

Ihre Verkäuferleistung überwachen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Informationen zu Ihrer Verkäuferleistung abzurufen:

1. Gehen sie zur Startseite von Seller Central.
2. Klicken Sie unter **Kundenzufriedenheit** auf **Verkäuferleistung**.

Auf der Seite Verkäuferleistung erhalten Sie einen Überblick zu Ihrem Verkäuferkonto über die Einhaltung der Leistungszeile, die zum Verkaufen bei Amazon eingehalten werden müssen. Wir verfolgen verschiedene Kennzahlen zur Verkäuferleistung, um sicherzustellen, dass die Verkäufer unserem hohen Anspruch an das Kundenerlebnis gerecht werden, einschließlich Kundenfeedback, der Rate an Bestellmängeln, Stornorate und (für die vom Verkäufer versendeten Bestellungen) die Rate verspäteter Sendungen. Die Leistungsbewertungen der Verkäufer werden den Kunden angezeigt, damit die Kunden sicher einkaufen können. Amazon verfügt über viel detailliertere Kennzahlen über die Leistung des eigenen Handels und der Versanddienstleistungen, und nutzt diese Informationen für eine ständige Leistungsverbesserung in Echtzeit. Amazon kann Maßnahmen in Bezug auf die Statistiken zur Verkäuferleistung ergreifen, wenn sie unsere Ziele nicht erfüllen. So stellen wir sicher, dass wir unseren Kunden ein großartiges Erlebnis bieten.

Wir überprüfen regelmäßig die Verkäuferleistung aller Verkäufer und informieren sie, wenn sie die Vorgaben nicht erfüllen. Diese Überprüfung soll Ihnen die Möglichkeit geben, Ihre Leistung zu verbessern, bevor sich das Problem auf Ihre Berechtigung, bei Amazon zu verkaufen, auswirkt. Gelegentlich werden Verkäuferkonten mit sehr schlechter Leistung sofort deaktiviert.

Anmerkung: Auch wenn Ihr Verkäuferkonto deaktiviert wurde, sind Sie möglicherweise für eine erneute Freischaltung berechtigt. Sie können Einspruch einlegen, indem Sie uns einen Maßnahmenplan zur Behebung der Probleme vorlegen, die zur Deaktivierung des Verkäuferkontos geführt haben.

Anmerkung: Erfahren Sie, wie Sie [Einspruch gegen die Einschränkung oder Aufhebung der Verkaufsberechtigung erheben](#).

Vertraglich eingehalten werden müssen diese Leistungsziele: (i) Rate an Bestellmängeln, (ii) Stornorate und (iii) Rate verspäteter Lieferungen. Die anderen Indikatoren sind nicht obligatorisch und es hat keine Konsequenzen, um sie nicht zu erreichen.

Vertragliche Leistungsziele:

[Rate an Bestellmängeln](#)

Die Rate an Bestellmängeln stellt eine wesentliche Kennzahl für Ihre Fähigkeit dar, ein positives Einkaufserlebnis zu bieten. Sie umfasst alle Bestellungen mit mindestens einem Mangel (unten definiert). Dazu wird der Anteil (in Prozent) an Bestellungen, die einen Mangel aufweisen, in Abhängigkeit von der Gesamtzahl der Bestellungen innerhalb eines festgelegten Zeitraums von 60 Tagen berechnet.

Eine Bestellung weist dann einen Mangel auf, wenn eine negative Bewertung dazu vorliegt, ein A-bis-Z-Garantieantrag nicht abgelehnt wurde oder eine Rückbuchung erfolgt ist.

Gemäß unserer Richtlinien müssen Verkäufer eine Rate an Bestellmängeln von unter 1 % aufrechterhalten, um bei Amazon verkaufen zu können. Eine Rate an Bestellmängeln von mehr als 1 % kann die Deaktivierung des Kontos zur Folge haben.

Stornorate

Die Stornorate gibt an, wie viele Bestellungen vom Verkäufer storniert wurden. Dazu wird der Anteil (in Prozent) der Bestellungen, die storniert wurden, in Abhängigkeit mit der Gesamtzahl der Bestellungen innerhalb eines festgelegten Zeitraums von 7 Tagen berechnet. Die Stornorate gilt nur für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.

Diese Statistik berücksichtigt alle vom Verkäufer veranlassten Stornierungen von Bestellungen, mit Ausnahme derer, die vom Kunden über die Optionen zum Stornieren von Bestellungen in ihrem Amazon-Konto vorgenommen wurden. Ausstehende Bestellungen, die vom Kunden direkt über Amazon storniert wurden, werden nicht berücksichtigt.

Gemäß unseren Richtlinien müssen Verkäufer eine Stornorate von unter 2,5 % aufrechterhalten, um bei Amazon verkaufen zu können. Eine Stornorate von mehr als 2,5 % kann die Deaktivierung des Kontos zur Folge haben.

Rate verspäteter Versendungen

Die Rate verspäteter Versendungen umfasst alle Bestellungen, für die erst nach Ablauf des voraussichtlichen Versanddatums eine Versandbestätigung gesendet wurde. Die Rate verspäteter Versendungen stellt den Anteil (in Prozent) der Gesamtanzahl der Bestellungen dar, die innerhalb eines Zeitraums von 10 oder 30 Tagen zu spät geliefert werden. Die Rate verspäteter Versendungen gilt nur für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.

Es ist wichtig, dass Sie den Versand Ihrer Bestellungen am voraussichtlichen Versanddatum bestätigen, sodass die Kunden den Lieferstatus ihrer Bestellungen online nachverfolgen können. Bestellungen, deren Versand zu spät bestätigt wird, können zu einer höheren Anzahl an Garantieanträgen, negativen Bewertungen und/oder Kundenanfragen führen und das Einkaufserlebnis beeinträchtigen.

Gemäß unseren Richtlinien müssen Verkäufer eine Rate verspäteter Lieferungen von unter 4 % aufrechterhalten, um bei Amazon verkaufen zu können. Eine Rate verspäteter Lieferungen von mehr als 4 % kann die Deaktivierung des Kontos zur Folge haben.

Gemäß unseren Richtlinien müssen Verkäufer eine Rate verspäteter Lieferungen von unter 4 % aufrechterhalten, um bei Amazon verkaufen zu können. Eine Rate verspäteter Lieferungen, die über 4 % liegt, kann zur Deaktivierung des Kontos führen.

Zusätzliche Indikatoren:

Rate gültiger Sendungsverfolgungsnummern

Die Rate gültiger Sendungsverfolgungsnummern stellt den Anteil (in Prozent) aller Sendungen mit einer gültigen Sendungsverfolgungsnummer in Abhängigkeit mit der Gesamtanzahl der Sendungen innerhalb eines festgelegten Zeitraums von 30 Tagen dar. Die Rate gültiger Sendungsverfolgungsnummern gilt nur für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.

Amazon-Kunden können sich nur mithilfe von Sendungsverfolgungsnummern über den Verbleib ihrer Bestellungen und deren voraussichtliches Eintreffen informieren. Die Rate gültiger Sendungsverfolgungsnummern ist eine Statistik zur Verkäuferleistung, die diesen Erwartungen entspricht. Alle wichtigen Transportdienste, einschließlich USPS, FedEx, UPS und DHL, bieten nun eine kostenlose Sendungsverfolgung an.

Es hat keine Konsequenzen, wenn die Rate gültiger Sendungsverfolgungsnummern nicht erreicht wird.

Rate pünktlicher Lieferungen

Die Rate pünktlicher Lieferungen stellt den Anteil aller Sendungen (in Prozent), die zum voraussichtlichen Liefertermin geliefert wurden, in Abhängigkeit mit der Gesamtanzahl der verfolgten Lieferungen dar. Die Rate pünktlicher Lieferungen gilt nur für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.

Wir berücksichtigen die Rate pünktlicher Lieferungen, wenn wir ermitteln, welche Transportzeiten Sie festlegen dürfen. Dadurch können Sie ggf. kürzere Lieferzeiten versprechen und Ihre Konversionsrate verbessern.

Wir empfehlen Verkäufern, eine Rate pünktlicher Lieferungen von über 97 % einzuhalten, um den Kunden ein positives Einkaufserlebnis zu bieten. Derzeit hat es jedoch keine negativen Folgen, wenn die Anforderungen an die Verkäuferleistung nicht erfüllt werden.

Unzufriedenheit mit Rücksendungen in Prozent

Die Kennzahl Unzufriedenheit mit Rücksendungen in Prozent misst die Kundenzufriedenheit anhand ihrer Erfahrungen bei Rücksendungen. Die Rücksendeerfahrung ist negativ, wenn ein Rücksendeantrag eine negative Kundenbewertung (Negativ bewertete Warenrücksendungen in Prozent) aufweist, nicht innerhalb von 48 Stunden beantwortet (Verspätete Antworten in Prozent) oder fälschlicherweise abgelehnt wurde (Rate ungültiger Ablehnungen). Die Unzufriedenheit mit Rücksendungen in Prozent beschreibt den Anteil (in Prozent) aller negativen Rücksendeanträge in Abhängigkeit mit der Gesamtanzahl aller Rücksendeanträge.

Gemäß unseren Richtlinien müssen Verkäufer eine Unzufriedenheit mit Rücksendungen in Prozent von unter 10 % aufrechterhalten. Es gibt keine negativen Folgen, wenn die Anforderungen an das Ziel in Verbindung mit der Unzufriedenheit mit Rücksendungen nicht erfüllt werden. Kunden mit ungelösten Problemen neigen jedoch eher dazu, negatives Feedback und A-bis-Z-Garantieanträge abzusenden.

Häufig gestellte Fragen

Was ist ein Bestellmangel?

Eine Bestellung weist einen Mangel auf, wenn für sie eine negative Bewertung abgegeben, ein A-bis-Z-Garantieantrag gestellt oder eine servicebezogene Kreditkartenrückbuchung beantragt wurde.

Was ist die Rate an Bestellmängeln?

Die Rate an Bestellmängeln (in Prozent) wird aus allen Bestellungen, die mindestens einen Mangel aufweisen (unten definiert), in Abhängigkeit mit der Gesamtanzahl aller Bestellungen innerhalb eines festgelegten Zeitraums von 60 Tagen berechnet.

Für welchen Zeitraum wird die Rate an Bestellmängeln berechnet?

Die Rate an Bestellmängeln kann für jeden beliebigen Bestellzeitraum in der Vergangenheit berechnet werden. Da viele Mängel erst mehrere Wochen nach der Aufgabe oder dem Erhalt der Bestellung gemeldet werden, berechnen wir sie normalerweise nur für Zeiträume, die nicht früher als 30 Tage ab dem aktuellen Datum enden.

Zählt es zweimal, wenn ich für eine Bestellung einen A-bis-Z-Garantieantrag und eine negative Bewertung erhalten habe?

Nein, eine Bestellung kann nur einmal mangelhaft sein. Eine negative Bewertung und ein Garantieantrag für dieselbe Bestellung werden nur als ein einziger Mangel gezählt.

Zählen alle Garantieanträge als Mängel?

Nein, nicht alle Garantieanträge zählen als Mängel. Abgeschlossene Garantieanträge, die nicht bewilligt werden, einschließlich vom Käufer zurückgezogene Garantieanträge, wirken sich nicht auf Ihre Rate an Bestellmängeln aus.

Was ist die Rate an negativem Feedback?

Die Rate an negativem Feedback ist die Anzahl von Bestellungen mit negativer Bewertung geteilt durch die Anzahl an Bestellungen im betreffenden Zeitraum. Der Wert ist bestellbezogen, d. h. wir berücksichtigen bei der Berechnung der Rate das Datum der Bestellung (nicht das Datum, an dem Sie das Feedback erhalten haben). Sie ist eine der 3 Komponenten der Rate an Bestellmängeln.

Was ist eine servicebezogene Kreditkartenrückbuchung?

Wenn ein Käufer eine Rückbuchung über seine Bank veranlasst, wird dies als Antrag auf Rückbuchung bezeichnet. Diese Rückbuchungen werden allgemein entweder als betrugs- oder als servicebezogene Rückbuchungen eingestuft.

Eine betrugsbezogene Rückbuchung bedeutet, dass der Käufer behauptet, den Kauf nicht durchgeführt zu haben. Hierbei handelt es sich meistens um gestohlene Kreditkarten, die von Betrügern verwendet werden. Amazon schützt Sie zu 100 % vor betrugsbezogenen Rückbuchungen für Transaktionen.

Eine servicebezogene Rückbuchung bedeutet, dass der Käufer den Kauf bestätigt, aber seiner Kreditkartengesellschaft mitteilt, dass dabei ein Problem aufgetreten ist.

Zu dieser Art von Problemen gehört u. a.:

- Der Käufer behauptet, den Artikel nicht erhalten zu haben.
- Der Artikel wurde zurückgegeben, aber es ist keine Erstattung erfolgt.
- Der Käufer hat ein beschädigtes oder defektes Produkt erhalten.

Eine Servicerückerstattung ähnelt einem A-bis-Z-Garantieantrag mit der Ausnahme, dass die Bearbeitung und Entscheidung durch den Aussteller der Kreditkarte erfolgt und nicht durch Amazon.

Was ist die Rate der servicebezogenen Rückbuchungen?

Die Rate der servicebezogenen Rückbuchungen ist die Anzahl an Bestellungen, für die eine servicebezogene Kreditkartenrückerstattung vorgenommen wurde, geteilt durch die Gesamtanzahl der Bestellungen im betreffenden Zeitraum. Die Kennzahl ist bestellbezogen und wird in Prozent angegeben. Sie ist eine der 3 Komponenten der Rate an Bestellmängeln.

Was ist die Rate der A-bis-Z-Garantieanträge?

Die Rate der A-bis-Z-Garantieanträge ist die Anzahl an Bestellungen, für die ein A-bis-Z-Garantieantrag eingereicht wurde, geteilt durch die Anzahl an Bestellungen im betreffenden Zeitraum. Sie ist eine der 3 Komponenten der Rate an Bestellmängeln. Bei der Berechnung der Rate der A-bis-Z-Garantieanträge berücksichtigen wir alle Anträge – in jedem Status –, die von Käufern gestellt wurden.

Werden vom Käufer zurückgenommene negative Bewertungen berücksichtigt?

Wenn ein Käufer negative Bewertungen zurücknimmt, fließen diese Bewertungen nicht in die Berechnung Ihrer Rate an Bestellmängel ein. Diese Art von Bewertungen wird bis zu 48 Stunden, nachdem der Käufer sie entfernt hat, weiterhin in Ihren Statistiken angezeigt.

Was ist die Rate verspäteter Versendungen? ?

Die Rate verspäteter Versendungen umfasst alle Bestellungen, für die erst nach Ablauf des voraussichtlichen Versanddatums eine Versandbestätigung gesendet wurde. Die Rate verspäteter Versendungen stellt den Anteil (in Prozent) der Gesamtanzahl der Bestellungen dar, die innerhalb eines Zeitraums von 10 oder 30 Tagen zu spät geliefert werden. Die Rate verspäteter Versendungen gilt nur für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.

Es ist wichtig, dass Sie den Versand Ihrer Bestellungen am voraussichtlichen Versanddatum bestätigen, sodass die Kunden den Lieferstatus ihrer Bestellungen online nachverfolgen können. Bestellungen, deren Versand zu spät bestätigt wird, können zu einer höheren Anzahl an Garantieanträgen, negativen Bewertungen und/oder Kundenanfragen führen und das Einkaufserlebnis beeinträchtigen.

Gemäß unseren Richtlinien müssen Verkäufer eine Rate verspäteter Lieferungen von unter 4 % aufrechterhalten, um bei Amazon verkaufen zu können. Eine Rate verspäteter Lieferungen, die über 4 % liegt, kann zur Deaktivierung des Kontos führen.

Was ist die Stornorate?

Die Stornorate gibt an, wie viele Bestellungen vom Verkäufer storniert wurden. Dazu wird der Anteil (in Prozent) der Bestellungen, die storniert wurden, in Abhängigkeit mit der Gesamtzahl der Bestellungen innerhalb eines festgelegten Zeitraums von 7 Tagen berechnet. Die Stornorate gilt nur für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.

Diese Kennzahl berücksichtigt alle vom Verkäufer veranlassten Stornierungen von Bestellungen. Davon ausgenommen sind Bestellungen, deren Stornierung von Kunden im persönlichen Amazon-Konto angefragt wurden. Ausstehende Bestellungen, die vom Kunden direkt über Amazon storniert wurden, werden nicht berücksichtigt.

Gemäß unseren Richtlinien müssen Verkäufer eine Stornorate von unter 2,5 % aufrechterhalten, um bei Amazon verkaufen zu können. Eine Stornorate von mehr als 2,5 % kann die Deaktivierung des Kontos zur Folge haben.

Warum sind Bestellungen, die vom Verkäufer storniert werden, nicht gut?

Sie müssen unbedingt sicherstellen, dass Artikel, die Sie bei Amazon anbieten, auch auf Lager sind und versendet werden können. Wenn ein Verkäufer die Bestellung eines Kunden vor dem Versand storniert, liegt das unseren Erkenntnissen zufolge hauptsächlich daran, dass sich der Artikel nicht auf Lager befindet. Es kommt in der alltäglichen Unternehmenspraxis gelegentlich vor, dass Produkte nicht verfügbar sind. Dennoch erwarten wir von Verkäufern, dass sie solche Situationen möglichst vermeiden. Eine hohe Rate an stornierten Bestellungen stellt ein Problem dar, das Ihr Verkäuferkonto beeinträchtigen kann. Kurzfristig kann es sich auch auf Ihren Gewinn auswirken, da eine nicht versendete Bestellung für Ihr Unternehmen einen Umsatzverlust darstellt.

Was ist der Unterschied zwischen einer erstatteten und einer stornierten Bestellung?

Eine Bestellung, bei der noch vor der Versandbestätigung entschieden wird, sie nicht zu versenden, wird als stornierte Bestellung behandelt. Nachdem der Versand einer Bestellung bestätigt wurde, wird die Entscheidung, eine Rücksendung zu akzeptieren oder einen Artikel nicht zu versenden, als Erstattung behandelt. Erstattungen stellen nicht immer ein negatives Zeichen dar, aber eine hohe Erstattungsrate ist häufig ein Zeichen für ein grundlegendes Problem, das untersucht werden sollte.

Warum können Sie keine Daten zu den letzten Bestellungen liefern?

Negatives Feedback, A-bis-Z-Garantieanträge und servicebezogene Kreditkartenrückbuchungen erfolgen im Durchschnitt erst frühestens mehrere Wochen nach dem Datum der Bestellung. Bevor diese Durchschnittszeit abgelaufen ist, wird die Rate an Bestellmängeln eines Verkäufers künstlich niedrig gehalten. Das genaueste Bild der tatsächlichen Verkäuferleistung ergibt sich erst nach einem längeren Zeitraum (90 Tage). Damit Sie jedoch auch schon früher Informationen zu Ihrer Verkäuferleistung erhalten, können wir Informationen zu Bestellungen bereits 30 Tage nach dem Kauf anzeigen.

Was sind die Leistungsziele?

Alle Verkäufer bei Amazon müssen daran arbeiten, ein Kundenservicelevel zu erreichen und zu halten, das folgende Anforderungen an die Leistungsziele für jedes zum Verkauf stehende Produkt erfüllt:

- Rate an Bestellmängeln: unter 1 %
- Stornorate vor Erfüllung: unter 2,5 %
- Rate verspäteter Sendungen: unter 4 %

Was passiert, wenn mein Verkäuferkonto die Anforderungen an die Verkäuferleistung nicht erfüllt?

Die Nichterfüllung der Anforderungen an die Verkäuferleistung kann zum Entzug oder der Einschränkung Ihrer Verkaufsberechtigung führen. Weitere Informationen zum [Einlegen eines Widerspruchs gegen die Aufhebung der Verkaufsberechtigung](#).

Wie kann ich anhand dieser Informationen mein Unternehmen verbessern?

Wir hoffen, dass Sie sowohl mit den aktuellen als auch mit den Informationen aus der Vergangenheit Ihre stornierten und mangelhaften Bestellungen minimieren und Ihre Rate rechtzeitiger Bestellungen maximieren können. Alle diese Vorgehensweisen zusammen verbessern die positive Kundenerfahrung, was sich in besseren Bewertungen und zufriedeneren Kunden widerspiegelt. Beides kann möglicherweise zu höherem Umsatz führen.

Was ist der Kontostatus?

Ihr Verkäuferkonto kann einen der folgenden Status aufweisen:

- **Aktiv:** Ihr Verkäuferkonto kann ganz normal für den Verkauf bei Amazon genutzt werden und Zahlungen (an Sie) erfolgen gemäß dem üblichen Zeitplan.
- **Wird geprüft:** Ihr Verkäuferkonto kann ganz normal für den Verkauf bei Amazon genutzt werden, aber es wird gegenwärtig von Amazon geprüft und Zahlungen (an Sie) werden vorübergehend zurückgehalten, bis die Prüfung abgeschlossen ist.
- **Vorübergehend entzogen:** Ihr Verkäuferkonto kann nicht für den Verkauf bei Amazon genutzt werden und Zahlungen werden vorübergehend zurückgehalten.

Sie können Ihren Kontostatus auf der Seite [Benachrichtigungen](#) prüfen.

Warum werden die Statistiken zur Verkäuferleistung aufgeteilt nach Versandkanal angezeigt?

Verkäufer, die bestellte Artikel selbst versenden und zudem Versand durch Amazon nutzen, sind sich der Bedeutung der Qualität des Versands für Käufer im Hinblick auf beide Versandkanäle bewusst. Es kann zum Beispiel vorkommen, dass die Rate verspäteter Sendungen eines Verkäufers insgesamt den Anforderungen an die Verkäuferleistung entspricht, aber die erforderliche Rate verspäteter Lieferungen für die Bestellungen, die der Verkäufer selbst versendet, nicht erreicht wird. Durch die auf die einzelnen Versandkanäle aufgeteilte Anzeige der Statistiken zur Verkäuferleistung können die Verkäufer mögliche Probleme schneller identifizieren und früher daran arbeiten, diese zu beheben.

Wie verwende ich die Kennzahlen basierend auf einer Produktlinie?

Von Zeit zu Zeit ist bei einem Verkäufer das Einkaufserlebnis bei einigen Artikeltypen besser als bei anderen. So kann ein Verkäufer beispielsweise eine nachweislich gute Leistung beim Verkauf von Bürobedarf & Schreibwaren erzielen, aber Probleme bei der Erweiterung seines Angebots auf eine neue Produktlinie wie Elektronik haben. Da die Rate an Bestellmängeln und die Stornorate nach Produkttyp getrennt werden, können Sie mögliche Probleme schneller identifizieren und früher daran arbeiten, diese zu beheben.

Warum stimmen die Zahlen im Bericht nicht mit den Daten an anderer Stelle in meinem Verkäuferkonto überein?

Derzeit gibt es verschiedene Ansichten der Verkäuferleistung. Die auf dieser Seite angezeigten Statistiken sind bestellbezogen und rücken hauptsächlich das Einkaufserlebnis in den Vordergrund. Die an anderer Stelle im Konto angezeigten Statistiken sind nicht bestellbezogen und sind mit Daten zu den Finanzen verknüpft.

Warum spiegelt die Rate an negativem Feedback nicht das wider, was für Käufer sichtbar auf der Website angezeigt wird?

Die auf der Seite mit Statistiken zur Verkäuferleistung angezeigte Rate an negativem Feedback ist bestellbezogen und stellt eine der 3 Komponenten der Rate an Bestellmängeln dar. Bei einer bestellbezogenen Anzeige macht die Rate an negativem Feedback den Anteil (in Prozent) der Bestellungen mit negativen Bewertungen für einen spezifischen Zeitraum aus, unabhängig davon, wann das Feedback abgegeben wurde. Dies stellt einen Unterschied zu den Bewertungen dar, die für die Käufer angezeigt werden, da bei diesen die Käuferbewertungen auf der Grundlage des Zeitpunkts berechnet werden, zu dem die Bewertung abgegeben, und nicht zu dem, an dem die Bestellung aufgegeben wurde.

Warum spiegelt die Erstattungsrate nicht das wider, was an anderen Stellen in meinem Verkäuferkonto angezeigt wird?

Die auf den Seiten der Statistiken zur Verkäuferleistung angezeigte Erstattungsrate ist bestellbezogen. Bei einer bestellbezogenen Anzeige stellt die Erstattungsrate den Anteil (in Prozent) der Bestellungen mit einer Erstattung in einem spezifischen Zeitraum dar, unabhängig davon, wann die Erstattung erfolgt ist. Diese Rate unterscheidet sich von Erstattungsraten, bei denen der Zeitpunkt, an dem die Erstattung vorgenommen, und nicht der, an dem die Bestellung aufgegeben wurde, für die Berechnung herangezogen wird.

Was ist eine bestellbezogene Kennzahl?

Wenn eine Kennzahl bestellbezogen ist, prüfen wir die Ergebnisse für einen spezifischen Bestellzeitraum. Dies unterscheidet sich beispielsweise von den positiven Bewertungen, die gegenwärtig für Käufer sichtbar angezeigt werden. Die Kundenbewertung wird anhand des Zeitpunkts berechnet, an dem die Informationen eingegangen sind, und nicht anhand des Zeitpunkts, an dem die Bestellung aufgegeben wurde. Bei einer bestellbezogenen Ansicht wird die Anzahl der positiven Bewertungen für Bestellungen angezeigt, die in einem spezifischen Zeitraum aufgegeben wurden, unabhängig davon, wann die Bewertung abgegeben wurde.

Ihre Verkäuferleistung überwachen

- [Rate an Bestellmängeln](#)
- [Stornorate](#)
- [Rate verspäteter Lieferungen](#)
- [Pünktliche Lieferung](#)
- [Rate gültiger Sendungsverfolgungsnummern](#)
- [Ihre Verkäuferleistung verbessern](#)
- [Widerspruch gegen eine Kontodeaktivierung oder Entfernung von Angeboten einlegen](#)
- [Maßnahmenplan zur Wiederherstellung der Verkaufsberechtigung erstellen](#)