

Cómo mantener la satisfacción del cliente para vender con éxito en Navidades





Buena experiencia para el cliente:

- Valoración positiva del vendedor
- Fidelidad
- Promoción positiva boca a boca (más ventas)



Mala experiencia para el cliente:

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

- ¿Por qué nos importa tu *performance*?
- ¿Cómo puedes comprobar tu *performance*?
- ¿Cómo mantener una buena *performance*?
- ¿Qué puede ocurrir si los resultados no son buenos?
- ¿Cómo reaccionar si los resultados no son buenos?
- Referencias útiles
- Preguntas y respuestas

¿Por qué nos importa tu *performance*?

Amazon, el sitio de comercio electrónico más seguro y fiable

Vender en **amazon**

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**.



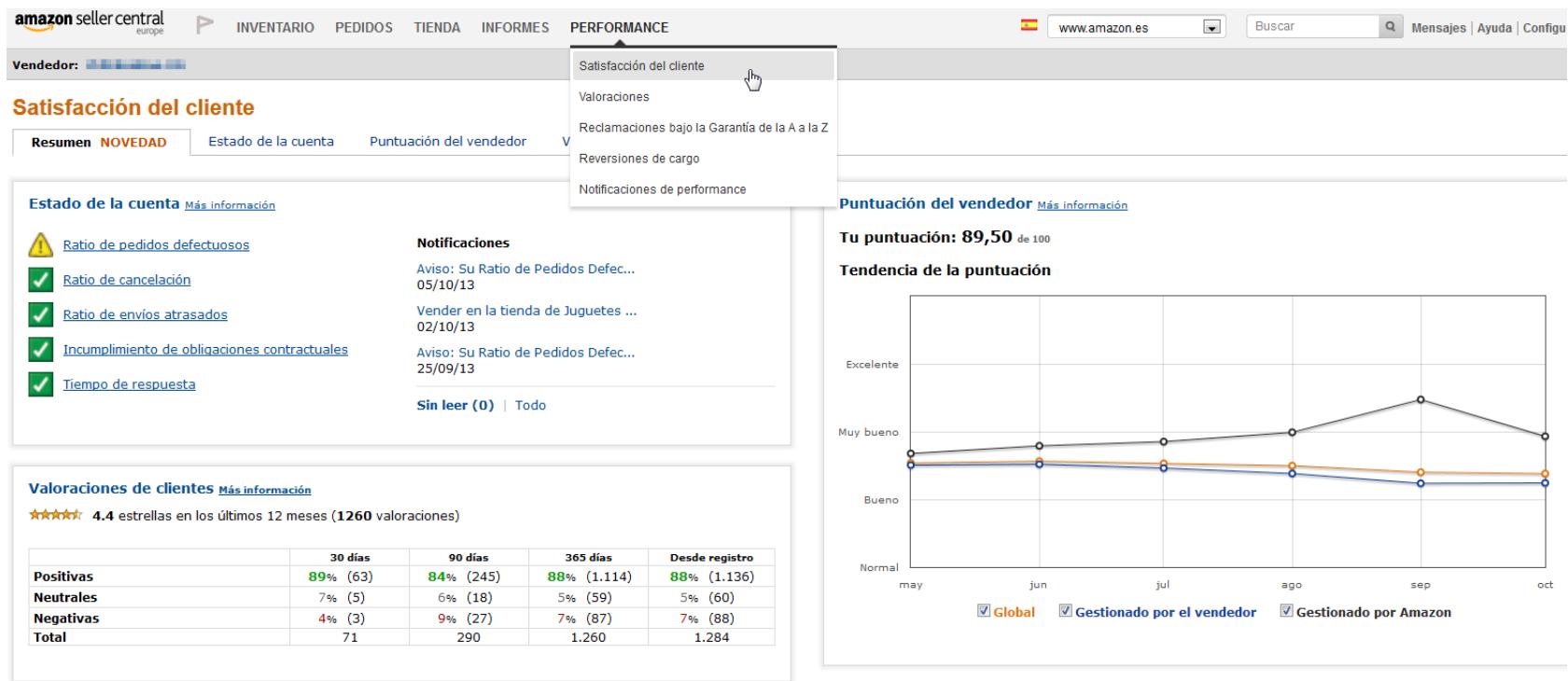
- ¿Por qué nos importa tu *performance*?
- ¿Cómo puedes comprobar tu *performance*?
- ¿Cómo mantener una buena *performance*?
- ¿Qué puede ocurrir si los resultados no son buenos?
- ¿Cómo reaccionar si los resultados no son buenos?
- Referencias útiles
- Preguntas y respuestas

¿Cómo puedes comprobar tu *performance*?

Resumen

Vender en **amazon**

Ve a la pestaña «**Performance**» de tu cuenta de Seller Central y, a continuación, en **Satisfacción del cliente**:



amazon seller central europe INVENTARIO PEDIDOS TIENDA INFORMES PERFORMANCE

Vendedor: [REDACTED]

Satisfacción del cliente

Resumen NOVEDAD Estado de la cuenta Puntuación del vendedor

Estado de la cuenta [Más información](#)

Ratio de pedidos defectuosos

Ratio de cancelación

Ratio de envíos atrasados

Incumplimiento de obligaciones contractuales

Tiempo de respuesta

Notificaciones

Aviso: Su Ratio de Pedidos Defec... 05/10/13

Vender en la tienda de Juguetes ... 02/10/13

Aviso: Su Ratio de Pedidos Defec... 25/09/13

Sin leer (0) | Todo

Valoraciones de clientes [Más información](#)

★★★★★ 4.4 estrellas en los últimos 12 meses (1260 valoraciones)

	30 días	90 días	365 días	Desde registro
Positivas	89% (63)	84% (245)	88% (1.114)	88% (1.136)
Neutrales	7% (5)	6% (18)	5% (59)	5% (60)
Negativas	4% (3)	9% (27)	7% (87)	7% (88)
Total	71	290	1.260	1.284

Satisfacción del cliente

Valoraciones

Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z

Reversiones de cargo

Notificaciones de performance

Puntuación del vendedor [Más información](#)

Tu puntuación: 89,50 de 100

Tendencia de la puntuación

Excelente

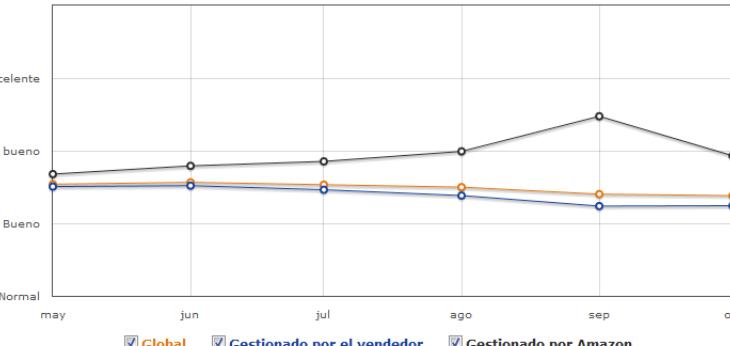
Muy bueno

Bueno

Normal

may jun jul ago sep oct

Global Gestiónado por el vendedor Gestiónado por Amazon



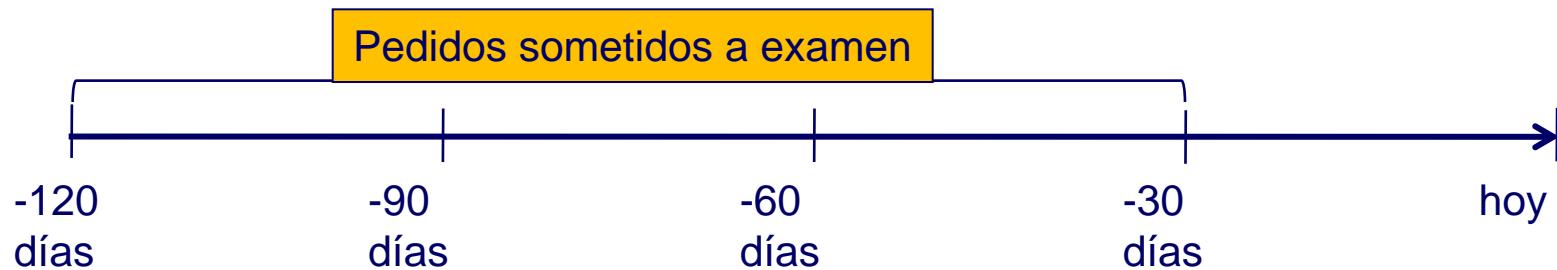
El menú «**Satisfacción del cliente**» debería ser tu punto de partida para obtener un resumen de tu *performance* actual.

La estadística más importante que debes controlar es la «**ODR**» (**Ratio de pedidos defectuosos**), cuyo valor debe ser inferior al 1 %.

La ratio de pedidos defectuosos (ODR) mide =

[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)



Una buena *performance* = un ODR bajo (**<1 %**) = sin:

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

Cómo comprobar tu *performance*

Ratio de pedidos defectuosos u «ODR»

Vender en **amazon**

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



[Más información](#)

Ratio de cancelación



[Más información](#)

Ratio de envíos atrasados



[Más información](#)

Incumplimiento de obligaciones contractuales



[Más información](#)

Tiempo de respuesta



[Más información](#)

Notificaciones

Aviso: Su Ratio de Pedidos Defec...	05/10/13
Vender en la tienda de Juguete...	02/10/13
Aviso: Su Ratio de Pedidos Defec...	25/09/13
Sin leer (0) Todo	

Ratio de pedidos defectuosos [\[?\]](#)

A corto plazo
(30/07/2013 a 28/09/2013)
Pedidos: 1.496

A largo plazo
(15/06/2013 a 13/09/2013)
Pedidos: 2.722

Meta

Ratio de pedidos defectuosos

1,34% (20/1.496)

1,58% (43/2.722)

< 1%

- Ratio de valoraciones negativas [\[?\]](#)

1% (15)

1,18% (32)

--

- Ratio de reclamaciones de la Garantía de la A a la Z presentadas [\[?\]](#)

0,47% (7)

0,7% (19)

--

- Ratio de reversiones de cargo [\[?\]](#)

0% (0)

0% (0)

--

Datos de las estadísticas de calidad del servicio recientes

7 días
(06/10/2013 a 13/10/2013)
Pedidos: 131

30 días
(13/09/2013 a 13/10/2013)
Pedidos: 528

90 días
(15/07/2013 a 13/10/2013)
Pedidos: 2.280

Meta

Ratio de cancelaciones previas al envío [\[?\]](#)

0% (0)

0,19% (1)

0,31% (7)

< 2,5%

Ratio de envíos atrasados [\[?\]](#)

1,53% (2)

1,14% (6)

1,75% (40)

< 4%

Ratio de reembolsos [\[?\]](#)

0% (0)

0,38% (2)

1,62% (37)

--

Pedidos perfectos

2.062 / 2.244 [Más información](#)

91,89% perfecto
En los últimos 90 días



Estadísticas del producto [Más información](#)

Los más destacados

100% [PADWEAR EJECUTIVO ...](#)

100% [Advanced PREMIUM Pa...](#)

100% [UpperClaw Universal D...](#)

Los menos destacados

78,1% [SUBLIME Monte Cust...](#)

53,8% [Huawei Ascend P2 De...](#)

27,8% [Huawei Ascend P2 De...](#)

Informe de pedidos imperfectos

[Solicitar informe](#)

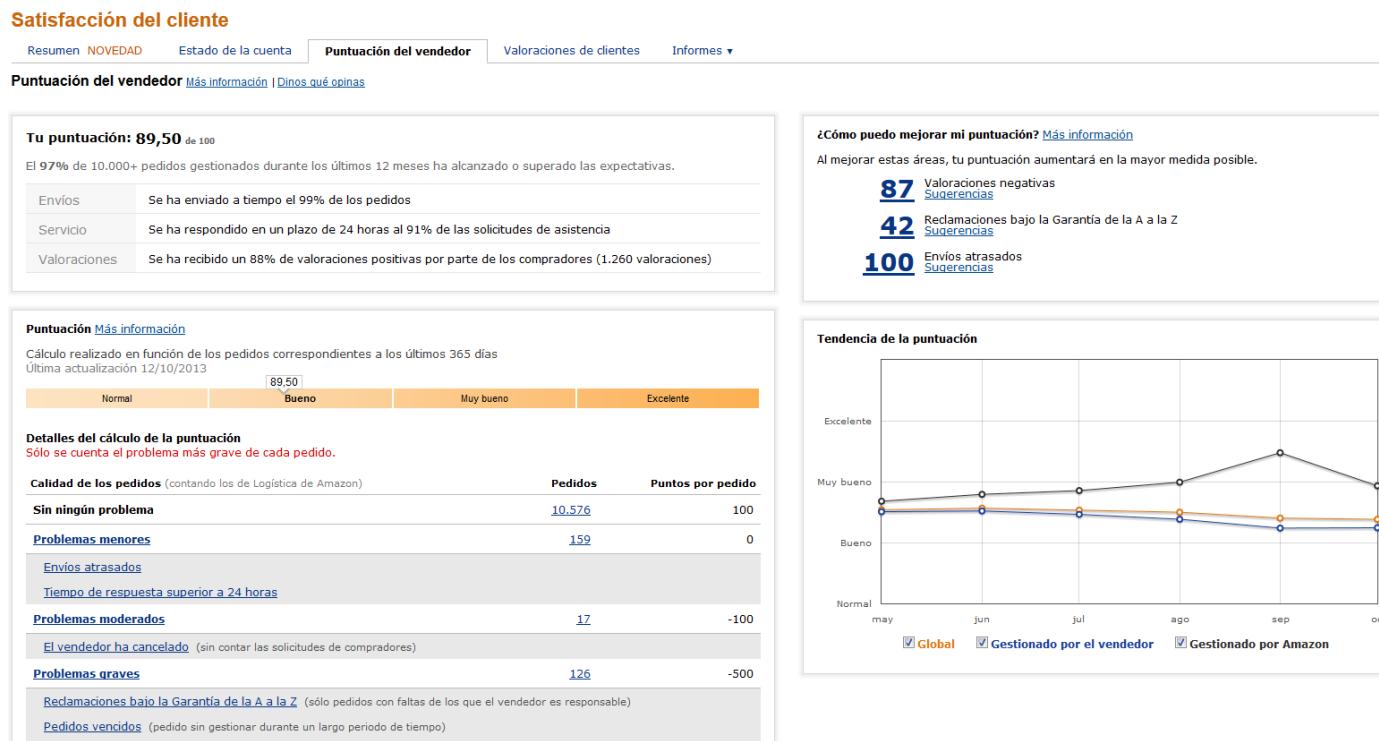
[Descargar informes anteriores](#)

Cómo comprobar tu *performance*

Puntuación del vendedor de Amazon

Vender en **amazon**

- Calcula, por medio de datos reales, en qué medida logras que los clientes queden satisfechos
- Te permite **identificar mejoras en tu servicio al cliente** que pueden incrementar el número de clientes satisfechos



La funcionalidad Puntuación del vendedor de Amazon no sustituye a otras estadísticas de *performance*, como las disponibles en la página "Estado de la cuenta", sino que ofrece una perspectiva general de tu rendimiento y te permite conocer si ha habido algún problema con un pedido determinado.

- ¿Por qué nos importa tu *performance*?
- ¿Cómo puedes comprobar tu *performance*?
- ¿Cómo mantener una buena *performance*?
- ¿Qué puede ocurrir si los resultados no son buenos?
- ¿Cómo reaccionar si los resultados no son buenos?
- Referencias útiles
- Preguntas y respuestas

Las **valoraciones** son un indicador clave para los clientes y para que nosotros sepamos si eres una persona **digna de confianza**.

Te recomendamos:

- Potenciar las valoraciones (en tus comprobantes de envío/facturas).
- Abordar las valoraciones negativas poniéndote en contacto con el comprador para solucionar el problema y tratar de mejorar tus procesos.
- Solicitar una revocación de la valoración negativa al comprador **SI** el problema se ha resuelto, o bien a Amazon si la valoración era inapropiada, como la opinión sobre un producto.
Los compradores no pueden modificar sus valoraciones, pero tienen 60 días para retirarlas.
- No responder de forma descortés a tus compradores (incluso cuando ellos no sean educados contigo).
- No «sobornar» a los clientes para tratar de que retiren sus valoraciones (por ejemplo, «le ofrecemos un regalo gratis si...»).
- Valorar la posibilidad de utilizar Logística de Amazon (las valoraciones negativas sobre los envíos y el servicio al cliente se tachan).

¿Cómo mantener una buena *performance*?

Seguimiento de las valoraciones

Vender en 

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:  4.4 estrellas en los últimos 12 meses (1260 valoraciones)

	30 días	90 días	365 días	Desde registro
Positivas	89% (63)	84% (245)	88% (1.114)	88% (1.136)
Neutrales	7% (5)	6% (18)	5% (59)	5% (60)
Negativas	4% (3)	9% (27)	7% (87)	7% (88)
Total	71	290	1.260	1.284

Esta tabla muestra los porcentajes y totales correspondientes de las valoraciones. [Comprueba cómo ven 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
13/10/13	5	es estupendo, justo lo que andaba buscando RESPONDER	Sí	Sí	-	Ver pedido	correo@marketplace.amazon.es	Comprador
13/10/13	5	todo perfecto RESPONDER	Sí	Sí	-	Ver pedido	correo@marketplace.amazon.es	Comprador

Las **reclamaciones de la Garantía de la A a la Z** son una protección para el cliente si surge algún problema con el pedido del Marketplace y no has podido solucionar la incidencia con el comprador.

El [proceso](#) de revisión de Amazon es totalmente imparcial.

Por lo general, las reclamaciones son imputables al vendedor cuando:

- No responden a las solicitudes de información dentro de los plazos acordados
- No se conservan datos de seguimiento y el pedido nunca llega a su destino
- Envían artículos sustancialmente distintos
- Envían artículos en condiciones distintas a las que figuran en la oferta especificada

Un número de reclamaciones excesivo podría suponer la suspensión o el bloqueo de tu cuenta, de ahí que sea importante:

- **Reaccionar de forma constructiva** y rápida a la hora de dar una respuesta a los compradores o al efectuar reembolsos
- **Ofrecer descripciones precisas** de tus artículos y de los identificadores de seguimiento



¿Cómo mantener una buena performance?

Seguimiento de tus reclamaciones

Vender en **amazon**

Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z [Más información](#)

Se requiere respuesta | En proceso de revisión | Solucionadas | Solucionadas con posibilidad de defensa | **Todas las reclamaciones**

Ordenar por: [Respuestas por fecha de la más antigua a la más reciente](#) ▾

Ocultar todos los datos de la reclamación

Estado de la reclamación:
Reclamación cerrada [?](#)

Amazon.es

ID de pedido: [XXXXXXXXXXXXXX](#)

Comprador: [XXXXXXXXXXXXXX](#)

Importe de la reclamación: 11,24 €

Motivo de la reclamación:
El producto no coincide con la descripción

Entrega estimada: jueves 4 de octubre de 2012 - miércoles 24 de octubre de 2012

 [Ver más información](#)

[Ocultar historial de pedidos y reclamaciones](#)

[Emitir reembolso al comprador](#)

[Más Acciones](#)

Última modificación de la reclamación: jueves 25 de octubre de 2012 8:19:12

El investigador de Amazon ha resuelto esta reclamación el **jueves 25 de octubre de 2012**

Tipo de reclamación: **Los productos no coinciden con la descripción**

Razón secundaria: Es el producto que compré pero la versión equivocada

Comentarios del comprador: [Ver más información](#)

Productos de la reclamación: [Ver más información](#) (que un móvil nacional de la compañía **Samsung S8500 Wave**)

Importe de la reclamación: 11,24 €

Información del pedido: 11,24 € ([XXXXXXXXXXXXXX](#)) domingo 30 de septiembre de 2012

Contactar con el comprador: [XXXXXXXXXXXXXX](#)

Dirección de envío: [XXXXXXXXXXXXXX](#)

17. El vendedor ha enviado un e-mail al comprador (Ver) viernes 26 de octubre de 2012

16. El vendedor ha enviado un e-mail al comprador (Ver) viernes 26 de octubre de 2012

15. El vendedor ha enviado un e-mail al comprador (Ver) jueves 25 de octubre de 2012

14. El comprador ha enviado un e-mail al vendedor (Ver) jueves 25 de octubre de 2012

13. Se ha rechazado la reclamación del comprador jueves 18 de octubre de 2012

12. El vendedor ha enviado un e-mail a Amazon jueves 18 de octubre de 2012

11. Esperando la respuesta del vendedor miércoles 17 de octubre de 2012

10. Amazon ha enviado un e-mail al vendedor miércoles 17 de octubre de 2012

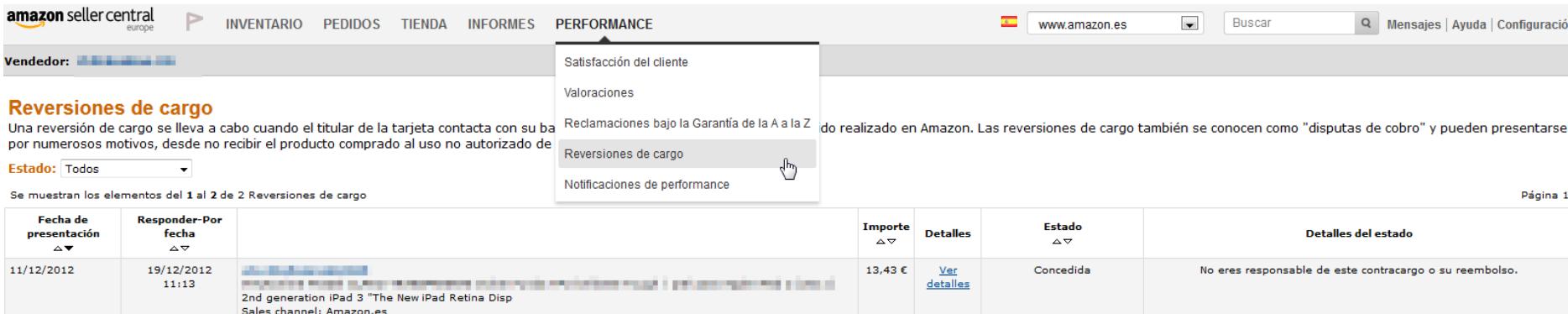
¿Cómo mantener una buena *performance*?

Reversiones de cargo

Vender en **amazon**

Amazon es responsable de las reversiones de cargo relacionadas con casos de fraude (tarjetas de crédito sustraídas), pero tú eres responsable de las *reversiones de cargo* **relacionadas con el servicio**.

Dado que representamos tu caso frente al banco emisor, debes facilitarnos toda la información necesaria inmediatamente.



The screenshot shows the 'PERFORMANCE' tab selected in the Amazon Seller Central interface. A dropdown menu is open over the 'Reversiones de cargo' (Chargebacks) option, which is highlighted with a mouse cursor. The menu also includes other options like 'Satisfacción del cliente' (Customer satisfaction), 'Valoraciones' (Reviews), and 'Notificaciones de performance' (Performance notifications). The main content area displays a table of chargeback details, with the first row showing a transaction for a 2nd generation iPad 3.

Fecha de presentación	Responder-Por fecha	Importe	Estado	Detalles del estado
11/12/2012	19/12/2012 11:13	13,43 €	Concedida	No eres responsable de este contracargo o su reembolso.

Para evitar las reversiones de cargo:

- **Nunca cambies la dirección de envío** que te ha proporcionado Amazon
- **Utiliza identificadores de seguimiento** y registra el envío de los artículos valiosos

¿Cómo mantener una buena *performance*?

Y recuerda siempre...

Vender en **amazon**

- **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](#)



- 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.

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.				

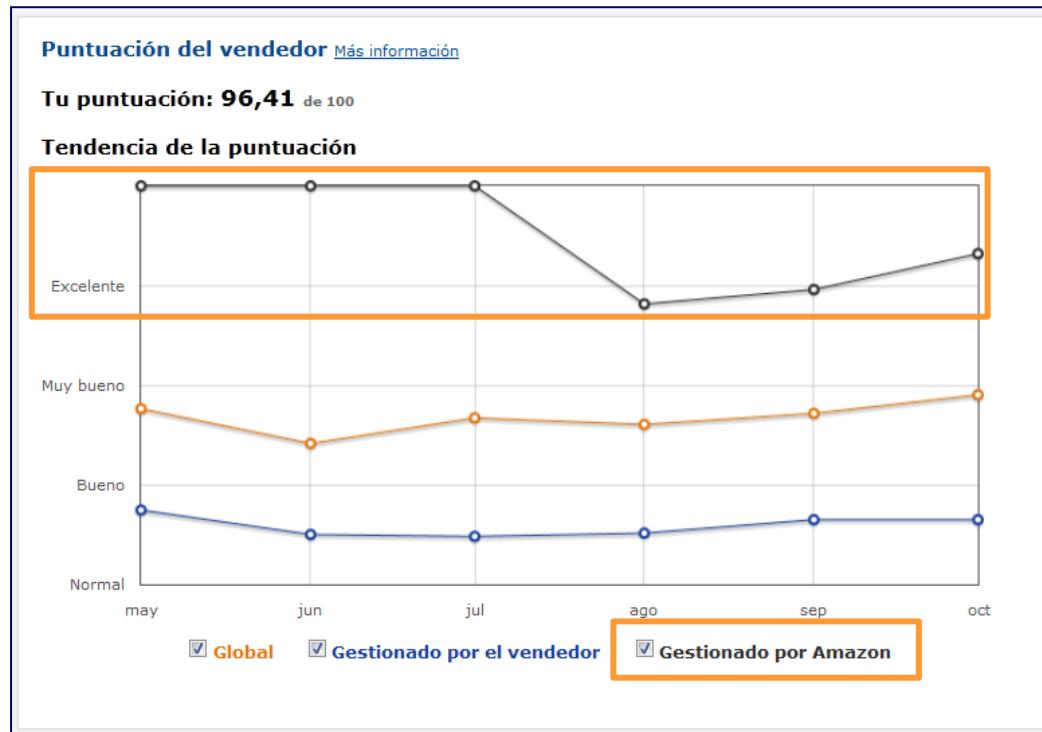
Para estar seguro de que tu performance es buena, debes realizar un seguimiento de las estadísticas de calidad del servicio y **mantener tu ODR por debajo del 1 %**. Para ello:

- 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!**



¿Cómo mantener una buena *performance*? Mejora tu puntuación con Logística de Amazon

Vender en **amazon**



- ✓ Utilizar [Logística de Amazon](#) puede ayudarte a mejorar tu *performance* en cuanto a la entrega de los pedidos y el servicio al cliente se refiere, otorgándote una ventaja competitiva.



- ¿Por qué nos importa tu *performance*?
- ¿Cómo puedes comprobar tu *performance*?
- ¿Cómo mantener una buena *performance*?
- ¿Qué puede ocurrir si los resultados no son buenos?
- ¿Cómo reaccionar si los resultados no son buenos?
- Referencias útiles
- Preguntas y respuestas

Qué puede ocurrir si los resultados no son buenos

Resumen de las posibles acciones de Amazon

Vender en amazon

	Incremento de las ventas	Revisión de cuenta	Suspensión	Suspensión final
¿Motivos?	Nuevos vendedores o un número de vendedores que aumenta rápidamente	Los vendedores empiezan a tener problemas de rendimiento	Problemas de rendimiento continuos tras las revisiones de las cuentas	Graves incumplimientos de obligaciones contractuales, fraude, incapacidad para responder a acciones previas
¿Qué ocurre?	Un investigador revisa la cuenta	Retenemos un porcentaje de los ingresos durante un determinado periodo de tiempo y de forma periódica	Retenemos los ingresos durante el período de suspensión. No se realiza ninguna venta ni desembolso.	Retenemos los ingresos durante 90 días a partir de la fecha de bloqueo. No se realiza ninguna venta ni desembolso.
¿Qué debes hacer?	Nada, a menos que se te notifique una de las siguientes acciones	Mejorar las estadísticas que han originado la revisión	Ofrecer un plan de recuperación . Continuar enviando pedidos, atender las reclamaciones.	Continuar los envíos y atender las reclamaciones.
Ejemplos:	Un vendedor comete un error en el precio y vende IPhones a 100 GBP.	Incremento en la ODR	ODR >1 %, Ratio de cancelación >2,5 %, Envío atrasado >4 %, Incumplimiento de obligaciones contractuales.	Vender falsificaciones, mantener la relación con la cuenta bloqueada, incumplir las leyes de IP, insultar a los compradores...

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 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: Satisfacción del cliente, Valoraciones, Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z, Reversiones de cargo, and Notificaciones de performance (which is highlighted).

Notificaciones de performance

En esta página puedes comprobar información que indica cuál es el nivel de satisfacción de

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

Se muestran los elementos del 1 al 4 de 4 Avisos

Estado de la cuenta

Suspendido [\[?\]](#)

Estadísticas con un rendimiento inferior al esperado

Ratio de pedidos defectuosos [\[?\]](#)

A corto plazo	5,13%	X	A largo plazo	4%	⚠
---------------	-------	------------------------------------	---------------	----	---------------------------------------

Destino 0

[Ver todas las estadísticas de calidad del servicio](#)

- ¿Por qué nos importa tu *performance*?
- ¿Cómo puedes comprobar tu *performance*?
- ¿Cómo mantener una buena *performance*?
- ¿Qué puede ocurrir si los resultados no son buenos?
- ¿Cómo reaccionar si los resultados no son buenos?
- Referencias útiles
- Preguntas y respuestas

Cómo reaccionar si los resultados no son buenos

Ejemplos de planes de acciones

Vender en **amazon**

Veamos ahora algunos ejemplos de planes de acciones adecuados:

- Supongamos que tienes un ODR alta por culpa de valoraciones negativas relacionadas con una **atención al cliente deficiente**. Por ejemplo, podrías:

- Programar una hora concreta cada día y destinártela 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 mensajes sin responder en los últimos 7 días.				

- Tienes una **Ratio de envíos atrasados** alta. Podrías:

- Definir plazos de entrega más realistas y adaptarlos a tus procesos de gestión logística.

Tiempo de preparación de envío:
(Indica el intervalo de tiempo, en días, que pasan desde que recibes un pedido de un producto hasta que puedes enviar el producto. El valor predefinido es de uno a dos días laborables. Utiliza este campo si el tiempo que necesitas para preparar el pedido supera los dos días laborables.)

Ejemplo: 3

- Tienes una **Ratio de cancelación de pedidos** alta. 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](#)

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.***





- 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.

Requisitos de eligibilidad para vender en la tienda de **Vender en amazon** **Juguetes y juegos en Navidades**

Amazon quiere proteger a sus clientes y evitar contratiempos

Sólo se permitirá vender juguetes y juegos a partir de mediados de Noviembre hasta principios de Enero de 2014 a aquellos vendedores más fiables.

El criterio seguido en 2013 es el siguiente:



Nota:
Los productos con Logística de Amazon son automáticamente elegibles

- Haber realizado **tu primera venta en Amazon.es antes del 19 de septiembre de 2013** (no necesariamente de un producto de la tienda de Juguetes y juegos).
- Haber procesado y enviado al menos 25 pedidos entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre de 2013** (no necesariamente de productos de la tienda de Juguetes y juegos).
- Presentar una **ratio de cancelaciones previas al envío igual o inferior al 1,75 %** entre el 1 y el 31 de octubre de 2013.
- Presentar una **ratio de envíos atrasados igual o inferior al 4 %** entre el 1 y el 31 de octubre de 2013.
- Presentar una **ratio de pedidos defectuosos igual o inferior al 1 %** a fecha de 1 de noviembre de 2013.

¡Empieza a actuar ya!



- ¿Por qué nos importa tu *performance*?
- ¿Cómo puedes comprobar tu *performance*?
- ¿Cómo mantener una buena *performance*?
- ¿Qué puede ocurrir si los resultados no son buenos?
- ¿Cómo reaccionar si los resultados no son buenos?

- Referencias útiles
 - Preguntas y respuestas

- [Medidas de performance como vendedor](#): Visión general de las estadísticas de performance
- [Administrador de valoraciones](#): Visión general de la sección Valoraciones
- [Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z](#): Visión general de las secciones Reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z/Reversiones de cargo
- [Ratio de tiempo de respuesta](#)

Recuerda que esta presentación tiene carácter meramente informativo. Si necesitas más ayuda o deseas comprobar si la información presentada sigue estando al día y es exacta, te recomendamos que contactes con [Atención al vendedor](#).

- ¿Por qué nos importa tu *performance*?
- ¿Cómo puedes comprobar tu *performance*?
- ¿Cómo mantener una buena *performance*?
- ¿Qué puede ocurrir si los resultados no son buenos?
- ¿Cómo reaccionar si los resultados no son buenos?
- Referencias útiles
- Preguntas y respuestas



¡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.