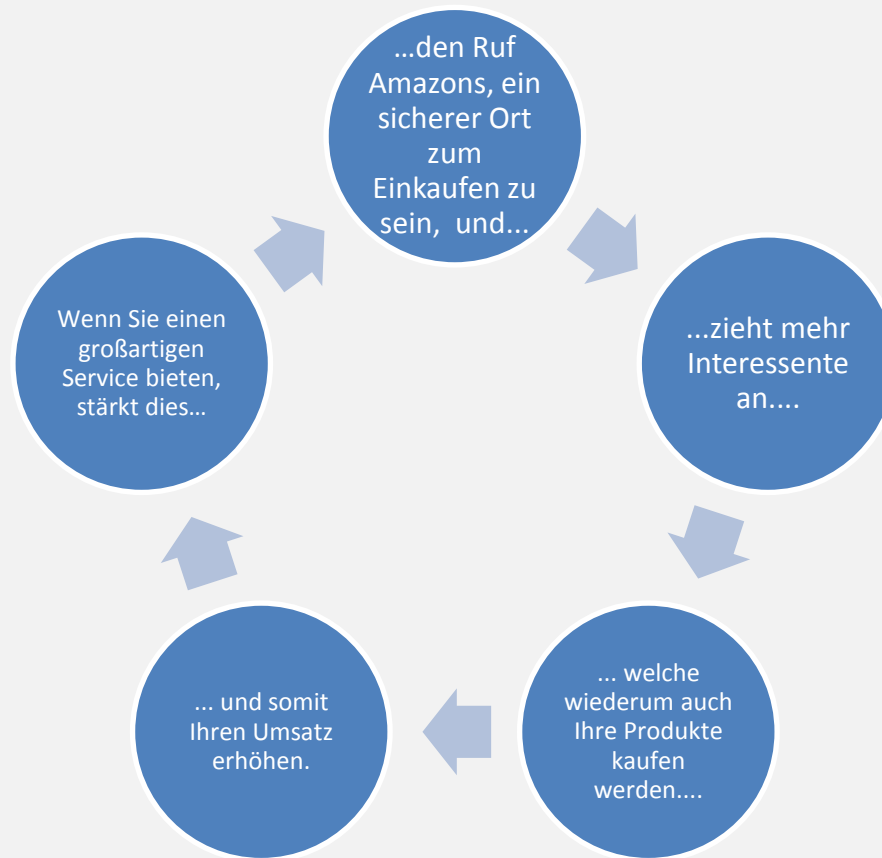


Eine gute Verkäufertätigkeit auf Amazon
beibehalten



- ❑ **Warum ist uns Ihre Verkäufertätigkeit wichtig?**
- ❑ **Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?**
- ❑ **Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?**
- ❑ **Was passiert, wenn etwas schief läuft?**
- ❑ **Wie können Sie am besten reagieren, wenn etwas schief läuft?**
- ❑ **Nützliche Hinweise**
- ❑ **Fragen & Antworten**

Eines unserer Hauptziele besteht darin, Amazon als sicherste und vertrauenswürdigste E-Commerce Seite zu erhalten.



Wie können Sie die Leistung Ihrer Verkäufertätigkeit überprüfen?

Quizz...

Als Amazon Verkäufer kennen Sie die Statistiken bzw. Werte Ihrer Verkäufertätigkeit und prüfen diese regelmäßig.

Welchen Wert sollte die „Rate an Bestellmängel“ maximal erreichen?

- 100%
- <1%
- 5 %
- Was ist das für ein Wert?

Übersicht

Gehen Sie in Seller Central zu dem Reiter „Kundenzufriedenheit“ und wählen Sie dort „Kundenstatistiken“

amazon services europe
seller central

www.amazon.de

LAGERBESTAND BESTELLUNGEN HÄNDLERSHOP BERICHTE **KUNDENZUFRIEDENHEIT** EINSTELLUNGEN

Händler:

Kundenstatistiken

Nutzen Sie die Berichte auf dieser Seite, um einen Überblick über Ihre Kundenzufriedenheit zu erhalten. [Siehe Details](#)

Leistung im Laufe der Zeit | Werte nach Produktlinie

Performance Ampel

Rate fehlerhafte Bestellungen	Stornierungsrate	Rate verspäteter Lieferungen	Verstöße gegen Richtlinien
Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details

Rate an Bestellmängel

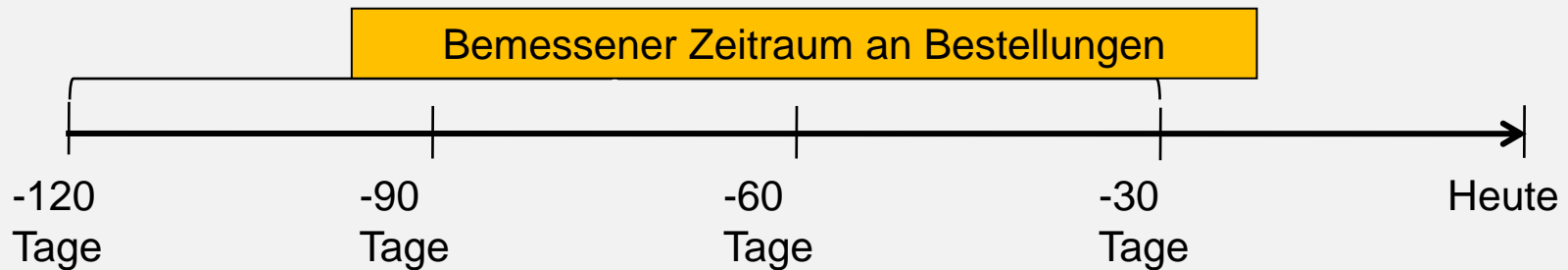
	Kurzfristig (26.07.2011 bis 24.09.2011)	Langfristig (11.06.2011 bis 09.09.2011)
Anzahl von Bestellungen	51.124	72.218
Rate an Bestellmängel [?] (Ziel: < 1%)	0,09%	0,08%
- Rate an negativem Feedback [?]	0,08%	0,08%
- Rate der geltend gemachten A-bis-Z-Ansprüche [?]	0%	0%

Ihre „Kundenstatistiken“ sollte Ihre erste Anlaufstelle sein, um einen Überblick über die derzeitigen Werte Ihrer Verkäufertätigkeit zu erhalten. Der dort dominante Wert ist die „Rate an Bestellmängel“. Dieser Wert muss unter 1% liegen.

'Rate an Bestellmängel'

Die Bestellmängelrate umfasst =

[Die Anzahl der Bestellungen, zu welchem eine negative Bewertung, ein A bis z Garantie-Antrag oder eine Rückbuchung eingereicht wurde.]
(Bestellungen, welche 120 bis 30 Tage zurückliegen)



Eine gute Verkäufertätigkeit = eine niedrige Rate an Bestellmängel (<1%)

- keine negativen Bewertungen
- keine A bis z Garantie-Anträge
- keine Rückbuchungen

Bewertungen

Bewertungen sind sowohl für Käufer wie auch uns das Aushängeschild, ob Sie ein vertrauenswürdiger Verkäufer sind.

- Erinnern Sie Ihre Käufer aktiv an eine Bewertungsabgabe.
- Reagieren Sie auf jede negative Bewertung, indem Sie den Käufer zur Problemlösung kontaktieren und mögliche Verbesserungen in Ihren Verkaufsprozess integrieren.
- Sollte das Problem gelöst worden sein, bitten Sie Ihren Käufer, die Bewertung zurückzuziehen. Käufer können Bewertungen nicht nachträglich korrigieren; sie können diese jedoch innerhalb von 60 Tagen entfernen.
- Verstoßen Bewertungen gegen die Richtlinien (beispielsweise Produktrezensionen), wenden Sie sich bitte an den Verkäuferservice von Amazon.
- Antworten Sie dem Käufer bitte immer professionell, selbst wenn die Anfrage Ihnen gegenüber wenig professionell war.
- Bitte bieten Sie keine Entschädigung für die Abgabe bzw. die Entfernung einer Bewertung an (Geschenk, Sonderrückerstattung, etc.), dies ist ein Verstoß.
- Ziehen Sie "[Versand durch Amazon](#)" in Erwägung, um Schwierigkeiten bei Liefer- und / oder Kundenserviceleistungen abzubauen bzw. zu vermeiden.

Bewertungen

LAGERBESTAND ▾ BESTELLUNGEN ▾ HÄNDLERSHOP ▾ BERICHTE ▾ KUNDENZUFRIEDENHEIT ▾ EINSTELLUNGEN ▾ Suchen LOS

Händler:

Feedback-Manager

Mit dem Feedback-Manager können Sie feststellen, wie zufrieden Ihre Kunden sind. Sie sehen Ihre kurz- und langfristigen Durchschnittswerte, die zuletzt eingetragenen Kundenbewertungen im Detail, einschließlich der Details im Abschnitt "Bestellungen verwalten" von Seller Central aufzurufen. [Weitere Informationen.](#)

- Kundenstatistiken
- Feedback
- A-bis-z-Garantieanträge
- Rückbuchungen
- Benachrichtigungen

Feedback-Bewertung: ★★★★★ 4.8 Sterne in den letzten 12 Monaten (22537 Bewertungen)

	30 Tage	90 Tage	365 Tage	Gesamt
Positiv	98% (3251)	98% (11563)	99% (22208)	99% (22217)
Neutral	1% (41)	1% (112)	1% (203)	1% (203)
Negativ	1% (18)	1% (72)		1% (126)
Anzahl	3310	11747		22546

Diese Tabelle zeigt die entsprechenden Feedback-Prozentwerte und die Feedback-Anzahl. [Sehen Sie, wie Ihr Feedback für Käufer bei Amazon angezeigt wird.](#)

Erfolgreiches Verkaufen auf Amazon erfordert Konzentration auf diese 3 Elemente

Aktuelles Feedback anzeigen

[Gesamtes Feedback anzeigen](#)

Datum	Bewertung	Kommentar	Rechtzeitig zugestellt	Artikel wie beschrieben	Kundenservice	Transaktionsnummer	E-Mail des Bewertenden	Rolle des Bewertenden
-------	-----------	-----------	------------------------	-------------------------	---------------	--------------------	------------------------	-----------------------

Keinerlei Rückmeldung auf Mails und Anrufe, erst als sich Amazon mit Ihrer Garantie-Geld-Rückerstattung eingeschaltet hat. Selbst dann nur ein lausiger Einzeiler: "Überprüfen im Warenausgang den Verbleib Ihrer Sendung." Besteller Artikel kam mit 2 Wochen Verspätung an und war dann noch nicht einmal der Renner.

1 **Ihre Antwort:** Ihre erste Lieferung ist bei DHL abhanden gekommen. Da habe ich einen Nachforschungsauftrag gestellt. Dieser dauert 5 Tage. Was soll ich denn da machen. Habe Ihnen neue Ware zu geschickt. Mal erlich was erwarten Sie fü 20€ ??? Sie können auch gerne Audi Qualität bei uns kaufen. Diese kostet 69€ . Denke aber soviel Geld wollen Sie nicht ausgeben oder?Auf Ihre Antwort bin ich gespannt.
[ANTWORT LÖSCHEN](#)

2 leider trotz Prime nicht am kommenden Tag geliefert
[ANTWORTEN](#)

Nachricht von Amazon: "Dieser Artikel wurde durch Amazon versendet. Amazon übernimmt die Verantwortung für den geleisteten Service."

1 Das war eine GROSSE Enttäuschung. Die Hülle scheint schon Vorbenutzer gehabt zu haben, d.h. sie war am Steckeranschluss beschmutzt. Displayschutz war gar nicht erst vorhanden. Bin sehr enttäuscht!!!!
[ANTWORTEN](#)

5 Lieferung kam schon einen Tag vor dem angekündigten Termin bei mir an!!! Ware in tadellosem Zustand!!! Habe an diesem Artikel nichts auszusetzen.
[ANTWORTEN](#)

Wie können Sie eine gute Leistung beibehalten?

Garantie-Anträge

A-bis-z Garantie-Anträge dienen als Schutz für Käufer, sollte eine Bestellung nicht zur Zufriedenheit des Käufers ablaufen und sich keine Einigung mit Ihnen finden lassen.

Die Bearbeitung solcher Anträge ist unparteiisch.

Garantie-Anträge werden normalerweise durch Käufer eingereicht, wenn...

- Verkäufer nicht auf Anfragen antworten.
- Kein nachverfolgbarer Versand- bzw. Zustellnachweis vorliegt.
- Unstimmigkeiten mit den Rückgaberegeln des Verkäufers bestehen.
- Verkäufer einen Artikel liefern, welcher in einer wesentlichen Eigenschaft vom beschriebenen abweicht.
- Verkäufer einen Artikel in einem von der Beschreibung abweichenden Zustand liefern.

Eine erhöhte Anzahl an A-bis-z Garantie-Anträgen kann zur Suspendierung oder Schließung Ihres Verkäuferkontos führen, daher:

- Antworten Sie zügig auf Käuferanfragen / Veranlassen Sie Rückerstattungen umgehend
- Beschreiben Sie Ihre Angebote akkurat und versenden Sie diese nachverfolgbar

Garantie-Anträge

LAGERBESTAND ▾ BESTELLUNGEN ▾ HÄNDLERSHOP ▾ BERICHTE ▾ KUNDENZUFRIEDENHEIT ▾ EINSTELLUNGEN ▾

Suchen



Händler:

A-bis-z -Garantieanträge [Weitere Informationen](#)Reaktion erwartet [?](#) | **In Bearbeitung** [?](#) | Bearbeitet [?](#) | Beantwortet [?](#) | Alle GarantieanträgeSortieren nach: [Alle Antragsinformationen ausblenden](#)

Status des Garantieantrags:

In Bearbeitung [?](#)

Bestellnummer: 028-0111012

Käufer: Wolfgang

Betrag des Garantieantrags: 222,96 €

Grund des Garantieantrags:

Artikel nicht erhaltenVoraussichtliches Lieferdatum: **Samstag, 16. Juli 2011 - Donnerstag, 21. Juli 2011**

Samsung NaviBot SR-8845 Staubsauger

Garantieantrag des Käufers: Gerät nach Gebrauch defekt- : -Sehr geehrte Damen und Herren, das Gerät ist nach ordnungsgemäßen Gebrauch defekt/ gestört. Die Rotationsbürste dreht nicht mehr. Es wurde keine Fehlermeldung angezeigt. Der Wechsel der Bürste brachte keine Verbesserung. Ich bitte um Prüfung und Reparatur im Rahmen der Gewährleistung/ Garantie. Zur Übersendung... » [weiterlesen](#)

[Bestellungen und Garantieanträge anzeigen](#)[Bestellungen und Garantieanträge ausblenden](#)[Rückstattung an Käufer](#)[Machen Sie weitere Angaben](#)[Weitere Aktionen](#)

Garantieantrag zuletzt aktualisiert

Montag, 12. September 2011 12:13:18

Garantieantrag zuletzt aktualisiert

Montag, 12. September 2011 12:13:18

Schildern Sie Ihre Version der Sachlage: Samstag, 3. September 2011 der Kunde erhält eine Paketmarke von uns. Wir werden hier überprüfen, ob es ein Schaden durch eventuelle unsachgemäße Handhabung ist. Wenn es sich um einen Defekt handelt, erhält der Kunde selbstverständlich eine Erstattung. MFG Avides Media AG

Art des Garantieantrags: Other

Unterkategorie: Sonstiges

Kommentar des Käufers: Gerät nach Gebrauch defekt- : -Sehr geehrte Damen und Herren, das Gerät ist nach ordnungsgemäßen Gebrauch defekt/ gestört. Die Rotationsbürste dreht nicht mehr. Es wurde keine Fehlermeldung angezeigt. Der Wechsel der Bürste brachte keine Verbesserung. Ich bitte um Prüfung und Reparatur im Rahmen der Gewährleistung/ Garantie. Zur Übersendung an das Kundencenter in Frankfurt benötige ich einen Sendungsschein. Mit freundlichen Grüßen, Wolfgang Ahrens

Ihre Richtlinien: [Ihre Richtlinien zu Rücksendungen und Erstattungen](#)

Betroffene Artikel: 1/1 Samsung NaviBot SR-8845 Staubsauger

Garantiebetrag: 222,96 €

Informationen zur Bestellung: 222,96 € (028-0111012-) Donnerstag, 14. Juli 2011

Käufer kontaktieren: (Wolfgang A) 29jpmv0 @marketplace.amazon.de

Lieferadresse: Wolfgang
S
Bremen,
DE 28

Versand der Bestellung: Paket 1- DHL (28654810) Freitag, 15. Juli 2011

8. Amazon hat Informationen vom Käufer angefordert
Montag, 12. September 2011
7. Stellungnahme des Verkäufers wird geprüft
Samstag, 3. September 2011
6. Verkäufer hat Stellung genommen
Samstag, 3. September 2011
5. Warten auf Antwort vom Verkäufer
Freitag, 2. September 2011
4. Amazon hat dem Verkäufer eine E-Mail gesendet
Freitag, 2. September 2011
3. Käufer hat Garantieantrag aufgegeben
Freitag, 2. September 2011
2. Paket 1 verschickt DHL
Freitag, 15. Juli 2011
1. Ursprüngliche Bestellung (028-0111012-)
Donnerstag, 14. Juli 2011

Amazon übernimmt die Verantwortung für Rückbuchungen aufgrund unberechtigten Gebrauchs, **Sie** jedoch übernehmen die Verantwortung für Rückbuchungen aufgrund mangelhafter Serviceleistungen.

Wir vertreten Sie gegenüber dem jeweiligen Bankinstitut, daher müssen Sie uns alle notwendigen Unterlagen umgehend zur Verfügung stellen.

Händler:

Rückbuchungen

Eine Rückbuchung einer Bestellung bei Amazon.de wird vom Inhaber der Karte mit der Bank des Kreditkarteninhabers angefordert. Eine Rückbuchung kann aus verschiedenen Gründen angefordert werden, z.B. bei Nicht-Erhalt der Bestellung oder bei unbefugtem Gebrauch der Karte. Weitere Informationen.

Status:

Es werden 1 bis 10 von 999 Rückbuchungen angezeigt. Wechseln zur Seite: Seite 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 von 100 [Weiter](#)

Abgabedatum	Antwort bis	Bestellnummer und betroffene Artikel	Summe	Siehe Details.	Status	Status-Details
06.10.2011	13.10.2011 22:57	302-7696132- Tamaris-TREND 1-1-22156-36, Damen, Ballerinas, Schwarz	93,82 €	Details anzeigen	Gewährt	Sie sind für diese Rückbuchung bzw. für deren Erstattung nicht haftbar.
06.10.2011	13.10.2011 20:54	303-9613352- Nike Team Präsentationanzug	38,52 €	Details anzeigen	Noch offen	Diese Rücklastschrift befindet sich in Bearbeitung. Momentan besteht kein Handlungsbedarf fuer Sie. Wir werden uns mit Ihnen in Verbindung setzen, sollten wir weitere Informationen benoetigen.
06.10.2011	13.10.2011 22:04	302-7493773- AEG CS 5000 Caffe Silenzio	219,96 €	Details anzeigen	Noch offen	Diese Rücklastschrift befindet sich in Bearbeitung. Momentan besteht kein Handlungsbedarf fuer Sie. Wir werden uns mit Ihnen in Verbindung setzen, sollten wir weitere Informationen benoetigen.

Um Rückbuchungen zu vermeiden, sollten Sie:
 Die Ware ausschließlich an die von Amazon übermittelte Versandadresse senden
 Die Ware nachverfolgbar versenden und bei hochpreisigen Artikeln, eine Auslieferung gegen Unterschrift des Empfängers veranlassen

Hauptpunkte

Um sicher zu gehen, dass Ihre Verkäufertätigkeit innerhalb des erwarteten Standards liegt, beobachten Sie bitte Ihre Werte zur Kundenzufriedenheit und halten die Rate an Bestellmängel unter 1%, indem Sie:

- ❑ **Systematisch** an die Bewertungsabgabe erinnern und professionell mit negativen Rückmeldungen umgehen.
- ❑ Aufgetretene Fragen **umgehend** lösen anstatt diese zu ignorieren bzw. in langwierige Streitigkeiten zu riskieren. Dies hilft, A-bis-z Garantie-Anträge zu vermeiden.
- ❑ **Probleme vorbeugen, indem Sie in angemessene Versandmethoden, Inventarmanagement und Kundenservice investieren!**

Was passiert, wenn etwas schief läuft?

Wurden Sie bereits von unserer Abteilung Verkäufer-Performance aufgrund Ihrer Verkäufertätigkeit kontaktiert?

- Nein
- Ja, wegen einer erhöhten Rate an Bestellmängel- (Bewertungen, Garantie-Anträge...)
- Ja, wegen Versandproblemen (Stornierungsrate, Rate verzögerter Lieferungen)
- Ja, wegen Verstößen gegen die Richtlinien (unprofessionelles Auftreten, abweichende Artikel,...)
- Ja, aber ich weiß nicht warum

	Überprüfung	Suspendierung	Schließung
Ursache?	Verkäufer mit zunehmenden Leistungsproblemen; neuer bzw. schnell wachsender Verkäufer	Anhaltende Probleme, auch nach Überprüfungen	schwerwiegende Verstöße gegen Richtlinien; keine Rückmeldung an Verkäufer- Performance
Folgen?	Ein bestimmter Prozentsatz des Guthabens wird temporär verzögert ausbezahlt	Während der Suspendierung wird das Guthaben vollständig zurückbehalten. Verkäufe sind in diesem Zeitraum nicht möglich.	Nach Sperrung eines Verkäuferkontos wird das Guthaben für 90 Tage zurückbehalten. Verkäufe sind nicht möglich.
Was wir von Ihnen erwarten?	Setzen Sie Verbesserungsmaßnahmen ein, um Ihre Werte zu verbessern	Reichen Sie bitten einen Maßnahmenplan zur Verbesserung Ihrer Leistungswerte ein. Bearbeiten Sie weiterhin vorliegende Bestellungen.	Bearbeiten Sie weiterhin vorliegende Bestellungen bzw. Rückmeldungen zu diesen.
Beispiele:	Anstieg der Bestellmängelrate; Neue oder schnell wachsende Verkäufer	Bestellmängelrate: >1% Stornierungsrate: > 2.5% Verspätungsrate: > 5%; Verstöße gegen die Richtlinien	Keine Verbesserung der Werte; Keine Rückmeldung an Verkäufer-Performance; Verstöße gegen die Richtlinien

Benachrichtigungen zu Ihrer Verkäufertätigkeit

- ❑ Sie erhalten über jede Aktion, welche wir in Ihrem Verkäuferkonto ausführen, eine Mitteilung
- ❑ In der Regel erhalten Sie mehrere Warnungen bevor wir eine einschränkende Aktion ergreifen
- ❑ Unterhalb der Mitteilung ist eine Schaltfläche „Antwort“ – diese können und sollten Sie nutzen, in dem Sie auf „Antwort“ klicken.

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface. At the top, there are navigation tabs: LAGERBESTAND, BESTELLUNGEN, HÄNDLERSHOP, BERICHTE, KUNDENZUFRIEDENHEIT, and EINSTELLUNGEN. The 'KUNDENZUFRIEDENHEIT' menu is open, showing options like Kundenstatistiken, Feedback, A-bis-z-Garantieanträge, Rückbuchungen, and Benachrichtigungen. The main content area is titled 'Leistungsbenachrichtigungen' and contains a notification from Amazon dated 09.10.2011. The notification text is as follows:

Ihr Verkäuferkonto bei Amazon.de
 Nachrichtenkopf einblenden 09.10.2011 (Vor 17 Stunden)

Guten Tag von Amazon,
 hiermit teilen wir Ihnen mit, dass wir Ihrem Verkäuferkonto die Berechtigung zum Verkauf bei Amazon entzogen haben, Gelder auf Ihrem Verkäuferkonto werden vorübergehend einbehalten.

Wir entschlossen uns zu diesem Schritt, da Ihre Rate an Bestellmängeln das Ziel von Amazon von unter 1 % nicht erreicht hat. Die Rate an Bestellmängeln setzt sich aus A-to-z Garantie-Anträgen, negativen Kundenbewertungen und Rückerstattungen zusammen.

Um Ihre Kundenstatistiken und eingegangene Benachrichtigungen von uns aufzurufen, gehen Sie in Ihrem Verkäuferkonto im Abschnitt Berichte auf "Kundenstatistiken" (<https://sellercentral.amazon.de/gp/customer-experience/summary.html>). Eine Überprüfung Ihrer Statistik kann Ihnen helfen festzustellen, aus welchen Gründen Ihre Verkaufsleistung die Zielwerte nicht erreicht hat.

Wir bitten Sie, alle offenen Bestellungen abzuschließen.

Damit wir Ihren Antrag auf eine Freigabe Ihrer Verkaufsberechtigung für die Amazon-Plattform berücksichtigen können, benötigen wir einen detaillierten Maßnahmenplan, welche Schritte Sie einleiten werden, um in Zukunft die Zielwerte zu erreichen. Wir werden diesen Plan überprüfen und entscheiden, ob wir Ihrem Verkäuferkonto die Berechtigung zum Verkauf auf Amazon.de wieder erteilen können.

Für weitere Information, wie ein Maßnahmenplan erstellt werden kann, bitten wir Sie unter "Aufhebung der Verkaufsberechtigung" im Menüpunkt "Hilfe" zu suchen. Sollten Sie innerhalb von 17 Tagen keinen detaillierten Maßnahmenplan zur Verfügung stellen, kann Ihrem Verkäuferkonto die Berechtigung zum Verkauf permanent entzogen und Gelder auf Ihrem Verkäuferkonto bis zu 90 Tagen einbehalten werden können.

Wir würden uns freuen, bald von Ihnen zu hören.

Freundliche Grüße,
 Verkäufer Performance
 Amazon.de

Bitte antworten Sie nicht auf dieses Schreiben, da die Adresse nicht zum Empfang von E-Mails eingerichtet ist. Nutzen Sie bitte unser Kontaktformular auf Amazon.de: Hilfe > Mehr in Verkaufen... > Klicken Sie in der Box Verkäufer-Support auf die Schaltfläche "E-mail schreiben" Betreff: "Antwort an Verkäufer Performance"

At the bottom of the notification, there are two buttons: 'Benachrichtigungen anzeigen' and 'Antwort', with the 'Antwort' button highlighted by a red box.

On the right side of the page, there are several summary cards:


- Status des Verkäuferkontos:** Suspensiert [?]
- Werte unter den Zielvorgaben:** Rate an Bestellmängel [?]. Kurzfristig 2,7% (with a warning icon), Langfristig 0%. Ziel < 1%. Alle Werte anzeigen.
- Hilfeseiten zum Thema:**
 - Wieso wurde mein Verkäuferkonto suspendiert?
 - Was kann ich tun, damit ich weiter bei Amazon verkaufen kann?
 - Wie erstelle ich einen Maßnahmenplan?

Suspendierung aufgrund von Performance-Problemen

Performance Ampel

Rate fehlerhafte Bestellungen	Stornierungsrate	Rate verspäteter Lieferungen	Verstöße gegen Richtlinien
			
Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details	Siehe Details

Rate an Bestellmängel

	Kurzfristig (26.07.2011 bis 24.09.2011)	Langfristig (11.06.2011 bis 09.09.2011)
Anzahl von Bestellungen	0	23
Rate an Bestellmängel [?] (Ziel: < 1%)	0%	8,7% 
- Rate an negativem Feedback [?]	0%	0%
- Rate der geltend gemachten A-bis-Z-Ansprüche [?]	0%	8,7%
- Servicerückstellungsrate [?]	0%	0%

Aktuelle Kundenstatistikdaten

	7 Tage (02.10.2011 bis 09.10.2011)	30 Tage (09.09.2011 bis 09.10.2011)	90 Tage (11.07.2011 bis 09.10.2011)
Anzahl von Bestellungen	0	0	0
Stornorate vor Erfüllung [?] (Ziel: < 2,5%)	0%	0%	25%
Rate verspäteter Lieferungen [?] (Ziel: < 5%)	0%	0%	0%
Erstattungsrate [?]	0%	0%	0%

Dieser Verkäufer hatte schwerwiegende Probleme in Bezug auf den Versand von Bestellungen. Dies wiederum löste vermehrt A-bis-z Garantie-Anträge aus. Welche wiederum die Bestellmängelrate auf eine nicht akzeptable Höhe ansteigen ließ..

Der Verkäufer hätte folgende Eigeninitiativen ergreifen sollen:

- 1) Die Urlaubseinstellungen aktivieren, um den Rückstau an vorliegenden Bestellungen aufzuarbeiten.
- 2) Die betroffenen Käufer über die Verzögerungen informieren

Schließung aufgrund von Verstößen gegen Richtlinien

1

!!!!!!!warnung!!!!!! hab ein wave board bestellt und bekam statt ein grünes ein rosa rotes !!!! sollte für meinen sohn ein geburtstags geschenk sein antwortete nicht auf meine mails und und hat zudem auch noch sehr blöde öffnungszeiten so das ich keine chance hatte auf zurück erstattung oder neues wave board nein nicht noch einmal da sind über 30€ futsch gewesen

ANTWORTEN

1

Falsche Farbe geliefert und wir sollten auf eigene Kosten zurück schicken!!!

ANTWORTEN

1

Leider ein Board bekommen welches nicht im entferntesten dem Bild ähnelt. Müsste man doch dabei schreiben wenn man evtl. ein anders farbiges kriegt....

ANTWORTEN

1

ACHTUNG!! VORSICHT!! VERKÄUFER HANDELT MIT BILLIG-IMITATEN! Nur die Galeriebilder sind Originale. Gesendet wir unbrauchbare ware!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

ANTWORTEN

1

fünf e-mails und mehrere aufforderungen durch amazon waren nötig, um die fehlende ware nach wochen nachgeschickt zu bekommen. statt freude über ein neues produkt erstmal mehrfach ärger. hat für mich mit seriösem verkaufsverhalten nichts zu tun ! schade.

ANTWORTEN

In diesem Beispiel liegen mehrere Verstöße gegen Richtlinien, als auch Performance-Probleme vor:

- Die Artikel weichen von der Produktdetailseite bzw. vom gewählten Zustand ab
- Rückgabe und Rückerstattungsrichtlinien werden ignoriert
- Bestellungen wurden verspätet bzw. nicht versendet
- Ineffizienter bzw. nicht vorhandener Kundenservice

Schließung aufgrund von Verstößen gegen Richtlinien

Meinen Sie, dass die erste Rückantwort als Maßnahmenplan ausreichend ist?

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich bin seit fast 20 Jahren Kaufmann und ich und meine Mitarbeiter halten uns an alle gesetzlichen und moralischen Regeln. Ich gehe davon aus, daß es sich hier um einen Irrtum handelt. Bitte teilen Sie mir dringend mit () um welchen Artikel es hier in Ihrer Nachricht geht. Ich kann für alle Artikel sofort Einkaufsrechnungen und Belege legen.

Sich häufende Hinweise für Kundenunzufriedenheit zu ignorieren ist kein Maßnahmenplan

Meinen Sie, dass die zweite Rückantwort als Maßnahmenplan ausreichend ist?

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir sind seit so vielen Jahren aktiv auf Amazon und Ihre Suspendierung bedeutet einen tiefen Einschnitt in unser Geschäft. Es würde auf jeden Fall bedeuten, daß wir mindestens 2 Vollzeitmitarbeiter entlassen müssten. Deswegen finden Sie es sich auch nur fair, wenn ich etwas genauer erfahren könnte, worin der Grund für Ihre Handlung liegt. Wie gesagt kann ich zu jedem einzelnen Artikel Handelsrechnungen vorliegen.
Wir arbeiten mit den meisten Lieferanten/ Herstellern seit über 10 Jahren zusammen. Dies macht etwa 90% unserer Tätigkeit aus (diese Lieferanten sind namhafte Unternehmen wie , sowie Verwertungen von). Dabei sind Artikel die einen Top10 Rang (z.Bsp. bei) innehaben und nur von uns bedient werden.
Bei 10% unserer Tätigkeit beschäftigen wir uns mit aktuellen Trendartikeln, die wir kurzfristig von Importeuren in Deutschland und einem spanischen TV-Shop beziehen. Sollten sich Ihre Bedenken auf diesen (kleinen) Teil unseres Sortimentes beziehen, würden wir dies sofort komplett aus unserem Programm nehmen und uns in Zukunft nur noch auf unser Grundsortiment fokussieren. Sie sehen an unserem Rating, daß wir schnell und zuverlässig liefern. Es kann also nicht daran liegen. Sie können mich gerne telefonisch erreichen unter oder ab 8.00 - 13.00 im Büro unter

Der Verkäufer las eindeutig weder die Käuferbewertungen noch deren Anfragen

Vage Erklärungen, welche nicht die Ursachen ansprechen bzw. deren Behebung.

Wie können Sie am besten reagieren, wenn etwas schief läuft?

Ein Maßnahmenplan sollte folgendes (nicht) enthalten:

- ❑ Sagen Sie nicht, dass Sie nicht wissen, dass Ihr Verkäuferkonto suspendiert wurde:
Sie sollten Ihre Werte zur Kundenzufriedenheit täglich prüfen
- ❑ Die Schuld auf andere schieben (z. B. Käufer, Zulieferer, etc):
Ihr Verkäuferkonto unterliegt Ihrer Verantwortung
- ❑ Leiten Sie Details Ihrer Analyse bezüglich der Ursachen aufgetretener Probleme weiter:
Dies zeigt uns, dass Sie die Grundursachen verstanden haben und diese zu lösen wissen
- ❑ Teilen Sie uns alle Maßnahmen mit, wie Sie zukünftig ein Wiederauftreten dieses Problems vermeiden werden:
Dies zeigt uns, dass Sie die Situation ernst nehmen. Ein einfaches „Problem gefunden und gelöst, wird nicht wieder vorkommen“ ist nicht ausreichend!

Hauptpunkte

- ❑ Ergreifen Sie umgehend angemessene Maßnahmen, um Probleme mit Ihren **Käufern**, welche durch Ihre Performance-Probleme betroffen sind, zu lösen (beispielsweise Rückerstattungen)
- ❑ Ergreifen Sie umgehend angemessene Maßnahmen, um Ihre **Prozesse**, welche zu diesen Performance-Problemen führten, entsprechend zu korrigieren und eine Wiederholung dieser Ursachen zu vermeiden
- ❑ **Sollte die Implementierung Ihrer Verbesserungsmaßnahmen nicht umgehend umzusetzen sein, erwägen Sie bitte, Ihre Listungen solange offline zu nehmen (z.B. durch die Urlaubseinstellung), bis Sie wieder die Kontrolle über die Situation erlangt haben (beispielsweise bei Problemen bei der Inventurverwaltung oder Preisauszeichnung oder aber bei Wasserschäden im Lager).**
- ❑ Bitte antworten Sie **grundsätzlich** und **zeitnah** auf Benachrichtigungen und Anfragen von Amazon. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Anliegen in Ihrem Sinne erfolgreich umgesetzt werden kann.

- [Messung der Verkäuferleistung](#): Erklärungen zu den einzelnen Wertungsbereichen
- [Praxis-Tipps für Verkäufer](#): Meilensteine zum erfolgreichen Verkaufen auf Amazon
- [Tipps für die Weihnachtssaison](#)
- [Anzeigen der Kundenbewertungen](#): Übersicht zu “Bewertungen”
- [A-bis-z-Garantie](#): Übersicht zu “A-bis-z Garantie” und “Rückbuchungen”
- [Webinar Aufnahmen](#): Unsere Seite zu Einladungen und Aufzeichnungen über Webinare.

Bitte vergessen Sie nie, dass das wichtigste die Zufriedenheit Ihrer Kunden ist.

Wir wünschen Ihnen einen hervorragenden Weihnachtsumsatz!

<http://services.amazon.de/>