des offres dans l'onglet Modèle Inventaire.
• Cliquez sur le bouton macro Importez un fichier dans le menu principal du Listing Loader afin d'importer un fichier texte contenant les détails relatifs à vos offres

Référez-vous à l'onglet Définitions de Données pour des informations sur les détails obligatoires et facultatifs.

Étape 2 - Effectuez une vérification de produit
Les fonctions Product Lookup (Vérification de produits un par un) et Bulk Lookup (Vérification de plusieurs produits à la fois) essaient de trouver les produits que vous voulez mettre en vente dans le catalogue Amazon.fr, puis renseignent les champs Titre et ASIN-hint (indication) pour les produits existants. Vous pouvez utiliser le titre et l'ASIN pour confirmer que votre produit correspond au bon produit dans le catalogue Amazon.fr.

Les fonctions Product Lookup (Vérification de produits un par un) et Bulk Lookup (Vérification de plusieurs produits à la fois) requièrent l'autorisation via Amazon MWS (Amazon Marketplace Web Service).

venez vos produits en utilisant l'une des options suivantes :
• **Bulk Lookup** - Remplissez la colonne product-ID pour chaque offre, puis cliquez sur le macro Bulk Lookup (Vérification de plusieurs produits) dans le menu principal du Listing Loader afin de rechercher le catalogue Amazon.fr pour tous les produits. Selon le nombre d'offres, cela peut prendre un certain temps. S'il y a plus de 1000 offres, le tableur Excel sera sauvegardé toutes les 1000 offres.
• **Vérification interactive** - Cliquez sur le bouton « Activer la vérification de produit » dans le menu principal du Listing Loader pour effectuer une recherche dans le catalogue Amazon.fr pour chaque offre que vous entrez dans le champ produit-id.

Étape 3 - Lisez les résultats de la vérification de produit (facultatif)
Si un produit n'existe pas dans le catalogue Amazon.fr, ou que certains éléments n'ont pas pu être identifiés sans ambiguïté, vos informations relatives à l'offre pour ce produit seront affichées dans l'un de ces deux onglets :
• Produits non trouvés
• Produits avec ambiguïté

The spreadsheet tabs at the bottom are: Instructions, Définitions de Données, Modèle Inventaire, Produits non trouvés, and Produits avec ambiguïté.

Comment ajouter plusieurs produits d'un seul coup ? (2)

2ème étape : comment ajouter les produits non existants ?

- **Fichier à remplir** : Rubrique Aide → Gestion de mon stock → Références → Modèles de fichier texte → [Modèles de fichier de stock](#)
- **Comment et où charger son fichier** : le fichier est à charger dans l'onglet Stock → [Chargement des produits et du stock](#)

amazon services europe
seller central

www.amazon.fr

STOCK COMMANDES BOUTIQUE RAPPORTS PERFORMANCES PARAMÈTRES

Gestion du stock
Gérer votre stock Expédié par Amazon
Ajouter un produit
Chargement des produits et du stock
Télécharger le fichier de stock
Gérer les promotions
Gérer les expéditions vers Amazon

ory
ger vos produits par lot.
de stock
pour télécharger un modèle de fichier de stock Amazon vide. [En savoir plus](#) **Télécharger le modèle**

Charger les fichiers de stock
Enregistrez le modèle de fichier de stock Amazon rempli (ou terminé) comme un fichier texte, sélectionnez le type de fichier et chargez votre fichier. [En savoir plus](#)
Fichiers de stock pour des catégories non-Média
Vous pouvez utiliser les fichiers de stock pour créer des offres et ajouter des produits au catalogue Amazon. Utilisez cette option si votre fichier contient des produits pour des catégories autres que les catégories Livres, Musique, Vidéo et DVD (Média). [En savoir plus](#)
 Vider toutes mes listes et les remplacer avec ce fichier. [En savoir plus](#)
Localisez votre fichier de stock à charger : **Charger maintenant**

Classez vos produits
Utilisez le classificateur de produits pour identifier le meilleur emplacement pour vos offres sur le site d'Amazon. [En savoir plus](#) **Classificateur de produits**

Etat de chargement du fichier de stock
Voir l'état de vos 10 derniers téléchargements de fichiers de stock. Si votre rapport de traitement affiche des erreurs, modifiez votre fichier de stock et téléchargez-le à nouveau. [En savoir plus](#)

Date et Heure	ID de lot	Etat/Résultats	Actions
15/10/12 15:53:04 GMT+02:00	4083586680	Etat : Effectué Nombre d'enregistrements traités à partir de ce chargement : 52 Nombre d'enregistrements qui étaient activés : 49 Nombre d'enregistrements contenant des erreurs : 3	Afficher le rapport de traitement

Comment modifier le prix et/ou le stock d'un article?

Interface de gestion du catalogue : Onglet Stock → [Gestion du stock](#)

Indiquez le produit à modifier dans la barre de recherche, puis inscrivez le nouveau prix TTC et/ou la nouvelle quantité :

amazon services europe
seller central

www.amazon.fr

ACCUEIL | MESSAGES | AIDE | SE DÉSIDENTER

STOCK | COMMANDES | BOUTIQUE | RAPPORTS | PERFORMANCES | PARAMÈTRES

Vendeur :

578 produits

Rechercher le titre, le SKU, l'ISBN, l'ASQ

page 1 sur 3

Actions	Statut	SKU Vendeur	ASIN/ISBN	Nom du produit	Ouverte le	Quantité	Etat	Votre prix +Envoi	1er prix +Envoi
<input type="checkbox"/>	Actif	WA042S1	B008E140BC	Déguisement chaperon rouge femme	14/10/2012 12:17:07	3	Neuf	EUR 23,90 + EUR5,00	✓
<input type="checkbox"/>	Actif	J1226SC	B0086HZEIM	Sac à dos Cars 42x29cm	13/10/2012 20:22:49	1	Neuf	EUR 19,90 + EUR5,38	✓
<input type="checkbox"/>	Actif	WA214S2	B005IG9502	Déguisement Egvptien Adulte (Taille francaise - 50/52)	13/10/2012 11:45:53	1	Neuf	EUR 24,90 + EUR6,00	✓
<input type="checkbox"/>	Actif	WA041A	B009PJFAW0	Maquillage diable halloween	12/10/2012 10:13:46	12	Neuf	EUR 3,99 + EUR5,04	✓
<input type="checkbox"/>	Actif	WA033A	B0084ZSXQ0	Bas coccinelle femme	12/10/2012 10:13:37	2	Neuf	EUR 5,25 + EUR5,06	✓
<input type="checkbox"/>	Actif	WA029A	B009PJF822	Gants coccinelle	12/10/2012 10:13:34	2	Neuf	EUR 10,90 + EUR5,05	✓

Comment modifier le prix / stock de plusieurs articles ?

- **Fichier à remplir** : Rubrique Aide → Automatisation XML → Outils → [Modèle de fichier pour mises à jour des prix et des quantités](#)
- **Comment et où charger son fichier** : le fichier est à enregistrer en format « .txt » (séparateur tabulation), puis à charger dans l'onglet Stock → [Chargement des produits et du stock](#)

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface. The 'STOCK' menu is open, and the option 'Chargement des produits et du stock' is highlighted with a red box. Below the menu, the 'Charger les fichiers de stock' section is visible, with the option 'Fichiers de stock pour des catégories non-Média' also highlighted with a red box. The 'Etat de chargement du fichier de stock' section shows a table with columns for Date et Heure, ID de lot, Etat/Résultats, and Actions.

Date et Heure	ID de lot	Etat/Résultats	Actions
15/10/12 15:53:04 GMT+02:00	4083586680	Etat : Effectué Nombre d'enregistrements traités à partir de ce chargement : 52 Nombre d'enregistrements qui étaient activés : 49 Nombre d'enregistrements contenant des erreurs : 3	• Afficher le rapport de traitement

Comment lever les restrictions produits ?

Certaines catégories de produit nécessitent la validation d'Amazon avant de pouvoir créer une offre :

- Beauté, Hygiène et Santé
- Montres, Bijoux
- Vêtements, Chaussures & Accessoires

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface. At the top, there's a navigation bar with 'amazon services europe', 'www.amazon.fr', and 'seller central'. Below that, there are tabs for 'STOCK', 'COMMANDES', 'BOUTIQUE', 'RAPPORTS', 'PERFORMANCES', and 'PARAMÈTRES'. A search bar is visible with the text 'Rechercher'. The main content area is titled 'Ajouter un produit' and includes a search box with 'casio' entered and a 'Rechercher' button. Below the search box, there's a link to 'Créer un nouveau produit'. The search results are displayed under 'Résultats sur Amazon.fr' and show two items: 'Casio - MRP-700-1AVEF - Montre Homme - Multifonction - Quartz analogique et digitale - Bracelet résine' and 'Casio - LA670WEGA-9EF - Montre Femme - Quartz - Digitale - Alarme/Chronomètre - Bracelet Acier inoxydable doré'. Both items have a red warning box next to them that reads: 'Désolé, il existe des restrictions sur la capacité à créer une offre pour cet article. (Pourquoi ?)'. On the left side, there's a sidebar with 'Affiner vos résultats' and a list of categories like 'Montres (3433)', 'Photo, Image, Son et GPS (12575)', etc.

→ Contacter le [Support Vendeur](#)

INTRODUCTION

PARTIE I – Mise en place du compte

- Informations et Politiques
- Vérification des données
- Frais d'expédition

PARTIE II – Gestion du catalogue

- Ajouter un produit
- Modifier vos prix / quantités / délais d'expédition

PARTIE III – Gestion des commandes

- Gestion des commandes
- Annuler ou rembourser une commande
- Désactivation des offres

PARTIE IV – Indicateurs d'expérience client

- Surveiller vos Indicateurs d'expérience client
- Gestion des garanties A à Z

Gestion des commandes

Vous pouvez **imprimer le bordereau d'expédition, confirmer, annuler, rembourser** vos commandes dans l'onglet "Commandes" :

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

Gestion des commandes [En savoir plus](#) Expédié par Amazon Améliorez vos ventes, réduisez vos coûts et gagnez du temps.

Plage de dates ▾ 7 derniers jours ▾ [Recherche avancée](#) Publicité

Nombre de commandes non expédiées: [7 commandes](#) | Nombre total de commandes en attente: [1 commande](#)

Toutes les commandes passées dans les 7 derniers jours sur toutes canaux de vente [Effacer tous les filtres](#)

Commandes 1 - 15 sur 17 1 2 [Suivant](#)

Imprimer des bordereaux d'envoi pour les commandes sélectionnées ▾

<input type="checkbox"/>	Date de la commande	Canal de vente	Canal de traitement	Numéro de commande/détails du produit	Contactez l'acheteur	Service d'expédition	Etat	Date de livraison estimée	Action
<input type="checkbox"/>	22 janv. 13 22:33:29 GMT+01:00	Amazon.fr	Vendeur	404-3942233-7249937 Autosol - Entretien divers POLISH INOX QTE : 2 ASIN : B00500JVO2 Référence (SKU) : 144088		Rapide	Non expédiés (2)	25 janv. 13 à 28 janv. 13	<input type="button" value="Imprimer le bordereau d'expédition"/> <input type="button" value="Confirmer l'expédition"/> <input type="button" value="Annuler la commande"/>
<input type="checkbox"/>	10 oct. 12 23:26:04 GMT+02:00	Amazon.fr	Vendeur	171-6993758-3879505 Classerobes - Robe De Cocktail, Soirée, Mariée, Gala, Cérémonie - Couleur : Parm... QTE : 1 ASIN : B00805FCDI Référence (SKU) : fisara_42_Parme		Rapide	Expédié	13 oct. 12 à 16 oct. 12	<input type="button" value="Imprimer le bordereau d'expédition"/> <input type="button" value="Modifier des expéditions"/> <input type="button" value="Rembourser la commande"/>

Comment confirmer une commande ?

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

Rechercher

Détails de la commande [En savoir plus](#)

ID de commande : n° 403-9083550-1697930

[Imprimer le bordereau d'expédition de la commande](#)Votre ID de commande vendeur : aucun élément enregistré [Modifier](#)

Adresse d'expédition

Date d'achat : 6 novembre 2012 19:29:05 GMT+01:00

Date d'expédition prévue : 7 nov. 12 à 8 nov. 12

Date de livraison estimée : 9 nov. 12 à 12 nov. 12

Service de livraison : Rapide

Contactez l'acheteur:

Canal de vente: Amazon.fr

Canal de traitement: Vendeur

Montant total de la commande

Nombre d'articles : EUR 19,90

Nombre d'expéditions : EUR 3,90

Total général : EUR 23,80

Détails du produit	Etat	Quantité commandée	Quantité expédiée	Prix	Total
Kaporal San Diego - Boxer - Homme - Noir - S Quantité : 1 SKU du vendeur : 13-san-diego-boxer-long--noir-S ASIN : B0066LL2ZO Référence de l'offre : 1030MLYQY92 ID commande-article : 27894757528771 Etat : Neuf Commentaires : Vendeur Professionnel - Livraison soignée - Cliquez sur notre logo pour voir tous nos produits !	Non-expédiée	1	0	EUR 19,90	Sous-total : EUR 19,90 Envoi : EUR 3,90 Total : EUR 23,80
Total facturé au client :					EUR 23,80

[Annuler la commande](#)[Confirmer l'expédition](#)

Chemin d'accès : Commandes > Gestion des commandes > « Confirmer l'expédition »

Comment annuler une commande ?

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

Annuler la commande [En savoir plus](#)

ID de commande : n° [402-5131490-6921144](#)

Détails du produit	Quantité commandée
<p>Fiskars Massicot Portable SureCut™ 30 cm - A4</p> <p>Quantité : 1 SKU du vendeur : 8515 ASIN : B000VPNU8I Référence de l'offre : 0222M8GH18X ID commande-article : 56038413649043 Etat : Neuf</p>	1

Raison de l'annulation :

Votre mémo

Mémo du vendeur :

Les informations que vous entrez ici sont pour votre utilisation uniquement et ne seront pas visibles par l'acheteur.

Rembourser totalement / partiellement d'une commande

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

Rechercher

Rembourser la commande [En savoir plus](#)ID de commande : n° [403-7122438-1362735](#)

Remboursement complet

Remboursement partiel

Choisissez le raison pour le remboursement et entrez les montants à rembourser. Les autres remboursements peuvent dépasser le montant total de la commande jusqu'au montant maximum indiqué.

[Fiskars - Ciseaux universels 21 cm droitiers Fiskars](#) Rembourser cet article.

Quantité : 1
SKU du vendeur : 3063
ASIN : B001U2V194
Référence de l'offre : 0222M8FXIRR
ID commande-article : 34137217799059
Etat : Neuf

[Fiskars - lame rotative Titanium 9737, diamètre: 45 mm revêtu de nitrure de tit...](#) Rembourser cet article.

Quantité : 2
SKU du vendeur : 8508
ASIN : B000VPTHGW
Référence de l'offre : 0222M8GGUSF
ID commande-article : 69180905214219
Etat : Neuf

Remboursement: EUR 0,00

Commentaire pour l'acheteur:

(en option)

Entrez un mémo qui sera envoyé à l'acheteur.

Annuler

Soumettre un remboursement partiel

INTRODUCTION

PARTIE I – Mise en place du compte

- Informations et Politiques
- Vérification des données
- Frais d'expédition

PARTIE II – Gestion du catalogue

- Ajouter un produit
- Modifier vos prix / quantités / délais d'expéditions

PARTIE III – Gestion des commandes

- Gestion des commandes
- Annuler ou rembourser une commande
- Désactivation des offres

PARTIE IV – Indicateurs d'expérience client

- Surveiller vos Indicateurs d'expérience client
- Gestion des garanties A à Z

Surveiller vos Indicateurs d'expérience client

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

[Plus d'informations](#)

Taux d'annulation

[Plus d'informations](#)

Taux d'expéditions en retard

[Plus d'informations](#)

Violations du contrat

[Plus d'informations](#)

Temps de réponse du contact

[Plus d'informations](#)

Notifications

[Ventes dans la boutique Jeux et ...](#) 09/10/12[Notification: Performance de vot...](#) 08/10/12[Ventes dans la boutique Jeux et ...](#) 24/09/12[Non lu \(0\)](#) | [Toutes](#)Taux de commandes défectueuses [?]

	À court terme (28 juil. 12 - 26 sept. 12) Commandes: 667	À long terme (13 juin 12 - 11 sept. 12) Commandes: 1 102	Objectif
Taux de commandes défectueuses	1,5% (10/667)	1,18% (13/1 102)	< 1%
- Taux d'évaluations négatives [?]	1,2% (8)	0,91% (10)	--
- Taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z [?]	0,45% (3)	0,36% (4)	--
- Taux de contestations de prélèvement [?]	0% (0)	0% (0)	--

	À court terme (28 juil. 12 - 26 sept. 12) Commandes: 667	À long terme (13 juin 12 - 11 sept. 12) Commandes: 1 102	Objectif
Taux de commandes défectueuses	1,5% (10/667)	1,18% (13/1 102)	< 1%
- Taux d'évaluations négatives [?]	1,2% (8)	0,91% (10)	--
- Taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z [?]	0,45% (3)	0,36% (4)	--
- Taux de contestations de prélèvement [?]	0% (0)	0% (0)	--

Indicateurs d'expérience client récents

	7 jours (4 oct. 12 - 11 oct. 12) Commandes: 43	30 jours (11 sept. 12 - 11 oct. 12) Commandes: 179	90 jours (13 juil. 12 - 11 oct. 12) Commandes: 954	Objectif
Taux d'annulations de commandes avant traitement [?]	0% (0)	2,23% (4)	2,62% (25)	< 2.5%

Critères à respecter :

Taux de commandes défectueuses < 1%

Taux d'annulation < 2,5%

Expéditions en retard < 4%

Réponse aux messages sous 24h

Consulter et répondre aux messages

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](#)

Messages reçus

Messages envoyés

Filtres : Année 2011

Date ▾	Expéditeur	Objet	Références
29/03/11	ribevron	Demande d'annulation de commande de la part du client Amazon ribevron	171-0690533-9789937
29/03/11	wevand myriam	Demande de renseignements concernant les expéditions de la part du client Amazon wevand myriam	402-6671898-8020365
29/03/11	Karlsso Marie	Demande de renseignements concernant les expéditions de la part du client Amazon Karlsso Marie	171-1645999-6255562
29/03/11	PACIOS	Demande d'annulation de commande de la part du client Amazon PACIOS	171-4980948-3454730
29/03/11	ribevron	Demande d'annulation de commande de la part du client Amazon ribevron	171-0690533-9789937
29/03/11	kouby gerald	Demande de renseignements concernant une commande de la part du client Amazon kouby gerald	403-8626838-1804345
28/03/11	PACIOS	Demande de renseignements concernant la livraison d'une commande de la part du client Amazon PACIOS	171-4980948-3454730
28/03/11	manu-08	Demande de renseignements concernant la livraison d'une commande de la part du client Amazon manu-08	402-2303575-8187505
27/03/11	PLASSON	Demande d'annulation de commande de la part du client Amazon PLASSON	171-5694873-9506719
26/03/11	PLASSON	Demande de renseignements concernant la livraison d'une commande de la part du client Amazon PLASSON	171-5694873-9506719
26/03/11	PACIOS	Demande de renseignements concernant la livraison d'une commande de la part du client Amazon PACIOS	171-4980948-3454730
26/03/11	manu-08	Demande de renseignements concernant une commande de la part du client Amazon manu-08	402-2303575-8187505
18/03/11	PLASSON	Demande de renseignements concernant une commande de la part du client Amazon PLASSON	
13/03/11	Wimmer	Demande de renseignements concernant les détails d'un produit de la part du client Amazon Wimmer	B003SE6TPK
12/03/11	Elouardi Merwan	Demande de renseignements concernant les détails d'un produit de la part du client Amazon Elouardi Merwan	

Messages 1 à 15 sur 15

Afficher 20 ▾

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 sur 7 jours(s) 0 heure

[Tout visualiser](#)

Gérer et répondre aux Garanties A à Z

En cas de Garantie A-Z, il faut y répondre le plus rapidement possible (5 jours maximum) soit en remboursant l'article, soit en présentant votre cas :

amazon services europe
seller central

www.amazon.fr

ACCUEIL | MESSAGES | AIDE | SE DÉSIDENTIFIER

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

Rechercher GO

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

Réclamations au titre de la Garantie A à Z

Action requise ? | En cours de traitement ? | Résolu

faire appel ? | Toutes les réclamations


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

Masquer tous les détails de réclamation

Etat de la réclamation :
Réclamation acceptée
Le vendeur a financé le remboursement ?

ID de commande : 171-7995141-5313117
Acheteur : MALALAHARIJAONA Cedric
Montant de la réclamation : 36,80 €

Raison de la réclamation :
Article non reçu
Date de livraison estimée mercredi 1 août 2012 - vendredi 3 août 2012

 Blouson Teddy Homme Redcorner NEW YORK CITY NOIR ET BLEU // A019 - Taille L

Réclamation de l'acheteur bonjour voici un message que j'ai reçu en essayant de contacter la poste Vous nous avez contactés sur notre site www.colissimo.fr pour nous faire part de vos interrogations relatives au retard de livraison de votre colis N°8L87489600396. Nous vous prions d'accepter toutes nos excuses pour les désagréments occasionnés par cette situation. Nos... » [En savoir plus](#)

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

Rembourser l'acheteur
Plus d'options

Réclamation modifiée pour la dernière fois le jeudi 23 août 2012 02:22:15

Comment désactiver vos offres provisoirement ?

Vous ne serez **pas en mesure d'expédier vos articles** pendant quelques jours ou plus? Désactivez impérativement vos offres.

The screenshot displays the Amazon Seller Central interface. At the top, there is a navigation bar with the Amazon logo and the text 'amazon services europe seller central'. Below this, there are several tabs: STOCK, COMMANDES, BOUTIQUE, RAPPORTS, PERFORMANCES, and PARAMETRES. The 'PARAMETRES' tab is selected, and a dropdown menu is open, showing options: 'Infos sur le compte', 'Préférences pour les notifications', 'Paramètres de connexion', 'Options cadeau', 'Paramètres d'expédition', 'Autorisations utilisateur', 'Vos informations & politiques', and 'Expédié par Amazon'. The 'Infos sur le compte' option is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Informations sur le Compte Vendeur'. It contains a section for 'Type d'abonnement' with a 'Modifier' button. At the bottom of the page, there is a section for 'Etat des offres' with a 'Modifier' button highlighted in a red box. The text below this button reads: 'Etat actuel des offres : Activées (offres disponibles à la vente sur Amazon)'.

La procédure identique pour la réactivation des offres.

Glossaire

[Paramètres d'expédition](#)

[Code-barres](#)

[Listing loader](#)

[Guides de création des pages produits](#)

[Modèles de fichier de stock](#)

[Explications des codes d'erreur](#)

[Modèle de fichier pour mises à jour des prix et des quantités](#)

[Gestion des commandes](#)

[Indicateurs sur l'expérience client](#)

Garanties A à Z : conditions [acheteurs](#),
conditions [vendeurs](#)

[Messagerie Acheteurs - Vendeurs](#)

Merci !

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

Contactez-nous: <http://services.amazon.fr/standards/contactez-nous.html>