

Webinar "Vendere su Amazon"

Come mantenere buone performance di vendita su Amazon

amazon services
Europe

Come mantenere buone performance di vendita?

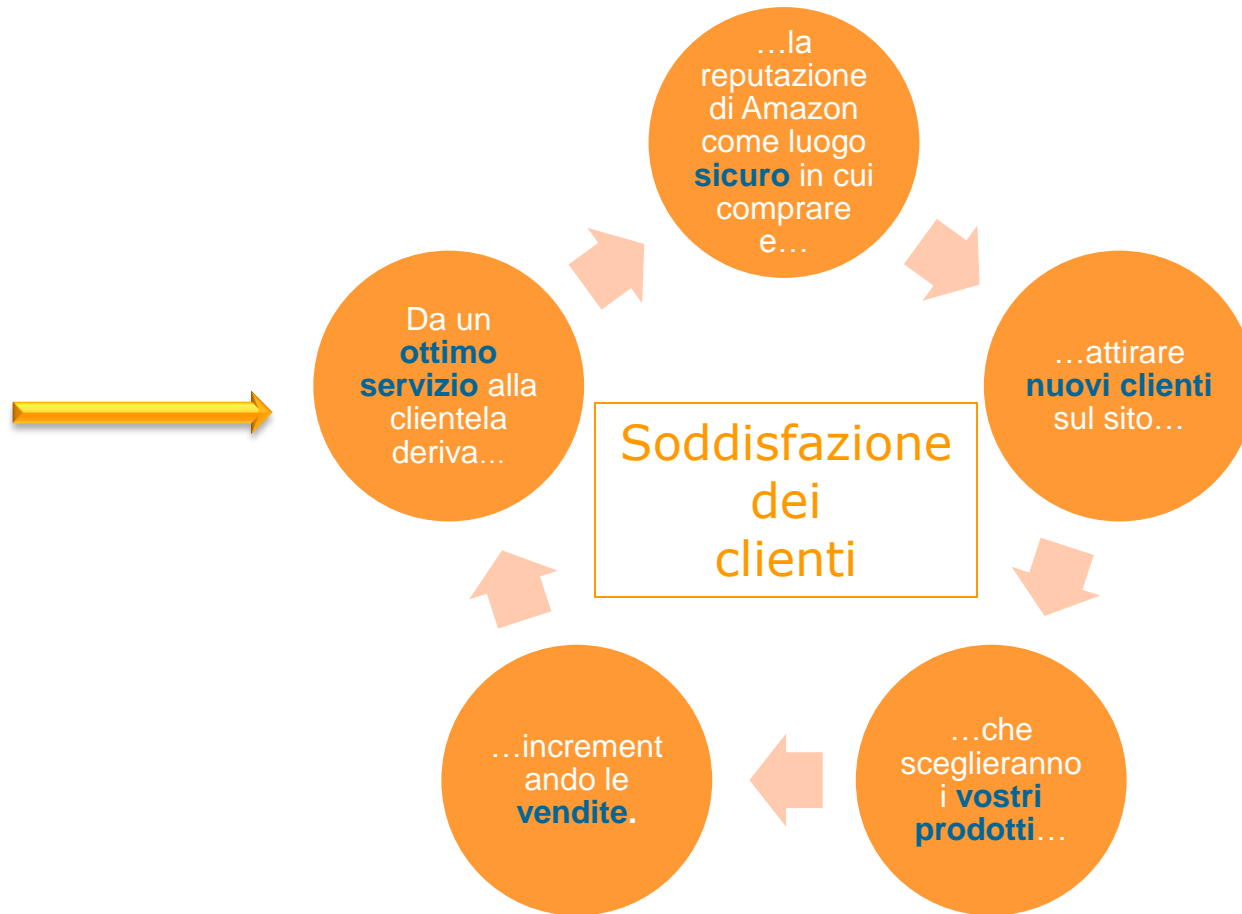
Agenda

- Perché preoccuparsi delle performance?
- Come controllare le performance?
- Come mantenere buone performance?
- Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?
- Come reagire quando qualcosa va storto?
- Riferimenti utili
- Sezione domande e risposte

Perché preoccuparsi delle performance?

Amazon, il sito di e-commerce più sicuro e apprezzato

Uno dei nostri obiettivi principali è quello di trasformare Amazon nel sito di e-commerce più sicuro e apprezzato, offrendo la **migliore customer experience** del settore.



Come mantenere buone performance di vendita?

Agenda

- Perché preoccuparsi delle performance?
- Come controllare le performance?
- Come mantenere buone performance?
- Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?
- Come reagire quando qualcosa va storto?
- Riferimenti utili
- Sezione domande e risposte

Come controllare le performance?

Panoramica

Selezionare la scheda "**Performance**" dell'account venditore, quindi "**Metriche cliente**":

The screenshot shows the Amazon Seller Performance dashboard. The 'PERFORMANCE' tab is selected, and the 'Metriche cliente' sub-tab is highlighted in the dropdown menu. Below the menu, a 'Lista di controllo della performance' (Performance Control List) is displayed, showing five key metrics with green checkmarks and 'Maggiori informazioni' links:

- Percentuale ordini difettosi (Defective order percentage)
- Percentuale annullamenti (Cancellation percentage)
- Percentuale spedizioni in ritardo (Late shipment percentage)
- Violazioni di termini, condizioni generali e obblighi contrattuali (Terms, conditions, and contractual obligations violations)
- Tempo di risposta messaggi (Message response time)

Below this list is a detailed table for 'Percentuale ordini difettosi' (Defective order percentage):

	Breve termine (22/mar/13 al 21/mag/13) Ordini: 0	Lungo termine (05/feb/13 al 06/mag/13) Ordini: 0	Target
Percentuale ordini difettosi	0% (0/0)	0% (0/0)	< 1%
- Percentuale feedback negativi [?]	0% (0)	0% (0)	--
- Percentuale di reclami dalla A alla Z presentati [?]	0% (0)	0% (0)	--
- Percentuale chargeback [?]	0% (0)	0% (0)	--

Other dashboard elements include a 'Notifiche' (Notifications) section with 'Non lette (0) | Tutte', 'Ordini perfetti' (Perfect orders) showing 104/122 (85.25% perfect) with a bar chart, and a 'Classifica per prodotto' (Product ranking) section listing top and bottom performing products.

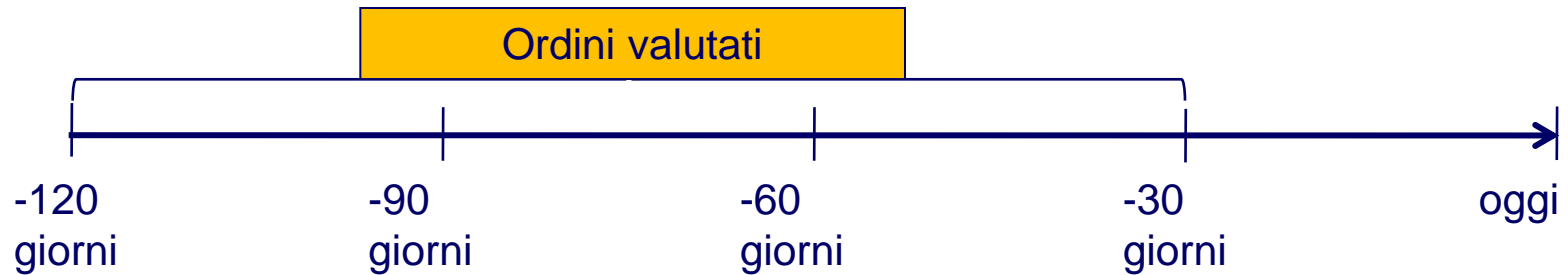
Il menu "***Metriche cliente***" permette di avere una prima panoramica delle attuali performance. Il parametro più importante da monitorare è la **percentuale ordini difettosi**, che **non deve superare l'1%**.

Come controllare le performance?

Percentuale ordini difettosi

Parametro Percentuale ordini difettosi =

[numero di ordini con feedback negativi, reclami o chargeback]
(negli ultimi 90 giorni, a partire dal 30° dalla data odierna)



Performance di buon livello = bassa percentuale ordini difettosi (<1%)

= NO:

- **feedback negativi**
- **reclami dalla A alla Z**
- **chargeback**

Come mantenere buone performance di vendita?

Agenda

- Perché preoccuparsi delle performance?
- Come controllare le performance?
- Come mantenere buone performance?
- Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?
- Come reagire quando qualcosa va storto?
- Riferimenti utili
- Sezione domande e risposte

Come mantenere buone performance?

Feedback

I feedback sono uno strumento essenziale sia per gli acquirenti che per Amazon, poiché permettono di comprendere l'**affidabilità** del venditore.

Amazon dopo l'acquisto ricorda ai clienti di rilasciare il feedback tramite email.

Se l'acquirente ve lo chiedesse, potete segnalare questo link diretto alla pagina di rilascio feedback: <https://www.amazon.it/gp/feedback/leave-customer-feedback.html/>

Occorre...

- Per ogni feedback negativo, contattare l'acquirente per risolvere il problema e apportare miglioramenti.
- Chiedere la [rimozione](#) dei feedback negativi all'acquirente **SE** il problema è stato risolto, oppure ad Amazon, in caso di commenti fuori luogo (ad esempio, una recensione del prodotto).
Gli acquirenti non possono modificare i propri feedback. Hanno tuttavia 60 giorni di tempo per poterli rimuovere.
- Non utilizzare un linguaggio offensivo nei confronti dell'acquirente (nemmeno se l'acquirente stesso risulta sgarbato!).
- Non "corrompere" gli acquirenti ai fini della rimozione dei feedback (es.: "sconto/omaggio se...").
- Considerare l'utilizzo del servizio [Logistica di Amazon](#) (cancellazione di feedback negativi su consegna/servizio clienti).

Come mantenere buone performance?

Monitorare i feedback

INVENTARIO ORDINI VETRINA REPORT PERFORMANCE IMPOSTAZIONI Ricerca

Gestione feedback

Utilizza questa pagina per verificare se i clienti sono soddisfatti e i numeri d'ordine correlati. Clicca sul numero

- Metriche cliente
- Feedback**
- Garanzia dalla A alla Z
- Contestazione di una transazione (chargeback)
- Notifiche sulla performance

breve e lungo termine e anche singoli dettagli dei feedback, quali le e-mail degli acquirenti e in "Gestisci i tuoi ordini". [Maggiori informazioni.](#)

Riepilogo feedback: ★★★★★ 4.3 stelle negli ultimi 12 mesi (160 votazioni)

	30 giorni	90 giorni	365 giorni	Sempre
Positivo	-	-	84% (134)	84% (134)
Neutro	-	-	7% (11)	7% (11)
Negativo	-	-	9% (15)	9% (15)
Totale	0	0	160	160

Questa tabella mostra le percentuali e il conteggio dei feedback corrispondenti. [Visualizza come viene mostrato il feedback agli acquirenti su Amazon.](#)

Il totale potrebbe non ammontare a 100% a causa di arrotondamenti. Ogni percentuale è arrotondata per difetto.

Focalizzare l'attenzione su questi 3 elementi per essere un venditore di successo su Amazon

Visualizza feedback attuale

Data	Votazione	Commenti	Consegnato puntualmente	Articolo corrispondente a descrizione	Servizio clienti	Numero ordine	E-mail autore della valutazione	Ruolo autore della valutazione
20/02/13	5	Ottimo <input type="button" value="RISPONDI"/>	Si	Si	Si	402-0586789-9389965	87vsxj9bbql5fz0@marketplace.amazon.it	Acquirente
10/02/13	4	ok <input type="button" value="RISPONDI"/>	Si	Si	Si	403-4979065-2912353	cq49w6nhl69pl18@marketplace.amazon.it	Acquirente
06/02/13	1	la cover mi deve ancora arrivare <input type="button" value="RISPONDI"/> <input type="button" value="RISOLVI"/>	No	No	-	171-2671728-7963533	cxhkqht9mmh883@marketplace.amazon.it	Acquirente

Come mantenere buone performance?

Reclami

Il programma Garanzia dalla A alla Z protegge gli acquirenti e permette di risolvere eventuali problemi con ordini Marketplace, in caso di mancata risoluzione con il venditore.

La [*procedura di verifica*](#) di Amazon è totalmente imparziale.

Generalmente, è possibile inoltrare un reclamo per uno dei seguenti motivi:

- il venditore non risponde a una richiesta di informazioni entro i termini stabiliti;
- non vengono visualizzate informazioni di tracciabilità e l'ordine non arriva;
- il cliente riceve articoli sostanzialmente differenti;
- gli articoli ricevuti non sono conformi alla descrizione fornita dal cliente al momento dell'ordine.

Un numero eccessivo di reclami può provocare la sospensione o il blocco dell'account del venditore. Per evitare questo inconveniente:

- **adottare un approccio proattivo** ed essere solleciti nel rispondere agli acquirenti/emettere i rimborsi;
- **fornire descrizioni precise** dei prodotti e dei numeri di tracciamento.

Come mantenere buone performance?

Monitoraggio dei reclami

INVENTARIO ORDINI VETRINA REPORT PERFORMANCE IMPOSTAZIONI Ricerca 

Reclami coperti da Garanzia dalla A alla Z

Reclami che richiedono il tuo intervento  | In

Ordina per: Data risposta - dalla meno alla più recente

Nascondere i dettagli del reclamo

Stato reclamo.
Inoltrato 6 giorni fa 
Devi rispondere entro il:
giovedì 6 giugno 2013 20:22:22 GMT+02:00
Amazon.it
Numero dell'ordine: 
Acquirente: 
Importo del reclamo: € 13,08

Motivazione del reclamo:
Articoli non ricevuti
Stima di consegna: **giovedì 16 maggio 2013 - sabato 25 maggio 2013**
 The Runaway Found [Audio CD] The Veils
Reclamo acquirente: non ho ricevuto nulla - : -
 [Leggi storia ordine e reclamo](#)

Rimborsare l'acquirente
Presenta il tuo caso ad Amazon
Ulteriori azioni

Reclamo modificato per l'ultima volta il giovedì 30 maggio 2013 20:22:48

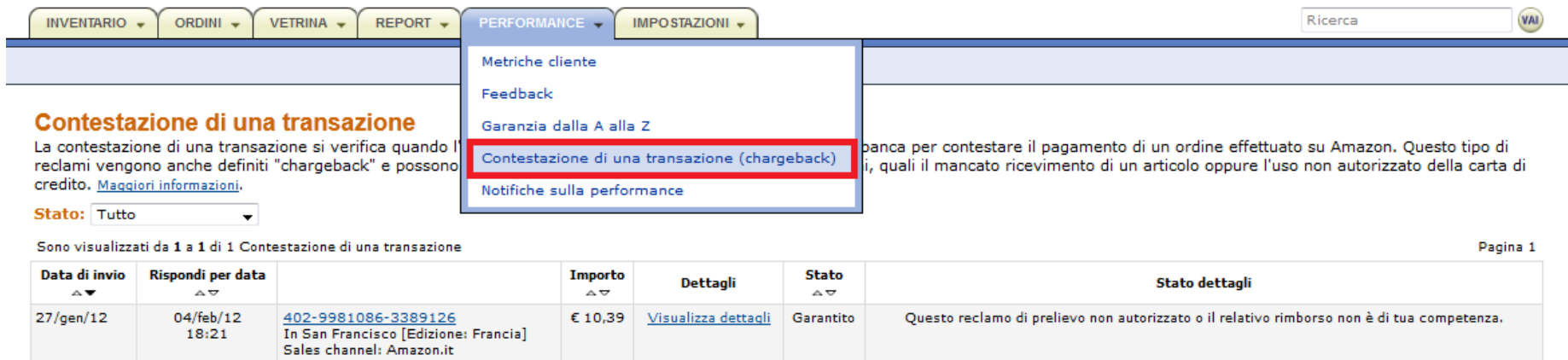
Sono visualizzati da 1 a 1 di 1 Reclami Pagina 1

Come mantenere buone performance?

Contestazione di una transazione

Amazon è responsabile dei rifiuti di addebito derivanti da comportamenti fraudolenti (carte di credito rubate), mentre il venditore è responsabile dei [chargeback relativi all'assistenza](#).

Amazon rappresenta il venditore di fronte alla banca emittente. Per questo motivo, il venditore dovrà fornire immediatamente tutte le informazioni necessarie.



Contestazione di una transazione

La contestazione di una transazione si verifica quando il cliente o la banca per contestare il pagamento di un ordine effettuato su Amazon. Questo tipo di reclami vengono anche definiti "chargeback" e possono essere causati da vari motivi, quali il mancato ricevimento di un articolo oppure l'uso non autorizzato della carta di credito. [Maggiori informazioni](#).

Stato: Tutto

Sono visualizzati da 1 a 1 di 1 Contestazione di una transazione Pagina 1

Data di invio	Rispondi per data		Importo	Dettagli	Stato	Stato dettagli
27/gen/12	04/feb/12 18:21	402-9981086-3389126 In San Francisco [Edizione: Francia] Sales channel: Amazon.it	€ 10,39	Visualizza dettagli	Garantito	Questo reclamo di prelievo non autorizzato o il relativo rimborso non è di tua competenza.

Per evitare la contestazione di una transazione:

- **non modificare l'indirizzo di spedizione** fornito da Amazon;
- **Utilizzare numeri di tracciamento** e una raccomandata con ricevuta di ritorno per la merce di valore.

Come mantenere buone performance?

Tenere a mente...

- Per migliorare il livello di soddisfazione del cliente, è importante rispondere in modo tempestivo ed esauriente.
- La funzione "Tempo di risposta messaggi" indica la percentuale dei messaggi inviati dal cliente ai quali è stata fornita una risposta entro 24 ore.

Metriche cliente

Controlla questa pagina per conoscere la percentuale di soddisfazione della tua clientela. [Maggiori informazioni](#)

Riepilogo | [Cronologia performance](#) | [Performance per categoria di prodotto](#)

Lista di controllo della performance				
Percentuale ordini difettosi  Maggiori informazioni	Percentuale annullamenti  Maggiori informazioni	Percentuale spedizioni in ritardo  Maggiori informazioni	Violazioni di termini, condizioni generali e obblighi contrattuali  Maggiori informazioni	Tempo di risposta messaggi  Maggiori informazioni

- I privilegi di vendita non vengono sospesi.
- Tuttavia, i tempi di risposta lenti rischiano di produrre reclami e feedback negativi che possono influire sui privilegi di vendita.

Tempo di risposta messaggi acquirente-venditore Maggiori informazioni				
	7 giorni (30/mag/13 al 06/giu/13)	30 giorni (07/mag/13 al 06/giu/13)	90 giorni (08/mar/13 al 06/giu/13)	Target
Risposta entro le 24 ore	67% (143)	69% (610)	61% (1583)	> 90%
Risposte inviate in ritardo	33% (71) ❌	31% (276) ❌	39% (1001) ❌	≤ 10%
Nessuna risposta per oltre 24 ore	27	58	167	--
Risposta oltre le 24 ore	44	218	834	--
Tempo medio di risposta	20 ore 54 minuti	21 ore 55 minuti	1 giorno 7 ore	--

Sono presenti [59 messaggi](#) ai quali non hai risposto negli ultimi 7 giorni.

Come mantenere buone performance?

Punti chiave

Per mantenere buone performance, occorre monitorare i propri parametri di misurazione e **mantenere la percentuale ordini difettosi sotto l'1%.**

- Adottare un approccio "**sistematico**" nei confronti dei feedback (valorizzare i feedback positivi, gestire tutti i feedback negativi).
- Risolvere i problemi **velocemente**, anziché ignorarli o entrare in lunghi conflitti. Questo comportamento contribuirà a evitare eventuali reclami.
- Per evitare inconvenienti, **investire in un metodo di spedizione adeguato, nella gestione dell'inventario e nel servizio clienti.**



Come mantenere buone performance di vendita?

Agenda

- Perché preoccuparsi delle performance?
- Come controllare le performance?
- Come mantenere buone performance?
- Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?
- Come reagire quando qualcosa va storto?
- Riferimenti utili
- Sezione domande e risposte

Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?

Panoramica sulle possibili azioni di Amazon

	Picco di vendite	Analisi account	Sospensione	Blocco
Motivazioni	Venditori nuovi o in rapida crescita.	I venditori iniziano ad avere problemi relativi alle performance.	Continui problemi legati alle performance in seguito ad analisi dell'account.	Gravi violazioni di termini, condizioni generali e obblighi contrattuali, frodi, mancata risposta ad azioni precedenti.
Cosa accade?	L'account viene analizzato da un incaricato	Amazon trattiene su base continuativa una percentuale di fondi per un periodo di tempo limitato.	Amazon trattiene i fondi durante il periodo di sospensione. Nessuna vendita o versamento.	Amazon trattiene i fondi per 90 giorni dopo la data del blocco. Nessuna vendita o versamento.
Cosa occorre fare?	Nulla, finché non viene notificata una delle prossime azioni.	Migliorare i parametri che hanno determinato l'intervento.	Fornire un piano di risoluzione. Continuare a gestire ordini e reclami.	Continuare a gestire ordini e reclami.
Esempi	Un venditore indica un prezzo errato e vende iPhone a 100 €.	Picco percentuale ordini difettosi.	Percentuale ordini difettosi >1%, Percentuale annullamenti >2,5%, Percentuale spedizioni in ritardo >4%, Violazioni di termini, condizioni generali e obblighi contrattuali.	Contraffazioni nelle vendite, relazioni con account bloccati, infrazione norme IP, offese verso gli acquirenti...

Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?

Notifiche sulla performance

- In caso di azioni nei confronti dell'account, l'utente riceverà una notifica.
- Generalmente, prima di adottare misure severe, Amazon invia numerosi avvisi o tenta vari livelli di risoluzione amichevole.
- Rispondere facendo clic sul pulsante "**Appeal Decision**" (Appellati alla decisione) nella pagina "Notifiche sulla performance" o selezionando "Respond to Seller Performance" (Rispondi a Seller Performance), una volta aperto un nuovo Seller Support Case.

Notifiche performance
Controlla questa pagina per conoscere la percentuale di

PERFORMANCE menu items:
Metriche cliente
Feedback
Garanzia dalla A alla Z
Contestazione di una transazione (chargeback)
Notifiche sulla performance

Oggetto	Filter per	Visualizza tutto	Data
Il Suo Account venditore su Amazon.it			03 maggio 2013
Notifica : Avviso violazione norma			22 aprile 2013
Notifica : Avviso violazione norma			27 febbraio 2013
Avviso: La Sua percentuale di Ordini Difettosi (ODR) è al di sopra dell' 1 %			19 febbraio 2013
Il Suo account venditore su Amazon.it			25 gennaio 2013
Notifica : Sospensione account			22 gennaio 2013
Avviso: La Sua percentuale di Ordini Difettosi (ODR) è al di sopra dell' 1 %			18 gennaio 2013
Avviso: La Sua percentuale di Ordini Difettosi (ODR) è al di sopra dell' 1 %			22 dicembre 2012
Avviso: La Sua percentuale di Ordini Difettosi (ODR) è al di sopra dell' 1 %			20 novembre 2012
Notifica : Avviso violazione norma			10 novembre 2012

Sono visualizzati da 1 a 10 di 24 Notices

Andare alla pagina:

Pagina 1 2 3 [Successiva](#)






Stato dell'account: **Attivo**

Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?

Esempio di sospensione dell'account

Metriche cliente

Controlla questa pagina per conoscere la percentuale di soddisfazione della tua clientela. [Maqqiori informazioni](#)

Riepilogo		Cronologia performance	Performance per categoria di prodotto	
Lista di controllo della performance				
Percentuale ordini difettosi	Percentuale annullamenti	Percentuale spedizioni in ritardo	Violazioni di termini, condizioni generali e obblighi contrattuali	Tempo di risposta messaggi
				
Maqqiori informazioni	Maqqiori informazioni	Maqqiori informazioni	Maqqiori informazioni	Maqqiori informazioni

Questo venditore ha avuto seri problemi con la spedizione dei propri ordini. Ciò ha dato origine a numerosi reclami e feedback negativi che hanno prodotto una **percentuale ordini difettosi inaccettabile**.

Il venditore avrebbe dovuto:


- 1) mettere l'offerta offline, in attesa di risolvere i problemi di consegna;**
- 2) informare del ritardo tutti gli acquirenti interessati;**
- 3) rimborsare gli acquirenti per evitare reclami.**

Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?

Esempio di blocco dell'account

Metriche cliente

Controlla questa pagina per conoscere la percentuale di soddisfazione della tua clientela. [Maggiori informazioni](#)

Riepilogo		Cronologia performance	Performance per categoria di prodotto	
Lista di controllo della performance				
Percentuale ordini difettosi  Maggiori informazioni	Percentuale annullamenti  Maggiori informazioni	Percentuale spedizioni in ritardo  Maggiori informazioni	Violazioni di termini, condizioni generali e obblighi contrattuali  Maggiori informazioni	Tempo di risposta messaggi  Maggiori informazioni

Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?

Esempio di blocco dell'account

Le spiegazioni fornite qui di seguito sono sufficienti per riaprire l'account?

Troppo vago. Quali soluzioni sono state realmente adottate?

Questo venditore è già stato avvisato altre volte.

"In seguito alla vostra ultima e-mail, ho adottato una procedura che mi permetterà di non commettere più tale errore. Sono davvero dispiaciuto.

Spero possiate aiutarmi a comprendere bene il problema e a risolverlo nel più breve tempo possibile.

Sembra che il venditore non abbia letto i suoi ultimi feedback.

Come avrete notato, i miei feedback sono molto positivi e tutti i parametri chiave vengono analizzati quotidianamente per garantire un operato conforme all'accordo. Considero il servizio clienti estremamente importante e vi assicuro che in futuro il mio account verrà gestito in modo impeccabile.

Potreste aiutarmi a identificare la questione, in modo da poter risolvere rapidamente il problema?

Sinceramente, non capisco in cosa posso aver sbagliato..."

Lungi dall'essere un piano d'azione preciso ed efficace.

Il venditore, in qualità di imprenditore, deve essere ben consapevole di ciò che accade nella propria "azienda", senza chiedere ad Amazon quale sia il problema.

Come mantenere buone performance di vendita?

Agenda

- Perché preoccuparsi delle performance?
- Come controllare le performance?
- Come mantenere buone performance?
- Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?
- Come reagire quando qualcosa va storto?
- Riferimenti utili
- Sezione domande e risposte

Come reagire quando qualcosa va storto?

Esempi di piani d'azione

Ecco alcuni esempi che illustrano piani d'azione adeguati.

- Elevata percentuale ordini difettosi, provocata da feedback negativi su un **servizio clienti di scarsa qualità**. In questo caso, è possibile:
 - ➡ programmare una fascia oraria quotidiana nella quale rivedere e rispondere a tutte le e-mail dei propri acquirenti;
 - ➡ Suggerimento: verificare il tempo di risposta in Metriche cliente:

Tempo di risposta messaggi acquirente-venditore Maggiori informazioni				
	7 giorni (30/mag/13 al 06/giu/13)	30 giorni (07/mag/13 al 06/giu/13)	90 giorni (08/mar/13 al 06/giu/13)	Target
Risposta entro le 24 ore	67% (143)	69% (610)	61% (1583)	> 90%
Risposte inviate in ritardo	33% (71) ❌	31% (276) ❌	39% (1001) ❌	≤ 10%
Nessuna risposta per oltre 24 ore	27	58	167	--
Risposta oltre le 24 ore	44	218	834	--
Tempo medio di risposta	20 ore 54 minuti	21 ore 55 minuti	1 giorno 7 ore	--

Sono presenti [59 messaggi](#) ai quali non hai risposto negli ultimi 7 giorni.

- Elevata **percentuale spedizioni in ritardo**. In questo caso, è possibile:
 - ➡ modificare i lead time basandosi su dati più realistici e più vicini ai propri tempi di evasione degli ordini.

Tempo di gestione (in giorni):
(Tempo predefinito: 1-2 giorni)

- Elevata **percentuale annullamenti**. In questo caso, è possibile:
 - ➡ aggiornare l'inventario Amazon con una maggiore frequenza/aggiornare il sistema di gestione dell'inventario.

Caricare il modello di caricamento dati

Una volta compilato, salva il modello come file di testo e caricalo scegliendo il file più appropriato dal menu a tendina. [Maggiori informazioni](#)

Modello prezzo e quantità

Il modello prezzo e quantità può essere utilizzato per aggiornare rapidamente i prezzi o le quantità delle tue offerte esistenti. [Maggiori informazioni](#)

Come reagire quando qualcosa va storto?

Cosa fare e cosa non fare per un piano di risoluzione



- ❑ Non dichiarare di non aver compreso le ragioni della sospensione.
→ ***Il venditore deve monitorare quotidianamente le proprie performance.***
- ❑ Non addossare la colpa ad altri (acquirenti, fornitori, corriere, ecc.).
→ ***La responsabilità è del venditore.***



- ❑ Fornire un'analisi dettagliata delle cause che hanno provocato l'inconveniente.
→ ***In questo modo, il venditore dimostra di aver compreso a fondo il problema e di essere, quindi, in grado di risolverlo.***
- ❑ Fornire un piano dettagliato delle misure che verranno adottate per evitare che il problema si verifichi di nuovo in futuro.
→ ***In questo modo, il venditore dimostra di aver affrontato seriamente il problema. Un semplice "Ho risolto il problema e questa situazione non si verificherà più" non è sufficiente!***

Come reagire quando qualcosa va storto?

Punti chiave



- Adottare **misure immediate** per risolvere eventuali problemi con gli **acquirenti** che hanno riportato performance negative (es.: rimborsi).
- Adottare **misure immediate** per correggere le **procedure** che hanno provocato inconvenienti e garantire che i problemi **non si ripeteranno più**.
- Se risulta impossibile provvedere a un'immediata risoluzione del problema, prendere in considerazione il fatto di **mettere le proprie offerte offline** finché la situazione non sarà di nuovo gestibile (es.: gestione di un inventario esteso/errore nei prezzi, magazzino allagato).
- **Rispondere sempre alle notifiche di Amazon** e domandare immediatamente spiegazioni. In questo modo, le possibilità di successo aumenteranno.

Come mantenere buone performance di vendita?

Agenda

- Perché preoccuparsi delle performance?
- Come controllare le performance?
- Come mantenere buone performance?
- Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?
- Come reagire quando qualcosa va storto?
- Riferimenti utili
- Sezione domande e risposte

Riferimenti utili

- ❑ [Misurazione delle performance di vendita](#): panoramica sui parametri di misurazione delle performance
- ❑ [Gestione feedback](#): panoramica sulla sezione feedback
- ❑ [Reclami dalla A alla Z](#): panoramica sulle sezioni reclami dalla A alla Z/rifiuti di addebito
- ❑ [Parametri legati al tempo di risposta](#)
- ❑ [Registrazioni webinar](#): pagina inviti e registrazioni webinar

Nota bene: questa presentazione è solo a scopo informativo. Per ricevere assistenza o verificare l'accuratezza e l'aggiornamento delle informazioni, contattare [l'assistenza alle vendite](#).

Come mantenere buone performance di vendita?

Agenda

- Perché preoccuparsi delle performance?
 - Come controllare le performance?
 - Come mantenere buone performance?
 - Cosa succede quando le cose non vanno per il verso giusto?
 - Come reagire quando qualcosa va storto?
 - Riferimenti utili
- Sezione domande e risposte



Grazie per aver partecipato!

Webinari Amazon

<http://services.amazon.it/risorse/eventi-webinari.html>

Questo documento viene fornito solo a scopo informativo. Amazon non riconosce alcuna garanzia di vendita futura. La partecipazione al programma FBA è conforme ai termini FBA previsti dal contratto di Business Solutions di Amazon Services Europe e alle politiche fissate nell'ambito del manuale FBA.