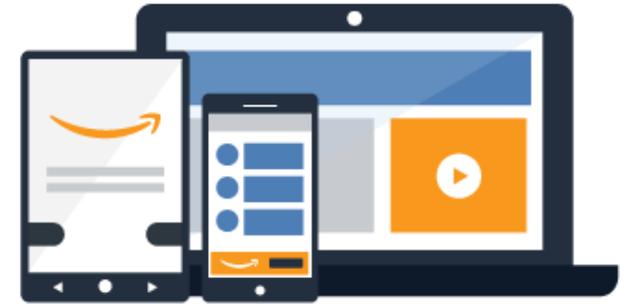


Comprenez et maîtrisez vos indicateurs de performance



AGENDA

1. Taux de performance
2. Action pour assurer une bonne expérience client
3. Comment gérer les réclamations sur Amazon



Taux de performance



1. Taux de performances

amazon seller central europe Catalogue Stock Tarification Commandes Annonces Stores Programmes Rappports **Performances** Apps & Services B2B Marques

www.amazon.fr - Français Rechercher Messages | Aide | Paramètres

SITES DE VENTE 7 COMMANDES 23 LES VENTES D'AUJOURD'HUI 20,21 € MESSAGES DE L'ACHETEUR 3 LA BOÎTE D'ACHAT L'EMPORTE 0% SOLDE TOTAL 5 005,75 € IPI - TOUTES LES VENTES MARKETING --

Alerte

! Votre compte risque d'être désactivé.

Un événement critique s'est produit avec votre compte ayant causé à présenter un risque de désactivation

[Afficher l'état du compte](#)

Faire correspondre au p...

EKOBO - Diffuseur d'Huiles Essenti...
SKU: 3700471002479LC
ASIN: B018N3W71U

Prix suggéré 48,68 €
Prix+Livraison 44,73 € + 3,95 €
Offres en cours 12

Votre prix € 71,80
Prix+Livraison 71,80 € + 7,50 €

[Mettre à jour le prix](#)

Expédier les commandes

Vous avez commandes à expédier

23

Vous devez acheter des services d'expédition ou confirmer l'expédition de ces commandes à payer

[Expédier vos commandes](#)

Actualités

NOV. 9, 2020
Formation exclusive en ligne : Étapes suivantes pour réussir avec...
[En lire plus >](#)

NOV. 5, 2020
Modifications apportées à la conformité des produits et aux normes...
[En lire plus >](#)

NOV. 4, 2020
Lancement de Transparency au Japon et en Australie
[En lire plus >](#)

Remboursements

Vous avez des remboursements en attente pour lesquels vous devez prendre des mesures

6

Vous devez prendre des mesures pour ces remboursements en attente

[Gérer les retours traités par le vendeur](#)

Sondage vendeur

Je sais ce qu'il advient en cas de non-respect des politiques de vente d'Amazon

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Neutre
- Désaccord
- Totalement en désaccord

[Soumettre](#)

Brand Analytics

Voir comment les clients trouvent vos produits

[Voir les termes de recherche](#)

Mettre en vente à l'inte...

Obtenez de l'aide pour atteindre des millions de clients en mettant vos produits en vente à l'international.

[Gérer les offres à l'international](#)

Forums pour Vendeurs

NOV. 8, 2020
Nouvelle sur amazon
[En lire plus >](#)

1. Taux de performances

⚠️ Votre compte risque d'être désactivé.

- Votre taux d'expéditions en retard est de 26,23 % ; l'objectif est de 4 %.

État du compte [Laisser un commentaire](#)

Pour pouvoir vendre sur Amazon, vous devez respecter les objectifs de performance et les politiques décrits ci-dessous.

Veuillez indiquer un **numéro de téléphone** pour que nous puissions vous contacter en cas de problème critique qui pourrait avoir un impact sur votre possibilité de vendre.

[Signalez un abus des politiques d'Amazon.](#)

Performances du service client

	Expédié par le vendeur	Expédié par Amazon
Taux de commandes défectueuses Objectif : inférieur à 1 %	0 % 0 sur 8 commandes 60 jours	S/O

Le taux de commandes défectueuses comprend trois statistiques différentes :

- [Évaluations négatives](#) 0 % S/O
- [Réclamations au titre de la Garantie A à Z](#) 0 % S/O
- [Contestations de prélèvement](#) 0 % S/O

[Afficher les détails](#)

Conformité des politiques

Cible: Aucun problème

Évaluation de l'état du compte ^{BETA} Bien

Expédié par le vendeur et Amazon

Suspicion de violations de propriété intellectuelle	0
Réclamations au titre de la propriété intellectuelle	0
Réclamations des clients quant à l'authenticité des produits	0
Réclamations des clients relatives à l'état des produits	0
Problèmes de sécurité sanitaire des aliments et des produits	0
Violations de la politique sur les offres	0
Violations de la politique relative aux produits soumis à des restrictions	0
Violations de la politique des commentaires client sur les produits	0
Violation d'une autre politique	0

[Afficher tout \(0\)](#)

Avertissement concernant les violations de la politique 0

Performances d'expédition

Expédié par le vendeur

Taux d'expéditions en retard Objectif : inférieur à 4 %	⚠️ 26,23 % 16 sur 61 commandes 10 jours
Taux d'annulations de commandes avant traitement Objectif : inférieur à 2,5 %	0 % 0 sur 41 commandes 7 jours

[Voir les conditions d'expédition ici](#)

[Afficher les détails](#)

Commandes Défectueuses

<

1%

Expéditions en retard

<

4%

Commandes annulées

<

2,5%

confidentiel

Une bonne expérience client



2. Actions pour assurer une bonne expérience client

2.1 Création de la page produit

Cas 1 : La fiche produit existe déjà

- Vérification des pages déjà préexistantes
- Contact du Support Vendeur si besoin de modifier la fiche produit

Cas 1 : Vous créez la fiche produit

- Qualité des produits et éligibilité à la vente internationale
- Création des listings via les codes EAN/UPC
- Amélioration des pages grâce aux alertes de qualité (images, contenu, puces...)
- Enregistrement de la marque auprès de Brand Registry
- Traduction des pages à l'étranger



2. Actions pour assurer une bonne expérience client

2.2 Logistique

Cas 1 : Vous gérez vos expédition

Paramétrage en amont

- Paramétrage des délais de préparation et d'expédition ainsi que les frais dans chaque pays
- Mise à jour de vos politiques de retours sur votre boutique

Après une commande

- Confirmation des expéditions dans les temps
- Utilisation d'emballages adaptés aux produits
- Enregistrement du numéros de suivi



Cas 2 : Vous utilisez le service **Expédié par Amazon**

- Amazon gère votre logistique

2. Actions pour assurer une bonne expérience client

2.3 Communication

Cas 1 : Vous gérez vos expédition

Messages client

- Contacter le client en amont de l'expédition (confirmation, expédition, retard...)
- Répondre sous 24h au client

Commentaires client

- Demander des commentaires sur votre service ★★★★★
- Envoyer les liens redirigeant le client directement sur la boutique du vendeur.



Cas 2 : Vous utilisez le service **Expédié par Amazon**

- Amazon gère la communication avec les clients

Livré le samedi

Votre colis a été livré.



COOLKE Mou TPU Silicone Gel Etui Coque Housse Pour Nokia Asha 230 - Noir

Vendu par : COOLKE-FR

au retour jusqu'au 9 oct. 2017

EUR 6,99

Acheter à nouveau

Suivre votre colis

Retourner l'article

Évaluer un vendeur

Commenter l'emballage

Ecrire un commentaire sur le produit

Masquer la commande

Gérer les réclamations sur Amazon



3. Comment gérer les réclamations sur Amazon?

3.1 Retirer des commentaires clients négatifs

Cas 1 : Vous gérez vos expédition

- Contacter le client, résoudre le problème et demander au client de retirer le commentaire
- Contacter le support vendeur et faire une demande de retrait de commentaire

Cas 2 : Vous utilisez le service **Expédié par Amazon**

- Amazon supprime les commentaires clients lorsqu'ils sont liés à nos services

Plus d'une semaine de retard, le livreur ne trouvait pas l'adresse, m'a contacté par téléphone avec un numéro caché!!! Comment le joindre alors pour lui expliquer la route à prendre-???

Message d'Amazon : « Cet article a été expédié par Amazon, nous assumons donc toute responsabilité concernant cette expérience de livraison ».

Obtenir de l'aide

Commandes client ou non Expédié par Amazon

Garanties dans le cadre de la réclamation A-à-z

Problème de rétrofacturation

[Demander la suppression des commentaires client](#)

Produits, offres ou stock

Prime Expédié par le Vendeur

Amazon Business (B2B)

Votre compte

Expédié par Amazon

TVA et Taxes

Autres problèmes



Supprimer les commentaires client

Nous vous encourageons vivement à résoudre les commentaires négatifs directement avec les acheteurs. En règle générale, Amazon ne supprime pas les commentaires négatifs des acheteurs, même s'ils sont injustifiés ou si le problème a été résolu.

Amazon supprime les commentaires uniquement dans les cas suivants :

- Le commentaire contient des propos obscènes.
- Le commentaire contient des informations permettant d'identifier personnellement le vendeur.
- L'intégralité du commentaire est une évaluation du produit.

Amazon barrera les commentaires dans les cas suivants :

- L'intégralité du commentaire concerne l'expédition ou le service clientèle d'une commande Expédié par Amazon.

Pour gérer ou demander la suppression d'un commentaire, accédez au [Gestionnaire des évaluations](#).

En savoir plus

- [Améliorer votre moyenne d'évaluations](#)

3. Comment gérer les réclamations sur Amazon?

3.2 Garantie A à Z (concerne les produits vendus et envoyés par des vendeurs tiers)

Contacteur le client :

- Traiter le retour client dans les 48h: accepter la demande de retour (en fournissant une adresse de retour ou une étiquette prépayée pour que le client puisse retourner le produit) ou refuser le retour s'il n'a pas lieu d'être. Vous pouvez attendre de recevoir le produit avant de rembourser le client.
- Gérer les réclamations au titre de la Garantie A à Z : si Amazon vous demande des informations additionnelles vous avez 72h pour répondre au client et/ou Amazon.
- Contester une réclamation au titre de la Garantie A à Z : si la garantie AZ est accordée au client vous avez 30 jours pour signifier votre désaccord et faire appel.

Gérer les réclamations A à Z

i **Alerte de modification des autorisations**
Nous avons récemment apporté des modifications qui réinitialisent les autorisations des utilisateurs secondaires, ce qui a empêché les utilisateurs secondaires d'exécuter des actions dans l'outil. Si vous ne parvenez pas à exécuter des actions, votre administrateur de compte principal devra vous accorder l'autorisation sous « Paramètres », « Permissions utilisateur », « Gérer les autorisations », et sélectionner le bouton radio « Afficher et modifier » pour « Rapport sur les opérations ». Reportez-vous à l'adresse <https://sellercentral.amazon.com/gp/help/help-popup.html?itemID=901> pour plus d'informations sur la modification des autorisations utilisateur

Action requise En cours de révision **Option de contestation** Tous

Recherche par numéro de commande

Accordée

Financé par le vendeur : oct. 24
Réclamation d'ici le : nov. 23
Numéro de la commande : 406-4307814-8186723
Montant de la réclamation : EUR 92.40
Date de réclamation : 25 octobre 2020



Problème client :
Le colis n'est pas arrivé
Livraison estimée : 30 septembre 2020 - 6 octobre 2020

Harry Potter, I à VII

Commentaires client : Bonjour, comme vu avec vous, comme vous n'avez plus l'article, je préfère un remboursement. Merci à vous.

[Afficher les détails de la réclamation](#)

[Contester la décision](#)

3. Comment gérer les réclamations sur Amazon?

3.3 Compte suspendu : comment rédiger un plan d'action ?

Structure du plan d'action:

- Une explication détaillée de la ou des causes des violations
- Les actions que vous avez entreprises pour régler les problèmes
- Les mesures proactives que vous avez prises pour éviter des violations similaires à l'avenir

Merci !

