

COMMENT COMMENCER
À VENDRE

DANS LES BOUTIQUES
AMAZON EUROPÉENNES

Préparez-vous à développer votre activité avec Amazon

Votre parcours vers une vente réussie en Europe

Décider si vous êtes prêt à commencer à vendre en Europe peut s'avérer difficile. Cette liste de contrôle est conçue pour vous aider à connaître les boutiques Amazon européennes et vous assurer que vous êtes bien préparé pour réussir. Familiarisez-vous avec tous les outils fournis par Amazon, ce qui rendra bon nombre des exigences énumérées ci-dessous plus simples et plus faciles à gérer.



Préparez-vous à la vente

- 1 [Découvrez les six boutiques européennes Amazon](#) (Amazon.de, Amazon.co.uk, Amazon.fr, Amazon.it, Amazon.es, Amazon.nl) et comment vendre vos produits avec un seul compte dans toute l'Europe.
- 2 [Découvrez les différents produits](#) que vous pouvez vendre en Europe sur Amazon et les catégories soumises à des restrictions ou qui nécessitent une autorisation.
- 3 [Découvrez le fonctionnement de la taxe sur la valeur ajoutée \(TVA\)](#) et les exigences réglementaires en Europe.

Inscription et

VOUS ÊTES NOUVEAU SUR AMAZON ?

- 4 [Comprenez le fonctionnement du compte vendeur européen Amazon](#) et découvrez les informations que vous devez fournir

- 5 [Terminez la vérification du compte](#), et découvrez les 5 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 compte vendeur unique.

- 6 [Comprenez les outils de mise en vente disponibles en Europe](#) et découvrez comment l'outil Créer des offres internationales (BIL) peut vous aider à gérer vos offres sur les cinq sites de vente européens d'Amazon.

Expédition et traitement

AVEC EXPÉDIÉ PAR LE VENDEUR

- 7 [Comprenez les options d'expédition en Europe](#) et choisissez l'option Expédié par le vendeur pour vos produits.

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

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

OR

AVEC L'ACCOMPLISSEMENT PAR AMAZON

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

- 9 [Choisissez un programme d'expédition](#), pour vous aider à vendre dans toute l'Europe

Gérez votre entreprise

- 11 [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.)

- 12 [Aidez la promotion de vos produits pour augmenter vos ventes](#) sur tous les sites de vente européens

Préparez-vous à la vente

1. Découvrez les six boutiques européennes Amazon (Amazon.de, Amazon.co.uk, Amazon.fr, Amazon.it, Amazon.es, Amazon.nl) et comment vendre vos produits avec un seul compte dans toute l'Europe.

Amazon a établi des boutiques dans six pays européens : Amazon.de, Amazon.co.uk, Amazon.fr, Amazon.it, Amazon.es et Amazon.nl. D'ici fin 2020¹, les ventes e-commerce devraient atteindre plus de **370 milliards de dollars en Europe, soit +8,8 %** en glissement annuel. Avec un compte unifié européen, vous pouvez vendre dans plusieurs boutiques Amazon à partir d'un seul compte, ce qui simplifie l'offre, la tarification, l'expédition et les paiements.

Amazon vous offre une logistique de pointe et des outils puissants pour vous aider à respecter les réglementations fiscales et sur les produits, et créer des offres efficaces dans plus de 30 catégories de produits.



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

Points à connaître avant de commencer :

Plans de vente : tout comme aux États-Unis, vous pouvez choisir entre deux plans de vente qui vous permettent de vendre dans les six boutiques européennes Amazon.

- 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

[Utilisez le calculateur de frais Amazon en Europe pour estimer vos frais moyens et vos revenus potentiels.](#)

¹ Estimation basée sur les ventes e-commerce eMarketer, janvier 2020

2. Découvrez les différents produits que vous pouvez vendre en Europe sur Amazon et les catégories soumises à des restrictions ou qui nécessitent une autorisation



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

[Découvrez comment choisir les produits à vendre en premier lorsque vous développez votre activité sur les boutiques européennes 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](#). Vous pouvez vérifier par boutique Amazon et catégorie dans [l'annexe 1](#).

Si vous avez des questions concernant la conformité de vos produits ou vos obligations légales en Europe, nous vous conseillons de consulter l'un de nos [prestataires de services externes](#).

Opportunités de développement mondial.

Le service [Opportunités de développement mondial](#) (connexion requise) est un outil qui examine vos produits, puis vous recommande ceux que vous pouvez vendre dans une autre boutique Amazon. Chaque mois, nous utilisons un modèle qui estime la demande potentielle sur 12 mois pour certains produits dans différentes boutiques. Nous examinons les marques, les avis des clients, les produits similaires et d'autres facteurs pour identifier les produits qui peuvent susciter une forte demande. Cependant, de nombreux autres facteurs peuvent influencer la demande, notamment les prix, les changements des goûts des clients, la disponibilité locale, la vitesse de livraison et les offres concurrentes pour ces produits. Les recommandations ne garantissent pas les résultats futurs et les vendeurs restent responsables de la fixation de leurs prix et des niveaux de stock. Nous avons conçu l'outil GEO pour aider les vendeurs à décider quels produits vendre.

3. Découvrez le fonctionnement de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et les exigences réglementaires en Europe.

Gestion de la fiscalité européenne (TVA)

Avant de commencer à vendre dans l'UE, vous devez vous renseigner sur la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), une taxe sur les dépenses de consommation. La TVA est collectée sur les transactions commerciales, les importations et les biens transférés entre les pays de l'UE. Si vous entreposez ou vendez des produits à des clients dans un pays de l'UE, vous serez peut-être soumis à la TVA dans ce pays.

Chaque vendeur Amazon est le seul responsable de sa conformité à la TVA, cependant Amazon peut fournir des ressources et des outils pour vos enregistrements et déclarations de TVA dans les pays de l'UE. Ces ressources incluent la fourniture de coordonnées pour les services consultatifs fiscaux de tiers avec des tarifs réduits négociés au préalable. [Utilisez cet outil](#) pour vous aider à déterminer où vous devez vous enregistrer à la TVA.

Le temps nécessaire à l'enregistrement à la TVA peut varier. Pour éviter les retards, nous vous recommandons de commencer le processus dès que vous enregistrez votre compte vendeur européen.

Besoin d'aide pour la TVA ?

Utilisez [les services de TVA sur Amazon](#) ou trouvez un prestataire de services fiscaux sur le [réseau des fournisseurs de solutions](#)

Le programme Services de TVA sur Amazon vous permet de consacrer davantage de temps à vos activités de vente et moins à la TVA. À partir de seulement 400 € par pays et par an, les services de TVA sur Amazon vous permettent d'effectuer l'enregistrement, le classement et la soumission de la TVA dans Seller Central, le portail qui vous permet de configurer votre compte vendeur Amazon.



Amazon travaille avec un fournisseur de services fiscaux tiers pour fournir ce service au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Italie, en Espagne, en Pologne et en République tchèque. Actuellement, les vendeurs non basés dans l'UE sont pris en charge pour l'enregistrement de la TVA et les déclarations au Royaume-Uni, en Allemagne et en République tchèque, pays qui n'exigent pas de représentation fiscale*. Les services de TVA pour les autres pays nécessitant une représentation fiscale seront bientôt disponibles.

* Un représentant fiscal est une personne morale ou une personne physique locale (selon les juridictions) responsable de représenter les vendeurs non basés dans l'UE auprès des autorités fiscales. Les représentants fiscaux sont tenus conjointement responsables avec les vendeurs du paiement de la TVA.

Les documents qui peuvent être requis pour votre enregistrement à la TVA comprennent :

- Les statuts de votre entreprise.
- Une lettre de votre banque confirmant que vous détenez un compte auprès d'eux.
- Une procuration de votre conseiller fiscal, si besoin. Des documents supplémentaires tels qu'un justificatif de domicile et les identifiants délivrés par le gouvernement aux dirigeants d'entreprises, peuvent également être exigés dans certains pays.

Pour plus d'informations, consultez la section [Comment gérer la TVA](#), un ensemble de ressources qui peuvent vous aider à comprendre la TVA et simplifier la conformité dans toute l'Europe. [Obtenez des réponses aux questions fréquemment posées sur la TVA.](#)

S'inscrire et mettre en vente

4. Comprenez le fonctionnement du compte vendeur européen d'Amazon 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 développer votre activité en Europe 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.

Lors de l'inscription, il vous sera demandé de définir votre site de vente source, qui peut être l'une des six boutiques de l'UE. Avec un compte unifié européen, votre stock peut être géré comme un pool unique disponible pour toutes les boutiques sur lesquelles vous choisissez de proposer vos produits à la vente. La valeur par défaut est l'ensemble des six boutiques de l'UE. Vos commandes seront gérées au même endroit, pour que la vente en Europe ressemble à une vente dans la boutique sur laquelle vous vous êtes inscrit à l'origine. Regardez cette vidéo sur les outils et services Amazon qui peuvent vous aider à [gérer, vendre et expédier vos produits dans le monde entier](#).

Documents d'enregistrement de compte

Lorsque vous enregistrez votre nouveau compte vendeur européen, vous devez fournir les informations suivantes :

- 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 sur le compte bancaire pour enregistrer les ventes
- UPC/ EPN pour vos produits
- Numéro de TVA, requis si vous respectez les instructions de la section précédente : [Gestion de la fiscalité européenne \(TVA\)](#)

[Enregistrez votre compte maintenant.](#)

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

- Passeport ou permis de conduire et certificat de naissance (citoyens américains uniquement)
- Justificatif de domicile, vérifié par une facture de service public, une quittance de loyer, un relevé bancaire, une facture de télévision par câble ou un relevé de carte de crédit

Après avoir effectué la vérification de l'identité du vendeur et commencé à vendre sur Amazon Europe, Amazon est tenu par la législation de l'UE d'effectuer une vérification supplémentaire de vos informations personnelles et professionnelles, appelée processus de vérification Amazon Payments Europe. Vous recevrez une notification lorsque cette vérification sera nécessaire. Les documents généralement exigés comprennent un passeport, un justificatif de domicile, une licence commerciale et des relevés bancaires.



Informations nécessaires pour les partenaires commerciaux qui s'inscrivent pour vendre dans les boutiques Amazon de l'UE

- Contact principal : le contact principal est la personne qui gère l'activité quotidienne et qui débourse les fonds du compte Seller Central.
- Informations sur le bénéficiaire effectif : les bénéficiaires effectifs de l'entreprise détenant 25 % ou plus de la société doivent être ajoutés au compte Seller Central. Dans certains cas, vous devez peut être ajouter au compte une personne détenant 20 % ou plus de la société.
- * Champs Prénom (tous les prénoms) et Nom de famille : saisissez vos prénoms dans le champ Prénom, puis saisissez votre nom dans le champ Nom de famille. Le nom légal complet doit être saisi exactement tel qu'il apparaît sur le document d'identité à l'appui.

Documents professionnels requis :

- Extrait d'inscription au registre du commerce de l'entreprise : chargez le document d'inscription/formation de votre entreprise, par exemple : statuts, statuts constitutifs, déclaration de nom fictif pour les entrepreneurs individuels, ou tout autre document équivalent.
- L'extrait d'inscription au registre du commerce de l'entreprise doit indiquer une date d'inscription de l'entreprise répertoriée correspondant à la date d'inscription saisie dans le compte Seller Central.
- Statuts ou règlements administratifs commerciaux : certificat de conformité/d'existence
- Accord d'exploitation : si les documents d'inscription de l'entreprise ne décrivent pas la répartition des actions pour les propriétaires, faites une demande auprès de votre État.
- Si votre État n'émet pas ce type de document, envoyez un e-mail à : seller-verification-enquiry@amazon.com en indiquant que votre État n'émet pas de document formel, mais que vous rédigerez et chargerez une déclaration confirmant les informations de propriété de l'entreprise.
- Facture de service public ou relevé bancaire : chargez un relevé bancaire ou une facture de service public tels que le gaz, l'électricité, Internet, le téléphone. Vous pouvez retirer les soldes des comptes, mais toutes les autres informations, y compris la date du relevé, doivent être lisibles. Le nom et l'adresse de l'entreprise figurant sur la facture de service public ou le relevé bancaire doivent correspondre au nom et à l'adresse de l'entreprise saisis dans Seller Central.
- Lisez attentivement l'e-mail de notification sur les performances pour consulter les instructions avant de charger des documents supplémentaires. Lorsque vous envoyez un e-mail à l'équipe de vérification du vendeur, vous devez utiliser l'adresse e-mail utilisée pour enregistrer le compte Seller Central au Royaume-Uni. L'équipe de vérification du vendeur ne répondra pas aux adresses e-mail qui diffèrent de l'adresse utilisée pour enregistrer le compte.
- Important : l'équipe de vérification du vendeur enverra un e-mail au contact principal sur le compte si des documents supplémentaires sont nécessaires. Veillez donc à inclure cette adresse e-mail.

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.

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

Créer des offres internationales

Lorsque vous vous êtes inscrit pour vendre dans l'une des boutiques européennes Amazon, votre compte a été automatiquement activé pour vendre dans les six boutiques de l'UE. Toutefois, il vous suffit de créer des offres dans votre boutique source. L'outil [Créer des offres internationales](#) synchronise automatiquement les offres éligibles dans les quatre boutiques restantes à partir de votre boutique source, ce qui vous permet de réduire considérablement le temps et les efforts requis.

L'outil Créer des offres internationales fonctionne dans une région où il existe plusieurs boutiques, comme l'Europe et l'Amérique du Nord, et dans plusieurs régions lorsque vous les avez connectées à l'aide de Comptes liés. Si vous disposez déjà d'un compte vendeur Amazon dans des boutiques hors UE, utilisez l'outil Créer des offres internationales pour synchroniser vos offres dans les boutiques de l'UE. [Consultez ces informations importantes](#) sur les produits éligibles.

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.

Comment gérer les langues

Pour vendre dans les six boutiques de l'UE, vous devez traduire vos produits dans les langues des boutiques locales. Vous avez deux options pour traduire vos produits : utilisez l'outil BIL si vos produits existent dans la boutique cible ou faites appel à un fournisseur [externe de traduction](#).

[Découvrez comment les meilleurs vendeurs basés aux États-Unis ont géré les langues européennes lors du développement de leurs activités Amazon dans toute l'Europe.](#)

Si vous utilisez l'outil BIL, votre produit (ASIN) sera automatiquement synchronisé dans toutes les boutiques dans lesquelles le produit existe déjà, sans nécessiter de traduction supplémentaire. Si votre produit n'existe dans aucune boutique, vous devez créer votre page produit dans la boutique source, puis, si votre produit est éligible à la traduction, il sera automatiquement traduit par notre système.

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](#).

N'oubliez pas que les images que vous choisissez de charger pour votre produit auront une incidence sur les choix d'achat des clients, la qualité est donc essentielle. Choisissez des images claires, faciles à comprendre et présentées de façon attrayante. Les images principales doivent être sur fond blanc. Si vous avez besoin d'aide pour les services d'imagerie de la boutique européenne, contactez nos [fournisseurs tiers](#).

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 en Europe et choisissez entre l'option Expédié par Amazon ou l'option Expédié par le vendeur pour vos produits.

Expédiez 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 à l'un de nos centres de distribution européens et nous nous chargerons 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 l'Europe

Les avantages de l'utilisation du service Expédié par Amazon 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**.
- Vendez à l'international : mettez en vente votre stock à partir d'un seul compte vendeur et nous expédions vos produits aux clients dans toute l'UE
- Bénéficiez du service client d'Amazon 24 h/24 et 7 j/7 : 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

- Expédiez les commandes provenant d'autres canaux : 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
- Lisez notre [foire aux questions](#) sur le service Expédié par Amazon.

Frais Expédié par Amazon en Europe

Avec le service Expédié par Amazon en Europe, 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 en Europe.
- Utilisez le [calculateur de revenus Expédié par Amazon](#) pour estimer vos frais pour des articles spécifiques à l'aide des offres actives sur Amazon.

8.

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

Proposez vos produits en Europe

Une fois que vos articles sont dans les entrepôts d'Amazon, l'utilisation du service Expédié par Amazon en Europe est un processus similaire, mais l'expédition des articles dans ces entrepôts européens 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 en Europe. [Cliquez ici](#) pour afficher certains fournisseurs sur notre réseau de fournisseurs de solutions

Quelle que soit la méthode d'expédition que vous choisissiez, l'envoi de marchandises vers l'Europe 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 en Europe. 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.

Ce ne sont là que quelques-unes des exigences à prévoir lors de l'expédition vers l'Europe. Pour en savoir plus, [téléchargez la liste de contrôle Expédition vers l'Europe](#).

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
- **Exigences d'emballage** pour différents types de produits
- **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

9. Choisissez un programme d'expédition pour vous aider à vendre dans toute l'Europe

Découvrez comment le service Expédié par Amazon peut vous aider à faire évoluer rapidement votre activité, en passant de la vente dans un pays à la vente en Europe. Regardez cette vidéo sur les **trois services Expédié par Amazon internationaux en Europe** qui facilitent la gestion des ventes transfrontalières : service Expédié par Amazon Pan-Européen, service Expédié par Amazon avec réseau de distribution européen et service Expédié par Amazon Stockage Multi-Pays.

Le programme Expédié par Amazon Pan-Européen vous permet de traiter des offres dans toutes les boutiques européennes à partir d'un seul stock sans frais d'expédition transfrontaliers par unité. Les principaux avantages du programme PAN-UE sont les suivants :

- Gestion du stock facilitée : envoyez vos produits dans les centres de distribution européens d'Amazon du pays de votre choix et laissez Amazon les distribuer en Europe pour répondre aux demandes.
- Faibles coûts d'expédition : Amazon distribue vos produits dans toute l'Europe sans frais supplémentaires.
- Vous ne payez que les frais d'expédition locaux pour la boutique du client. En revanche, lorsque vous vendez à des clients d'autres boutiques via le réseau de distribution européen (EFN), vous payez des frais transfrontaliers pour chaque commande expédiée. **En savoir plus sur le barème tarifaire pan-européen.**
- Atteignez des millions de clients Prime : vous pouvez vendre vos produits dans les six boutiques Amazon européennes avec éligibilité Prime.
- Proposez des livraisons rapides et fiables : avec vos produits stockés plus près des clients, vous pouvez faire confiance à Amazon pour traiter et livrer rapidement vos commandes.
- Faites confiance à l'assistance fiable d'Amazon disponible 24 h/24 et 7 j/7 : Amazon fournit une assistance client dans la langue locale des six boutiques Amazon européennes, gérant les demandes de clients, les retours et les remboursements, ce qui vous permet de vous concentrer sur votre activité.

Gérez et suivez vos offres Expédié par Amazon Pan-Européen à l'aide de tous les rapports et outils standard de Seller Central. **Le service Expédié par Amazon Pan-Européen** devient actif pour un produit lorsque vous créez une offre Expédié par Amazon dans toutes les boutiques européennes Amazon, comme requis sur la page Gérer votre stock du service Expédié par Amazon Pan-Européen dans votre compte vendeur, et que vous inscrivez l'ASIN au service Expédié par Amazon Pan-Européen.

Le réseau de distribution européen (EFN) permet aux vendeurs disposant d'un compte de boutique européenne, et qui se sont également inscrits au service Expédié par Amazon, de stocker leur stock dans leur centre de distribution Expédié par Amazon local. Cela permet aux vendeurs d'expédier les commandes provenant de plusieurs boutiques européennes à partir du même stock local. Lorsqu'ils vendent via le réseau EFN, les vendeurs doivent localiser les offres de leur boutique source vers d'autres boutiques européennes Amazon, afin de permettre aux clients locaux de les acheter dans leur langue locale.

Par exemple, un client basé en Allemagne peut acheter une offre d'un vendeur italien répertoriée sur Amazon.de en langue allemande une fois que le vendeur a enregistré ses produits Expédié par Amazon Italie sur la boutique en Allemagne. La commande est ensuite expédiée au client depuis le centre de distribution italien local du vendeur. [Voir la foireaux questions sur le réseau EFN](#). Le Stockage Multi-Pays (MCI) du service Expédié par Amazon vous permet d'expédier votre stock Expédié par Amazon vers des centres de distribution Amazon situés dans plusieurs pays de votre choix en Europe. Avec l'option MCI :

- Vos clients bénéficient d'une livraison locale plus rapide lorsque vos produits sont situés dans des centres de distribution proches de leur lieu de résidence.
- Vos offres peuvent bénéficier d'options d'expédition accélérée, y compris la livraison en 1 jour Amazon Prime, la livraison GRATUITE et la livraison le jour suivant (le cas échéant).
- Vous économisez sur les coûts de transport lorsque vous envoyez du stock en vrac vers des centres de distribution locaux plutôt que d'expédier des commandes individuelles au-delà des frontières.

[En savoir plus sur la l'option MCI.](#)

Exportation Expédiée par Amazon

L'option Exportation Expédiée par Amazon vous permet d'expédier les commandes de produits éligibles vers des adresses postales en dehors de votre boutique source. Vos offres sont ainsi disponibles pour les clients européens et internationaux. Les clients peuvent les acheter dans votre boutique source où vous avez mis en vente vos offres dans la langue de votre boutique source. Par exemple, un client basé aux Pays-Bas peut acheter une offre d'un vendeur basé en Allemagne sur Amazon.de en langue allemande si le vendeur a activé l'option Exportation Expédiée par Amazon sur son site de vente source en Allemagne. [En savoir plus sur l'option Exportation Expédiée par Amazon.](#)

10. Expédiez les commandes des clients internationaux et offrez une excellente expérience client avec une livraison rapide

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

Découvrez comment [éviter une réclamation au titre de la Garantie de A à Z.](#)

Gérez votre activité

11.

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. Cela peut s'avérer complexe si vous vendez sur un site de vente Amazon dont vous ne connaissez pas la langue.

Vous pourriez être tenté d'utiliser des traducteurs automatiques pour répondre aux demandes par e-mail des clients internationaux. Cependant, il existe un risque que la traduction automatique ne génère pas des traductions optimales, ce qui pourrait entraîner une mauvaise expérience client et finir par affecter vos performances vendeur. Une meilleure option, si vous ne disposez pas de capacités internes de service client dans la langue locale, consiste à faire appel à des fournisseurs de services tiers pour gérer votre 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 d'expérience 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.

12. Faites la promotion de vos produits pour augmenter vos ventes sur tous les sites de vente européens

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

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](#). Découvrez comment [suivre et améliorer les performances de vos campagnes](#).

[Obtenez des réponses sur les](#) Produits sponsorisés, les Publicités dans les recherches de titres, les coûts, les mots clés et bien plus encore.

Enregistrez votre marque

Vous pouvez protéger vos marques déposées sur Amazon via le Registre des marques auprès d'Amazon, afin de 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](#).

Événements Shopping Amazon en Europe

Pendant certaines périodes de l'année, les clients achètent des types de produits spécifiques sur Amazon. Ces événements sont une excellente occasion pour vous de profiter des efforts promotionnels d'Amazon et d'atteindre de nouveaux clients. [Utilisez le calendrier des ventes pour les fêtes de l'UE pour tirer le meilleur parti de ces périodes de pointe.](#)

Fournisseurs de solutions publicitaires en Europe

Les spécialistes de publicité tiers sur [le réseau des fournisseurs de solutions d'Amazon](#) peuvent vous aider à optimiser votre marketing, afin d'obtenir le meilleur rendement de votre budget publicitaire.

Coach de vente

[Découvrez comment utiliser le Coach de ventes](#) pour augmenter vos ventes. Au fur et à mesure que nous identifions des opportunités, nous vous alerterons par l'intermédiaire du Coach de ventes Amazon et sur la page Rapports d'entreprise

Annexe 1

Restrictions relatives aux catégories, aux produits et au contenu par boutique Amazon					
Royaume-Uni	Allemagne	France	Italie	Espagne	Pays-Bas
Alcool	Alcohol	Alcohol	Alcohol	Alcohol	Alcohol
Animaux et produits pour animaux	Animaux et produits pour animaux	Animaux et produits pour animaux	Animaux et produits pour animaux	Animaux et produits pour animaux	Animaux et produits pour animaux
Voiture et Moto	Automobile	Automobile	Automobile	Automobile	Automobile
Vêtements	Vêtements	Vêtements	Vêtements	Vêtements et Accessoires	Vêtements
Cosmétiques	Cosmétiques	Cosmétiques	Cosmétiques	Cosmétiques	Cosmétiques
Monnaie, pièces, argent liquide et équivalents et cadeaux Cartes	Monnaie, pièces, argent liquide et équivalents et cadeaux Cartes	Monnaie, pièces, argent liquide et équivalents et cadeaux Cartes	Monnaie, pièces, argent liquide et équivalents et cadeaux Cartes	Monnaie, pièces, argent liquide et équivalents et cadeaux Cartes	Monnaie, pièces, argent liquide et équivalents et cadeaux Cartes
Médicaments Équipements et compléments alimentaires	Médicaments Équipements et compléments alimentaires	Médicaments Équipements et compléments alimentaires	Médicaments Équipements et compléments alimentaires	Médicaments Équipements et compléments alimentaires	Médicaments Équipements et compléments alimentaires
Électronique	Électronique	Électronique	Électronique	Électronique	Électronique
Nourriture et boissons	Nourriture et boissons	Nourriture et boissons	Nourriture et boissons	Nourriture et boissons	Nourriture et boissons
Jeux de hasard et loterie	Jeux de hasard et loterie	Jeux de hasard et loterie	Jeux de hasard et loterie	Jeux de hasard et loterie	Jeux de hasard et loterie
Articles dangereux	Articles dangereux	Articles dangereux	Articles dangereux	Articles dangereux	Articles dangereux
Bijoux	Bijoux	Bijoux	Bijoux	Bijoux	Bijoux
Dispositifs médicaux	Dispositifs médicaux	Dispositifs médicaux	Dispositifs médicaux	Dispositifs médicaux	Dispositifs médicaux
Matériaux offensifs et controversés	Matériaux offensifs et controversés	Matériaux offensifs et controversés	Matériaux offensifs et controversés	Matériaux offensifs et controversés	Matériaux offensifs et controversés Matériaux
Autres produits	Autres produits	Autres produits	Autres produits	Autres produits	Autres produits
Sexe et sensualité	Sexe et sensualité	Sexe et sensualité	Sexe et sensualité	Sexe et sensualité	Sexe et sensualité
Tabac, cigarettes électroniques et produits connexes	Tabac, cigarettes électroniques et produits connexes	Tabac, cigarettes électroniques et produits connexes	Tabac, cigarettes électroniques et produits connexes	Tabac, cigarettes électroniques et produits connexes	Tabac et produits connexes
Armes	Armes	Armes	Armes	Armes	Armes
Allégations de produit interdit	Allégations de produit interdit	Allégations de produit interdit	Allégations de produit interdit	Allégations de produit interdit	Appareils ne prenant pas en charge Prime Video ou Prime Music