



Informe 2020 sobre Colaboradores Comerciales Europeos de Amazon



Publicado en julio de 2021

Índice

Introducción	3
Inversión y crecimiento en Europa	4
Empoderando a las pequeñas y medianas empresas	6
Vender en Amazon	9

Introducción

En Amazon, nos enorgullece ayudar a nuestros colaboradores comerciales europeos a hacer crecer su negocio, facilitándoles la venta online y la expansión internacional, desde su ciudad natal a todo el mundo.

Nuestro éxito depende del éxito de nuestros colaboradores comerciales. Más de la mitad de todo lo que se compra en Amazon es vendido por terceros, muchos de los cuales son pequeñas y medianas empresas (pymes).

En 2020, 185 000 pymes europeas vendieron más de 1800 millones de productos en nuestras tiendas (frente a 1300 millones en 2019). Con acceso a millones de clientes de Amazon en todo el mundo, las pymes europeas registraron más de 12 500 millones de euros en ventas de exportaciones, vendiendo de media más de 3400 productos por minuto. Hasta la fecha, las pymes europeas han creado más de medio millón de puestos de trabajo en sus respectivos países.

Este informe ofrece datos sobre nuestra relación con los colaboradores comerciales europeos: cómo hemos invertido en su crecimiento y cómo los apoyamos para vender en Amazon.

La cultura centrada en el cliente que caracteriza a Amazon, se extiende también a la relación con nuestros colaboradores comerciales. Por ello, solemos buscar opiniones que permitan mejorar nuestras políticas, procedimientos y herramientas y asegurarnos de que Amazon sea un espacio de éxito para los colaboradores comerciales, donde los clientes puedan disfrutar de una amplia selección de productos.

En 2020, invertimos aproximadamente 2800 millones de euros en logística, herramientas, servicios, programas y formación para ayudar a nuestros colaboradores comerciales europeos, y contamos con un equipo global, formado por más de 10 000 personas, dedicado a ayudar a los colaboradores comerciales a desarrollar su negocio cada día.

Trabajamos constantemente para mejorar nuestros servicios y queremos asegurarnos de que nuestros colaboradores comerciales puedan utilizarlos sin problemas. Nuestro objetivo es hacer que la experiencia de vender en Amazon sea lo más satisfactoria y fluida posible de manera que las pymes europeas puedan seguir creciendo con Amazon en Europa y en todo el mundo.



Gracias,

Xavier Flamand

Director, EU Seller Services, Amazon

Sección 1:

Inversión y crecimiento en Europa



Inversión y crecimiento en Europa

En Amazon hemos trabajado con colaboradores comerciales europeos a lo largo de casi 20 años y respaldar su éxito es fundamental para nuestro negocio. En 2020, hemos ofrecido nuevas herramientas y servicios innovadores, invirtiendo en logística local y expandiendo nuestras tiendas en Europa.

Tenemos más de 60 instalaciones de logística en Europa, incluyendo centros logísticos, centros de distribución y estaciones logísticas. Hemos aumentado los metros cuadrados de nuestra red en un 50 % en 2020, y continuamos abriendo nuevos centros en toda Europa.

En 2020, más de 80 000 pymes europeas optaron por beneficiarse de Logística de Amazon (Fulfillment by Amazon, FBA). Con Logística de Amazon, los colaboradores comerciales pueden almacenar productos en nuestros centros logísticos, y, cuando reciban un pedido, nosotros los recogeremos, empaquetaremos, enviaremos y ofreceremos el servicio de atención al cliente.

También hemos lanzado Amazon.nl y Amazon.se, lo que facilita a los clientes holandeses y suecos escoger y comprar millones de productos y permite que los colaboradores comerciales europeos lleguen a nuevos clientes en estos países.

Opinión de los expertos

Esto es lo que dicen los principales expertos en pequeñas empresas sobre el éxito de las pymes europeas que venden en línea:



«El aspecto digital puede ser un verdadero activo para las empresas locales. La experiencia del confinamiento ha acelerado la transformación de las actividades y ha mostrado la utilidad económica y social de la tecnología digital. Nuestros estudios muestran que las tiendas físicas que han desarrollado un servicio de venta online están viendo un impacto positivo en su actividad».

- Marc Lolivier, delegado general de la Federación de comercio electrónico y ventas online (Francia)

«La pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto la urgencia de la digitalización de los canales de venta de muchas pymes para seguir siendo competitivas. En este sentido, el impulso de las exportaciones en el canal digital se erige como motor clave para la recuperación económica».

- Joan Romero, consejero delegado de ACCIÓ, Agència per la Competitivitat de l'Empresa (España)



«Cuando miramos hacia el futuro, vemos que equipar a las pequeñas empresas con las habilidades y los recursos que necesitan para aprovechar el comercio digital será un componente vital del éxito de nuestra recuperación económica».

- Tej Parikh, economista jefe del Institute of Directors (Reino Unido)

Sección 2:

Empoderando a las pequeñas empresas



Empoderando a las pequeñas empresas

Muchos colaboradores comerciales son emprendedores que están dando sus primeros pasos en la venta online y quieren hacer crecer su negocio con Amazon. Mantenerse al día con las tendencias del comercio electrónico, los cambios normativos y las nuevas funciones de Amazon pueden ser un desafío para ellos, por lo que ofrecemos una amplia gama de recursos para guiarlos hacia el éxito.

Herramientas de negocio

En 2020, ofrecimos más de 250 nuevas herramientas y servicios para ayudar a los colaboradores comerciales a lanzar nuevos productos, optimizar sus páginas de producto y expandirse en Europa y a nivel mundial. Estas innovaciones incluyeron mejoras en las herramientas de facturación y cálculo del IVA, que permitieron a los colaboradores comerciales europeos automatizar la creación de más de 1400 millones de documentos de facturación. También cabe destacar las Recomendaciones Personalizadas de Logística de Amazon, que utilizan el aprendizaje automático para ofrecer a los colaboradores comerciales sugerencias a medida sobre qué productos deben añadir a Logística de Amazon para acelerar su crecimiento en Amazon.

También en 2020, lanzamos Amazon Brand Analytics que ayuda a empresas y emprendedores a tomar decisiones estratégicas sobre su cartera de productos y actividades de marketing. Esto se hace a través de cinco informes principales que incluyen términos de búsqueda, comparación de artículos y comportamientos de compras recurrentes. Finalmente, con nuestra nueva solución de cálculo y análisis de publicidad, Amazon Attribution, proporcionamos a los colaboradores comerciales información sobre cómo influyen sus campañas en buscadores, redes sociales, formatos display, vídeo y e-mail marketing en las compras y el rendimiento de sus ventas en Amazon.

Herramientas formativas

En 2020, continuamos con nuestra tarea de mantener informados a nuestros colaboradores comerciales, ofreciéndoles consejos sobre cómo optimizar su experiencia de venta en Amazon, así como actualizaciones sobre nuevos requisitos y políticas regulatorias (incluyendo información sobre el Brexit y los cambios en el IVA). Esto se llevó a cabo a través de comunicados y noticias periódicas en nuestra herramienta Seller Central, en los foros de colaboradores comerciales, con el envío de newsletters y en nuestra aplicación para colaboradores comerciales.

Además, nuestra Seller University ayudó a los colaboradores comerciales europeos a manejar con destreza las herramientas de Amazon y les apoyó a la hora de hacer crecer sus negocios ofreciendo cursos sobre más de 1800 temas, que incluyeron: cómo comenzar a vender en Amazon, cómo funciona Logística de Amazon y consejos publicitarios para propietarios de marcas. Los colaboradores comerciales han visto este contenido en más de 800 000 ocasiones durante 2020.

Apoyando a las pequeñas y medianas empresas

Nos orgullece haber podido apoyar a nuestros colaboradores comerciales y clientes ante los retos que ha supuesto la COVID-19. Los clientes pudieron hacer pedidos y recibir lo que necesitaban durante la pandemia y nuestros colaboradores comerciales, en muchos casos, pudieron mantener sus negocios abiertos, adaptándose a la venta online, e incluso pudieron hacer crecer su negocio. Para apoyar a las pymes europeas financiamos la promoción para clientes «Gasta 10 € y obtén 10 €» durante la celebración de Prime Day 2020, lo que les ayudó a generar más de 750 millones de euros en ventas en las dos semanas previas al evento.

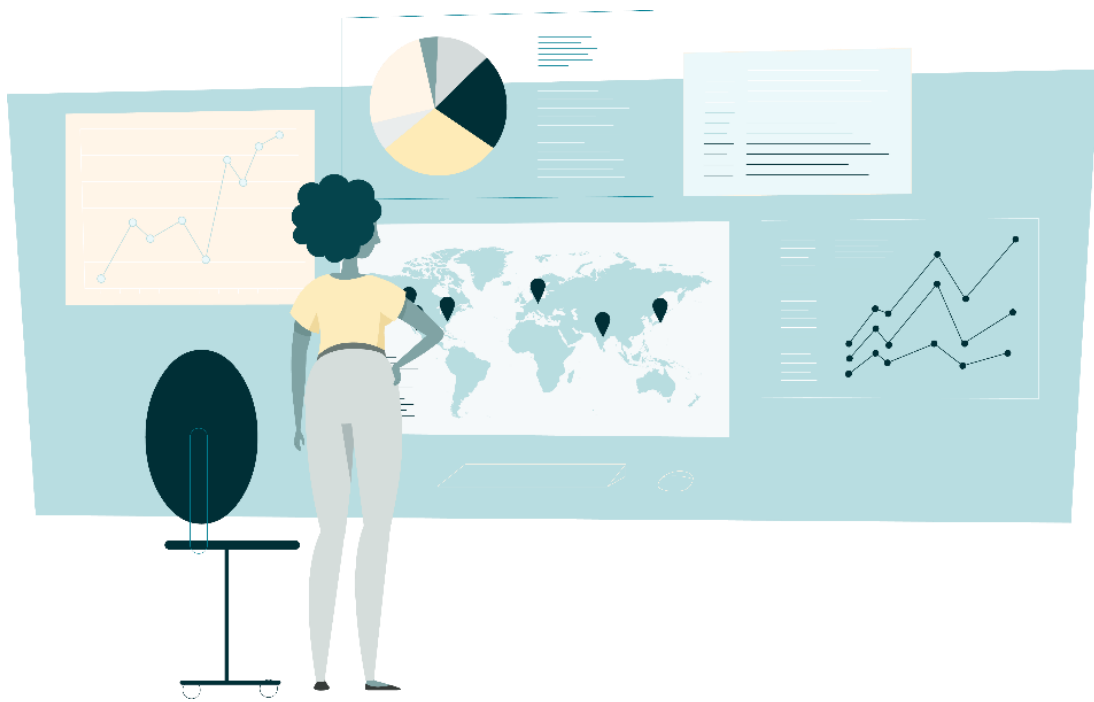
También apoyamos a miles de empresas en toda la UE con exenciones a las tarifas de almacenamiento de Logística de Amazon, mientras que Amazon Launchpad, un programa que muestra productos de vanguardia de start-ups y empresas emergentes, ofreció una exención continua en las tarifas, además de formación online sobre gestión financiera, marketing y otros temas.

En octubre de 2020 lanzamos nuestro programa Climate Pledge Friendly, que ayuda a los clientes a descubrir y comprar productos con certificaciones de sostenibilidad. Los colaboradores comerciales pueden mostrar su compromiso con la conservación del medioambiente identificando productos con certificaciones de sostenibilidad aptas, como Fairtrade International o Carbon Neutral de Carbon Trust, para obtener nuestra insignia Climate Pledge Friendly.

Finalmente, invertimos más de 600 millones de euros en todo el mundo para proteger nuestras tiendas del fraude y el abuso. Como resultado, hemos protegido las marcas de los colaboradores comerciales y ayudado a garantizar que los clientes solo encuentren productos auténticos en nuestra tienda. También lanzamos, en 2020, nuestro Intellectual Property Accelerator (IP Accelerator) en Francia, Alemania, Italia, España, Países Bajos y el Reino Unido, para facilitar que los colaboradores comerciales europeos registren sus marcas y las protejan a medida que hacen crecer su negocio.

Sección 3:

Vender en Amazon



Vender en Amazon

Cuando venden en Amazon, los colaboradores comerciales acceden a una información muy completa sobre el tráfico de clientes en nuestra tienda, aprovechan la escala y la eficiencia de costes de Amazon y acceden a una gran cantidad de análisis que les ayuden a hacer crecer su negocio. Contamos con un equipo global de más de 10 000 miembros dedicados a mejorar la experiencia de nuestros colaboradores y ayudarlos a desarrollar su negocio cada día.

A la hora de innovar y mejorar la experiencia de venta en Amazon, comenzamos por escuchar lo que nos dicen nuestros colaboradores comerciales. Nuestros estudios de opinión de los colaboradores comerciales buscan conocer la valoración que hacen sobre nuestras funciones y procesos, preguntándoles a través de una breve encuesta cada vez que inician sesión en su cuenta de colaborador comercial. También hacemos encuestas específicas y organizamos talleres interactivos con nuestros equipos. Además, analizamos las distintas interacciones con los colaboradores comerciales para detectar y corregir errores y mejorar nuestro contenido y procesos de asistencia a los colaboradores.

Creamos nuevas herramientas que dan respuesta a las necesidades de los colaboradores comerciales. Un ejemplo de esto sería el nivel del estado de la cuenta, que ayuda a los colaboradores comerciales a resolver de manera proactiva las infracciones de las políticas para evitar que sus negocios se vean interrumpidos. También lanzamos en 2020 el Panel de control de calidad de páginas de producto, que ofrece a los colaboradores comerciales acceso a procesos guiados de resolución de problemas que los ayudan a mejorar dichas páginas y optimizar la visibilidad de dichos productos.

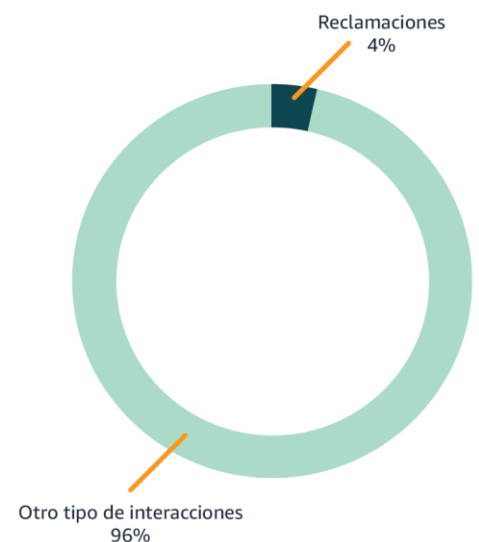
Contactos y asistencia para colaboradores comerciales

Cuando los colaboradores comerciales europeos necesitan asistencia o información específica sobre nuestras herramientas y servicios, tienen acceso a equipos de soporte y de gestión de cuentas ofrecidos en 10 idiomas diferentes. Hemos creado numerosas herramientas de ayuda autogestionadas para que nuestros servicios sean tan fáciles de usar como sea posible y para que los colaboradores comerciales puedan resolver problemas de manera rápida y eficiente.

Nuestro equipo está preparado para ayudar a los colaboradores comerciales a gestionar su día a día, lo que incluye ayudarles a afrontar los cambios producidos como consecuencia de la COVID-19, del Brexit o de la legislación del paquete sobre mercancías y el impuesto sobre las ventas digitales del Reino Unido.

Los colaboradores comerciales pueden contactarnos de diversas formas, incluyendo correo electrónico, teléfono y chat. En 2020 tuvimos más de siete millones de interacciones y comunicaciones con nuestros colaboradores comerciales europeos. Muchas comunicaciones tenían como objetivo buscar asesoramiento, formación y soporte con nuestras herramientas, procesos y programas. Estas consultas incluyeron preguntas sobre la creación de páginas de productos, información sobre el registro en programas como Registro de Marcas de Amazon y los requisitos de peso y dimensiones de Logística de Amazon.

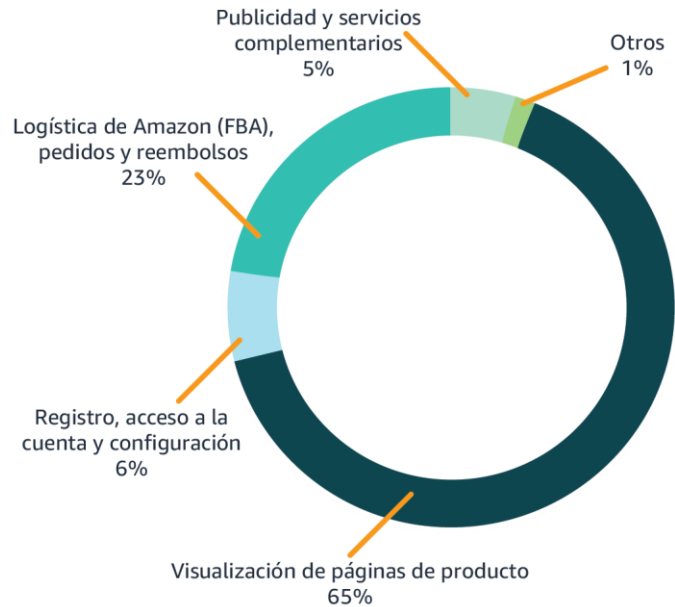
Los colaboradores comerciales también se comunican con nosotros cuando no están satisfechos con nuestros servicios o no están de acuerdo con nuestras políticas o decisiones. En 2020, este tipo de comunicaciones representó menos del 4 % de todas las interacciones por parte de los colaboradores comerciales europeos (con un total de 284 577 contactos).



Los cinco temas principales que motivaron esas reclamaciones de los colaboradores comerciales fueron: La visualización de páginas de producto (65 %); Logística de Amazon (FBA), pedidos y reembolsos (23 %); registro, acceso a la cuenta y configuración (6 %); y publicidad y servicios complementarios (5 %).

En 2020, se revisaron y resolvieron en menos de 24 horas el 68 % de esas reclamaciones. Nuestro tiempo medio de proceso fue de 3,7 días. En el 90 % de los casos, resolvimos la reclamación de manera satisfactoria para el colaborador comercial.

Si los colaboradores comerciales siguen insatisfechos con una decisión de Amazon, una vez que nuestros equipos de soporte se la han comunicado, pueden acudir a un proceso de mediación independiente, facilitado por el Centro para la Resolución Efectiva de Disputas (más información [aquí](#)). Amazon revisa todos los casos de mediación e intenta resolverlos antes de que comience el proceso de mediación formal, lo que ahorra tiempo y dinero a los colaboradores comerciales.



En 2020, los colaboradores comerciales europeos presentaron 74 solicitudes de mediación. Amazon resolvió 58 de ellas a favor de los colaboradores comerciales antes de llegar al proceso de mediación. En 13 casos, los colaboradores comerciales recibieron información sobre cómo iniciar la mediación, pero optaron por no seguir adelante con el proceso. En dos de tres casos que accedieron a la mediación, el mediador estuvo de acuerdo con la decisión de Amazon. Finalmente, de las 74 solicitudes de mediación, solo un caso pasó a mediación; en este caso, el mediador recomendó que cambiáramos nuestra decisión, lo cual hicimos.

Más información

En 2021 y en adelante, continuaremos apoyando e invirtiendo en nuestros colaboradores comerciales europeos, proporcionándoles las herramientas que necesitan para crear negocios de éxito capaces de vender en Europa y el mundo.

Para obtener más información sobre cómo apoyamos a las pequeñas y medianas empresas y protegemos las marcas, lee nuestro [Informe 2021 sobre el impacto de las pymes europeas](#) y nuestro [Informe 2020 de protección de marcas](#).

