



Europees Verslag Verkooppartners 2021



Gepubliceerd in juli 2022

Inleiding

Bij Amazon dragen we graag bij aan het succes van onze Europese verkooppartners door het makkelijk voor ze te maken om online te verkopen en om hun bedrijven vanuit hun standplaats wereldwijd uit te bouwen.

Ons succes hangt af van het succes van onze verkooppartners. Meer dan de helft van wat er op Amazon wordt gekocht wordt verkocht door externe verkopers, waarvan het merendeel behoort tot het midden- en kleinbedrijf (MKB).

Dit rapport biedt inzichten in onze relatie met Europese verkooppartners en laat zien hoe we hebben geïnvesteerd in hun groei en hoe we ze ondersteunen bij het verkopen op Amazon.

We proberen onszelf continu te verbeteren en willen zeker weten dat onze dienstverlening voor onze verkooppartners soepel verloopt. Het is ons doel om de verkoopervaring op Amazon zo plezierig en moeiteloos mogelijk te maken, zodat onze verkooppartners samen met Amazon kunnen blijven groeien, zowel binnen Europa als wereldwijd.

De investeringen en groei van Amazon binnen Europa

De eerste investering van Amazon in Europa dateert van meer dan 20 jaar geleden. In de loop der jaren hebben we veel geïnvesteerd in de opbouw van onze bedrijven in 20 Europese lidstaten en het Verenigd Koninkrijk.

Alleen al in het afgelopen decennium (2010-2020) hebben we meer dan 100 miljard euro besteed aan de groei van Amazon binnen de EU en het Verenigd Koninkrijk. Uitgaande van onze cumulatieve investeringen in Europa plus onze totale bijdrage aan het bruto binnenlands product (BBP), bedraagt onze totale investering sinds 2010 meer dan 200 miljard euro op pan-Europese basis.

Met deze investeringen is Amazon een belangrijke Europese werkgever geworden. Ruim 200.000 mensen in Europa hebben nu een vaste functie binnen ons bedrijf en dat aantal is nog hoger als ook de seizoenswerkers worden meegerekend. Het maakt ons ongelooflijk trots dat we zoveel mensen van een goede baan hebben kunnen voorzien. Alleen al in 2020 hebben we binnen onze Europese bedrijven 65.000 nieuwe vaste aanstellingen gerealiseerd.

We beschikken in Europa over 70 fulfilment centra en hebben in 2021 de fulfilment capaciteit meer dan verdubbeld. Op dit moment verkopen ruim 240.000 kleine en middelgrote bedrijven via Amazon en doen meer dan 110.000 bedrijven hun voordeel met Fulfilment by Amazon (FBA). Met FBA kunnen verkooppartners producten opslaan in onze fulfilment centra en verzorgen wij de orderpicking, verpakking, verzending en klantenservice voor hen.

Daarnaast investeerde Amazon wereldwijd in 2021 meer dan 900 miljoen dollar en had Amazon ruim 12.000 mensen in dienst - waaronder wetenschappers op het gebied van machine learning, softwareontwikkelaars en ervaren onderzoekers - die zich volledig hebben gefocust op het beschermen van onze klanten, merken, verkooppartners en onze winkel tegen namaak, fraude en andere vormen van misbruik.

We zijn verheugd om te blijven investeren in Europa, samen te werken met Europese kleine bedrijven en onze Europese klanten te verrassen.

Deel 1:

Kleine bedrijven sterker maken



Kleine bedrijven sterker maken

Veel verkooppartners zijn ondernemers die willen experimenteren en hun bedrijf willen opbouwen in samenwerking met Amazon. Omdat het uitdagend kan zijn om bij te blijven op het gebied van e-commerce trends, wet- en regelgeving en nieuwe Amazon functionaliteiten, bieden we een breed scala aan middelen om ze te begeleiden op weg naar succesvol zakendoen.

Zakelijke en educatieve tools

In 2021 hebben we nieuwe tools en diensten geïntroduceerd waarmee verkooppartners nieuwe producten kunnen lanceren, hun aanbod kunnen optimaliseren en hun dienstverlening uit kunnen breiden binnen en buiten Europa.

Ook in 2021 voorzagen we onze verkooppartners van informatie, waaronder tips om hun verkoopervaring op Amazon te verbeteren, en gaven we updates over nieuwe regelgeving en beleidsmaatregelen in nieuwsberichten via Seller Central, fora voor verkooppartners, nieuwsbrieven en onze verkooppartners-app. Met onze 'Seller University' hielpen we Europese verkooppartners om de tools van Amazon snel onder de knie te krijgen en hun bedrijf te laten groeien door middel van cursussen over honderden onderwerpen, zoals hoe te beginnen met verkopen op Amazon, de werking van FBA en adverteertips voor merkeigenaren.

Amazon introduceerde ook twee nieuwe FBA- programma's – 'FBA Liquidations' en 'FBA Grade and Resell' - speciaal ontwikkeld om het voor bedrijven op Amazon makkelijker te maken om getourneerde artikelen of overtollige winkelvoorraden door te verkopen en zo meer producten een tweede leven te geven.

We hebben 'Transparency' gelanceerd - onze track and trace productserialisatieservice, waarmee merken producten in hun distributiekanaal kunnen traceren en toegang hebben tot verbeterde analyses van klantretouren. Deze service helpt merken bij het visualiseren van trends in productdefecten op fabrieks- of productiepartijniveau en het oplossen van onderliggende oorzaken.

Daarnaast bleven we tools leveren die zijn afgestemd op de behoeften van onze verkooppartners, zoals 'Account Health Rating', waarmee partners actief beleidsschendingen kunnen aanpakken zodat de bedrijfsvoering niet wordt verstoord: en 'Listing Quality Dashboard', dat verkooppartners toegang geeft tot begeleide workflows voor probleemoplossing die hen helpt productvermeldingen te verbeteren en de vindbaarheid van producten te optimaliseren.

Ondersteuning van het midden- en kleinbedrijf

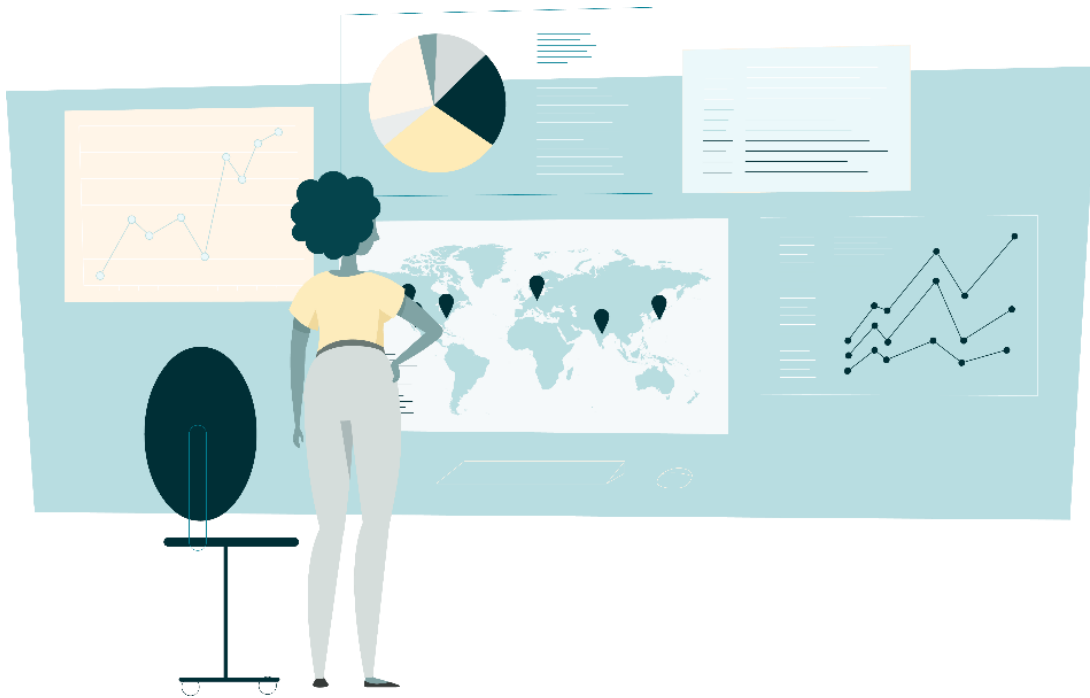
Veel Europese bedrijven hebben ingespeeld op de nieuwe realiteit door zich na de Covid 19-pandemie voor het eerst toe te leggen op online verkopen. We hebben meer dan 7 miljoen euro geïnvesteerd in digitaliseringsprogramma's ter ondersteuning van Europese ondernemers in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Frankrijk, Italië en Spanje, in samenwerking met zo'n 30 lokale partners. Met deze investering konden ruim 350.000 Europese ondernemers de transitie maken naar online verkoop, zowel via Amazon als daarbuiten.

In 2021 kondigde Amazon de lancering aan van de Amazon Launchpad Innovation Awards, een gratis wedstrijd waarmee nieuwe innovatieve Europese start-ups 'Start-up van het Jaar' kunnen worden en zo € 100.000 kunnen winnen. Deze awards onderstrepen de betrokkenheid van Amazon bij het ondersteunen van opkomende merken en laten zien hoe graag wij onze klanten blij maken met nieuwe en innovatieve producten.

Kijk voor meer informatie over hoe wij het MKB steunen en merken beschermen op onze [Small Businesses page on About Amazon](#) en lees ons [2021 Brand Protection Report](#).

Deel 2:

Verkopen op Amazon



Verkopen op Amazon

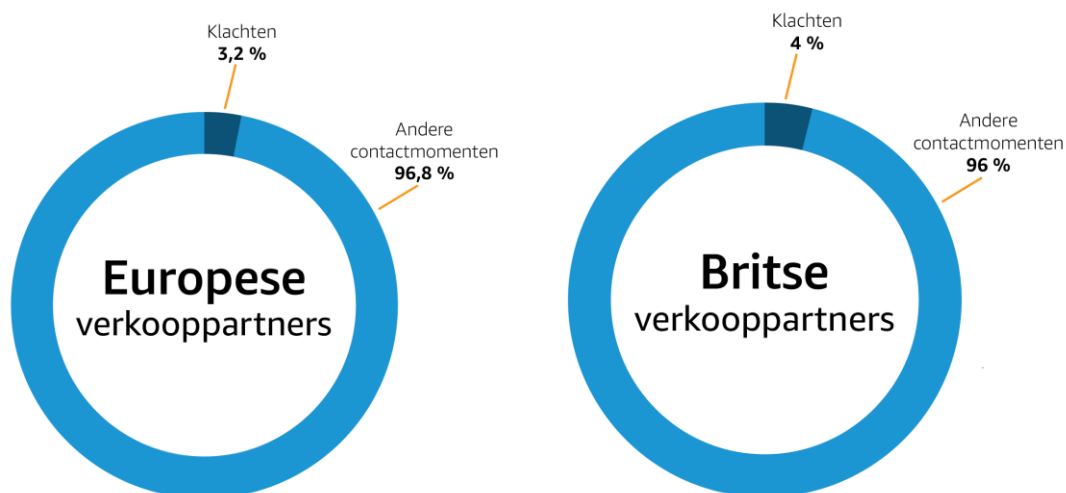
Door te verkopen op Amazon doen verkooppartners hun voordeel met de schaalgrootte en kostenefficiëntie van Amazon en krijgen ze toegang tot een schat aan data-analyses. We beschikken over een speciaal team van duizenden professionals wereldwijd die zich richten op het verbeteren van de ervaring van verkooppartners op Amazon en ze helpen bij hun dagelijkse bedrijfsvoering.

Onze innovaties voor een verbeterde verkoopervaring op Amazon beginnen altijd bij het luisteren naar onze verkooppartners. We proberen met onze programma's inzicht te krijgen in de behoeftes van onze verkooppartners en we vragen om feedback over onze diensten en processen door verkooppartners te enquêteren zodra ze inloggen op hun verkoopaccount, door ad hoc vragenlijsten te delen en interactieve workshops met onze teams te organiseren. Daarnaast analyseren we de contacten van verkooppartners om de oorzaken van eventuele problemen op te sporen en onze hulp-content en processen te kunnen verbeteren.

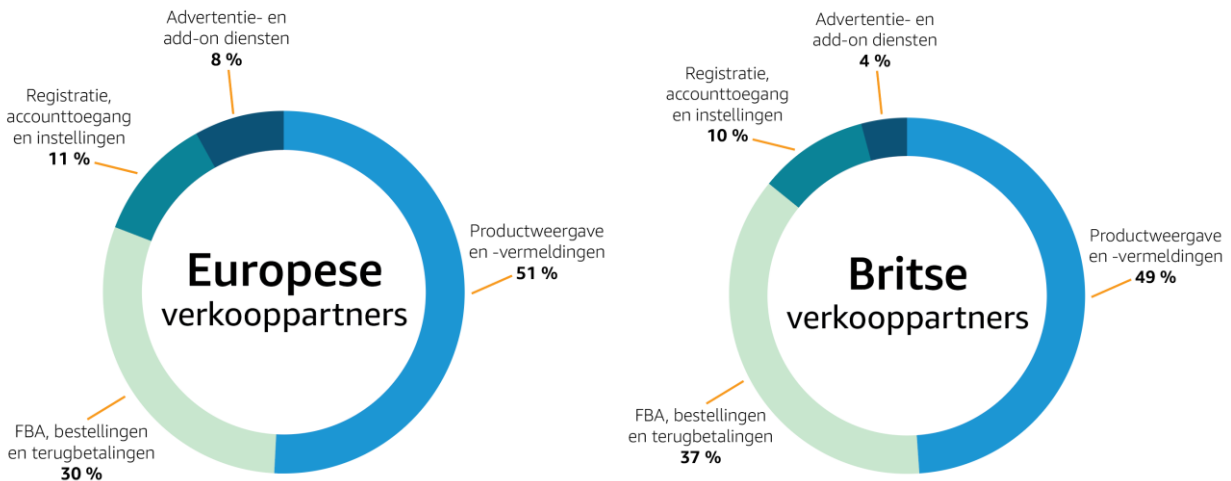
Steun en contacten van verkooppartners

Verkooppartners kunnen op allerlei manieren met ons in contact komen, onder andere via mail, telefoon en chat. In 2021 hadden we meer dan 4 miljoen interacties en contactmomenten met onze EU-verkooppartners en meer dan 1 miljoen interacties en contactmomenten met onze Britse verkooppartners. Veel contactmomenten hadden betrekking op advies, educatie en ondersteuning bij het gebruik van onze tools, processen en programma's.

Verkooppartners nemen ook contact met ons op wanneer ze ontevreden zijn met onze diensten of het niet eens zijn met ons beleid of onze besluiten. In 2021 gold dit voor 3,2% van al onze interacties met EU-verkooppartners (152.730 contactmomenten) en voor 4% van al onze interacties met Britse verkooppartners (43.484 contactmomenten). De meeste klachten werden naar tevredenheid van de verkooppartners opgelost (zie volgende pagina).



De vijf belangrijkste thema's bij klachten van verkooppartners waren: productweergave en -vermeldingen (51% in de EU, 49% in het VK); FBA, bestellingen en terugbetalingen (30% in de EU, 37% in het VK); registratie, accounttoegang en instellingen (11% in de EU, 10% in het VK); en advertentie- en add-on diensten (8% in de EU, 4% in het VK).



In de EU bedroeg onze gemiddelde verwerkingstijd 5.5 dagen en in het Verenigd Koninkrijk bedroeg de gemiddelde verwerkingstijd 7.5 dagen, niet meegerekend de tijd die het verkooppartners kost om te reageren. We losten de klacht op naar tevredenheid van de verkooppartners in 87% van de gevallen in de EU en in 84% van de gevallen in het Verenigd Koninkrijk. Het soort klachten varieert sterk en sommige gevallen vergen, afhankelijk van de complexiteit, een langere beoordelingsperiode om tot een betekenisvolle oplossing te komen.

Als verkooppartners ontevreden blijven over een besluit van Amazon na contact met onze ondersteuningsteams, kunnen ze voor de meeste geschillen een oplossing zoeken via een onafhankelijk bemiddelingsproces dat wordt gefaciliteerd door het 'Centre for Effective Dispute Resolution' (kijk [hier](#) voor meer informatie).

In 2021 hebben verkooppartners in de EU 237 in aanmerking komende bemiddelingsverzoeken ingediend. Amazon beoordeelt alle bemiddelingszaken en probeert tot een oplossing te komen voordat het formele bemiddelingsproces begint, om verkooppartners tijd en geld te besparen. Amazon heeft 122 van deze verzoeken in de EU naar tevredenheid van de verkooppartner afgehandeld, zodat formele bemiddeling niet nodig was. Van de overgebleven 115 gevallen in de EU kozen slechts vijf verkooppartners voor het formele bemiddelingsproces, waarbij in vier van deze gevallen de bemiddelaar een aanbeveling deed in het voordeel van Amazon.

In 2021 dienden Britse verkooppartners 197 verzoeken in die in aanmerking kwamen voor bemiddeling. Amazon loste 120 van deze zaken op naar tevredenheid van de verkooppartners, zodat er geen formele bemiddeling nodig was. Van de 77 overgebleven zaken in het Verenigd Koninkrijk kozen slechts acht Britse verkooppartners voor het formele bemiddelingsproces waarbij de bemiddelaar in vijf van deze gevallen een aanbeveling deed in het voordeel van Amazon.

