



Maintenir un bon service client et comprendre les procédures de Performance Vendeur

Maintenir une bonne performance vendeur

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 ?
- Références utiles
- Questions et réponses

Pourquoi une bonne performance vendeur est importante



Bonne expérience client:

- Evaluations positives
- Clients fidèles
- Bouche à oreille positif (plus de ventes)



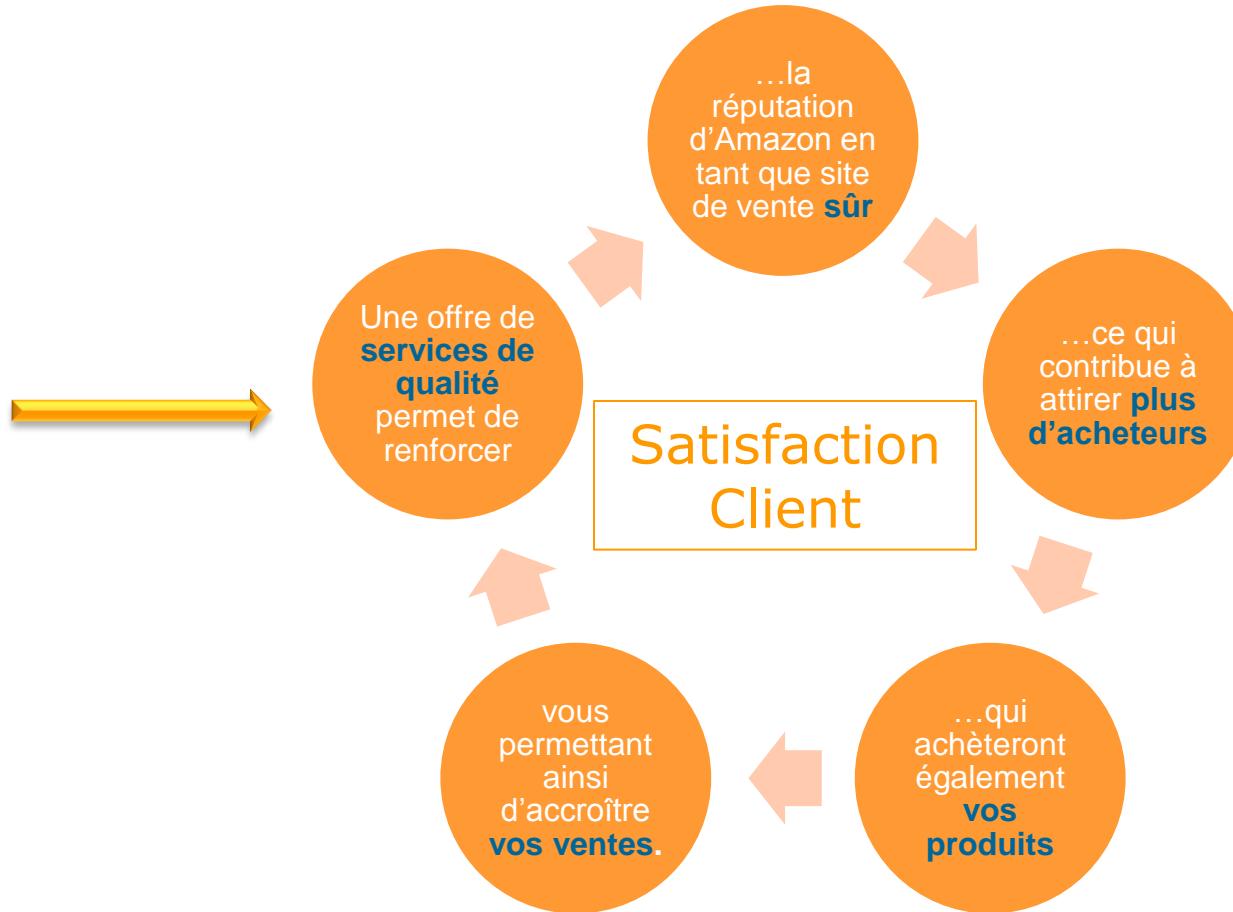
Mauvaise expérience client:

- Evaluations négatives
- Clients infidèles
- Bouche à oreille négatif (moins de ventes)

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**.



Maintenir de bonnes performances vendeur pendant et après la période des fêtes

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 ?

Quiz

Tous les vendeurs Amazon doivent savoir comment contrôler régulièrement leurs **indicateurs de performance**.

Quel doit être votre objectif en termes de taux de commandes défectueuses ?

- 100 %
- <1 %
- 5
- Je ne connais pas cet indicateur de performance

 <1 %



Comment effectuer un suivi de vos performances ?

Présentation

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

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface with the 'PERFORMANCES' tab selected. A sidebar on the left lists 'Indicateurs d'expérience client' with sub-options: Evaluations, Garantie A à z, Contestations de prélèvement, and Notifications sur la performance. The main content area displays a 'Liste de contrôle de performance' with five metrics, each with a green checkmark icon and a 'Plus d'informations' link. Below this is a detailed table for 'Taux de commandes défectueuses' comparing short-term (11 juil. 12 - 9 sept. 12) and long-term (27 mai 12 - 25 août 12) data against a 1% objective.

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)	--

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

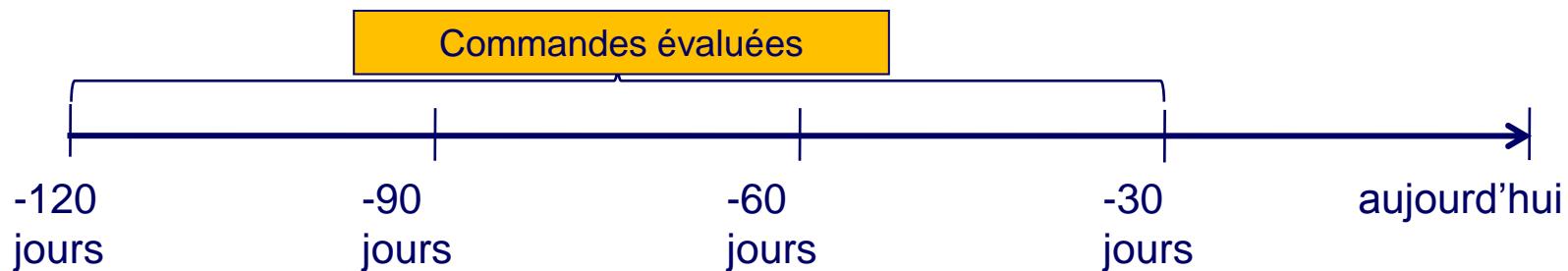
Comment effectuer un suivi de vos performances ?

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)



Le taux « à court terme » permet à titre indicatif de voir des variations de performance plus récentes:

Taux de commandes défectueuses [?]			
	À court terme (21 mars 13 - 20 mai 13) Commandes: 2 455	À long terme (4 févr. 13 - 5 mai 13) Commandes: 6 822	Objectif
Taux de commandes défectueuses	0,08% (2/2 455)	0,13% (9/6 822)	< 1%

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

Comment effectuer un suivi de vos performances ?

Taux de Commandes Parfaites

Le taux de commandes parfaites (POP) mesure le pourcentage des commandes acceptées, traitées et expédiées **sans incidents**.

POP = Commandes Parfaites/Commandes reçues sur les derniers 90 jours

L'objectif pour ce taux est de 95% ou plus.

Un « incident » peut être:

- Evaluation négative
- Garantie A-à-z
- Contestation de prélèvement
- Commandes en retard
- Annulation
- Messages initiés par les acheteurs

Votre taux n'est pas utilisé comme mesure de performance.

Il est là pour vous aider à identifier les opportunités d'améliorations dans vos processus ou les produits les plus problématiques dans votre stock.

Commandes parfaites

3 932 / 3 995 [En savoir plus](#)
98.42% parfait

Au cours des 90 derniers jours



Performance produit

Produits les plus vendeurs

100.0% [Les Sims 3 : Super-Pouvoirs](#)
99.1% [Borderlands 2](#)
98.7% [Halo 4](#)

Produits les moins vendeurs

94.1% [Sport 2 \(jeu Kinect\)](#)
87.5% [Riven la suite de myst](#)
75.0% [Just dance 3](#)

Maintenir de bonnes performances vendeur pendant et après la période des fêtes

Agenda

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

Comment maintenir de bonnes performances ?

Suivre vos évaluations

STOCK COMMANDES BOUTIQUE RAPPORTS PERFORMANCES PARAMÈTRES Rechercher 60

Gestionnaire des évaluations
Utilisez le Gestionnaire des évaluations pour connaître la satisfaction des acheteurs et les numéros de commande. Cliquez sur le numéro de commande pour accéder à l'ensemble des détails de la transaction.

Notation des évaluations : ★★★★ 4.9 étoiles au cours de ces 12 derniers mois (notation 5980)

	30 jours	90 jours	180 jours	Durée de vie
Positif	99% (111)	98%	98%	98% (13677)
Neutre	0% (0)	1%	1%	1% (120)
Négatif	1% (1)	1% (6)	1% (43)	1% (90)
Décompte	112	550	5980	13887

Ce tableau affiche le pourcentage et le nombre de commentaires correspondants. [Voir comment votre commentaire apparaît aux acheteurs sur Amazon.](#) En raison de la nature de certains commentaires, les valeurs affichées peuvent, une fois additionnées, être supérieures ou inférieures à 100%.

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

Afficher les évaluations récentes

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
05/06/13	5	rien à dire parfait RÉPONDRE	Oui	Oui	Oui	171-9348978-	www6@marketplace.amazon.fr	Acheteur

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

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 à la commande et livraison rapide [RÉPONDRE](#)

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 :

- Traiter **chaque évaluation négative** en contactant l'acheteur afin de résoudre le problème et d'améliorer vos procédures.
- Expliquer aux acheteurs comment laisser une évaluation **sans les influencer sur leur décision** (sur vos bordereaux d'expédition/factures/avec un seul email).
- **Les acheteurs ne peuvent pas modifier leurs évaluations mais disposent d'un délai de 60 jours pour les retirer.**
- Ne pas leur proposer des avantages pour qu'ils retirent leurs évaluations.
(ex.: en leur offrant un produit/cadeau en échange)
- Ne pas être impoli avec les acheteurs. (même s'ils le sont avec vous!)
- Demander le retrait de l'évaluation négative à Amazon si l'évaluation n'était pas appropriée, par exemple si celle-ci portait sur un commentaire du produit.
- 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 réclamations

amazon services[®] europe seller central www.amazon.fr

STOCK COMMANDES BOUTIQUE RAPPORTS PERFORMANCES PARAMÈTRES

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

Action requise | En cours de traitement | Résolu Trier par : Réponses par date de la plus ancienne à la plus récente

Réclamations au titre de la Garantie A à Z En

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

13 [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 Chaîne Femme Or 375/1000 450mm Réclamation de l'acheteur Je n'ai pas reçu la chaîne en or, ni de réponse aux différents e-mails que j'ai envoyés. Je demande donc le remboursement de cette chaîne en or

13 [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 ?

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:

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

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.

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: Tout

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 ?

Taux d'annulations de commandes

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				

Indicateurs d'expérience client récents

	7 jours (28 mai 13 - 4 juin 13) Commandes: 129	30 jours (5 mai 13 - 4 juin 13) Commandes: 607	90 jours (6 mars 13 - 4 juin 13) Commandes: 4 099	Objectif
Taux d'annulations de commandes avant traitement [?]	0% (0)	0% (0)	0% (0)	< 2.5%
Taux d'expéditions en retard [?]	0% (0)	0% (0)	0% (0)	< 4%
Taux de remboursement [?]	0% (0)	0,99% (6)	1,37% (56)	--

Objectif: < 2,5%

- Mettez à jour vos quantités en stock fréquemment et gardez une marge de sécurité (en cas de vente sur d'autres sites)
- Envisagez l'utilisation du service **Expédié par Amazon**
- Les acheteurs peuvent désormais annuler leur commande à partir du système de messagerie, ce qui n'affectera pas votre taux

Comment maintenir de bonnes performances ?

Taux expéditions en retard

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

Indicateurs d'expérience client récents

	7 jours (28 mai 13 - 4 juin 13) Commandes: 0	30 jours (5 mai 13 - 4 juin 13) Commandes: 0	90 jours (6 mars 13 - 4 juin 13) Commandes: 0	Objectif
Taux d'annulations de commandes avant traitement [?]	0% (0)	0% (0)	0% (0)	< 2.5%
Taux d'expéditions en retard [?]	0% (0)	0% (0)	0% (0)	< 4%
Taux de remboursement [?]	0% (0)	0% (0)	0% (0)	--

Objectif: < 4%

- Vérifiez vos processus de traitement de commande
- Ne confirmez pas les commandes à l'avance, c'est une violation de nos politiques
- Envisagez l'utilisation du service **Expédié par Amazon**

Comment maintenir de bonnes performances ?

Violations de nos politiques

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](#)

□ Principes Clés pour éviter de violer nos politiques:

- Les pages de détails produits sont publiques
 - Images sans logo du vendeur, sur fond blanc
 - Pas d'informations spécifiques au vendeur (ex.: 'soldé!' dans le titre du produit)
- Avoir plusieurs comptes vendeurs est interdit
- Violations de Service Client (manipulation d'évaluation, messages inappropriés, rediriger les acheteurs vers votre site/un autre moyen de paiement)

Pour éviter les violations:

- Vérifiez les [pages d'aide](#) et contactez le Support Vendeur pour plus d'informations

Comment maintenir de bonnes performances ?

Et n'oubliez pas:

- Des réponses de haute qualité et envoyées promptement sont des facteurs clefs 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**

Maintenir de bonnes performances vendeur pendant et après la période des fêtes

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 ?

Quiz

Avez-vous déjà été contacté par notre équipe Performance Vendeur concernant de mauvaises performances ?

- Non
- Oui, en raison d'un taux de commandes défectueuses élevé (réclamations, évaluations...)
- Oui, pour des problèmes de traitement des commandes (taux d'annulation, retards de livraison...)
- Oui, pour non-respect des politiques (comportement incorrect, erreurs dans l'envoi de produits...)
- Oui, mais je ne sais plus pour quelle raison



Que faire face à de mauvaises performances ?

Présentation des mesures que peut prendre Amazon

	Pic des ventes	Vérification du compte	Suspension du compte	Suspension avec ré-ouverture refusée
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.

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface. The top navigation bar includes links for ACCUEIL, MESSAGES, AIDE, and SE DÉSIDENTIFIER. The main menu has categories like STOCK, COMMANDES, BOUTIQUE, and RAPPORTS. A dropdown menu under 'PERFORMANCES' is open, showing options like 'Indicateurs d'expérience client', 'Evaluations', 'Garantie A à z', 'Contestations de prélevement', and 'Notifications sur la performance', with the last one being highlighted. The main content area displays a 'Notification : Votre Compte Vendeur Amazon.fr' message. The message states that the seller's privilege has been revoked, offers have been canceled, and a temporary hold has been placed on funds. It mentions a performance objective of 1% and directs the seller to the customer experience summary report. The message ends with a cordial closing and contact information. At the bottom of the message, there are two buttons: 'Afficher les notifications' and 'Contester'. To the right of the message, there are sections for 'Statut du compte' (Suspended), 'Indicateurs de sous-performance' (with a table showing short-term and long-term defect rate statistics), and 'Aide connexe' (links to other help articles). The URL in the browser bar is www.amazon.fr.

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) X	85% (383) X	≤ 10%
Aucune réponse pendant plus de 24 heures	3	19	206	..
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 :

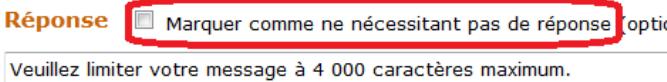
→ Effectuer des mises à jour quotidiennes de votre stock / Mettre à niveau votre système de gestion de stock.

Quel type de fichier souhaitez-vous télécharger ? [En savoir plus](#)

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 ?

Points clés

- Prenez des **mesures immédiates** pour résoudre les désaccords avec les **acheteurs** (ex.: remboursements).
- Gérez vos demandes de retours via le nouveau centre de gestion des retours dans: [Commande>Gérer les retours](#)
- 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).
- Mettez le statut de vos **offres sur inactif** jusqu'à ce que vous soyez prêts à honorer vos commandes de nouveau. (Pour désactiver vos offres, cliquez sur Modifier, sélectionnez « Inactif », et cliquez ensuite sur « Mettre à jour » dans [Infos sur le compte](#))
- **Répondez rapidement aux notifications d'Amazon** et aux demandes d'explications. Cela augmentera vos chances de parvenir à contester la décision d'Amazon.
- Marquez les messages ne nécessitant pas de réponse de votre part pour les enlever du calcul du temps de réponse.


Réponse Marquer comme ne nécessitant pas de réponse (option)

Veuillez limiter votre message à 4 000 caractères maximum.
- Gérez et créez des [modèles réutilisables](#) pour les e-mails de réponse que vous envoyez fréquemment aux acheteurs.

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

Exemple de suspension de compte

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](#)

Taux de commandes défectueuses [\[?\]](#)

Taux de commandes défectueuses

- Taux d'évaluations négatives [\[?\]](#)

- Taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z [\[?\]](#)

- Taux de contestations de prélèvement [\[?\]](#)

À court terme
(2 juil. 12 - 10 sept. 12)
Commandes: 1 019

0,49% (5/1 019)

0,49% (5)

0% (0)

0% (0)

À long terme
(28 mai 12 - 25 sept. 12)
Commandes: 1 019

0,44%

0%

0%

0%

Indicateurs d'expérience client récents

Taux d'annulations de commandes avant traitement [\[?\]](#)

7 jours
(18 sept. 12 - 25 sept. 12)
Commandes: 73

28,77% (21)

30 jours
(26 août 12 - 25 sept. 12)
Commandes: 575

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 suspension de compte

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](#)

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: 9	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 prélevement [?]	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.

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

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.

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

Example de suspension de compte

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

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

« 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.

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'entièr responsabilité de votre activité.***



- Proposez une analyse détaillée de l'origine du problème:
→ ***Vous prouverez 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 prouverez 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 !***



Maintenir de bonnes performances vendeur pendant et après la période des fêtes

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 ?
- 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)

Veuillez 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](#).

Maintenir de bonnes performances vendeur pendant et après la période des fêtes

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 ?
- Références utiles
- Questions et réponses

Questions & Réponses



Merci pour votre participation!

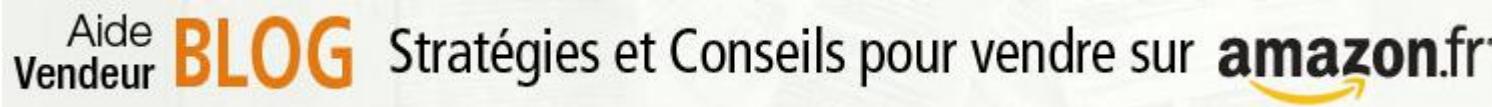
Webinaires Amazon

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

Et aussi:

Blog Support Vendeur

www.amazonsellersupportblog.fr



Forum Vendeurs

<https://sellercentral.amazon.fr/forums/>

