

# COMMENT COMMENCER À VENDRE SUR AMAZON AU JAPON

# Développez votre activité au Japon

Votre parcours vers une vente réussie sur Amazon au Japon

Que vous soyez novice dans le domaine de la vente à l'international ou un exportateur chevronné, Amazon simplifie et facilite la vente à l'international.

Commencez dès aujourd'hui avec ce guide détaillé et profitez de la vente au Japon avec Amazon !

## Préparez-vous à vendre

- 1 [Découvrez les opportunités de croissance au Japon](#) et comment les clients effectuent leurs achats sur Amazon.  2 [Découvrez les différents produits](#) que vous pouvez vendre au Japon sur Amazon et les catégories soumises à des restrictions ou qui nécessitent une autorisation.
- 3 [Comprenez les exigences fiscales et réglementaires](#) lorsque vous commencez à vendre

## Inscription et mise en vente

VOUS ÊTES NOUVEAU SUR AMAZON ?

- 4 [Comprenez le fonctionnement du compte vendeur Amazon](#) et découvrez les informations que vous devez fournir lors de l'inscription.

- 5 [Terminez la vérification du compte](#) et découvrez les documents requis pour valider le compte

OR

VOUS AVEZ DÉJÀ UN COMPTE VENDEUR AMAZON ?

- 4 [Apprenez à relier votre compte Amazon existant](#) et à gérer vos offres de produits sur différents marchés avec un seul compte vendeur.

- 6 [Découvrez les outils de mise en vente disponibles au Japon](#) et apprenez-en plus sur la façon dont l'outil Créer des offres internationales (BIL) vous aide à gérer vos offres

## Expédiez et vendez

AVEC EXPÉDIÉ PAR LE VENDEUR

- 7 [Découvrez les options d'expédition au Japon](#) et choisissez entre l'option Expédié par Amazon ou l'option Expédié par le vendeur pour vos produits.

- 8 [Découvrez les exigences internationales en matière d'expédition](#), y compris les réglementations en matière d'importation et d'exportation

AVEC L'ACCOMPLISSEMENT PAR AMAZON

- 9 [Envoyez vos stocks à un centre de traitement Amazon Japon](#), en respectant les exigences en matière de colis et de droits de douane.

AVEC EXPÉDIÉ PAR LE VENDEUR

- 9 [Expédiez les commandes des clients internationaux](#) et offrez une excellente expérience client avec une livraison rapide

## Gérez votre entreprise

- 10 [Gérez le support client](#) et fournissez une adresse locale pour les retours ou offrez un remboursement pour les envois internationaux. (L'option Expédié par Amazon inclut la gestion des questions relatives à l'expédition et aux retours.)

- 11 [Faites la promotion de vos produits pour augmenter vos ventes](#) auprès des clients au Japon

# Préparez la vente

## 1. Découvrez les opportunités de croissance au Japon et comment les clients effectuent leurs achats sur Amazon.co.jp.

Lorsque vous vendez sur Amazon au Japon, vous pouvez atteindre des millions de clients et rendre vos produits plus faciles à trouver et à acheter pour les clients japonais. Commencez à vendre et développez votre clientèle à l'échelle mondiale. Le Japon compte 128 millions<sup>1</sup> d'habitants et 72 % des acheteurs japonais effectuent des achats en ligne<sup>2</sup>. Le Japon est donc un marché parfait pour élargir votre visibilité.

Vous pouvez également profiter de cette croissance en vendant au Japon. Exploitez notre logistique, nos outils et notre service client de classe mondiale, y compris l'option Expédié par Amazon, pour simplifier le processus et vous concentrer sur votre activité.



[Découvrez comment des entreprises comme la vôtre se servent d'Amazon pour réussir à l'international.](#)

**Points à connaître avant de commencer :** Tout comme aux États-Unis, vous pouvez choisir entre deux plans de vente qui vous permettent de vendre au Japon. [Utilisez le calculateur de frais Amazon au Japon](#) pour estimer vos frais moyens et vos revenus potentiels.

- Le plan Basic s'adresse à ceux qui vendent moins de 35 articles par mois. Vous payez des frais à Amazon uniquement lorsque vous vendez quelque chose.
- Le plan Professionnel est destiné à ceux qui vendent plus de 35 articles par mois. Vous payez des frais mensuels fixes.

<sup>1</sup>Vereinte Nationen 2020 <sup>2</sup>eMarketer

## 2. Découvrez les différents produits que vous pouvez vendre au Japon et les catégories soumises à des restrictions ou nécessitant une autorisation.



Assurez-vous d'être autorisé à vendre le produit. Comprenez vos droits de distribution. Sachez que les réglementations japonaises en matière de sécurité et de conformité diffèrent de celles d'autres régions géographiques.

**Découvrez quelles catégories de produits sont ouvertes pour commencer à vendre dans la boutique japonaise d'Amazon.**

### Catégories de produits éligibles et restrictions

Les clients se fient au fait qu'ils peuvent toujours acheter en toute confiance sur Amazon. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous et vos produits respectez toutes les lois applicables et les politiques d'Amazon concernant les restrictions relatives aux **catégories, aux produits et au contenu**. Si vous avez des questions concernant la conformité de vos produits ou vos obligations légales au Japon, nous vous conseillons de consulter l'un de nos **prestataires de services externes**. Recherchez **les meilleurs vendeurs actuels sur amazon.co.jp** ou obtenez la liste des **produits recommandés** qui ont été traduits d'Amazon.com en anglais vers Amazon.co.jp en japonais pour que vous puissiez les vendre sur Amazon.co.jp.

## 3. Comprenez les exigences fiscales et réglementaires lorsque vous commencez à vendre.



### Système des tarifs et des taux de douane

Il est de la responsabilité du vendeur de se conformer à toutes les **lois et réglementations douanières japonaises**, y compris les exigences en matière de douane et de taxes applicables. Toutes les marchandises importées au Japon sont assujetties à la taxe sur la consommation à l'importation. Certaines marchandises sont soumises à des droits de douane. Le tableau de classement harmonisé de la loi sur le tarif des douanes établit à la fois le classement et le taux de droit de douane correspondant à certains produits. Le montant de la taxe sur la consommation payable sur les marchandises importées est calculé sur la base de la valeur en douane des marchandises majorées des droits de douane exigibles et, le cas échéant, des autres taxes d'accise exigibles.

### Gestion de la taxe sur la consommation

Étant donné que tous les services fournis par Amazon Japan G.K. sont considérés comme des transactions effectuées au Japon, les services sont soumis à la taxe sur la consommation japonaise.

Toutefois, les vendeurs résidant hors du Japon peuvent ne pas être soumis à la taxe sur la consommation sur les transactions relatives aux services Vendre sur Amazon et au service publicitaire (produits sponsorisés). Cette décision est prise en fonction de l'adresse de la société indiquée dans les informations du compte vendeur du menu de configuration et de son adresse enregistrée sur Seller Central. **En savoir plus sur la taxe sur la consommation (connexion à Seller Central au Japon requise).**

<sup>1</sup>Vereinte Nationen 2020 <sup>2</sup>eMarketer

Fournisseurs de solutions fiscales : dans le cadre de notre engagement à aider les vendeurs à développer leur activité au Japon, Amazon collabore avec des conseillers fiscaux internationaux afin d'offrir des tarifs réduits spéciaux aux vendeurs Amazon qui développent leur activité sur le site de vente du Japon. Communiquez avec un expert en fiscalité sur le [réseau des fournisseurs desolutions](#).

#### Autres ressources

- [Considérations fiscales et réglementaires pour le Japon](#)
- Les taux de droits de douane sont disponibles sur [WebTarriff](#)
- [Aperçu du système des tarifs et des taux de droits](#)
- [Agence fiscale nationale du Japon](#)

Important : les informations contenues sur cette page ne constituent pas l'avis d'un professionnel du droit, de la fiscalité ou de tout autre domaine et ne prétendent pas s'y substituer. Consultez votre conseiller professionnel si vous avez des questions.

# S'inscrire et mettre en vente

## 4. Comprenez le fonctionnement du compte vendeur Amazon Japon et découvrez les informations que vous devez fournir lors de l'inscription.

### Vous êtes un nouveau vendeur sur Amazon ?

Vendre sur Amazon est un moyen efficace d'atteindre des millions de nouveaux clients potentiels. Un simple processus en cinq étapes facilite la mise en route :

1. Enregistrez votre compte vendeur
2. Chargez vos offres
3. Les clients voient et achètent vos produits
4. Livrez vos produits aux clients
5. Recevez vos paiements



### Vous n'avez pas encore de compte vendeur Amazon ?

La première étape pour vendre dans une autre région consiste à créer un compte vendeur dans cette région. Si vous disposez d'un compte vendeur Professionnel dans une région, vous pouvez facilement vous développer au Japon via les [Comptes liés sur votre page Vendre à l'international sur Seller Central](#), et gérer votre entreprise à partir d'une seule page. Une fois votre inscription terminée, votre compte vendeur existant sera lié à votre nouveau compte vendeur dans la nouvelle région.

[Découvrez les outils et services Amazon qui peuvent vous aider à gérer, vendre et expédier vos produits dans le monde entier.](#)

## Ce dont vous aurez besoin pour l'inscription

- Carte de crédit
- Numéro de téléphone (afin de recevoir la vérification du code PIN)
- Informations sur l'enregistrement de la société : nom de la société, adresse e-mail commerciale, licence d'entreprise, informations sur le contact principal.
- Informations sur le bénéficiaire effectif
- Informations du compte bancaire pour recevoir des ventes (actuellement, Amazon prend en charge les comptes bancaires japonais et américains)
- UPC/ EPN pour vos produits

[Enregistrez votre compte maintenant.](#)



### Ai-je besoin d'une entité commerciale ou d'un compte bancaire japonais ?

Non. Vous pouvez continuer à utiliser votre entité commerciale et votre compte bancaire américains. Le convertisseur de devises Amazon pour les vendeurs vous aide à convertir les tarifs dans votre devise locale préférée.

## Paramètres du compte

Vous pouvez gérer les informations de votre compte dans Seller Central dans Paramètres du compte. Pour accéder aux paramètres de votre compte, cliquez sur Paramètres dans le coin supérieur droit de Seller Central. Cliquez sur Informations sur le compte pour afficher les informations sur le vendeur et l'entreprise, ajouter le statut de l'offre, modifier les plans de vente, modifier le statut de l'offre, ajouter des méthodes de paiement et de dépôt, etc. Après votre inscription, [visitez rapidement Seller Central](#), le portail qui vous permet de configurer votre compte vendeur Amazon.

# 5. Terminez la vérification du compte et découvrez les documents requis pour le valider

## Vérification de l'identité du vendeur

Après vous être inscrit, mais avant de commencer à vendre, Amazon vérifie votre identité à l'aide du processus de vérification de l'identité du vendeur (SIV). Les vendeurs doivent effectuer ce processus lors de l'inscription et fournir des documents pour vérifier le contact principal. Il s'agit de la personne qui a accès au compte de paiement Vendre sur Amazon, qui fournit les informations d'enregistrement au nom du titulaire du compte (le vendeur inscrit) et qui initie les transactions telles que les débourss et les remboursements.

Les mesures prises par le contact principal sont censées être prises par le titulaire du compte. La documentation requise comprend :

**Un document prouvant l'identité nationale** (en général un passeport ou un permis de conduire et un certificat de naissance pour les citoyens américains)

**Le document doit satisfaire aux exigences suivantes :**

- Soumettez une copie numérisée en couleur des deux côtés de votre carte d'identité nationale délivrée par votre gouvernement.
- Les copies doivent être lisibles.
- Si vous soumettez un document autre que votre passeport, il doit être rédigé dans l'une des langues suivantes : chinois, anglais, français, allemand, italien, japonais, portugais ou espagnol. Si votre document n'est pas dans l'une de ces langues, fournissez une traduction notariée de votre document dans l'une de ces langues.
- Le nom figurant sur la pièce d'identité nationale doit correspondre au nom figurant sur votre compte Amazon enregistré.
- La pièce d'identité nationale ne doit pas avoir expiré.



**Relevé de compte bancaire ou de carte de crédit**

**Le document doit satisfaire aux exigences suivantes :**

- Soumettez une copie numérisée en couleur des deux côtés de votre carte d'identité nationale délivrée par votre gouvernement.
- Numérisez ou prenez une photo du document original en couleur à l'aide de votre appareil mobile. Si vous téléchargez une déclaration en ligne, elle doit être au format PDF. Ne soumettez pas de document au format Excel ni de capture d'écran.
- Votre document doit être rédigé dans l'une des langues suivantes : chinois, anglais, français, allemand, italien, japonais, portugais ou espagnol. Si le document n'est pas dans l'une de ces langues, fournissez une traduction notariée de votre document dans l'une de ces langues.
- Le nom du point de contact ou de la société mentionné sur la déclaration doit correspondre au nom du point de contact ou au nom commercial fourni lors de l'inscription.
- L'adresse figurant sur le relevé de compte bancaire doit correspondre à celle figurant sur votre compte Amazon enregistré.
- Le document doit être lisible et doit avoir été délivré au cours des 180 derniers jours. Les documents ne doivent pas être protégés par mot de passe. Veuillez ne pas fournir de photo de votre carte de crédit ou de débit.

**Vérification en deux étapes**

Passez par **la vérification en deux étapes de la sécurité du compte (2SV)**. Il s'agit de votre meilleure protection contre l'accès non autorisé à votre compte vendeur, même si votre mot de passe est volé et surtout si vous utilisez le même mot de passe sur plusieurs sites. Une fois que vous avez activé la vérification en deux étapes, lorsque vous accédez à votre compte, vous entrez d'abord votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Seller Central. Ensuite, vous serez invité à entrer un code de sécurité. Ce code est envoyé par SMS sur votre téléphone mobile, par appel vocal ou à partir d'une application d'authentification, qui ne nécessite pas de service mobile. Il est obligatoire pour tous les vendeurs du monde entier depuis le 1er novembre 2017.

## Validez la vérification de compte

### Pre-Submission Checklist:

Name, Address Phone Number, Email Address must match the details listed on the supporting documents with **Name of Shop Representative** & **Business Address** listed on Seller Central. For example, "Jane Doe" and "Jane A. Doe" may be considered a mismatch, as may b "Main St. and "Main Street."

1. The legal entity name in Seller Central must EXACTLY match the **legal entity** listed in the business license.
2. Provide scanned copies (no screenshots): Please note that we only support documents in .pdf, .png, .gif format. Photo screenshots are NOT accepted.
3. Complete Documents with ALL pages included: Scan all pages of the supporting documents and submit them. If there are blank pages in the supporting documents, include the blank pages in the submission.

### Avoid these common mistakes:

- Submitting repeated appeals without providing sufficient lead time for Amazon to get back to you. Before you receive a response, please do not submit repeated appeals or send your appeal through other channels as your repeated appeals may be identified as spams and delay our response to you.
- Submitting an incomplete illegible, altered or a screenshot image of your documents. Avoid altering your document in any way, including adding remark, watermark or annotation on the documents.
- Submitting post-dated or invalid type of document.

**Once you submit, send an email to [alliance@amazon.co.jp](mailto:alliance@amazon.co.jp) and attach the supporting documents. This is to notify Amazon Seller Performance Team to review your case for account reinstatement.**

**Obtenez plus de conseils** sur la façon de fournir les documents requis après l'enregistrement du compte pour le processus de demande d'exécution des comptes (le cas échéant).

## 6. Découvrez les outils de mise en vente disponibles au Japon et apprenez-en plus sur la façon dont l'outil Créer des offres internationales (BIL) vous aide à gérer vos offres

### Créer des offres internationales

L'outil **Créer des offres internationales** vous permet de créer et de mettre à jour des offres à partir d'un site de vente source unique vers un ou plusieurs sites de vente cibles. Économisez du temps et des efforts en gérant les offres sur un seul site de vente. À partir de ce site de vente source, l'outil met à jour les offres et les prix éligibles sur les sites de vente cibles en fonction des paramètres que vous spécifiez et des taux de change applicables.



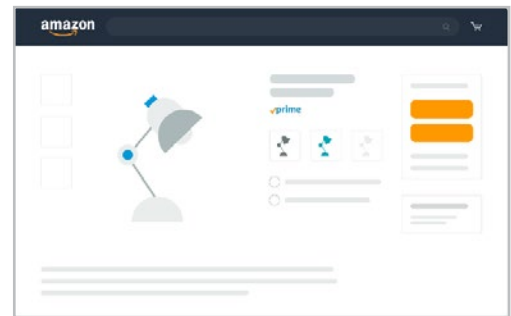
L'outil Créer des offres internationales fonctionne dans toutes les régions lorsque vous les avez connectées en [liant des comptes](#) et effectue les tâches automatisées suivantes :

- Création d'offres depuis un site de vente source vers un site de vente cible où les mêmes ASIN existent déjà sur les deux sites de vente.
- Synchronisation du prix des offres sur les sites de vente cibles en fonction des prix définis sur le site de vente source et de vos règles de tarification.
- Ajustement régulier des prix pour prendre en compte les fluctuations de conversion des devises sur chaque site de vente cible. La fréquence de ces mises à jour peut être quotidienne ou hebdomadaire. Ces mises à jour n'afficheront pas les modifications inférieures à 1 %.
- Ajout ou suppression d'offres sur les sites de vente cibles lorsque vous modifiez des ASIN éligibles sur le site de vente source.

### Offre en petits lots ou en vrac

Vous pouvez mettre en vente un petit nombre de produits à l'aide de l'outil [Ajouter un produit](#) , ou vous pouvez utiliser des fichiers de stock pour [mettre en vente des produits en vrac](#).

Les modèles de fichier de stock vous permettent d'ajouter ou de modifier des offres de produits en vrac. Vous pouvez créer un modèle adapté à vos besoins spécifiques et répertorier différents types de produits dans plusieurs catégories à l'aide d'un seul modèle.



### Page détaillée et images de haute qualité

Les offres de haute qualité facilitent la recherche, l'évaluation et l'achat de vos produits pour les clients. Les offres de haute qualité commencent par des informations de base : images, marques et descriptions. Des informations détaillées, telles que la taille, le numéro de pièce du fabricant et le type de matériau, peuvent également aider les clients à trouver vos offres. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'amélioration de la qualité de vos offres, consultez [Améliorer vos offres](#).

### Gagner la boîte d'achat

La boîte d'achat se situe sur une page détaillée de produit où les clients commencent le processus d'achat en ajoutant des articles à leur panier. L'une des fonctionnalités clés du site Web Amazon, c'est que le même produit peut être vendu par plusieurs vendeurs. Pour offrir aux clients la meilleure expérience d'achat possible, les vendeurs doivent répondre à des exigences basées sur les performances pour être éligibles au placement dans la boîte d'achat. Étant donné que les exigences sur les performances du vendeur peuvent varier d'une catégorie à l'autre et peuvent être modifiées, nous ne divulguons pas les objectifs spécifiques nécessaires pour devenir un vendeur éligible. Découvrez [comment fonctionne la boîte d'achat Amazon](#) , comment elle peut augmenter vos ventes et comment devenir éligible pour la remporter.

# Expédition et traitement

## 7. Découvrez les options d'expédition au Japon et choisissez entre l'option Expédié par Amazon ou l'option Expédié par le vendeur pour vos produits.

### Livrez vos produits aux clients

Vous pouvez envoyer et expédier les produits que vous vendez sur Amazon à partir de votre propre stock local, ou choisir l'option Expédié par Amazon. Notez que si vous choisissez de gérer votre propre expédition, vous êtes responsable de toute l'expérience client, de l'expédition aux retours. Votre service doit inclure une livraison rapide et un support client dans la langue de chaque boutique sur laquelle vous êtes actif.



Avec le service Expédié par Amazon, vous n'avez qu'à envoyer votre stock dans l'un de nos centres de distribution japonais et nous nous chargeons de sélectionner, emballer et expédier vos produits. Nous gérons également le service client dans la langue de la boutique et traitons toutes les demandes de remboursement et de retour. De nombreux vendeurs Amazon utilisent le service Expédié par Amazon, car il leur permet de se concentrer sur la croissance de leur activité plutôt que sur l'expédition.

### Expédié par Amazon

Le service **Expédié par Amazon** vous aide à augmenter vos ventes en ligne nationales et internationales et à améliorer la satisfaction de vos clients, en vous donnant accès aux ressources d'expédition de classe mondiale d'Amazon. Lorsque vous vous inscrivez pour vendre sur Amazon, vous êtes automatiquement inscrit au service Expédié par Amazon :

- Sélectionnez l'option « Expédié par Amazon » lors de la mise en vente de vos produits
- Envoyez vos produits dans un centre de distribution Amazon
- Vos produits sont activés avec les options de livraison Prime
- Nous sélectionnons, emballons et expédions vos produits directement aux clients à travers le Japon

### Les avantages de l'utilisation du service Expédié par Amazon au Japon sont les suivants :

- Augmentez vos ventes : lorsque vous optez pour l'option Expédié par Amazon, vos offres deviennent plus visibles et plus compétitives. Vos produits sont éligibles à **Amazon Prime** et à la **livraison GRATUITE aux clients dans tout le Japon**.
- Bénéficiez du service client d'Amazon 24 h/24 et 7 j/7 : les clients bénéficient du service client reconnu de confiance et des retours Amazon. Avec l'option Expédié par Amazon, le service client reconnu d'Amazon, ouvert 24 h/24 et 7 j/7, est disponible dans la langue locale dans laquelle vous vendez

- Nos services permettent à votre entreprise de croître rapidement au Japon. Nos centres de distribution sont conçus en tenant compte de votre stock et aucun nombre minimum de produits envoyés n'est défini. Nous gérons les détails pour vous faire gagner du temps, ce qui vous permet de vous concentrer sur votre activité. Vous pouvez même traiter les commandes provenant d'autres canaux avec [le service Ventes Multi-Sites](#) : vous gérez votre stock via une interface utilisateur en ligne simple et pouvez nous demander de retourner le stock à tout moment
- Continuez à vendre même lorsque vous êtes en congés : grâce aux paramètres de congés Expédié par Amazon, vous pouvez continuer à vendre même lorsque vous êtes en vacances

### Frais Expédié par Amazon au Japon

Avec le service Expédié par Amazon au Japon, il n'y a pas de conditions minimales ni de frais de configuration, ni aucuns frais d'abonnement. Vous ne payez que les frais d'expédition et de stockage pour les services que vous utilisez.

- Obtenez un aperçu des [frais Expédié par Amazon](#) pour l'expédition des commandes et les services connexes au Japon.
- Utilisez le [calculateur de revenus Expédié par Amazon](#) pour estimer vos frais pour des articles spécifiques à l'aide des offres actives sur Amazon.

Découvrez comment commencer avec l'option Expédié par Amazon au Japon.

## 8. Découvrez les exigences internationales en matière d'expédition, y compris les réglementations en matière d'importation et d'exportation.

### Proposez vos produits au Japon

Une fois que vos articles sont dans les entrepôts d'Amazon, l'utilisation du service Expédié par Amazon au Japon est un processus similaire, mais l'expédition des articles dans ces entrepôts japonais présente des différences spécifiques par rapport au processus aux États-Unis. Le réseau [de fournisseurs de solution d'Amazon](#) dispose d'une liste de fournisseurs tiers que d'autres vendeurs Amazon ont utilisés pour expédier leur stock au Japon.

Quelle que soit la méthode d'expédition que vous choisissiez, l'envoi de marchandises vers le Japon implique certaines exigences. Deux des exigences les plus importantes sont la fourniture d'un importateur officiel (IOR) et l'utilisation de la livraison DDP (Delivery Duty Paid). Cela implique en grande partie les personnes responsables du paiement de frais tels que les droits et les taxes à l'importation.

**Importateur officiel (IOR) :** Un importateur officiel est requis pour vendre au Japon. L'IOR est l'entité responsable du paiement des droits et taxes à l'importation, en veillant à ce que vos importations soient conformes aux lois et réglementations locales. Notez que ni Amazon ni ses centres de distribution ne peuvent faire office d'IOR pour envois Expédiés par Amazon. Pour en savoir plus sur les exigences importantes au Japon, [cliquez ici](#).

**Avvertissement :** les informations contenues sur cette page ne constituent pas l'avis d'un professionnel de la législation, de la fiscalité ou de tout autre domaine et ne prétendent pas s'y substituer. Consultez vos conseillers professionnels si vous avez des questions.

# 9. Envoyez le stock vers un centre de distribution Amazon Japon, conformément aux exigences relatives aux emballages et aux droits de douane. (avec Expédié par Amazon)

Expédiez les commandes des clients internationaux et fournissez une excellente expérience client avec une livraison rapide (avec le service Expédié par le vendeur)

## Préparation des produits pour le service Expédié par Amazon

Pour garantir un environnement de vente sûr et efficace et une expérience client satisfaisante, les vendeurs Expédié par Amazon sont tenus de respecter des instructions claires pour la sélection, la préparation et l'expédition des produits vers Amazon. En savoir plus :

- [Exigences en matière de stock](#) pour mettre en vente, préparer et envoyer votre stock Expédié par Amazon aux centres de distribution Amazon.
- [Préparation de vos produits](#) pour l'expédition vers les centres de distribution Amazon
- [Restrictions relatives aux produits Expédié par Amazon](#) pour savoir ce qui est acceptable pour le processus d'expédition Amazon
- [Exigences d'expédition et d'acheminement](#) lors de l'envoi du stock avec le service Expédié par Amazon

## Garantie de A à Z

Le programme de Garantie de A à Z est conçu pour gérer les situations dans lesquelles un client n'a jamais reçu de produit ou a reçu un produit sensiblement différent de ce qui a été commandé ou de ce qui est attendu.

**Afin d'éviter les réclamations et les refacturations, appliquez les bonnes pratiques suivantes :**

- Répondez rapidement aux e-mails des clients
- Remboursez de manière proactive
- Décrivez les produits avec précision et fournissez des images claires
- Expédiez les produits avec soin
- Confirmez les expéditions et fournissez des informations de suivi
- Annulez rapidement toute commande en rupture de stock
- Confirmez les rendez-vous
- Effectuez toutes les tâches comme indiqué sur la page détaillée d'un service répertorié
- Résolvez les problèmes de qualité du service de l'acheteur : proposez de remédier à une situation en réglant gratuitement le problème de qualité d'un acheteur

[En savoir plus sur la gestion des commandes au Japon.](#)

# Gérer votre activité

## 10. Gérez le support client dans la langue locale et fournissez une adresse locale pour les retours ou proposez un remboursement pour les envois internationaux. (L'option Expédié par Amazon gère les questions relatives aux expéditions et aux retours.)

### Assistance client

Assistance client dans la langue locale : lorsque vous choisissez de traiter les commandes des clients vous-même, vous ne devez pas seulement prendre en charge la préparation, l'emballage et l'envoi aux clients ; Amazon exige également que vous vous occupiez de l'assistance client.

**Réponses en temps opportun** : les clients s'attendent à un service rapide et utile lorsqu'ils ont des questions ou des préoccupations concernant vos produits. Pour que vos performances vendeur soient optimales, vous devez faire appel à des spécialistes du service client qui comprendront vos produits, sauront où se trouve le produit du client et quand celui-ci sera livré, et qui seront en mesure de répondre rapidement (dans les 24 heures) aux e-mails des clients dans la langue locale. Cela peut s'avérer complexe lorsque vous vendez sur des sites de vente situés dans des fuseaux horaires différents du vôtre, car les écarts de temps réduiront le délai dans lequel vous pouvez répondre aux clients pendant vos heures normales d'ouverture.

**Assistance client pour le service Expédié par Amazon** : Lorsque vous utilisez le service Expédié par Amazon, Amazon vous fournit une assistance client 24 heures sur 24 dans la langue locale de la boutique concernée. Pour de nombreux vendeurs, cette fonctionnalité du service Expédié par Amazon est essentielle à la réussite des ventes internationales. Avec l'assistance client en langue locale déjà incluse dans le service Expédié par Amazon, vous pouvez fournir à vos clients un service Amazon de classe mondiale et vous concentrer sur la croissance et la gestion de votre activité.

### Retours client

Lorsque vous mettez des produits en vente sur une boutique internationale et que vous expédiez les articles par vous-même, vous devez soit fournir aux clients une adresse de retour locale dans le pays de leur site Web de la boutique Amazon, soit leur proposer une expédition gratuite pour les retours. Il s'agit d'une exigence pour vendre sur les boutiques Amazon.

**Lorsque vous déterminez la façon dont vos clients retourneront les articles qu'ils achètent chez vous, gardez à l'esprit les options suivantes :**

- Utilisation du service Expédié par Amazon : lorsque vous choisissez le service Expédié par Amazon, Amazon gère les retours locaux en votre nom pour les commandes Expédié par Amazon sur cette boutique, de sorte que vous n'avez pas à vous soucier de fournir une adresse de retour locale.
- Mettre en œuvre des frais de réapprovisionnement et proposer des remboursements partiels : dans certaines situations, il peut être approprié de facturer au client des frais de réapprovisionnement ou de proposer un remboursement partiel du produit retourné. Les frais de réapprovisionnement ou les remboursements partiels doivent être conformes aux politiques d'Amazon sur les retours.

- Engager un fournisseur de retours international tiers : nous avons créé une liste de fournisseurs de retours qui peuvent accepter les retours dans les pays de vos clients. En fonction de votre volume de ventes et de votre prix unitaire, les fournisseurs de retours internationaux peuvent proposer des solutions qui réduisent les coûts que vous engagez lorsque des clients d'autres pays retournent vos produits. Par exemple, certains fournisseurs consolideront les retours et les expédieront à vous ou à un autre client.

### Surveillez et améliorez vos performances

Nous vous encourageons fortement à surveiller régulièrement vos performances sur la page Indicateurs client de votre compte vendeur. Cet outil fournit des données sur tous vos indicateurs de performance, afin que vous puissiez facilement voir si vous atteignez nos objectifs de vente.

**Consultez Seller University** pour obtenir diverses informations sur la vente sur Amazon, nos politiques pour les vendeurs et les outils, les produits et services qui peuvent vous aider à développer rapidement votre activité.

# 11. Faites la promotion de vos produits pour augmenter vos ventes auprès des clients au Japon

### Augmentez votre visibilité avec les Produits sponsorisés

La publicité sur Amazon est un moyen facile pour vous de promouvoir vos offres. Les annonces s'affichent généralement à l'endroit où les clients les verront, par exemple sur la première page des résultats de recherche ou sur les pages détaillées des produits. Vous placez des enchères sur des mots clés pertinents, et si vous remportez l'enchère et que votre annonce correspond à la recherche, votre annonce s'affichera pour les acheteurs. Ces annonces ciblées peuvent vous aider à augmenter vos ventes en présentant vos produits à un public plus large.

**Nous disposons de deux solutions publicitaires efficaces** : les Produits sponsorisés pour promouvoir des offres individuelles et les Publicités dans les recherches de titres, pour aider les propriétaires de marques enregistrées à promouvoir leur marque et leur portefeuille de produits. Les deux solutions sont conçues pour :

- Vous aider à augmenter vos ventes
- Aider les clients à trouver ce qu'ils recherchent
- Augmenter la visibilité de vos produits
- Contrôler vos coûts Vous payez uniquement pour les clics effectués sur vos annonces. Les rapports de campagne suivent les performances de vos annonces, vous pouvez donc mesurer le retour sur investissement et ajuster vos enchères et votre budget pour optimiser les résultats.



## Comment commencer

- Connectez-vous à Seller Central et cliquez sur l'onglet Publicité
- Choisissez les produits pour lesquels vous souhaitez faire de la publicité
- Décidez du montant que vous allez enchérir pour les clics et définissez un budget global
- En quelques minutes, vous pouvez lancer votre première campagne

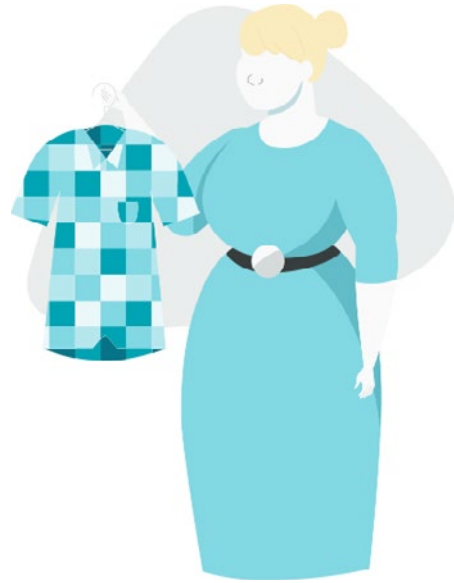
Regardez cette vidéo détaillée sur la [création de votre première campagne de Produits sponsorisés](#).

## Configurez des Points Amazon sur vos offres

Les Points Amazon sont un mode de paiement pour les articles éligibles sur le site Web Amazon.co.jp. Les acheteurs Amazon accumulent des points en achetant des articles avec des offres de points, puis ils peuvent utiliser ces Points cumulés sur d'autres articles éligibles.

Les vendeurs ont la possibilité d'offrir des Points Amazon sur l'une de leurs offres répertoriées. Les Points s'accumulent à raison d'un yen pour chaque point Amazon utilisé.

Reportez-vous au [Guide du vendeur \(anglais\)](#) pour obtenir une vue d'ensemble de la fonctionnalité et de la façon d'offrir des points Amazon ou obtenez plus d'informations [ici](#).



## Enregistrez votre marque

Vous pouvez protéger vos marques déposées sur Amazon, via le Registre des marques auprès d'Amazon pour créer une expérience plus précise et plus fiable pour les clients. Le Registre des marques auprès d'Amazon vous donne accès à de puissants outils de gestion des marques, notamment la recherche de texte et d'images propriétaires, l'automatisation prédictive basée sur vos rapports de violations présumées de vos droits de propriété intellectuelle et une autorité accrue sur les offres de produits avec votre nom de marque. [Voir comment commencer maintenant](#).

## Ventes Flash pour les propriétaires de marques

[Les Ventes Flash](#) proposent des produits pendant plusieurs heures sur notre page populaire Offres Amazon. Les Ventes Flash sont un excellent moyen d'écumer les surstocks ou le stock de fin de saison et d'attirer de nouveaux clients avec des prix promotionnels.

## EBC pour les propriétaires de marques

La fonctionnalité Contenu de marque amélioré (EBC) permet aux propriétaires de marques de modifier les descriptions de produits des ASIN de marque. Utilisez cet outil pour décrire les caractéristiques de votre produit de manière distinctive, en incluant une histoire de marque unique, des images améliorées et des emplacements de texte. L'ajout d'EBC aux pages détaillées de vos produits peut entraîner une augmentation du trafic, des taux de conversion plus élevés et une augmentation des ventes. [Découvrez comment créer un contenu de marque amélioré](#)