



Report 2021 sui Nostri Partner di Vendita Europei



Publicato a luglio 2022

Introduzione

Siamo fieri di aiutare i nostri partner di vendita europei ad avere successo, rendendo semplice per loro vendere online ed espandere le loro attività dalla loro città di origine verso tutto il mondo.

Il nostro successo dipende dal successo dei nostri partner di vendita: più della metà di tutti gli articoli acquistati su Amazon sono venduti da venditori terzi, molti dei quali sono piccole e medie imprese (PMI).

Questo report presenta degli approfondimenti sulle nostre relazioni con i partner di vendita europei: come abbiamo investito nella loro crescita e come li supportiamo nelle loro vendite su Amazon.

Lavoriamo costantemente per migliorare e vogliamo essere sicuri che i nostri partner di vendita possano usare i nostri servizi senza alcuna interruzione. Il nostro obiettivo è rendere l'esperienza di vendita su Amazon quanto più possibile piacevole e senza problemi, in modo che i nostri partner di vendita possano continuare a crescere con Amazon in Europa e in tutto il mondo.

Investimenti e crescita in Europa

Il primo investimento di Amazon in Europa risale a oltre 20 anni fa. Nel corso degli anni abbiamo investito ingenti capitali nella costruzione di una rete di attività che oggi tocca 20 paesi membri dell'Unione Europea e il Regno Unito.

Solo nell'ultimo decennio (2010-2020) abbiamo destinato oltre 100 miliardi di euro alla crescita di Amazon nell'UE e nel Regno Unito. Considerando gli investimenti complessivi in Europa più il nostro contributo al prodotto interno lordo (PIL), le stime parlano di un totale superiore a 200 miliardi di euro su base paneuropea dal 2010.

Questi investimenti hanno permesso ad Amazon di posizionarsi anche come uno dei principali datori di lavoro europeo. Oggi impieghiamo oltre 200.000 persone a tempo indeterminato in Europa – e il numero è nettamente superiore se si includono i lavoratori stagionali. Siamo molto orgogliosi di come abbiamo contribuito a generare posti di lavoro di qualità per così tante persone: solo nel 2021, abbiamo creato 65.000 nuovi posti di lavoro a tempo indeterminato in Europa.

Abbiamo 70 centri di distribuzione in tutta Europa e abbiamo più che raddoppiato la nostra capacità logistica nel 2021. Oltre 240.000 piccole e medie imprese europee vendono su Amazon e oltre 110.000 hanno usufruito del servizio di Logistica (FBA). Attraverso FBA, i nostri partner di vendita possono depositare i propri prodotti nei nostri centri di distribuzione e delegare ad Amazon il prelievo, il confezionamento, la spedizione e l'assistenza ai clienti.

Sempre nel 2021, Amazon ha investito oltre 900 milioni di dollari e impiegato oltre 12.000 persone a livello globale – compresi esperti di Machine Learning, sviluppatori software e investigatori specializzati – con l'incarico di proteggere clienti, brand, partner di vendita e il nostro store da contraffazioni, frodi e altre forme di abuso.

Siamo entusiasti di continuare a investire in Europa, di lavorare con le piccole imprese europee e di offrire ai clienti europei un'esperienza d'acquisto superiore a ogni aspettativa.

Sezione 1:

Supporto alle piccole imprese



Supporto alle piccole imprese

Molti partner di vendita sono imprenditori che stanno sperimentando e costruendo le loro imprese con Amazon. Restare aggiornati con le tendenze dell'e-commerce, i cambiamenti delle normative e le nuove funzionalità di Amazon può essere complesso. Per questo motivo offriamo un'ampia gamma di risorse per guidarli verso il successo.

Strumenti per il business e la formazione

Nel 2021, abbiamo fornito nuovi strumenti e servizi per aiutare i nostri partner di vendita a lanciare nuovi prodotti, ottimizzare il loro catalogo e ampliare il raggio delle proprie attività in Europa e nel mondo.

Nel corso del 2021 abbiamo costantemente informato i nostri partner di vendita con consigli su come ottimizzare la propria esperienza di vendita su Amazon e aggiornamenti sulle politiche e i nuovi requisiti normativi tramite notifiche su Seller Central, forum per venditori, newsletter e la nostra app dedicata.

La nostra Seller University ha aiutato i partner di vendita europei a padroneggiare gli strumenti di Amazon e a far crescere la loro attività offrendo corsi su centinaia di argomenti, tra cui come iniziare a vendere su Amazon, come funziona il servizio di Logistica di Amazon e consigli pubblicitari per i titolari dei marchi.

Amazon ha lanciato anche due nuovi programmi di Logistica – FBA Liquidations e FBA Grade and Resell – progettati per semplificare per le aziende che vendono su Amazon la rivendita dei prodotti resi dai clienti e delle scorte in eccesso, dando così a più prodotti una seconda vita.

Nell'ambito del nostro servizio di serializzazione dei prodotti [Transparency](#), abbiamo lanciato una nuova funzionalità di tracciamento che consente ai brand di seguire i prodotti nei canali di distribuzione e di ottenere dati analitici approfonditi sui resi dei clienti. Questo servizio consente ai brand di visualizzare i trend nei difetti dei prodotti a livello di fabbrica o nei singoli lotti di produzione, e di risolverne le cause.

Inoltre, abbiamo continuato a fornire strumenti dedicati in risposta a specifiche esigenze dei nostri partner di vendita: per esempio, Valutazione Stato dell'Account (Account Health Rating), che aiuta i partner di vendita a contrastare proattivamente le violazioni delle politiche, evitando onerose interruzioni del business; e Dashboard della qualità delle offerte (Listing Quality Dashboard), che dà accesso a workflow guidati per la risoluzione dei problemi al fine di migliorare l'offerta e ottimizzare la reperibilità (*discoverability*) dei prodotti.

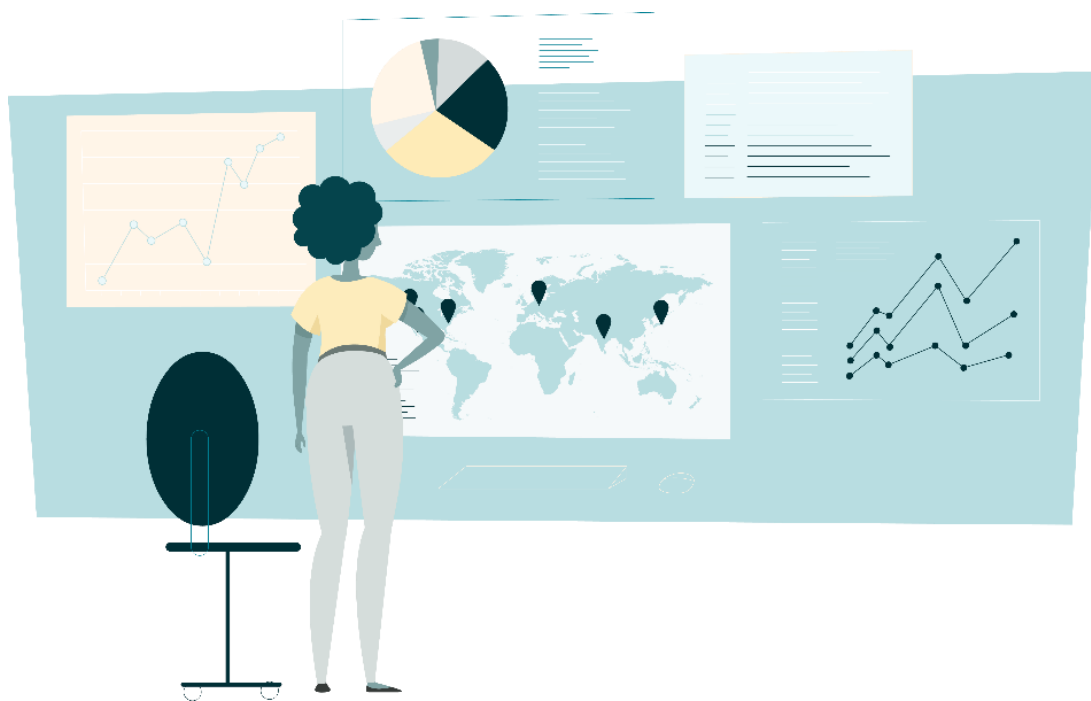
A supporto delle piccole e medie imprese

Molte imprese europee hanno sperimentato la vendita online per la prima volta dopo la pandemia di COVID-19. Abbiamo investito oltre 7 milioni di euro in programmi di digitalizzazione a sostegno degli imprenditori europei nel Regno Unito e in Germania, Francia, Italia e Spagna, in collaborazione con circa 30 partner locali. Questo investimento ha permesso a oltre 350.000 imprese europee di iniziare a vendere online, sia su Amazon che altrove.

Nel 2021, Amazon ha annunciato il lancio degli Amazon Launchpad Innovation Awards, un concorso gratuito ideato per aiutare le startup europee emergenti e innovative. In palio il titolo di "Startup of the Year" e un premio di 100.000 euro. L'iniziativa testimonia dell'impegno di Amazon a sostenere i brand emergenti e a stupire favorevolmente i clienti con un ventaglio di prodotti d'avanguardia.

Per ulteriori informazioni sul sostegno di Amazon per le piccole e medie imprese e la protezione dei marchi, visitare la [pagina dedicata alle piccole imprese su About Amazon](#) e consultare il nostro [Report 2021 sulla protezione dei marchi](#).

Sezione 2: Vendere su Amazon



Vendere su Amazon

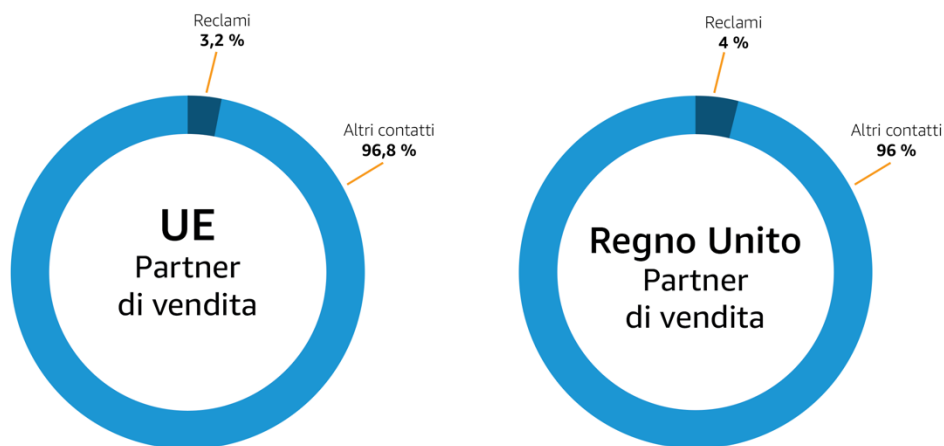
Vendendo su Amazon, i partner di vendita possono intercettare enormi volumi di traffico di clienti, sfruttare le efficienze di scala e costi di Amazon e accedere a una gran quantità di dati e analisi. Abbiamo un team globale dedicato di migliaia di persone focalizzato nel migliorare l'esperienza dei partner di vendita su Amazon e aiutarli a condurre le loro attività quotidiane.

Quando innoviamo per migliorare l'esperienza di vendita su Amazon, iniziamo ascoltando i nostri partner di vendita. I nostri programmi di analisi del punto di vista dei partner di vendita chiedono il feedback sulle nostre funzionalità e i nostri processi, proponendo dei sondaggi ai nostri partner di vendita quando effettuano l'accesso al loro account, condividendo sondaggi ad hoc e ospitando workshop interattivi con i nostri team. Analizziamo inoltre i contatti dei partner di vendita per rilevare e risolvere errori e migliorare i nostri contenuti e processi di aiuto.

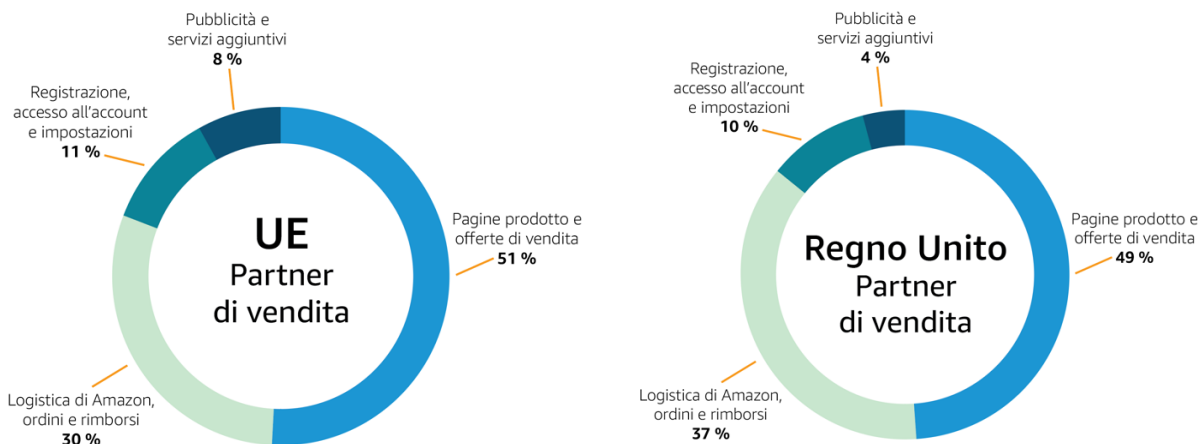
Supporto ai partner di vendita e contatti

I partner di vendita possono contattarci in molti modi diversi, inclusi e-mail, telefono e chat. Nel 2021 abbiamo avuto più di 4 milioni di richieste e contatti con i nostri partner di vendita europei e più di 1 milione di richieste e contatti con i nostri partner di vendita nel Regno Unito. Molte richieste riguardavano consigli, formazione e supporto sui nostri strumenti, processi e programmi.

I partner di vendita ci hanno inoltre contattato quando non erano soddisfatti dei nostri servizi o non erano d'accordo con le nostre politiche o le nostre decisioni. Nel 2021, queste motivazioni hanno riguardato il 3,2% di tutte le richieste dei nostri partner di vendita europei (152.730 contatti) e il 4% di tutte le richieste dei nostri partner di vendita britannici (43.484 contatti). Nella stragrande maggioranza dei casi, i partner di vendita sono rimasti soddisfatti della risoluzione del reclamo (vedere pagina successiva).



I 5 argomenti principali su cui vertevano i reclami dei partner di vendita sono stati: pagine prodotto e offerte di vendita (51% nell'UE, 49% nel Regno Unito); Logistica di Amazon, ordini e rimborsi (30% nell'UE, 37% nel Regno Unito); registrazione, accesso all'account e impostazioni (11% nell'UE, 10% nel Regno Unito); e infine pubblicità e servizi aggiuntivi (8% nell'UE, 4% nel Regno Unito).



In Europa, il nostro tempo medio per trattare i reclami è stato di 5,5 giorni, nel Regno Unito di 7,5 giorni, escluso il tempo impiegato dai partner di vendita a rispondere. Nell'87% dei casi nell'UE e nell'84% dei casi nel Regno Unito, i partner di vendita sono rimasti soddisfatti della risoluzione del reclamo. I motivi di reclamo sono molto vari come vario è il grado di complessità; talvolta è stato necessario un periodo di revisione più lungo per giungere a una risoluzione ottimale.

Se i partner di vendita non sono ancora soddisfatti della decisione di Amazon dopo aver contattato i nostri team di assistenza, possono cercare di risolvere la disputa tramite un processo di mediazione indipendente, con l'aiuto del Centro per l'efficace risoluzione delle dispute (Centre for Effective Dispute Resolution, maggiori informazioni [qui](#)).

Nel 2021, i partner di vendita europei hanno inviato 237 richieste di mediazione. Amazon prende in esame tutti i casi di mediazione e cerca di risolverli prima che inizi il processo di mediazione formale, facendo risparmiare tempo e denaro ai propri partner di vendita. Amazon ha risolto 122 di queste richieste nell'Unione Europea con la piena soddisfazione del partner di vendita prima del prosieguo della mediazione. Dei restanti 115 casi europei, solo 5 partner di vendita hanno deciso di procedere con una mediazione formale; il mediatore ha confermato la decisione di Amazon in 4 di questi casi.

Nel 2021, i partner di vendita nel Regno Unito hanno inviato 197 richieste di mediazione. Amazon ha risolto 120 di queste richieste con la piena soddisfazione del partner di vendita prima del prosieguo della mediazione. Dei restanti 77 casi nel Regno Unito, solo 8 partner di vendita hanno deciso di procedere con una mediazione formale; il mediatore ha confermato la decisione di Amazon in 5 di questi casi.

