

Nuevo en Amazon II: Aprende a gestionar tu cuenta de vendedor y consigue los mejores resultados



Introducción

AUDIO

- Puedes escuchar la presentación a través de los altavoces de tu ordenador o a través del teléfono marcando los números indicados en la sección “Audio” en tu panel de control. El teléfono debería proporcionarte una mejor calidad de sonido (haz click en “Additional numbers” para obtener un número local para efectuar la llamada).

PREGUNTAS

- Todos los asistentes tienen su micrófono apagado, pero puedes enviarnos preguntas en tiempo real a través de la sección “Questions” de tu panel de control. Intentaremos contestar la mayor cantidad de preguntas en directo y el resto por correo electrónico.

GRABACION DE LA PRESENTACION

- Te enviaremos la grabación de la presentación al cabo de unos días.

Contenido del Webinar

1 Gestión de pedidos

- Gestión de pedidos de Amazon
- Informes de Pedidos
- Notificaciones de Pedidos

2 Gestión de devoluciones y reembolsos

- Política de devoluciones de Amazon
- Gestión de devoluciones
- Gestión de reembolsos

3 Gestión de reclamaciones

- Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z

4 Performance

- Métricas a Performance
- Cómo mantener un buen performance
- ¿Qué ocurre si el performance no es bueno, y cómo solucionarlo?

5 Atención al vendedor

- Contactar con Atención al Vendedor

Contenido del Webinar

1 Gestión de pedidos

- Gestión de pedidos de Amazon
- Informes de Pedidos
- Notificaciones de Pedidos

2 Gestión de devoluciones y reembolsos

- Política de devoluciones de Amazon
- Gestión de devoluciones
- Gestión de reembolsos

3 Gestión de reclamaciones

- Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z

4 Performance

- Métricas a Performance
- Cómo mantener un buen performance
- ¿Qué ocurre si el performance no es bueno, y cómo solucionarlo?

5 Atención al vendedor

- Contactar con Atención al Vendedor

Plazo de envío

El plazo de entrega = tiempo de preparación del pedido + tiempo en tránsito

El tiempo en tránsito o el tiempo de envío constituye el periodo de tiempo desde que el vendedor envía el pedido y el comprador lo recibe. Amazon tiene pre establecido por defecto el tiempo de envío del producto para cada nivel de servicio y región de entrega. El vendedor tendrá que cumplir con estos niveles de servicio. El tiempo de envío de Amazon por defecto es de 2 a 5 días para envío nacional estándar.

El tiempo de preparación del pedido constituye el periodo de tiempo que el vendedor necesita para preparar cada producto de su inventario para ser enviado. El tiempo de preparación del pedido de Amazon por defecto es de 2 días. No obstante, el vendedor tiene libertad para establecer el número de días que necesita para preparar el pedido (opción no disponible para vendedores de las categorías de Media: Libros, DVD y Música).

Cambiar el tiempo de preparación de pedidos

- Añadir un producto: Indicar el número de días necesarios para preparar el pedido al crear el producto en la sección “oferta” en la casilla “Tiempo de preparación de envío”
- Añadir productos con ficheros: Indicar el número de días necesarios para preparar el pedido en la columna “**Tiempo de preparación**” del Fichero de carga de Inventario.

Gestión de Pedidos



amazon seller central europe INVENTARIO PEDIDOS TIENDA INFORMES PERFORMANCE Buscar Mensajes | Ayuda | Configuración

Gestión de pedidos [Más información](#) | [Valora esta página](#)

Intervalo de fechas [Últimos 7 días](#) [Buscar](#) [Búsqueda avanzada](#)

Gestión de pedidos Informes de pedidos Subir ficheros de gestión de pedidos Gestión de devoluciones

Gestión de pedidos [Más información](#) | [Valora esta página](#)

Intervalo de fechas [Últimos 7 días](#) [Buscar](#) [Búsqueda avanzada](#)

Total pendientes de envío: 3 pedidos | Pendientes de envío (vendedor): 1 pedido

Todos los pedidos realizados en los últimos días en todos sitios web de Amazon | [Quitar todos los filtros](#)

Pedidos 1 - 15 de 49 [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) Siguiente

Imprimir comprobantes de envío para los pedidos seleccionados [IR](#)

<input type="checkbox"/>	Fecha del pedido	Canal de venta	Gestión logística	Nº de pedido/Detalles del producto	Contactar con el comprador	Servicio de envío	Estado	Fecha de entrega	Acciones
<input type="checkbox"/>	24/03/2014 00:02:32 GMT+01:00	Amazon.es	Vendedor	404-2110068-1485928 Kenwood Cooking Chef KM086 - Robot de cocina (13.6 kg, 410 mm, 335 mm) Acero inox. CANT.: 1 ASIN: B009E1OT3U SKU: EX5011423158327	lorena.bada	Estándar	Pendiente de envío (Unidades: 1)	29/03/2014 02/04/2014	Imprimir comprobante Confirmar envío Cancelar pedido
<input type="checkbox"/>	25/03/2014 13:01:09 GMT+01:00	Amazon.es	Vendedor	403-713933-6357943 Olympus TG-320 - Cámara compacta de 14 Mp (pantalla de 2.7", zoom óptico 3.6x, e... CANT.: 3 ASIN: B006UABFEO SKU: Ex4545350040086	ATLANTIC SURVEY S.L.	Estándar	Pendiente de envío (Unidades: 3)	29/03/2014 02/04/2014	Imprimir comprobante Confirmar envío Cancelar pedido

Gestión de Pedidos



Confirmar envío Más información

N.º de pedido: [404-2110068-1485928](#)

Paquete 1 - PRODUCTOS NO ENVIADOS

Detalles del producto	Dirección de envío	Productos a enviar	Productos incluidos en el paquete
Kenwood Cooking Chef KM086 - Robot de cocina (13.6 kg, 410 mm, 335 mm) Acero ino... Cantidad: 1 SKU: EX5011423158327 ASIN: B009E1OT3U Identificador del listing: 0221OVBE532 N.º del artículo encargado: 43915001250875 Estado: Nuevo	España	1	1 ▾

Detalles de envío Fecha de envío: martes 25 de marzo de 2014 ▾ Método de envío: Transportista: Servicio de envío: Seleccionar ▾ Nº de seguimiento: <input type="text"/>

Confirmar envío

Notas Nota del vendedor: <input type="text"/>	<input type="button" value="Deshacer"/> <input type="button" value="Guardar"/>
--	--

La información que introduzcas aquí es para tu uso personal y no se mostrará al comprador.

	Fecha del pedido	Canal de venta	Gestión logística	N.º de pedido/Detalles del producto	Contactar con el comprador	Servicio de envío	Estado	Fecha de entrega	Acciones
	24/03/2014 00:02:32 GMT+01:00	Amazon.es	Vendedor	404-2110068-1485928 Kenwood Cooking Chef KM086 - Robot de cocina (13.6 kg, 410 mm, 335 mm) Acero ino... CANT.: 1 ASIN: B009E1OT3U SKU: EX5011423158327	lorena bada	Estándar	Pendiente de envío (Unidades: 1)	29/03/2014 - 02/04/2014	<input type="button" value="Imprimir comprobante"/> <input type="button" value="Confirmar envío"/> <input type="button" value="Cancelar pedido"/>

Gestión de Pedidos



Gestión de pedidos [Más información](#) | [Valorar esta página](#)

Intervalo de fechas		últimos 7 días	Buscar	Búsqueda avanzada	Total pendientes de envío: 3 pedidos Pendientes de envío (vendedor): 1 pedido						
Todos los pedidos realizados en los últimos días en todos sitios web de Amazon Quitar todos los filtros											
Pedidos 1 - 15 de 49						Contactar con el comprador		Servicio de envío	Estado	Fecha de entrega	Acciones
<input checked="" type="checkbox"/>	24/03/2014 00:02:32 GMT+01:00	Amazon.es	Vendedor	404-2110068-1485928 Kenwood Cooking Chef KM086 - Robot de cocina (13.6 kg, 410 mm, 335 mm) Acero inox... CANT.: 1 ASIN: B009E1OT3U SKU: EX5011423158327	lorena bada	Estándar	Pendiente de envío (Unidades: 1)	29/03/2014 - 02/04/2014	Imprimir comprobante Confirmar envío Cancelar pedido		
<input checked="" type="checkbox"/>	25/03/2014 13:01:09 GMT+01:00	Amazon.es	Vendedor	403-7133933-6357943 Olympus TG-320 - Cámara compacta de 14 Mp (pantalla de 2.7", zoom óptico 3.6x, e... CANT.: 3 ASIN: B006UABFEO SKU: Ex4545350040086	ATLANTIC SURVEY S.L.	Estándar	Pendiente de envío (Unidades: 3)	29/03/2014 - 02/04/2014	Imprimir comprobante Confirmar envío Cancelar pedido		
<input checked="" type="checkbox"/>	25/03/2014 15:39:48 GMT+01:00	Amazon.es	Vendedor	171-7519630-7721157 Ufesa CE7141 - Máquina de café 1050W, color plata y negro CANT.: 1 ASIN: B0055ZGJCS SKU: CE7141	Aitor	Estándar	Pendiente de envío (Unidades: 1)	29/03/2014 - 02/04/2014	Imprimir comprobante Confirmar envío Cancelar pedido		

Gestión de pedidos [Más información](#) | [Valorar esta página](#)

Intervalo de fechas		últimos 7 días	Buscar	Búsqueda avanzada	Total pendientes de envío: 3 pedidos Pendientes de envío (vendedor): 1 pedido						
Todos los pedidos realizados en los últimos días en todos sitios web de Amazon Quitar todos los filtros											
Pedidos 1 - 15 de 49						Contactar con el comprador		Servicio de envío	Estado	Fecha de entrega	Acciones
<input type="checkbox"/>	24/03/2014 00:02:32 GMT+01:00	Amazon.es	Vendedor	404-2110068-1485928 Kenwood Cooking Chef KM086 - Robot de cocina (13.6 kg, 410 mm, 335 mm) Acero inox... CANT.: 1 ASIN: B009E1OT3U SKU: EX5011423158327	lorena bada	Estándar	Pendiente de envío (Unidades: 1)	29/03/2014 - 02/04/2014	Imprimir comprobante Confirmar envío Cancelar pedido		
<input type="checkbox"/>											

amazon seller central europe

PEDIDOS

Gestión de pedidos

Informes de pedidos

Subir ficheros de gestión de pedidos

Informes de pedidos

Nuevos pedidos | **Pedidos pendientes de envío**

Esta página te permite solicitar y descargar un informe con todos los pedidos que hayas recibido en el intervalo de fechas especificado, incluidos aquellos que hayas cancelado o confirmado como enviados. [Más información](#)

AVISO IMPORTANTE: Los informes de pedidos incluyen una dirección de e-mail que puedes usar para ponerte en contacto con el comprador respecto a cada transacción. Ten en cuenta que si utilizas esta dirección de e-mail para comunicarte con el comprador, Amazon almacenará una copia del mensaje, así como de las posteriores comunicaciones establecidas a través de este servicio. Al utilizar este servicio, consientes dicho procedimiento. [Más información](#)

Solicitar un informe de pedidos

Selección el número de días: 1

¿Deseas incluir una columna con el canal de venta?

Solicitar informe

Configuración del informe de pedidos programado

En este momento no tienes ningún informe de pedidos programado. Haz clic en el botón Editar para cambiar esta configuración.

Editar

Comprobar el estado y la descarga del informe

Actualizar

Tipo de informe	Número de lote	Intervalo de tiempo	Fecha y hora de petición	Fecha y hora de finalización	Estado del informe	Descargar
Informe de pedidos (manual)	7927000768	02/01/14 10H47'09" GMT+01:00 - 03/03/14 10H47'09" GMT+01:00	03/03/14 10H47'09" GMT+01:00	03/03/14 10H48'37" GMT+01:00	Listo	Descargar
Informe de pedidos (manual)	7922630192	28/02/14 23H55'12" GMT+01:00 - 02/03/14 23H55'12" GMT+01:00	02/03/14 23H55'12" GMT+01:00	02/03/14 23H56'20" GMT+01:00	Listo	Descargar

amazon seller central
europe INVENTARIO PEDIDOS TIENDA INFORMES PERFORMANCE www.amazon.es Buscar Mensajes | Ayuda | **Configuración** Cerrar sesión Información de cuenta Preferencias para notificaciones Configuración de acceso a cuenta

Preferencias para notificaciones

Consulta tu configuración a continuación. Utiliza los botones "Editar" para cambiar la información de cada campo. [Más información](#)

Preferencias para notificaciones

Consulta tu configuración a continuación. Utiliza los botones "Editar" para cambiar la información de cada campo. [Más información](#)

Notificaciones de pedidos

[Editar](#)

1 Gestión de pedidos

- Gestión de pedidos de Amazon
- Informes de Pedidos
- Notificaciones de Pedidos

2 Gestión de devoluciones y reembolsos

- Política de devoluciones de Amazon
- Gestión de devoluciones
- Gestión de reembolsos

3 Gestión de reclamaciones

- Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z

4 Performance

- Métricas a Performance
- Cómo mantener un buen performance
- ¿Qué ocurre si el performance no es bueno, y cómo solucionarlo?

5 Atención al vendedor

- Contactar con Atención al Vendedor

2. Gestión de devoluciones



Screenshot of the Amazon Seller Central interface showing the 'Configuración' (Configuration) menu item highlighted.

Preferencias para notificaciones
Consulta tu configuración a continuación. Utiliza los botones "Editar" para cambiar la información de cada campo. [Más información](#)

Mensajes | Ayuda | **Configuración**

Cerrar sesión

Información de cuenta

Preferencias para notificaciones

Configuración de acceso a cuenta

Preferencias para notificaciones
Consulta tu configuración a continuación. Utiliza los botones "Editar" para cambiar la información de cada campo. [Más información](#)

Notificaciones de pedidos [Editar](#)

Notificaciones de pedidos ("Vendido; envía ya"):	E-mail habilitado
Notificaciones de devoluciones al vendedor:	E-mail habilitado
Notificaciones de reclamaciones:	
Notificaciones de pedidos de Logística de Amazon:	Activado
Notificaciones de pedidos de Logística Multicanal:	Activado
Notificaciones de envíos entrantes:	Activado
Notificaciones de problemas con envíos entrantes:	Activado

Política de devoluciones y reembolsos

- Los vendedores de Amazon tienen la obligación de ofrecer a los compradores una política de devoluciones igual o más beneficiosa, que la ofrecida por Amazon.
- Amazon proporciona a los compradores toda la información sobre la política de devoluciones de Amazon y ofrecerá a los compradores la posibilidad de contactar con el vendedor para comprobar si hay una política de devoluciones más beneficiosa por parte del vendedor.

Política de devoluciones de Amazon

Productos dañados, defectuosos o incorrectos

La siguiente tabla te muestra qué hacer en el caso de que tu producto llegue dañado, sea defectuoso o sea incorrecto:

Tipo de devolución	¿Qué hago?	¿Puedo devolver el producto?
Producto dañado durante el envío.	Si recibes un producto dañado durante su envío, puedes devolverlo en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción del pedido.	Visita nuestro Centro de devoluciones online e imprime una etiqueta personalizada de devolución.
Producto incorrecto.	Puedes devolvérnoslo el producto en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción del pedido.	Visita nuestro Centro de devoluciones online e imprime una etiqueta personalizada de devolución.
Producto defectuoso: 30 días siguientes a la fecha de recepción.	Puedes devolver un producto defectuoso en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción del pedido a través de nuestro Centro de devoluciones online. También tienes la posibilidad de contactar con el fabricante de tu producto para averiguar si puede repararlo.	Visita nuestro Centro de devoluciones online e imprime una etiqueta personalizada de devolución.
Producto defectuoso: entre 30 días y 2 años a partir de la fecha de recepción.	Conserva toda la información en relación con la garantía de tu producto. Ponte en contacto con el fabricante para intentar solucionar el problema.	Si el fabricante no pudiera resolver el problema, contáctanos para obtener información sobre cómo devolvérnos tu producto.
Producto defectuoso: 2 años después de la fecha de recepción.	Conserva toda la información en relación con la garantía de tu producto. Ponte en contacto con el fabricante para intentar solucionar el problema.	Amazon.es ofrece a sus clientes una garantía legal de 2 años desde la fecha de recepción del producto. Por lo tanto no aceptamos devoluciones de productos una vez este periodo de tiempo ha pasado.

Nota: cuando Amazon.es te envíe un reemplazo por un producto dañado, defectuoso o incorrecto, deberás devolver el producto original en un plazo de 30 días a partir de la fecha en la que te confirmemos el pedido de reemplazo. Si no nos devuelves el producto original en este plazo de 30 días, Amazon.es se reserva el derecho de cargar el precio del producto de reemplazo en el mismo método de pago que utilizaste para confirmar el pedido.

Política de devoluciones de Amazon

¿En qué otras circunstancias puedo devolver un producto?

Puedes devolver los productos a partir de 30 días desde la fecha en que recibiste tu paquete, según las siguientes condiciones:

Producto	Tiempo de devolución	Condición
Libros	30 días	Condición original
Cine, TV y Música (Videos, CD, DVD y Blu-ray, etc.)	30 días	Sin abrir y con todos los precintos intactos
Electrónica (TV, Audio&Video, Informática, Telefonía, GPS, etc.)	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Software	30 días	Sin abrir y con todos los precintos intactos
Videojuegos	30 días	Sin abrir y con todos los precintos intactos
Juguetes	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Hogar y pequeño electrodoméstico	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Relojes	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Joyería	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Bebé	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Zapatos y complementos	30 días	Condición original y con todos los envoltorios y etiquetas
Equipaje	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Deportes y aire libre	30 días	Condición original y con todos los envoltorios, etiquetas y accesorios
Bricolaje y herramientas	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Cocina y comedor	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Coche y moto	30 días	Condición original y con todos los accesorios
Productos sexuales y eróticos	30 días	Sin abrir y con todos los precintos intactos

Nota: si el motivo de la devolución del producto no se debe a que llegó dañado, era defectuoso o era incorrecto, no te reembolsaremos el importe del envoltorio regalo, los gastos de envío ni ningún otro servicio relacionado con tu pedido; únicamente te reembolsaremos el importe del producto. Si utilizas una etiqueta de devolución con franqueo pagado, deduciremos los gastos de envío del importe total del reembolso.

Introducción a la política de devoluciones

Casos en los que la petición de devolución no se acoge a la política de Amazon:

Un comprador puede hacer una petición de devolución de un producto que no es apto para ser devuelto. Pueden darse los siguientes casos:

- El comprador ha sobrepasado la fecha permitida de devolución del producto.
- El tipo de producto comprado no es apto para ser devuelto.
- El producto tiene problemas que conciernen a la garantía del fabricante.

En este tipo de escenarios el vendedor puede decidir cómo responder a la petición del comprador:

- Aceptar la petición de devolución.
- Denegar la petición de devolución.

Si el vendedor decide no aceptar la petición de devolución, recomendamos al vendedor que proporcione al comprador una respuesta explicativa, lo más detallada posible.

El comprador podrá realizar una “**Reclamación bajo la Garantía de la A a la Z**” si el vendedor deniega la petición de devolución. La reclamación del comprador será analizada y Amazon pedirá información más detallada al vendedor si lo considera necesario.

Gestión de devoluciones

Amazon notificará al vendedor vía email cuando un comprador realice una petición de devolución e incluirá las razones por las cuales el comprador desea efectuar la devolución.

Si la petición de devolución del comprador no se acoge a la política de devoluciones de Amazon, el vendedor será notificado de esto vía email.

El comprador debe decidir si acepta o deniega la petición de devolución teniendo en cuenta la política de devoluciones de Amazon y su propia política de devoluciones.

Antes de que el vendedor acepte a realizar un reembolso debe de tener en cuenta lo siguiente: El vendedor puede aceptar la petición de devolución del vendedor y esperar hasta recibir el producto para proceder con el rembolso.

Si el comprador devuelve el artículo dañado o en un estado diferente al estado en que lo enviaste, tendrás la opción de emitir un reembolso parcial. Si decides emitir un reembolso parcial, te recomendamos que se lo expliques de antemano al comprador para evitar malentendidos o una posible reclamación bajo la Garantía de la A a la Z.

Si describiste y publicaste el artículo correctamente, pero el comprador simplemente ya no lo quiere, tendrás la opción de emitir un reembolso por el precio del artículo sin incluir los gastos de envío.

Introducción a la política de devoluciones

El vendedor dispone de 4 opciones a la hora de proceder con una **petición de devolución**, en función del estado de la solicitud de devolución:

1. Autorizar la solicitud
2. Cerrar la solicitud
3. Emitir el reembolso
4. Escribir al comprador

Si el vendedor decide no aceptar la petición de devolución, recomendamos al vendedor que proporcione al comprador una respuesta explicativa, lo más detallada posible.

El comprador podrá realizar una “**Reclamación bajo la Garantía de la A a la Z**” si el vendedor deniega la petición de devolución. La reclamación del comprador será analizada y Amazon pedirá información más detallada al vendedor si lo considera necesario.

Gestión de devoluciones

amazon seller central europe

PEDIDOS (highlighted)

Tutor

Gestión de devoluciones (highlighted)

97 Otros productos muy demandados que puedes poner a la venta

Última actualización

eles bajos de inventario

punto de agotarse de los que puedes reabastecer tu inventario para no perder ninguna venta

3 pedidos están pendientes de envío. Para recibir el pago correspondiente, primero tienes que confirmar el envío.
[Ver pedidos pendientes de envío](#)

Vendedor:

Gestionar devoluciones [Más información](#)

Filtrar devoluciones por:

- Ver todas
- Requiere autorización**
- Completadas
- Autorizado
- Canceladas por el comprador
- por el vendedor
- Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z

Intervalo de tiempo: últimos 30 días [Buscar](#)

Estado de las solicitudes de devolución:

Devoluciones automáticas: Desactivado

Ocultar detalles de la devolución

Devolución solicitada hace 6 días

N.º de autorización de devolución de mercancía: no se ha guardado ninguno

Número de pedido: [404-9572011-5178746](#)

Comprador: [Fco Javier](#)

Fecha de la solicitud: 14 de septiembre de 2013 14:48:52 GMT+02:00

Motivo de devolución: Defectuoso/No funciona bien



1/1 [Pinball Bob España](#)

Comentario del comprador: El segundo marcador no funciona,el carton del marcador esta un poco roto,el carton del tablero de dentro esta un poco despegado y la bola no se mueve como toca,una esquina del embalaje aplastada.

[Leer detalles de la devolución y el historial de pedidos](#)

Autorizar solicitud

Cerrar solicitud

Emitir reembolso

Escribir al comprador

Devoluciones 1 a 1 de 1

Mostrar 10 resultados por página [IR](#)

Saltar a la página: 1 [IR](#)

Página: 1

Introducción a la política de devoluciones

Autorizar la solicitud: permite revisar la solicitud y autorizar que el comprador te devuelva el artículo.

Durante el proceso de autorización, se solicitará al vendedor que introduzca el número de autorización de devolución de mercancía de Amazon o un número de autorización de devolución de mercancía personalizado. El comprador podrá ver el número de autorización de devolución de mercancía tanto en la autorización como en la etiqueta de devolución por correo.

Amazon enviará al comprador una etiqueta de devolución por correo sin el franqueo pagado con la dirección del vendedor para devoluciones.

Consulte el apartado Contactar con el comprador para obtener información acerca de cómo proporcionar etiquetas de envío con el franqueo pagado.

Nota: en el primer paso sólo se autoriza la devolución del artículo. Cuando el vendedor reciba el paquete, recuerde emitir el reembolso si decides aceptar la devolución del artículo.

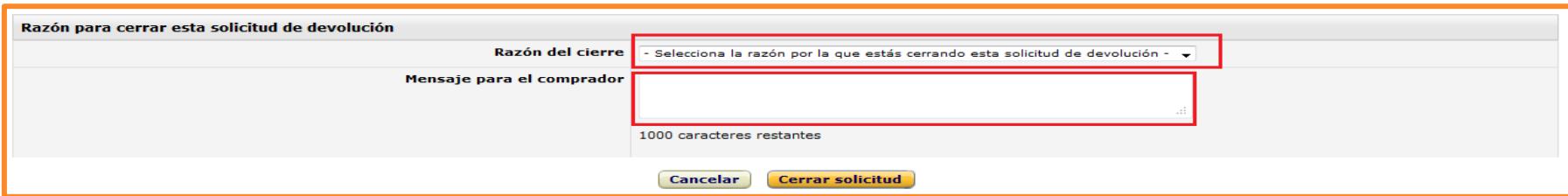
The screenshot shows a web form titled 'Dirección para devoluciones'. It has two radio button options: 'Utilizar esta dirección y teléfono' (selected) and 'Introducir una nueva dirección y número de teléfono'. The 'Introducir una nueva dirección...' option is highlighted with a blue border. The form fields include:

- Nombre:** Text input field.
- Línea de dirección 1:** Text input field with a note: '(o el nombre de la empresa)' and 'Introduce la dirección de la calle, tal y como aparece en tu extracto de cuenta. Por ejemplo, escribe "avenida" en vez de "avda." o "calle" en vez de "c."/'. A placeholder box is shown above this field.
- Línea de dirección 2:** Text input field with a note: '(opcional)' and 'Suite, unidad, edificio, piso, etc.'
- Localidad:** Text input field.
- Provincia:** Text input field.
- Código postal:** Text input field with a note: 'Evita el uso de abreviaturas como "AL" en vez de "Alicante".'
- País:** A dropdown menu showing 'España'.
- Teléfono de contacto:** Text input field with a note: 'ext.' and 'Introduce tu número de teléfono (por ejemplo: 91 123 45 67) NOTA: los prefijos de país no son necesarios.'

Introducción a la política de devoluciones

Cerrar la solicitud: el vendedor seleccionará esta opción si decide no aceptar una devolución, o si desea proporcionar un reembolso sin requerir la devolución de los artículos. Por ejemplo, en el caso de que la petición no se acoja a la política de devoluciones de Amazon. El vendedor debe seleccionar el motivo por el que se va a cerrar la solicitud e introducir un comentario para el comprador. Cuando el vendedor cierra una solicitud de devolución, Amazon envía al comprador un mensaje con el motivo del cierre.

Nota: tanto el vendedor como el comprador pueden cerrar una solicitud de devolución.



The screenshot shows a web form for closing a return request. It has a light gray background with orange borders around the input fields. At the top left, there's a section labeled "Razón para cerrar esta solicitud de devolución". Below it, there are two main sections: "Razón del cierre" (with a dropdown menu) and "Mensaje para el comprador" (with a text area and character count). At the bottom, there are "Cancelar" and "Cerrar solicitud" buttons.

Razón para cerrar esta solicitud de devolución	
Razón del cierre	- Selecciona la razón por la que estás cerrando esta solicitud de devolución -
Mensaje para el comprador	1000 caracteres restantes
<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Cerrar solicitud"/>	

Introducción a la política de devoluciones

Emitir reembolso: permite emitir un reembolso para el artículo. El vendedor tiene la opción de esperar a recibir el artículo para emitirlo o bien, si permite que el comprador se quede con el producto, puedes procesar la solicitud de inmediato. Si el vendedor prefiere que se devuelva el artículo, recomendamos que se espere hasta recibirllo para emitir el reembolso. Para más información, consulta el tema [Reembolso de pedidos](#).

Note: Amazon recomienda a los compradores en Amazon.es asegurar sus devoluciones por el valor del producto y usar servicios de Correo certificado en caso de que el producto sobrepase el umbral de 75€ de precio.

Introducción a la política de devoluciones

Escribir al comprador: permite enviar un e-mail al comprador para abordar el asunto y buscar una solución conjunta. Si proporciona etiquetas de devolución con el franqueo pagado, puede enviarlas a los compradores a través de esta opción.

Contactar con el cliente > Fco Javier

Tu e-mail para Fco Javier

Para: Fco Javier (6b2w24xy9jmm063@marketplace.amazon.es)

Desde:

Asunto:

Número de pedido: 404-9572011-5178746
• 1 de Pinball Bob Esponja

Estado:

Escribe tu e-mail, Devoluciones producto y Reembolsos con el fin de Información adicional

Información del pedido Solicitud de valoración

Reduce tu texto a menos de 4.000 caracteres.

4000 caracteres restantes

Introducción a la política de reembolsos

El vendedor dispone de 2 opciones a la hora de **proceder con un reembolso**:

1. Emitir un reembolso total
2. Emitir un reembolso parcial

En ambos casos el caso abierto de devolución se cerrará. El vendedor debe tener en cuenta que cuando emite un reembolso parcial el comprador puede reclamar un reembolso total.

Nota: El vendedor puede ofrecer una concesión, además del reembolso, o como una alternativa del mismo. Cuando se emite un reembolso, puedes enviar un mensaje al comprador que permite hacer un seguimiento de las acciones llevadas a cabo.

Introducción a la política de reembolsos

El vendedor debe encontrar el pedido del comprador que ha solicitado devolver un producto. Seleccione el pedido y haga clic en el mismo. Escoja la opción “Reembolsar pedido” y elija entre las opción: “reembolso total” o la opción “reembolso parcial”.

Reembolso total

Proporcione la razón del reembolso entre las opciones proporcionadas.

Añada un mensaje para el vendedor si lo encuentra apropiado.

Haga clic en “Enviar reembolso total”

El caso será cerrado

Reembolso parcial

Proporcione la cantidad a ser reembolsada

Si lo desea, proporcione la opción de reembolsar los costes de envío y los costes de empaquetamiento.

Proporcione la razón del reembolso entre las opciones proporcionadas.

Añada un mensaje para el vendedor si lo encuentra apropiado.

Haga clic en “Enviar reembolso parcial”.

El caso será cerrado. El vendedor debe tener en cuenta que el comprador puede reclamar un reembolso total.

Introducción a la política de reembolsos

Nº de pedido: [404-9572011-5178746](#)

Reembolso total **Reembolso parcial**

Selecciona el motivo del reembolso y, si lo deseas, introduce las concesiones además del importe del reembolso completo hasta el máximo indicado.

Motivo del reembolso:

Total del pedido: EUR 20,20 (Incluye el precio del producto y el envío)

Reembolso previo: (EUR 0,00)

Importe del reembolso: EUR 20,20

Notas

Notas del vendedor: Se ha llamado al cliente el 18/09/13 a las 10:53
Tramitado retorno.

La información que introduzcas aquí es para tu uso personal y no se mostrará al comprador.

Reembolsar: EUR 20,20

Notas para el comprador: (opcional)

Introduce una nota para mandársela al comprador.

Notas

Notas del vendedor: Se ha llamado al cliente el 18/09/13 a las 10:53
Tramitado retorno.

La información que introduzcas aquí es para tu uso personal y no se mostrará al comprador.

1 Gestión de pedidos

- Gestión de pedidos de Amazon
- Informes de Pedidos
- Notificaciones de Pedidos

2 Gestión de devoluciones y reembolsos

- Política de devoluciones de Amazon
- Gestión de devoluciones
- Gestión de reembolsos

3 Gestión de reclamaciones

- Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z

4 Performance

- Métricas a Performance
- Cómo mantener un buen performance
- ¿Qué ocurre si el performance no es bueno, y cómo solucionarlo?

5 Atención al vendedor

- Contactar con Atención al Vendedor

3. Gestión de Reclamaciones de la A a la Z



➤ OBJETIVO

El objetivo de la **Garantía de la A a la Z** es dar una respuesta rápida a los problemas de los clientes y solucionarlos lo más eficazmente posible.

Responde sobre todo a **dos tipos de problemas** a los que el vendedor no ha dado solución en un primer momento:

- El pedido no llega
- El producto que recibieron era materialmente distinto de lo que esperaban. Esto incluye productos dañados, defectuosos, mal descritos o mal representados, así como piezas que faltan.

Los vendedores que reciben un número excesivo de reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z o reversiones de cargo están sujetos a advertencias, suspensiones y hasta a la cancelación de sus cuentas de vendedor.

➤ PLAZO

El plazo para presentar una Reclamación comienza 3 días naturales después de la fecha de entrega máxima estimada, o 30 días tras la fecha de pedido.

Los clientes disponen de 90 días a partir de la fecha de pedido original para presentar una reclamación. No obstante, Amazon se reserva el derecho a aceptar reclamaciones una vez transcurrido ese plazo si se descubre que se ha garantizado una investigación en torno al problema.

Introducción a la política de reembolsos

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface with the 'PERFORMANCE' tab selected. In the main content area, there's a section titled 'Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z' (Claims under the A to Z Guarantee). It displays three categories: 'Se requiere respuesta' (Requires response), 'En proceso de revisión' (Under review), and 'Solucionadas' (Solved). Below this, there's an 'Ordenar por:' dropdown menu set to 'Respuestas por fecha de la más antigua a la más reciente' (Responses from oldest to most recent). A green checkmark message at the bottom states: 'No tienes reclamaciones de la Garantía de la A a la Z que requieran respuesta en este momento.' (You don't have any A to Z Guarantee claims requiring a response at this moment.)

➤ NOTIFICACIÓN AL VENDEDOR

Amazon.es enviará al vendedor un e-mail con los detalles de la reclamación solicitando una respuesta por su parte.

- Aceptar la reclamación y Reembolsar a comprador el montante reclamado
- Defender su caso ante Amazon planteando su versión de los hechos.

➤ PLAZO DE RESPUESTA

El vendedor dispone de 7 días para responder a la notificación e-mail de reclamaciones.

En algunos casos, Amazon.es inicia el reembolso al cliente aún cuando nuestra investigación está en curso. Sigue siendo importante que el vendedor responda ya que esta resolución no es definitiva.

➤ Consejos para evitar recibir reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z:

- **Responda a los e-mails de los compradores.** En el formulario de reclamación de la Garantía online, Amazon.es insiste en que el cliente primero tiene que tratar de resolver cualquier problema directamente con el vendedor. Hágalo en un plazo de tiempo razonable.
- **Haga reembolsos de forma proactiva.** Los vendedores pueden zanjar sus reclamaciones si llevan a cabo, en su debido tiempo, las investigaciones necesarias y, cuando proceda, ofreciendo un reembolso al comprador. Cuando un problema se trata de este modo, Amazon marca la reclamación como **no concedida**. Recuerda que este método es el más favorable para el comprador.
- **Describa los productos adecuadamente e incluya imágenes claras.** Con ello evitará que se genere confusión respecto a lo que el cliente espera recibir.
- **Realice los envíos con cuidado.** Utilice un embalaje que ofrezca protección, métodos de envío que permitan hacer un seguimiento de los productos en tránsito y, en el caso de artículos de gran valor, métodos de envío certificado.
- **Mantenga informado al comprador.** Confirme los envíos inmediatamente después de hacerlos y, cuando sea posible, incluya información que permita hacer su seguimiento. Una vez se confirma un envío, Amazon remite al comprador un e-mail con la confirmación del envío y, si está disponible, incluye también el número de seguimiento.
- **Cancelé lo antes posible los pedidos de productos agotados.** Envíe un e-mail al cliente para hacerle saber qué ha ocurrido.

1 Gestión de pedidos

- Gestión de pedidos de Amazon
- Informes de Pedidos
- Notificaciones de Pedidos

2 Gestión de devoluciones y reembolsos

- Política de devoluciones de Amazon
- Gestión de devoluciones
- Gestión de reembolsos

3 Gestión de reclamaciones

- Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z

4 Performance

- Métricas de Performance
- Cómo mantener un buen performance
- ¿Qué ocurre si el performance no es bueno, y cómo solucionarlo?

5 Atención al vendedor

- Contactar con Atención al Vendedor

Uno de nuestros objetivos principales es hacer que Amazon sea el sitio de comercio electrónico más seguro y fiable ofreciendo la **mejor experiencia a nuestros clientes**



➤ RATIOS DE PERFORMANCE Y OBJETIVOS

Todos los vendedores de Amazon deben esforzarse por conseguir y mantener un nivel de servicio al cliente que cumpla los objetivos de performance siguientes:

- **Ratio de pedidos defectuosos < 1%**
- **Ratio de cancelaciones previas al envío < 2.5%**
- **Ratio de envíos atrasados < 4%**

Estos son objetivos básicos. Los vendedores con un performance ejemplar tienen la **oportunidad de diferenciarse** del resto de vendedores de cara a los compradores.

➤ RATIO DE PEDIDOS DEFECTUOSOS

(Cantidad de pedidos con una reclamación, reversión de cargo o valoración negativa)

(Pedidos de los últimos 90 días con un periodo de carencia de 30 días)

Objetivo = ODR <1 %

- **Valoraciones negativas**
- **Reclamaciones de la Garantía de la A a la Z**
- **Reversiones de cargo**

➤ RESUMEN

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface with a red box highlighting the 'PERFORMANCE' tab in the top navigation bar. Below it, a sub-menu item 'Satisfacción del cliente' is also highlighted with a red box.

El menú «**Satisfacción del cliente**» debería ser tu punto de partida para obtener un resumen de tu *performance* actual.

This screenshot displays the 'Satisfacción del cliente' report. The 'Resumen' tab is selected, indicated by a red box. The report includes sections for 'Estado de la cuenta', 'Notificaciones', 'Puntuación del vendedor', 'Tendencia de la puntuación', and 'Valoraciones de clientes'.

Estado de la cuenta: Includes links for 'Ratio de pedidos defectuosos', 'Ratio de cancelación', 'Ratio de envíos atrasados', 'Incumplimiento de obligaciones contractuales', and 'Tiempo de respuesta'. It also lists notifications: 'Hemos verificado tu información ...' (10/02/14) and 'Solicitud: tienes que proporcion...' (06/12/13), along with a link to 'Sin leer (6)'.

Puntuación del vendedor: Shows a score of **91,42** out of 100. A line chart titled 'Tendencia de la puntuación' tracks the score from November to April, showing a steady upward trend from 'Bueno' to 'Excelente'.

Valoraciones de clientes: Shows a rating of **4.8 estrellas** over the last 12 months based on 14 reviews. A table provides details for 30, 90, 365 days, and since registration, categorized as Positive, Neutral, or Negative.

	30 días	90 días	365 días	Desde registro
Positivas	100% (3)	100% (14)	100% (14)	100% (14)
Neutrales	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Negativas	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Total	3	14	14	14

➤ ESTADO DE LA CUENTA

Satisfacción del cliente

Resumen NOVEDAD Estado de la cuenta Puntuación del vendedor Valoraciones de clientes Informes ▾

Estadísticas de calidad del servicio

En la pestaña “Estado de la cuenta” encontrarás el detalle de los indicadores de performance tanto a corto como a largo plazo

Ratio de pedidos defectuosos [?]			
	A corto plazo (08/01/2014 a 09/03/2014) Pedidos: 80	A largo plazo (24/11/2013 a 22/02/2014) Pedidos: 78	Meta
Ratio de pedidos defectuosos	0% (0/80)	0% (0/78)	< 1%
- Ratio de valoraciones negativas [?]	0% (0)	0% (0)	--
- Ratio de reclamaciones de la Garantía de la A a la Z presentadas [?]	0% (0)	0% (0)	--
- Ratio de reversiones de cargo [?]	0% (0)	0% (0)	--

Datos de las estadísticas de calidad del servicio recientes			
	7 días (25/03/2014 a 01/04/2014) Pedidos: 208	30 días (02/03/2014 a 01/04/2014) Pedidos: 799	90 días (01/01/2014 a 01/04/2014) Pedidos: 2.500
Ratio de cancelaciones previas al envío [?]	0,48% (1)	1% (8)	1,32% (33)
Ratio de envíos atrasados [?]	0% (0)	0% (0)	0,2% (5)
Ratio de reembolsos [?]	0% (0)	0,13% (1)	0,72% (18)

Tiempo de respuesta entre comprador y vendedor Más información			
	7 días (26/03/2014 a 02/04/2014)	30 días (03/03/2014 a 02/04/2014)	90 días (02/01/2014 a 02/04/2014)
Tiempo de respuesta inferior a 24 horas	100% (16)	93% (84)	93% (307)

➤ Gestión de las Valoraciones

Cuando realiza una valoración, el comprador puntuá tu servicio utilizando un sistema de 5 estrellas:

- **Valoración positiva:** 4 o 5 estrellas
- **Valoración neutral:** 3 estrellas
- **Valoración negativa:** 1 o 2 estrellas

Satisfacción del cliente

[Resumen](#) [NOVEDAD](#) [Estado de la cuenta](#) [Puntuación del vendedor](#) [Valoraciones de clientes](#) [Informes ▾](#)

Satisfacción del cliente

[Resumen](#) [NOVEDAD](#) [Estado de la cuenta](#) [Puntuación del vendedor](#) [Valoraciones de clientes](#) [Informes ▾](#)

Administrador de valoraciones

El Administrador de valoraciones te permite seguir el nivel de satisfacción de tus clientes con respecto a tu servicio. Puedes ver estadísticas a corto y largo plazo, así como entradas detalladas con los nombres de los compradores y los números de pedido. Haz clic en el número de pedido para ver los detalles de transacción en la sección Gestión de pedidos de tu Cuenta de vendedor. [Más información](#)

Clasificación: 4.5 estrellas en los últimos 12 meses (17 valoraciones)

	30 días	90 días	365 días	Desde registro
Positivas	88% (14)	88% (15)	88% (15)	88% (15)
Neutrales	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Negativas	13% (2)	12% (2)	12% (2)	12% (2)
Total	16	17	17	17

Esta tabla muestra los porcentajes y totales correspondientes de las valoraciones. [Comprueba cómo ver las valoraciones los clientes de Amazon.](#)

Al redondear, puede que la suma de los valores mostrados no sea igual al 100 %.

Valoraciones recientes

[Descargar informe de valoraciones](#) [Ver todas mis valoraciones](#)

Fecha	Clasificación	Comentarios	Ha llegado a tiempo	El producto se corresponde con la descripción	Atención al cliente	Número de pedido	E-mail del evaluador	Tipo de evaluador
25/03/14	2	Según el vendedor el pedido se envía e iba a tardar de 3 a 7 días, sin embargo tardó 14. El servicio de atención al cliente contestó a los mensajes, pero no solucionó el retraso. RESPONDER RESOLVER	No	Sí	No	403-4877361-7186738	zg5m4fjkv6nfz3@marketplace.amazon.es	Comprador
24/03/14	5	Todo Ok. He recibido lo que esperaba, tal y como lo esperaba. RESPONDER	Sí	Sí	-	171-6201416-2625121	jffmwmxvblkgrd7@marketplace.amazon.es	Comprador
23/03/14	5	Aunque el producto que me enviaron no era el que yo pedí les doy 5 estrellas porque el servicio post venta fue impecable, pero no era lo que pedí. En tres días todo el trámite de la devolución completado. Está claro que cuando todo va bien es fácil valorar positivamente, también hay que ser profesional cuando se cometen errores y TODOACOSTE lo ha sabido hacer, además de una forma impecable. RESPONDER	Sí	No	Sí	403-4337608-7525949	k10pjmhbrkw4b7w@marketplace.amazon.es	Comprador
20/03/14	5	Todo perfecto, gracias! RESPONDER	Sí	Sí	Sí	403-6046757-457105	hlpnym2shcmby1@marketplace.amazon.es	Comprador
20/03/14	5	Envío sin problemas RESPONDER	Sí	Sí	Sí	402-1681725-1878741	v8851whrfgpcsy@marketplace.amazon.es	Comprador
18/03/14	5	Rápido y atención excelente. RESPONDER	Sí	Sí	Sí	171-0262999-8580721	cvs2z5wfxntbwk@marketplace.amazon.es	Comprador

➤ Seguimiento de las valoraciones de los clientes

Valoraciones recientes							Descargar informe de valoraciones	Ver todas mis valoraciones
Fecha	Clasificación	Comentarios	Ha llegado a tiempo	El producto se corresponde con la descripción	Atención al cliente	Número de pedido	E-mail del evaluador	Tipo de evaluador
09/09/13	5	Todo de acuerdo a lo esperado RESPONDER	Sí	Sí	-	403-6991995-2458722	q37vdpk7hf9vxgc@marketplace.amazon.es	Comprador
06/09/13	5	Rápido y eficiente RESPONDER	Sí	Sí	-	404-0326833-3955534	6d8knc559kyw7cd@marketplace.amazon.es	Comprador
02/09/13	5	En la foto del producto no sabes si estás comprando la barra blanca o la metálica brillante... o las dos. La descripción tampoco es una maravilla. RESPONDER	Sí	No	-	403-2120613-0792306	l35j76zbg2vzb4g@marketplace.amazon.es	Comprador
28/08/13	3	No se corresponde la fotografía con el producto entregado. Me ha sido entregado un vaso con 4 agujeros (que no aparece en la fotografía), en vez del vaso que tiene los 2 cepillos de dientes. Estoy a la espera del cambio. RESPONDER	Sí	No	-	171-5746885-9551503	g4jqnnl1nh7w74n@marketplace.amazon.es	Comprador
28/08/13	4	Correcto RESPONDER	Sí	Sí	-	171-4285079-2037154	cymfk17512v59q@marketplace.amazon.es	Comprador
26/08/13	5	No llegó en la fecha indicada por encontrarme ausente,excelente transaccion RESPONDER	No	Sí	Sí	171-6095371-2241938	xjg2qqsjcd280tt@marketplace.amazon.es	Comprador
23/08/13	4	No he tenido ningún problema, ha ido todo bien. RESPONDER	Sí	Sí	-	402-3765823-2341949	7vr6yyvgdt45zz3@marketplace.amazon.es	Comprador
23/08/13	5	Entrega perfecta aunque el embalaje estaba algo húmedo y arrugado. Producto excelente funciona a la perfección sobre superficie plana. Respecto al vendedor esta es mi única experiencia. Unicamente problema con el embalaje, por lo demás perfecto. RESPONDER	Sí	Sí	-	403-3258838-4755537	yx61y0hcfvks5f@marketplace.amazon.es	Comprador
23/08/13	4	super rapido, buen producto RESPONDER	Sí	Sí	-	403-5604037-5054736	7y2pvfc1bbmh07k@marketplace.amazon.es	Comprador
18/08/13	1	Si no ha llegado, que opinan que opine RESPONDER RESOLVER	-	-	-	403-2172976-1645126	r7mhzdq6z1b6q5@marketplace.amazon.es	Comprador

Responder a una valoración.

Valoración hecha por Daniel Fernandez:

Fecha	Clasificación	Comentarios	Ha llegado a tiempo	Artículo descrito	Atención al cliente	Número de pedido	E-mail del evaluador	Tipo de evaluador
28/08/13	3	No se corresponde la fotografía con el producto entregado. Me ha sido entregado un vaso con 4 agujeros (que no aparece en la fotografía), en vez del vaso que tiene los 2 cepillos de dientes. Estoy a la espera del cambio.	Sí	No	-	171-5746885-9551503	g4jqnnl1nh7w74n@marketplace.amazon.es	Comprador

Introduce tu respuesta:

[Cancelar](#) [Enviar](#)

➤ Importancia de las valoraciones de los clientes

Buena experiencia para el cliente:

- Valoraciones positivas del vendedor
- Mayor fidelidad con tu tienda
- Promoción positiva boca a boca (más ventas)



Mala experiencia para el cliente:

- Valoraciones negativas del vendedor
- El cliente no repetirá la compra
- Promoción negativa boca a boca (menos ventas)



¿Cómo mantener un buen performance?



- Ofrecer respuestas rápidas y pertinentes a las preguntas de los clientes es un factor importante a la hora de determinar su grado de satisfacción.
- El tiempo de respuesta mide el porcentaje de los mensajes iniciados por el cliente a los cuales respondes en un plazo de 24 horas.

Satisfacción del cliente

Resumen NOVEDAD Estado de la cuenta Puntuación del vendedor Valoraciones de clientes Informes ▾

Estadísticas de calidad del servicio

En esta página puedes comprobar información que indica cuál es el nivel de satisfacción de tus clientes. [Más información](#)

Comprobación del performance

Ratio de pedidos defectuosos	Ratio de cancelación	Ratio de envíos atrasados	Incumplimiento de obligaciones contractuales	Tiempo de respuesta
Más información	Más información	Más información	Más información	Más información

Tiempo de respuesta entre comprador y vendedor [Más información](#)

	7 días (30/05/2013 a 06/06/2013)	30 días (07/05/2013 a 06/06/2013)	90 días (08/03/2013 a 06/06/2013)	Meta
Tiempo de respuesta inferior a 24 horas	69% (78)	70% (404)	71% (970)	> 90%
Respuestas atrasadas	31% (35) 	30% (170) 	29% (399) 	≤ 10%
Sin responder durante más de 24 horas	0	2	2	--
Tiempo de respuesta superior a 24 horas	35	168	397	--
Promedio del tiempo de respuesta	17 horas 44 minutos	18 horas 47 minutos	19 horas 32 minutos	--
Tienes 9 mensajes sin responder en los últimos 7 días.				

- No se han suspendido tus privilegios de venta.
- Sin embargo, tiempos de respuesta bajos pueden dar origen a reclamaciones y valoraciones negativas que podrían afectar a dichos privilegios.

¿Cómo mantener un buen performance?



Para estar seguro de que tu performance es buena, debes realizar un seguimiento de las estadísticas de calidad del servicio y **mantener tu ODR por debajo del 1 %**. Para ello:

- Consulta «**sistemáticamente**» las valoraciones (potencia las valoraciones positivas y trata de resolver las negativas).
- Resuelve los problemas **rápidamente** en lugar de ignorarlos o enzarzarte en conflictos inacabables. Esto te evitará reclamaciones.
- ¡Trata de anticiparte a los problemas **invirtiendo en métodos de envío adecuados, la gestión del inventario y el servicio al cliente!**!

Notificaciones de performance

- Recibirás una notificación cuando emprendamos alguna acción relacionada con tu cuenta.
- Por lo general, antes de llevar a cabo una acción grave siempre recibes varios avisos o acciones graduales.
- Puedes y debes responder haciendo clic en el botón «Recurrir» en la sección Notificaciones de performance, o bien eligiendo «Responder a Notificaciones de Performance» al abrir un nuevo caso de asistencia al vendedor.

The screenshot shows the 'Notificaciones de performance' (Performance Notifications) section of the Amazon Seller Central interface. The top navigation bar includes links for INVENTARIO, PEDIDOS, TIENDA, INFORMES, and PERFORMANCE. The PERFORMANCE tab is selected, and a dropdown menu is open, showing options like 'Satisfacción del cliente', 'Valoraciones', 'Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z', 'Reversiones de cargo', and 'Notificaciones de performance', with the last option highlighted by a red box.

The main content area displays a table of notifications:

Asunto	Filtrar por	Fecha
Sus privilegios de venta de Amazon.es han sido retirados Apelación recibida el 09/10/2013 23:53:55 GMT+02:00; espera una respuesta para el 10/10/2013 23:53:55 GMT+02:00 Ver recurso	Ver todos	5 de octubre de 2013
Aviso : Infracción de Política		21 de septiembre de 2013
Sus privilegios de venta de Amazon.es han sido retirados		21 de septiembre de 2013
Su cuenta de vendedor en Amazon.es		10 de marzo de 2013

A message at the bottom of the notifications table states: 'Se muestran los elementos del 1 al 4 de 4 Avisos'.

To the right of the notifications table is a sidebar titled 'Estado de la cuenta' (Account Status) which shows 'Suspendido' (Suspended). Below this are sections for 'Estadísticas con un rendimiento inferior al esperado' (Statistics with a performance below expected) and 'Ratio de pedidos defectuosos' (Faulty order ratio) comparing 'A corto plazo' (Short term) at 5,13% and 'A largo plazo' (Long term) at 4%. At the bottom of the sidebar is a link to 'Ver todas las estadísticas de calidad del servicio' (View all service quality statistics).

Recurrir la suspensión de tu cuenta implica crear un Plan de Acción para el equipo de Performance.



No digas nunca que no entiendes por qué has sido suspendido:

→ *Tu obligación es monitorizar tu performance diariamente*

No eches la culpa a otras personas (compradores, proveedores, etc.):

→ *Es tu negocio y, por lo tanto, tu responsabilidad*



Danos un análisis detallado de la causa que ha originado el problema:

→ *Esta actitud demuestra que has comprendido perfectamente el problema y que, por lo tanto, eres capaz de resolverlo*

Danos un plan detallado de todas las medidas que vas a emprender para que esta situación no vuelva a producirse:

→ *Esta actitud demuestra que te tomas las cosas en serio. La típica frase «estamos trabajando en ello y no volverá a suceder» no es suficiente.*

Crear un plan de acción: Ejemplos I



- Tienes un **Ratio de envíos atrasados** alto. Podrías:

Definir plazos de entrega más realistas y adaptarlos a tus procesos de gestión logística. Desde el fichero Flat.File.[categoria correspondiente].es.xlsx guardándolo en formato txt y subiéndolo al Seller central

Subir fichero de inventario

Guarda el fichero de inventario de Amazon cumplimentado (o completado) como archivo de texto, selecciona el tipo de fichero y sube el archivo correspondiente. [Más información](#)

Fichero de inventario para categorías distintas de Media ▾

Con los ficheros de inventario, puedes crear y añadir productos nuevos al catálogo de Amazon. Usa esta opción si el fichero es para los productos de categorías que no son Libros, Música, Vídeo y DVD ([Media](#)). [Más información](#)

Eliminar todos mis listings y reemplazarlos por este fichero. [Más información](#)

Localiza el fichero de inventario que vas a subir:

Haz clic en el botón "Comprobar fichero" para identificar posibles advertencias o errores comunes. Nota: tus listings no se publicarán en Amazon al utilizar esta función. [Más información NOVEDAD](#)

False	TemplateType=Version=2013.0	Las 3 primeras filas son para uso exclusivo de Amazon.com. No modifique ni elimine las 3 primeras filas.			Ofertas - Información de ofertas - Estos atributos se utilizan para que los clientes puedan comprar su artículo en la página web.						
SKU	Identificador de producto	Tipo de identificador de producto	Número de modelo	Actualizar o eliminar	Precio	Divisa	Cantidad	Estado del producto	Nota sobre estado	Cantidad máxima por pedido	Tiempo de preparación
item_sku	external_product_id	external_product_id_type	model	update_delete	standard_price	currency	quantity	condition_type	condition_note	max_order_quantity	fulfillment_lateness
SKU1				PartialUpdate			10				numero de dias

- Tienes un **Ratio de cancelación de pedidos** alto. Podrías:

Realizar actualizaciones diarias del inventario en tu sistema de gestión del inventario.

Subir fichero de inventario

Guarda el fichero de inventario de Amazon cumplimentado (o completado) como archivo de texto, selecciona el tipo de fichero y sube el archivo correspondiente. [Más información](#)

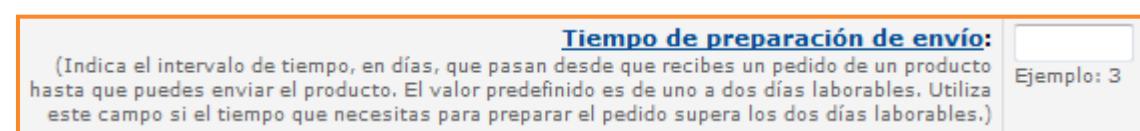
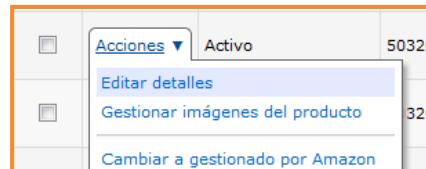
Fichero de precio y cantidad ▾

El fichero de precio y cantidad te permite actualizar de forma rápida el precio y/o la cantidad de cualquiera de tus listings existentes. [Más información](#)

- Supongamos que tienes un ODR alto por culpa de valoraciones negativas relacionadas con una **atención al cliente deficiente**. Por ejemplo, podrías:
 - Programar una hora concreta cada día y destinarla a revisar y responder a todos los e-mails de tus compradores.
 - Consejo: consulta su Tiempo de respuesta en las Estadísticas de calidad del servicio.

Tiempo de respuesta entre comprador y vendedor Más información				
	7 días (30/05/2013 a 06/06/2013)	30 días (07/05/2013 a 06/06/2013)	90 días (08/03/2013 a 06/06/2013)	Meta
Tiempo de respuesta inferior a 24 horas	69% (78)	70% (404)	71% (970)	> 90%
Respuestas atrasadas	31% (35) X	30% (170) X	29% (399) ⚠	≤ 10%
Sin responder durante más de 24 horas	0	2	2	--
Tiempo de respuesta superior a 24 horas	35	168	397	--
Promedio del tiempo de respuesta	17 horas 44 minutos	18 horas 47 minutos	19 horas 32 minutos	--
Tienes 9 mensajería sin responder en los últimos 7 días.				

- Tienes un **Ratio de envíos atrasados** alta. Podrías:
 - Definir plazos de entrega más realistas y adaptarlos a tus procesos de gestión logística.
 - Desde Seller Central → Inventario → Gestión de inventario → Acciones → Editar detalles
 - Editar el campo “Tiempo de preparación de envío”



➤ CONSEJOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN



- Emprende **acciones inmediatas** para resolver los problemas con los **compradores** que se han visto afectados por tus problemas de performance (por ejemplo, reembolsos).
- Emprende **acciones inmediatas** para corregir los **procesos** que provocaron el problema para asegurarte de que **jamás volverá a suceder**.
- Si no puedes corregir el error inmediatamente, valora la posibilidad de **desactivar tus ofertas** hasta que la situación se normalice (por ej., error general en los precios o en la gestión del inventario, almacén inundado).
- **Responde siempre a las notificaciones de Amazon** y a sus solicitudes de información con prontitud. Esta actitud aumentará las posibilidades de que tu recurso prospere.

1 Gestión de pedidos

- Gestión de pedidos de Amazon
- Informes de Pedidos
- Notificaciones de Pedidos

2 Gestión de devoluciones y reembolsos

- Política de devoluciones de Amazon
- Gestión de devoluciones
- Gestión de reembolsos

3 Gestión de reclamaciones

- Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z

4 Performance

- Métricas a Performance
- Cómo mantener un buen performance
- ¿Qué ocurre si el performance no es bueno, y cómo solucionarlo?

5 Atención al vendedor

- Contactar con Atención al Vendedor

5. Contactar con Atención al Vendedor



➤ Ayuda en la parte superior derecha de Seller Central:

En la parte de **Ayuda** al vendedor, podrás encontrar varios apartados con respuestas a preguntas frecuentes y también, a la derecha, un apartado para contactar con **Atención al vendedor**.

➤ “Contactar con Atención al Vendedor” en la parte inferior de Seller Central:

➤ ¿De qué trata el problema?

Seleccionar el tema a tratar:

- Configuración de la Cuenta
- Inventario
- Pedidos
- Envíos
- Pagos

En la sección “Pedidos” se encuentran los temas específicos de **Performance**.

1 ¿De qué trata el problema?

Configuración de la Cuenta de vendedor
Inventario
Pedidos
Problemas relacionados con las valoraciones del cliente
Reclamaciones de la Garantía de la A a la Z
Devoluciones, reembolsos y cancelaciones
Otros problemas con los pedidos
Envíos
Pagos
Logística de Amazon
Informar sobre una infracción
Realizar una sugerencia

Al seleccionar un subtema bajo **Pedidos** se accede al paso siguiente.

Pedidos preguntas más importantes:

- [¿Cómo puedo gestionar mis pedidos?](#)
- [¿Cómo puedo confirmar un envío?](#)
- [¿Cómo puedo obtener un Informe de pedido?](#)
- [¿Qué es un pedido pendiente?](#)

➤ ¿Cómo deseas ponerte en contacto con nosotros?

Elige si quieres contactar por email o por teléfono:

2 ¿Cómo deseas ponerte en contacto con nosotros?

Método de contacto: E-mail

Dirección de e-mail:
Otros destinatarios (opcional, separa las direcciones de e-mail con comas).

CC:
Extensión:

Número de teléfono de contacto (opcional): España +34

Si no podemos resolver por e-mail el asunto sobre el que trata tu consulta, puede que te llamemos en horas de oficina de tu huso horario.

Para asegurarnos de que recibes nuestros mensajes, configura los filtros de spam y de e-mail para aceptar mensajes de Amazon.es.



¡Muchas gracias por tu participación!

Este documento se ofrece exclusivamente a título informativo. No tiene como fin ofrecer ningún compromiso o garantía explícitos o implícitos acerca de las ventas futuras. La participación en el programa FBA está sujeta a los términos de FBA contenidos en el Contrato de soluciones de negocio de Amazon Services Europe y las normas estipuladas en el manual de FBA.