

Surveiller la santé de votre compte

Pour consulter la santé de votre compte, suivez les instructions suivantes :

1. Accédez à la page d'accueil de Seller Central.
2. En dessous de **Performances**, cliquez sur **Santé du compte**.

La page Santé du compte vous fournit un aperçu du respect des critères de performance de votre compte vendeur requis pour vendre sur Amazon. Nous surveillons différentes statistiques de performance des vendeurs pour nous assurer que les vendeurs sont à la hauteur de nos attentes en matière d'expérience client, concernant notamment les évaluations client, le taux de commandes défectueuses, le taux d'annulation et (pour les commandes expédiées par le vendeur) le taux d'expédition en retard. Les clients peuvent accéder aux statistiques de performance vendeur afin de pouvoir faire leurs achats en toute confiance. Amazon possède des statistiques beaucoup plus détaillées sur les performances de ses opérations de vente au détail et du traitement des commandes et utilise ces informations afin d'améliorer continuellement ces performances en temps réel. Pour s'assurer de proposer la meilleure expérience possible à ses clients, Amazon peut prendre des mesures concernant ces statistiques vendeur si elles ne sont pas conformes à nos objectifs.

Nous évaluons régulièrement les performances de tous les vendeurs et nous informons ceux-ci lorsqu'ils sont en deçà de ces objectifs. L'objectif de cette évaluation est de vous donner l'opportunité d'améliorer vos performances avant que le problème n'ait un impact sur votre capacité à vendre. Les comptes vendeur dont les performances sont très mauvaises sont parfois désactivés.

Remarque: Si votre compte vendeur a été désactivé, vous pouvez demander sa réactivation. Vous pouvez contester notre décision en nous fournissant un plan d'action visant à corriger les problèmes qui ont contribué à cette prise de décision.

Remarque: Découvrez comment [contester la désactivation d'un compte ou la suppression d'une offre](#).

Les critères de performances contractuels auxquels vous devez vous conformer sont (i) le taux de commandes défectueuses, (ii) le taux d'annulations et (iii) le taux d'expéditions en retard. Les autres indicateurs, bien qu'utiles, sont sans conséquences si vous n'atteignez pas les critères idéaux.

Critères de performance contractuels :

Taux de commandes défectueuses

Le taux de commandes défectueuses est le facteur clé permettant d'évaluer votre capacité à fournir une expérience client de qualité. Il correspond à l'ensemble des commandes comportant un ou plusieurs défauts (définis ci-dessous) sous la forme d'un pourcentage par rapport au total des commandes au cours d'une période de 60 jours.

Une commande est défectueuse si elle entraîne une évaluation négative ou une réclamation au titre de la Garantie A à Z qui n'est pas refusée, ou encore une contestation de prélèvement.

D'après notre politique, les vendeurs doivent avoir un taux de commandes défectueuses inférieur à 1 % afin de vendre sur Amazon. Un taux de commandes défectueuses supérieur à 1 % peut entraîner la désactivation du compte.

Taux d'annulations

Le taux d'annulations est constitué de toutes les commandes annulées par le vendeur et présenté sous la forme d'un pourcentage par rapport au total des commandes au cours d'une période de 7 jours. Le taux d'annulations s'applique uniquement aux commandes expédiées par le vendeur.

Cette statistique prend en compte toutes les annulations de commande effectuées par le vendeur sont incluses dans le calcul, à l'exception de celles demandées par le client à l'aide des options d'annulation de commande de son compte Amazon. Les commandes en attente qui sont annulées par le client directement sur Amazon ne sont pas incluses.

Conformément à notre politique, les vendeurs doivent avoir un taux d'annulations inférieur à 2,5 % afin de vendre sur Amazon. Un taux d'annulations supérieur à 2,5 % peut entraîner la désactivation du compte.

Taux d'expéditions en retard

Le taux d'expéditions en retard comprend toutes les commandes dont la confirmation d'expédition est effectuée après la date d'expédition estimée. Le taux d'expéditions en retard se présente sous la forme d'un pourcentage par rapport au total des commandes, sur une période de 10 ou de 30 jours. Le taux d'expéditions en retard s'applique uniquement aux commandes Expédié par le vendeur.

Il est important de confirmer l'expédition des commandes au plus tard à la date d'expédition estimée afin que les clients puissent consulter l'état de leur commande expédiée en ligne. Les commandes pour lesquelles l'expédition a été confirmée en retard peuvent entraîner un nombre accru d'évaluations négatives, de réclamations et/ou de contacts de la part des clients et avoir un impact négatif sur leur expérience d'achat.

Conformément à notre politique, les vendeurs doivent avoir un taux d'expéditions en retard inférieur à 4 % afin de vendre sur Amazon. Un taux d'expéditions en retard supérieur à 4 % peut entraîner la désactivation du compte.

Conformément à notre politique, les vendeurs doivent avoir un taux d'expéditions en retard inférieur à 4 % afin de vendre sur Amazon. Un taux d'expéditions en retard supérieur à 4 % peut entraîner la désactivation du compte.

Indicateurs supplémentaires :

Taux de suivi valide

Le taux de suivi valide comprend toutes les expéditions avec un numéro de suivi valide sous la forme d'un pourcentage du total des expéditions au cours d'une période de 30 jours. Le taux de suivi valide s'applique uniquement aux commandes expédiées par le vendeur.

Les clients Amazon comptent sur le numéro de suivi pour savoir où se trouvent leurs commandes et quand ils peuvent s'attendre à les recevoir. Le taux de suivi valide est une statistique vendeur qui reflète ces attentes. Tous les principaux transporteurs, y compris USPS, FedEx, UPS et DHL proposent désormais le suivi gratuit.

Si vous n'atteignez pas l'objectif souhaité de taux de suivi valide, cela n'a pas de conséquences sur votre compte.

Taux de livraisons dans les délais

Le taux de livraisons dans les délais comprend toutes les commandes livrées au plus tard à leur date de livraison estimée et est exprimé sous forme de pourcentage par rapport au nombre total de commandes suivies. Le taux de livraisons dans les délais s'applique uniquement aux commandes Expédié par le vendeur.

Nous prenons en compte les performances du taux de livraisons dans les délais lorsque nous déterminons quelle durée de transit vous avez le droit de paramétrer, ce qui peut vous permettre de promettre des délais de livraison plus rapide et d'améliorer votre conversion.

Nous recommandons aux vendeurs de maintenir un taux de livraisons dans les délais supérieur à 97 %, afin de fournir une expérience client de qualité, mais aucune pénalité n'est appliquée si vous ne parvenez pas à atteindre cet objectif.

Foire aux questions

Qu'est-ce qu'une commande défectueuse ?

Une commande est considérée comme défectueuse lorsque nous recevons une évaluation négative, une réclamation au titre de la garantie A à Z ou une contestation de prélèvement sur carte de crédit pour celle-ci.

En quoi consiste le taux de commandes défectueuses ?

Le taux de commandes défectueuses correspond à l'ensemble des commandes comportant un ou plusieurs défauts (définies ci-dessous) sous la forme d'un pourcentage du total des commandes au cours d'une période de 60 jours.

Sur quelle période le taux de commandes défectueuses est-il calculé ?

Le taux de commandes défectueuses peut être calculé pour toute période de l'historique de commande. Dans la mesure où de nombreux défauts sont signalés plusieurs semaines après le passage ou la réception des commandes, nous ne les calculons généralement que pour les périodes ne dépassant pas 30 jours à partir de la date actuelle.

Si l'une de mes commandes a reçu une réclamation au titre de la Garantie A à Z et une évaluation négative, cela compte-t-il deux fois ?

Non, une commande ne peut être comptée qu'une fois comme étant défectueuse. Si une même commande reçoit une évaluation négative et une réclamation, cela comptera comme un seul défaut.

Toutes les réclamations comptent-elles comme des défauts ?

Non, toutes les réclamations ne sont pas comptées comme des défauts. Les réclamations résolues qui sont refusées, notamment les réclamations retirées par l'acheteur qui sont refusées, n'affectent pas votre taux de commandes défectueuses.

En quoi consiste le taux d'évaluations négatives ?

Le taux d'évaluations négatives correspond au nombre de commandes ayant fait l'objet d'une évaluation négative divisé par le nombre total de commandes pour la période donnée. Cette statistique est mise en corrélation avec les commandes. Cela signifie que nous prenons en compte la date de la commande (et non la date à laquelle l'évaluation a été reçue) au moment du calcul. Il s'agit de l'un des trois composants de la statistique Taux de commandes défectueuses.

Qu'est-ce qu'une contestation de prélèvement ?

Lorsqu'un acheteur conteste un achat débité sur sa carte de crédit auprès de sa banque, cela est appelé une demande de rétrofacturation. Ces rétrofacturations sont généralement classées comme fraude ou contestation.

Une rétrofacturation frauduleuse signifie que l'acheteur prétend ne pas avoir effectué l'achat du tout. Cela est généralement lié à des cartes de crédit volées, utilisées par des acheteurs frauduleux. Amazon vous protège à 100 % contre les rétrofacturations liées à des transactions frauduleuses.

Une contestation de prélèvement signifie que l'acheteur accepte un achat, mais indique à l'émetteur de sa carte de crédit qu'il a rencontré un problème.

Il peut s'agir, par exemple, des problèmes suivants :

- L'acheteur prétend ne pas avoir reçu l'article.
- L'article a été renvoyé, mais aucun remboursement n'a été effectué.
- L'acheteur a reçu un produit endommagé ou défectueux.

Une contestation de prélèvement est similaire à une réclamation au titre de la garantie A à Z, si ce n'est que le traitement et la décision relèvent de l'émetteur de la carte de crédit, et non pas d'Amazon.

En quoi consiste le taux de contestations de prélèvement ?

Le taux de contestations de prélèvement correspond au nombre de commandes ayant fait l'objet d'une contestation de prélèvement divisé par le nombre total de commandes pour la période donnée. Cette statistique est liée aux commandes et se présente sous la forme d'un pourcentage. Il s'agit de l'un des trois composants de la statistique Taux de commandes défectueuses.

En quoi consiste le taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z déposées ?

Le taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z correspond au nombre de commandes ayant fait l'objet d'une réclamation au titre de la Garantie A à Z divisé par le nombre total de commandes pour la période donnée. Il s'agit de l'un des trois composants de la statistique Taux de commandes défectueuses. Lorsque nous calculons le taux de réclamations au titre de la Garantie A à Z, nous prenons en compte toutes les réclamations (quel que soit leur statut) déposées par les acheteurs.

Les commentaires négatifs ayant été retirés par l'acheteur sont-ils inclus ?

Non. Si un acheteur retire son commentaire négatif, celui-ci ne sera pas pris en compte dans le calcul de votre taux de commandes défectueuses. Il est possible qu'un tel commentaire reste affiché jusqu'à 48 heures après son retrait par l'acheteur.

En quoi consiste le taux d'expéditions en retard ?

Le taux d'expéditions en retard comprend toutes les commandes dont la confirmation d'expédition est effectuée après la date d'expédition estimée. Le taux d'expéditions en retard se présente sous la forme d'un pourcentage par rapport au total des commandes, sur une période de 10 ou de 30 jours. Le taux d'expéditions en retard s'applique uniquement aux commandes Expédié par le vendeur.

Il est important de confirmer l'expédition des commandes au plus tard à la date d'expédition estimée afin que les clients puissent consulter l'état de leur commande expédiée en ligne. Les commandes pour lesquelles l'expédition a été confirmée en retard peuvent entraîner un nombre accru d'évaluations négatives, de réclamations et/ou de contacts de la part des clients et avoir un impact négatif sur leur expérience d'achat.

Conformément à notre politique, les vendeurs doivent avoir un taux d'expéditions en retard inférieur à 4 % afin de vendre sur Amazon. Un taux d'expéditions en retard supérieur à 4 % peut entraîner la désactivation du compte.

Qu'est-ce que le taux d'annulations ?

Le taux d'annulations est constitué de toutes les commandes annulées par le vendeur et présenté sous la forme d'un pourcentage par rapport au total des commandes au cours d'une période de 7 jours. Le taux d'annulations s'applique uniquement aux commandes expédiées par le vendeur.

Cette statistique prend en compte toutes les annulations de commande effectuées par le vendeur sont incluses dans le calcul, à l'exception de celles demandées par le client à l'aide des options d'annulation de commande de son compte Amazon. Les commandes en attente qui sont annulées par le client directement sur Amazon ne sont pas incluses.

Conformément à notre politique, les vendeurs doivent avoir un taux d'annulations inférieur à 2,5 % afin de vendre sur Amazon. Un taux d'annulations supérieur à 2,5 % peut entraîner la désactivation du compte.

En quoi les commandes annulées par le vendeur sont-elles une mauvaise chose ?

Il est important de vous assurer que les articles que vous avez mis en vente sur Amazon sont en stock et disponibles pour être expédiés. Lorsqu'un vendeur annule une commande passée par un acheteur avant son traitement, nous avons constaté que cela était principalement dû à une rupture de stock des articles. Les ruptures de stock sont parfois inévitables dans les pratiques commerciales habituelles. Toutefois, nous attendons de la part des vendeurs qu'ils réduisent au maximum la possibilité de tels problèmes. Les taux élevés d'annulations de commandes représentent un problème qui peut avoir un impact sur votre compte vendeur. À court terme, cela affecte également de manière négative votre résultat net, car une commande non traitée constitue une perte de revenus pour votre entreprise.

Quelle est la différence entre une commande annulée et une commande remboursée ?

Le fait de décider de ne pas traiter une commande avant la confirmation d'expédition est considéré comme une commande annulée. Une fois que l'expédition d'une commande est confirmée, le fait de décider d'accepter un retour ou de ne pas expédier un article est considéré comme un remboursement. Les remboursements ne constituent pas toujours des événements négatifs, mais un taux de remboursement élevé peut souvent être signe d'un problème sous-jacent, qui mérite d'être examiné.

Pourquoi ne pouvez-vous pas fournir de données sur les commandes récentes ?

Les commentaires négatifs, les réclamations au titre de la garantie A à Z et les contestations de prélèvement sont envoyés, en moyenne, au moins plusieurs semaines après la date de la commande. Avant l'expiration de ce délai moyen, le taux de commandes défectueuses d'un vendeur est toujours artificiellement faible. Le fait d'attendre pendant une période prolongée (90 jours) permet d'obtenir la vue la plus précise sur les performances réelles du vendeur. Toutefois, afin que vous disposiez d'informations anticipées sur vos performances, nous pouvons vous communiquer des informations sur les commandes dès que 30 jours se sont écoulés suite à l'achat.

Quels sont les objectifs des critères de performance ?

Tous les vendeurs Amazon doivent s'efforcer d'atteindre et de maintenir un niveau de service client correspondant objectifs de critères de performance ci-dessous pour chaque produit vendu :

- Taux de commandes défectueuses : < 1 %
- Taux d'annulations de commandes avant traitement : < 2,5 %
- Taux d'expéditions en retard < 4 %

Que se passe-t-il si les performances de mon compte ne respectent pas les objectifs de performance ?

Le non-respect de ces objectifs peut entraîner la limitation ou la révocation de vos droits de vente. Découvrez comment [contester la désactivation d'un compte ou la suppression d'une offre](#).

Comment puis-je utiliser ces informations pour améliorer mon activité ?

Nous espérons que vous serez capable d'utiliser à la fois les informations récentes et historiques pour minimiser le nombre de commandes annulées et défectueuses, tout en maximisant vos pourcentages d'expéditions dans les délais. L'ensemble de ces pratiques influencera de manière positive les expériences client, ce qui se traduira par de meilleurs commentaires et par des clients plus satisfaits. Ces deux éléments ont tendance à entraîner une augmentation des ventes.

En quoi consiste l'état du compte ?

Votre compte vendeur peut se trouver dans l'un des états suivants :

- **Actif** : votre compte vendeur peut vendre des produits sur Amazon et des fonds (paiements) peuvent être transférés conformément au programme habituel.
- **En cours de révision** : votre compte vendeur peut vendre des produits sur Amazon, mais il est en cours de révision par Amazon et les fonds sont temporairement bloqués jusqu'à ce que l'examen soit terminé.
- **Suspendu** : votre compte vendeur ne peut pas vendre de produits sur Amazon et les fonds sont temporairement bloqués.

Vous pouvez consulter l'état de votre compte sur la page [Notifications sur la performance](#).

Pourquoi mes statistiques vendeur sont-ils affichés par canal de traitement ?

Les vendeurs qui expédient leurs propres commandes et utilisent également le service Expédié par Amazon doivent comprendre la qualité de l'expérience de traitement qu'ils fournissent aux acheteurs dans les deux cas. Par exemple, il est possible que le taux d'expéditions en retard général d'un vendeur respecte les objectifs de performance d'Amazon, mais pas l'objectif de performance relatif aux expéditions en retard pour les commandes qu'il expédie lui-même. L'affichage des statistiques vendeur par canal de traitement peut aider les vendeurs à identifier un problème plus rapidement. Ils peuvent alors agir plus tôt pour y remédier.

Comment dois-je utiliser les indicateurs basés sur la gamme de produits ?

Parfois, les vendeurs offrent de meilleures expériences client pour certains types d'articles que pour d'autres. Par exemple, il est possible que les performances d'un vendeur dans la catégorie Fournitures scolaires et de bureau soient reconnues, mais que ce même vendeur rencontre des problèmes en développant une nouvelle gamme de produits, par exemple dans la catégorie High-Tech. Séparer les taux d'annulations et de commandes défectueuses par type de produit peut vous aider à identifier un problème plus rapidement. Vous pouvez alors agir plus tôt pour y remédier.

Pourquoi les chiffres du rapport ne correspondent-ils pas aux autres détails de mon compte ?

Aujourd'hui, il existe plusieurs manières d'afficher les performances vendeur. Les indicateurs figurant sur cette page sont liés aux commandes et se concentrent principalement sur l'expérience client. Les indicateurs apparaissant à d'autres endroits du compte ne sont pas liés aux commandes, mais aux données financières.

Pourquoi le taux d'évaluations négatives ne correspond-il pas à ce qui est affiché à l'intention des acheteurs sur le site Web ?

Le taux d'évaluations négatives publié sur la page Statistiques vendeur est lié aux commandes et constitue l'un des trois composants de l'indicateur Taux de commandes défectueuses. Dans un affichage lié aux commandes, le calcul du taux d'évaluations négatives correspond au pourcentage de commandes ayant reçu une évaluation négative au cours d'une période donnée, quel que soit le moment où le commentaire a été reçu. La différence avec les évaluations affichées à destination des acheteurs réside dans le fait que les évaluations client sont calculées sur la base du moment où le commentaire a été reçu, au lieu du moment auquel la commande a été passée.

Pourquoi le taux de remboursement ne correspond-il pas à ce qui est affiché ailleurs sur mon compte ?

Le taux de remboursement publié sur les pages Statistiques vendeur est un indicateur lié aux commandes. Dans un affichage lié aux commandes, le calcul du taux de remboursement correspond au pourcentage de commandes ayant fait l'objet d'un remboursement au cours d'une période spécifique, quel que soit le moment où le remboursement a été effectué. Cela diffère des taux de remboursement qui sont calculés sur la base du moment où le remboursement a été effectué, au lieu du moment auquel la commande a été passée.

Qu'est-ce qu'un indicateur lié aux commandes ?

Lorsqu'un indicateur est lié aux commandes, nous examinons les résultats sur une période de commande spécifique. Cela diffère, par exemple, des évaluations positives actuellement affichées à l'intention des acheteurs. Les évaluations client sont calculées sur la base du moment où les informations sont reçues, au lieu du moment auquel la commande a été passée. Un affichage lié aux commandes présenterait le nombre d'évaluations positives reçues pour des commandes passées au cours d'une période spécifique, quel que soit le moment où le commentaire a été reçu.

Le taux de commandes défectueuses sera-t-il publié à l'intention des acheteurs sur Amazon ?

Nous ne prévoyons pas de publier le taux de commandes défectueuses à l'intention des acheteurs dans un futur proche.

Surveiller la santé de votre compte

- [Taux de commandes défectueuses](#)
- [Taux d'annulations](#)
- [Taux d'expéditions en retard](#)
- [Livraison dans les délais](#)
- [Taux de suivi valide](#)
- [Améliorer vos performances](#)
- [Contester la désactivation d'un compte ou la suppression d'une offre](#)
- [Créer un plan d'action pour rétablir vos droits de vente](#)