

Surveiller la santé de votre compte

Pour consulter la santé de votre compte, suivez ces instructions :

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

La page Santé du compte offre une vue d'ensemble permettant de vérifier si votre compte vendeur atteintrespecte les objectifscritères de performance et respecte les conditions requisrequis pour vendre sur Amazon. Pour garantir un service de qualité à nos clients, nous pouvons être amenés à prendre des mesures si ces statistiquesdonnées de performance ne correspondent pas aux objectifs fixés.

Nous évaluons régulièrement les performances des vendeurs et les informons s'ils ne remplissent pas les 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. Il peut arriver que les comptes vendeur qui présentent des performances médiocres soient désactivés.

Remarque: Si votre compte vendeur a été désactivé, vous pouvez demander sa réactivation. Vous pouvez demander le réexamen de votre dossier en nous fournissant un plan d'action destiné à résoudre les problèmes qui ont contribué à cette prise de décision.

Remarque: Découvrez comment [demander le réexamen de votre dossier en cas de limitation ou de suppression de vos droits de vente](#).

~~La page Santé du compte vous donne une visibilité sur le respect des objectifs de diverses politiques de produit et sur les statistiques vendeur ci-dessous de votre compte vendeur.~~

Les critères de performance contractuels que vous devez respecter sont (1) le Taux de commandes défectueuses, (2) le Taux d'annulations et (3) le Taux d'expéditions en retard. Les autres indicateurs sont simplement utiles, et le fait de ne pas les respecter n'entraîne aucune conséquence.

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 (voir définition 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, une réclamation (acceptée) au titre de la Garantie A à Z, ou encore une contestation de débit carte.

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 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.

Pour cet indicateur, toutes les annulations de commande initiées par le vendeur sont incluses dans le calcul, à l'exception de celles demandées par le client par le biais des options de son compte Amazon. Les commandes en attente qui sont annulées par le client directement sur Amazon ne sont pas incluses.

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

Taux d'expéditions en retard

Le taux d'expéditions en retard prend en compte toutes les commandes dont l'envoi a été confirmé après la date prévue d'expédition. 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 expédiées par le vendeur.

Il est important de confirmer l'expédition des commandes au plus tard à la date d'expédition estimée prévue afin que les clients puissent visualiser 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.

D'après 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 s'appuient sur le numéro de suivi pour localiser leur colis et estimer la date à laquelle ils vont le recevoir. Le taux de suivi valide est une statistique vendeur qui permet de savoir si ces attentes sont satisfaites. Les principaux transporteurs (USPS, FedEx, UPS, DHL, etc.) proposent désormais tous un service de suivi gratuit. Il n'y a pas de conséquence si vous ne parvenez pas à atteindre l'objectif de taux de suivi valide.

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~~prévue sous forme d'un pourcentage par rapport au nombre total de commandes suivies. Le taux de livraisons dans les délais s'applique uniquement aux commandes expédiées par le vendeur.

Nous prenons en compte les performances du taux de livraisons dans les délais lorsque nous déterminons quelle durée de transit vous pouvez paramétrer, ce qui peut vous permettre de promettre des délais de livraison plus rapides 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 il n'y a pas de

~~pénalité~~conséquence si vous ne parvenez pas à atteindre l'objectif de ~~performance~~ pour le ~~moment~~taux de livraisons dans les délais.

Taux de retours pour insatisfaction

Le taux de retours pour insatisfaction mesure la satisfaction de vos clients au niveau du traitement des retours. L'expérience des retours est négative quand une demande de retour a reçu un commentaire client négatif (taux de commentaires négatifs sur les retours), n'a pas reçu de réponse dans les 48 heures (taux de réponses en retard) ou est refusée de manière incorrecte (taux de refus pour invalidité). Votre taux de retours pour insatisfaction comprend toutes les demandes de retour négatives sous la forme d'un pourcentage par rapport au total des demandes de retour.

D'après notre politique, les vendeurs doivent avoir un taux de retours pour insatisfaction inférieur à 10 %. ~~À l'heure actuelle, il~~ n'existe aucune ~~pénalité~~conséquence si vous ne parvenez pas à atteindre l'objectif de ~~performance~~taux de retours pour insatisfaction. Toutefois, les acheteurs dont les problèmes n'ont pas été résolus sont plus susceptibles de laisser un commentaire négatif ou de déposer une réclamation au titre de la Garantie A à Z.

Foire aux questions

Qu'est-ce qu'une commande défectueuse ?

Une commande est défectueuse lorsque nous avons reçu une évaluation négative, une réclamation au titre de la garantie A à Z ou une contestation de débit carte pour celle-ci.

En quoi consiste le taux de commandes défectueuses ?

Le taux de commandes défectueuses (présenté sous forme de pourcentage) 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 de temps 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 débit carte ?

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 contestation de débit frauduleux est effectuée par l'acheteur lorsque ce dernier affirme ne pas être l'auteur de l'opération. Cela est généralement rattaché à des cartes de crédit volées, utilisées pour des achats frauduleux. Amazon vous protège à 100 % contre les rétrofacturations liées à des transactions frauduleuses.

Une contestation de débit a lieu lorsque l'acheteur reconnaît être l'auteur d'un achat, mais indique à l'émetteur de sa carte de crédit qu'il a rencontré un problème,

dont voici des exemples :

- 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 débit 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 débit ?

Le taux de contestations de débit correspond au nombre de commandes ayant fait l'objet d'une contestation de débit carte 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 prend en compte toutes les commandes dont l'envoi a été confirmé 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 expédiées 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 visualiser 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.

D'après 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 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.

Pour cet indicateur, toutes les annulations de commande initiées par le vendeur sont incluses dans le calcul, à l'exception de celles demandées par le client par le biais 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.

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

Pourquoi les commandes annulées par le vendeur sont-elles à proscrire ? ?

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 débit carte 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.

En quoi consistent les objectifs des critères de performance ?

Tous les vendeurs Amazon doivent travailler à atteindre et maintenir un niveau de service client correspondant aux objectifs des critères de performance ci-dessous pour chaque article 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 [demander le réexamen de votre dossier en cas de suppression de vos droits de ventes](#).

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. Afficher les statistiques vendeur par canal de traitement peut permettre d'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](#)