



คู่มือคำแนะนำ Fulfillment By Amazon (FBA) บทที่ 3

Amazon มีเป้าหมายตลอดเวลา เพื่อช่วยเหลือผู้ขายขยายโอกาสทางธุรกิจทั่วโลกและเข้าถึงผู้ซื้อที่มีคุณภาพมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ Amazon ยังคิดค้นและพัฒนาระบบการขนส่งทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง สำหรับโลจิสติกส์ระดับโลกของ Amazon (AGL) จะช่วยแก้ไขปัญหาค่าขนส่งออกสินค้าของผู้ขาย และ Fulfillment By Amazon (FBA) จะช่วยแก้ไขปัญหาค่าจัดส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้า

ต่อไป คือการเรียนรู้วิธีใช้ FBA เพื่อขยายธุรกิจระหว่างประเทศของเราและดึงดูดผู้ซื้อให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การขายทั่วโลกกลายเป็นเรื่องง่าย!

3. การจัดการสินค้าคงคลัง Fulfillment By Amazon (FBA)

ข้างบนเราได้แนะนำแนวคิดเกี่ยวกับ FBA และการทำงานเตรียมก่อนนำเข้าคลังสินค้าโดยละเอียด จากการเรียนรู้ของบทนี้ ท่านจะเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าคลังสินค้า ประกอบด้วย การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดส่งสินค้า การบริการหลังการขาย และอื่นๆ ช่วยให้ท่านเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงการบริการลูกค้า และสร้างชื่อเสียงให้กับลูกค้า

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | <u>ปัญหาที่พบบ่อยของการนำเข้าคลังสินค้า FBA</u> | 3 |
| 3.2 | <u>การจัดการสินค้าคงคลัง</u> | 4 |
| 3.3 | <u>การจัดการสินค้าคงคลัง</u> | 19 |
| 3.4 | <u>การบริการหลังการขาย</u> | 24 |
| 3.5 | <u>คำอธิบายคำศัพท์ในบทนี้</u> | 36 |

สื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้มีเนื้อหาอยู่ทั้งหมด 5 บท หากคุณต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในบทอื่นๆ กรุณาดูที่หน้าเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาบทเรียนที่คุณต้องการเรียนรู้

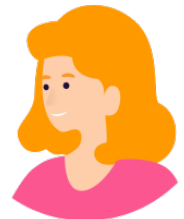
3.1 ปัญหาที่พบบ่อยของการนำเข้าคลังสินค้า FBA

หลังจากสินค้าของท่านได้ผ่านโลจิสติกส์มาจนถึงคลังสินค้า FBA ก่อนที่จะวางจำหน่าย Amazon ได้รับสินค้าและข้อมูลสินค้าของท่านโดยสแกนรหัส และทำการจัดเก็บตามวิธีการรับส่งสินค้าที่สะดวก เมื่อ FC ของเราไม่สามารถรับสินค้าได้เนื่องจากปัญหาที่เกิดจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการบุคคลที่สาม เราจะดำเนินการสินค้าคงคลังของท่านให้สำเร็จด้วยการบริการนอกแผน และท่านเป็นผู้ที่รับผิดชอบค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง ด้านล่างเป็นปัญหาที่พบบ่อย เพื่อเป็นอ้างอิงสำหรับผู้ขาย:



FBA ไม่ได้รับสินค้าควรทำอย่างไร?

- เมื่อสินค้ามาถึงศูนย์ปฏิบัติการ Amazon สถานะจะเปลี่ยนเป็น [ลงทะเบียน] ถ้าสถานะการจัดส่งของท่านไม่เปลี่ยนแปลงหลังจากวันที่แสดงใน [การค้นหาค่าความแตกต่างของการจัดส่ง] ท่านสามารถเริ่มยื่นขอเพื่อตรวจสอบการจัดส่งได้ ก่อนอื่นท่านต้องตรวจสอบก่อนว่าการจัดส่งของท่านมีปัญหาหรือไม่ ตัวอย่างเช่นหลังจากแก้ไขปัญหาที่กล่าวถึงในหน้าปัญหาที่ตอบรับแล้วท่านยังไม่พบสินค้าได้ กรุณาใช้ตัวช่วยในการค้นหาค่าความแตกต่างของการจัดส่งในบัญชีผู้ขาย เพื่อทำการตรวจสอบสินค้าที่หายไป



การนำเข้าคลังสินค้า FBA ถูกปฏิเสธควรทำอย่างไร?

- จากประสบการณ์การรับสินค้าคงคลังของ Amazon หลายปี สาเหตุส่วนใหญ่ของการปฏิเสธการนำเข้าคลังสินค้าคือผู้ขายไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดก่อนการประมวลผลของ FBA ก่อนจัดส่งสินค้าอย่างเคร่งครัด กรุณาตรวจสอบการจัดส่งของท่านก่อนว่าได้ดำเนินการเตรียมการสินค้า/การจัดส่งตามข้อกำหนดของ Amazon อย่างเคร่งครัดหรือไม่ สินค้าของท่านเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่? สำหรับสถานการณ์ที่อาจเป็นไปได้ กรุณาตรวจสอบรายการปัญหาเกี่ยวกับคลังสินค้า



จำนวนการนำเข้าคลังสินค้าของ FBA และจำนวนการส่งสินค้าไม่สอดคล้องกันควรทำอย่างไร?

- หาก SKU ของผู้ขายที่ท่านจัดส่งเกินจำนวนที่ระบุไว้ในโปรแกรมนำเข้าคลังสินค้า แม้ว่าจะเป็นเพียงส่วนเกินก็ตามก็อาจเกิดสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในสองสถานการณ์ต่อไปนี้:
 - ① สินค้าทั้งหมดในการจัดส่งเดียวกันจะแสดงเป็น [รับแล้ว] และส่วนที่เกินจะบันทึกเป็นส่วนเกิน สินค้าที่อยู่ในจำนวนที่ลงทะเบียนจะถูกระบุว่าเป็น [รับแล้ว] และส่วนที่เกินจะถูกจัดประเภทเป็นการจัดส่งแบบเปิด และสถานะจะเป็น [กำลังรับ] หรือ [กำลังดำเนินการ] ในกรณีนี้ท่านต้องคัดลอกและบันทึกข้อมูลที่ป้อนก่อนหน้านี้ จากนั้นดำเนินการต่อ
 - ② คุณสามารถตรวจสอบจำนวนการจัดส่งและจำนวนการจัดส่งที่ได้รับในศูนย์บริการ และทำการเปรียบเทียบได้ หากจำนวนการจัดส่งที่ได้รับมีจำนวนค่อนข้างมาก ความคืบหน้าในการดำเนินการของการจัดส่งอาจล่าช้า



3.2 การจัดการสินค้าคงคลัง

การจัดการสินค้าคงคลังในกระบวนการขายของผู้ขาย Amazon มีบทบาทสำคัญมากในการควบคุมต้นทุนและเพิ่มผลกำไร เป็นกุญแจสำคัญในการรักษายอดขายโดยปกติสำหรับผู้ขายของ Amazon และยังส่งผลกระทบต่อ นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการฟื้นตัวของเงินทุนของผู้ขาย Amazon จากการเรียนรู้บทนี้ ท่านสามารถเข้าใจถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังของ Amazon จะช่วยท่านในการประหยัดต้นทุน เพิ่มระดับประสิทธิภาพของสินค้าคงคลัง

3.2.1 ความสำคัญของการจัดการสินค้าคงคลัง

สำหรับผู้ขายส่วนใหญ่ของ Amazon การจัดการสินค้าคงคลังอย่างสมเหตุสมผลเป็นสิ่งสำคัญสูงสุดของการดำเนินงาน FBA ไม่เพียงแต่จะเกี่ยวข้องกับต้นทุนการดำเนินงาน ที่สำคัญไปกว่านั้นคือ สินค้าขาดสต็อกหรือการขายที่ล่าช้าจะส่งผลกระทบต่อยอดขายอย่างมาก และนำมาซึ่งความเสี่ยง ดังนั้นการจัดการสินค้าคงคลังจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก



หลีกเลี่ยงสินค้าขาดสต็อก

ผู้ขายการจัดการสินค้าที่ไม่เหมาะสมทำให้สินค้าของผู้ขายขาด อันดับสินค้าที่ขายดีของท่านอาจจะลดลง ไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อยอดขาย ภายหลังยังต้องใช้เวลา หลังงาน และเงินเป็นจำนวนมากเพื่อได้รับอันดับสินค้าอีกครั้ง เมื่อทราบจำนวนคำสั่งซื้อ และจำนวนสินค้าคงคลังแบบเรียลไทม์ ท่านสามารถลดความเป็นไปได้ที่จะสูญเสียรายรับเนื่องจากสินค้าขาดตลาดได้



หลีกเลี่ยงการขายที่ล่าช้า

เนื่องจากผู้ขายเลือกผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องและการจัดการสินค้าคงคลังไม่เหมาะสม จนทำให้เกิดการขายที่ล่าช้า สิ่งนี้ไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพสินค้าคงคลัง Amazon ของท่าน และจะขัดขวางการหมุนเวียนของสินค้าตามปกติในฤดูกาลขายถัดไป จนเกิดความสูญหายในหลายๆ ด้าน



หลีกเลี่ยงการหมดอายุและนอกฤดูกา

เนื่องจากการจัดการสินค้าคงคลังที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้สินค้าบางรายการเก็บไว้นานและขายไม่ทันในช่วงเวลาการขายที่ดีที่สุด จนทำให้เกิดสินค้าหมดอายุหรือหมดฤดูกาลและเกิดความเสียหาย

3.2.2 คำแนะนำการจัดวางสินค้าคงคลัง

ท่านสามารถใช้คำแนะนำของ Amazon ที่เกี่ยวกับวิธีการจัดการสินค้าคงคลัง เพื่อลดระยะทางการจัดส่ง ประสบการณ์การรับสินค้าที่เร็วขึ้นกับลูกค้า เพิ่มชื่อเสียงของลูกค้าผ่านการจัดวางสินค้าคงคลังที่เหมาะสม หรือเข้าสู่แผนทดลอง“เริ่มต้นด้วยสินค้าคงคลังก่อน” (ดูหลังจากลือคอิน) ลดการสูญเสียจากการขายเนื่องจากสินค้าขาดสต็อก ในบทนี้ ท่านจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับบริการและแผนการจัดการสินค้าคงคลังที่ Amazon เสนอให้ และทำความเข้าใจวิธีการเปลี่ยนแปลงผลกำไรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการบริการและวิธีเหล่านี้

- **การบริการการจัดวางสินค้าคงคลัง**

- **การบริการจัดการสินค้าคงคลังคืออะไร?**

ตามสถานการณ์ค้าเริ่มต้น หลังจากสร้างแผนการจัดส่ง ท่านอาจต้องแบ่งการสินค้าหนึ่งชิ้นเป็นหลายชิ้น และสินค้าแต่ละชิ้นจะส่งไปยังศูนย์รับสินค้าและคลังสินค้า FBA เพื่อลดระยะทางการจัดส่งแต่ละรายการไปยังศูนย์รับสินค้าอื่นหรือศูนย์การดำเนินการของ Amazon เพื่อลดระยะห่างระหว่างสินค้าและลูกค้าทุกที่ และให้ประสบการณ์การรับสินค้าที่รวดเร็วขึ้นกับลูกค้า

แต่หากท่านลงทะเบียน “การบริการจัดวางสินค้าคงคลัง” เพียงแค่ส่งสินค้าคงคลังที่สอดคล้องกับเงื่อนไขทั้งหมดไปยังศูนย์รับสินค้าหรือคลังสินค้า FBA เดียวกัน (*สินค้าบางหมวดหมู่ไม่สามารถใช้บริการนี้ได้ สามารถดูรายละเอียดได้ที่ตัวอย่างการจัดวางสินค้าคงคลัง) หลังสินค้าถึงที่จุดหมาย Amazon จะทำการแยกสินค้า และส่งไปยังคลังสินค้า FBA ที่แตกต่างกันด้วยตัวของมันเอง เมื่อศูนย์รับสินค้า หรือคลังสินค้า FBA ได้รับสินค้าของท่าน สินค้าของท่านจะเปลี่ยนเป็นสถานะขายได้



หมายเหตุ:

เมื่อท่านใช้บริการการจัดวางสินค้าคงคลัง ศูนย์รับสินค้า หรือคลังสินค้า FBA **จะกำหนดโดย Amazon** ผู้ขายไม่สามารถเลือกได้ Amazon สามารถเลือกปลายทางที่ไม่เหมือนกันสำหรับสินค้าที่แตกต่างกันได้

- **ข้อดีของการบริการจัดการสินค้าคงคลัง**

ใช้การบริการจัดการสินค้าคงคลัง ท่านสามารถ:



ประหยัดเวลาการแยก
สินค้า
ต้นทุนเวลาในการจัดส่ง
แยก
ประหยัดเวลาประหยัดแรง



ปรับประสิทธิภาพการ
นำเข้าสินค้าให้มากขึ้น
ลดเวลาการวางจำหน่าย
สินค้า



ลูกค้าที่อยู่ในสถานที่
แตกต่างกันจะสามารถรับ
สินค้าของ
ท่านได้รวดเร็วขึ้น กระตุ้น
การหมุนเวียนเงินทุน

- ค่าธรรมเนียมของการบริการจัดวางสินค้าคงคลัง
- การบริการนี้เก็บค่าธรรมเนียมตามรายการ

| ขนาดมาตรฐาน (รายการสินค้า) | |
|--|--|
| ≤ 453.6 กรัม (1 ปอนด์) | 0.30 ดอลลาร์สหรัฐ |
| 453.6 กรัม - 907.2 กรัม (1-2 ปอนด์) | 0.40 ดอลลาร์สหรัฐ |
| > 907.2 กรัม (2 ปอนด์) | 0.40 ดอลลาร์สหรัฐ + ส่วนของน้ำหนักแรกที่เกิน 2 ปอนด์)0.10 ดอลลาร์สหรัฐ/ปอนด์ |
| ขนาดมาตรฐาน (รายการสินค้า) | |
| ≤ 2.3 กิโลกรัม (5 ปอนด์) | 1.30 ดอลลาร์สหรัฐ |
| > 2.3 กิโลกรัม (5 ปอนด์) | 1.30 ดอลลาร์สหรัฐ + ส่วนของน้ำหนักแรกที่เกิน 5 ปอนด์)0.20 ดอลลาร์สหรัฐ/ปอนด์ |

- วิธีใช้บริการจัดการสินค้าคงคลัง
ขั้นตอนการดำเนินการละเอียด กรุณาดูที่: [ส่งหรือเติมสินค้าคงคลังให้ Amazon](#).



หมายเหตุ:

หากสินค้าที่ท่านต้องการส่งออกเป็นสินค้าส่งเป็นบรรจุภัณฑ์โรงงาน¹ก่อนส่งสินค้า ท่านต้องทำความเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการจัดวางสินค้าส่งที่เป็นบรรจุภัณฑ์โรงงาน หรือรายละเอียดการจัดวางสินค้าคงคลังเพิ่มขึ้น กรุณาคลิกดูที่นี่

1. สินค้าส่งที่เป็นบรรจุภัณฑ์โรงงาน: หมายถึงสินค้าที่บรรจุภัณฑ์รวมกันและสามารถขายเดี่ยวๆได้ เมื่อขายแล้วจะต้องแยก สินค้าในนั้นจะต้องขายเดี่ยวๆ หรือสามารถจัดเตรียมตามความต้องการขอสินค้าที่บรรจุและจำหน่ายในหลาย ๆ แพ็ค

- **แผนทดลอง “เริ่มต้นด้วยสินค้าคงคลังก่อน”**

แม้ว่าสินค้าคงคลังจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม แต่บางครั้งสินค้าขายดีอาจจะหมดสต็อกได้ และจะส่งผลกระทบต่อ การเผยแพร่และยอดขายของสินค้า จากแผนทดลอง “เริ่มต้นด้วยสินค้าคงคลังก่อน” จะต้องลือคอินศูนย์ผู้ขาย ใช้ ศูนย์ผู้ให้บริการขนส่ง,แผนผู้ให้บริการขนส่งแบบสหกรณ์ (PCP) หรือ Amazon Global Logistics ส่งสินค้าคงคลัง ที่สินค้าขาดไปยังคลังสินค้า FBA แม้ว่าสินค้าของท่านจะยังอยู่ในระหว่างโลจิสติกก็ตาม เพียงแค่ Amazon ยืนยันว่า การจัดส่งจะมาถึงตรงเวลา ก็จะสามารถทำให้ลูกค้าพบและซื้อสินค้าที่ขาดสต็อกของท่านได้ล่วงหน้า

ข้อดีที่เป็นไปได้:



อัตราการแสดงผลของสินค้าเพิ่มขึ้น:

สินค้าที่อยู่ระหว่างส่งไปที่คลังสินค้า FBA จะแสดงในผลการค้นหา เพื่อเพิ่มตัวเลือกให้ลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มจำนวนการเยี่ยมชมเพจหน้ารายละเอียดสินค้า



รักษาและเพิ่มยอดขาย:

ท่านไม่ต้องระงับการขาย ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าที่ขาดสต็อกชั่วคราวได้ จากนั้นสามารถ เพิ่มยอดขายได้



ปรับปรุงประสิทธิภาพสินค้าคงคลังให้มากขึ้น:

สินค้าของท่านอยู่ระหว่างส่งไปที่คลังสินค้า FBA และยังสามารถรับคำสั่งซื้อของลูกค้าได้ ด้วยวิธีนี้ลดเวลาระหว่างการโลจิสติกส์ไปขายได้ และจะไม่ส่งผลกระทบต่อค่าธรรมเนียมและคะแนน เกณฑ์ชีวิตประสิทธิภาพสินค้าคงคลังของท่าน (IPI) ด้วย

คลิกดู(จำเป็นต้องลือคอิน) ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนทดลอง “เริ่มต้นด้วยสินค้าคงคลังก่อน”



หมายเหตุ:

เพื่อรับประกันประสบการณ์ของลูกค้า หาก Amazon ไม่แน่ใจว่าจะสามารถ จัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาหรือไม่ และหลังจากที่สินค้าถึงจะมีสินค้าตามปริมาณที่ คาดไว้หรือไม่ สิ่งนี้อาจจะทำให้ลูกค้าไม่สามารถค้นหาและซื้อสินค้าของที่ขาด สต็อกทั้งหมดของท่านก่อนสินค้าจะมาถึงคลังสินค้า FBA

3.2.3 ประสิทธิภาพสินค้าคงคลัง

ประสิทธิภาพสินค้าคงคลังสำหรับผู้ขายเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะฉะนั้นเราจะให้ข้อมูลอ้างอิงกับท่านในเพจ “แดชบอร์ดควบคุมสินค้าคงคลัง” ของศูนย์ผู้ขาย Amazon จะช่วยให้ท่านควบคุมและจัดการสถานะสินค้าคงคลังได้อย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพสินค้าคงคลังได้ที่เพจ “ประสิทธิภาพสินค้าคงคลัง” ท่านจะพบกับโอกาสในการเพิ่มยอดขาย ลดต้นทุน ติดตามเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพหลัก และยังสามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับผู้ซื้ออื่นได้อีกด้วย ต่อไปเราจะแนะนำข้อมูลอ้างอิงที่สำคัญของสินค้าคงคลังหลายประการให้ท่านได้ทราบ:

- **เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพสินค้าคงคลัง (IPI)**

เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพสินค้าคงคลัง (Inventory Performance Index เรียกว่า IPI) เป็นคะแนนที่วัดประสิทธิภาพโดยรวมของผู้ขายของ FBA ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ขณะเดียวกัน IPI ก็เป็นปัจจัยตัดสินที่วัดข้อจำกัดสินค้า Amazon ของผู้ขาย

- **คะแนน IPI**

การจัดเก็บสินค้าที่ขายดี และการจัดการสินค้าคงคลังที่มีสต็อกอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถส่งเสริมการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ คะแนน IPI การคำนวณศักยภาพการกระตุ้นการขายจากการจัดการสินค้าคงคลัง

- $IPI \geq 550$ ศักยภาพด้านธุรกิจของท่านมีความโดดเด่น
- $550 > IPI \geq 350$ ประสิทธิภาพสินค้าคงคลังอยู่ในขอบเขตปกติ และมีพื้นที่เพิ่มขึ้น
- $IPI < 350$ ขอให้ท่านดำเนินการตามนโยบายเพื่อเพิ่มคะแนน



หมายเหตุ:

IPI ใช้ได้เฉพาะกับบัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพที่มีสินค้าคงคลัง FBA และบัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพที่มีการโปรโมทเมื่อเร็ว ๆ นี้¹ ถ้าท่านเป็นผู้ใช้งานใหม่บัญชีแผนการขายบุคคลทั่วไปของ FBA² หรือยังไม่เคยโปรโมทใน 13 สัปดาห์ที่ผ่านมา ก่อนที่ระบบจะบันทึกข้อมูลเพิ่มเติม ท่านอาจจะไม่มีคะแนน IPI ก็ได้

1. บัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพ: บัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพเป็นบัญชีผู้ขายที่เข้าร่วมแผนการขายแบบอาชีพของ Amazon ผู้ขายประเภทนี้จะมีค่าธรรมเนียมการใช้งานเว็บไซต์ Amazon สามารถอัปเดตการบริการหรือฟังก์ชันต่างๆ เช่นการยกเว้นค่าคอมมิชชันการขาย และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามขั้น และอื่นๆ

2. บัญชีแผนการขายบุคคลทั่วไป: บัญชีแผนการขายบุคคลทั่วไปเป็นบัญชีผู้ขายที่เข้าร่วมแผนการขายบุคคลทั่วไปฟรี และจะได้รับการบริการและฟังก์ชันพื้นฐานเท่านั้น และต้องชำระค่าธรรมเนียมการใช้งานเพิ่มเติม

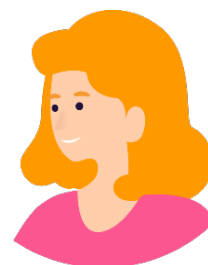
• ปัจจัยที่ส่งผลต่อคะแนน IPI

| ปัจจัย | กลไกที่มีอิทธิพล |
|---------------------------------|---|
| เปอร์เซ็นต์สินค้าคงคลังส่วนเกิน | เนื่องจากค่าธรรมเนียมคลังสินค้าและเงินทุนการจัดเก็บ สินค้าคงคลังที่จัดเก็บมากเกินไปจะทำให้ผลกำไรลดลง และส่งผลต่อประสิทธิภาพสินค้าคงคลัง |
| เปอร์เซ็นต์สินค้าตกค้างในคลัง | เนื่องจากข้อมูลสินค้ามีปัญหาและสินค้าคงคลังที่ลูกค้าไม่สามารถซื้อได้ จะทำให้ยอดขายลดลงและทำให้เกิดต้นทุนการคลังสินค้าดังให้ประสิทธิภาพสินค้าคงคลังลดลง |
| อัตราการขาย FBA | ติดตามอัตราส่วนของสินค้าที่ขายกับปริมาณโดยเฉลี่ยของสินค้าคงคลังที่มี ช่วยให้เข้าใจสถานะสินค้าคงคลังของท่านแบบเรียลไทม์ได้อย่างถูกต้อง และพบปัญหาประสิทธิภาพสินค้าคงคลังได้ทันเวลา |
| อัตราสินค้าในสต็อกของ FBA | เก็บสินค้าขายดีในสต็อกที่สามารถเติมได้ ช่วยเพิ่มยอดขาย และประสิทธิภาพสินค้าคงคลังได้ในจำนวนมากที่สุด |



คะแนน IPI มีความสำคัญมากฉันจะปรับปรุงได้อย่างไร?

- ปัจจุบันท่านสามารถปรับปรุง IPI ได้ด้วยคำแนะนำ 4 ประเภทดังต่อไปนี้:
- ① ลด [สินค้าคงคลังส่วนเกิน] เพื่อเพิ่มผลกำไร
 - ② เพิ่ม [อัตราการขาย] เพื่อให้สมดุลสินค้าคงคลังที่สามารถขายได้ดีต่อสัปดาห์
 - ③ ปรับปรุงสินค้า [ที่ไม่มีข้อมูลการขาย] เพื่อให้แน่ใจว่ามีสินค้าคงคลังพร้อมสำหรับการซื้อ
 - ④ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสินค้าขายดี [พร้อมจำหน่าย] เพื่อเพิ่มยอดขาย
- *แดชบอร์ดควบคุม IPI จะแสดงเกณฑ์ประสิทธิภาพสำหรับแต่ละหมวดหมู่



คลิกดู(จำเป็นต้องล็อกอิน) ข้อมูลรายละเอียดการคำนวณ IPI

• **ข้อจำกัดคลังสินค้า**

เพื่อให้มีการจัดการคลังสินค้าของ FC ที่ดีขึ้น เพื่อให้ได้รับสินค้าเร็วขึ้นและจัดส่งให้กับลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น Amazon อาจกำหนดข้อจำกัดในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ข้อจำกัดคลังสินค้าที่บัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพได้รับส่วนใหญ่นั้นขึ้นอยู่กับคะแนน IPI รายไตรมาส

• **มาตรฐานข้อจำกัดคลังสินค้า**

- **บัญชีแผนการขายส่วนบุคคล:** ข้อจำกัดคลังสินค้าคงที่คือ 0.283 ลูกบาศก์เมตร (หรือ 10 ลูกบาศก์ฟุต)





- **บัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพ:** ข้อจำกัดคลังสินค้าที่ยืดหยุ่น จะขึ้นอยู่กับมาตรฐานดังต่อไปนี้:

- ① ผู้ขายที่มีคะแนน IPI ไว้ที่ 350 และขึ้นไป เมื่อมีสินค้าขนาดมาตรฐาน ขนาดใหญ่ เครื่องแต่งกายและรองเท้า ก็จะมี**ข้อจำกัดความจุ**
- ② ผู้ขายที่มีคะแนน IPI ต่ำกว่า 350 ในแต่ละไตรมาสจะได้รับข้อจำกัดคลังสินค้าในไตรมาสถัดไป
- ③ ผู้ขายใหม่ที่มีเวลาขายไม่ถึง 26 สัปดาห์ หรือผู้ขายที่มีข้อมูลการขายไม่เพียงพอที่จะสร้างคะแนน IPI ในระหว่างการตรวจสอบคะแนนสองอย่างภายในสัปดาห์ที่ 1 จะไม่ได้รับข้อจำกัดคลังสินค้า

*เว็บไซต์สหรัฐอเมริกา คะแนนต่ำสุดของ IPI คือ 400



หมายเหตุ:

เมื่อมีสินค้าขนาดมาตรฐาน ขนาดใหญ่ เครื่องแต่งกาย และรองเท้า บัญชีแผนการขายมืออาชีพจะที่มีข้อจำกัดคลังสินค้าจะมีพื้นที่คลังสินค้าอย่างน้อย 0.708 ลูกบาศก์เมตร (25ลูกบาศก์ฟุต)

- **ตั้งค่าข้อจำกัดคลังสินค้านรายไตรมาส**

ข้อจำกัดคลังสินค้าของบัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพจะทำการประเมินหนึ่งครั้งในทุกๆ สามเดือน

- เมื่อ Amazon ตั้งค่าข้อจำกัด พื้นที่คลังสินค้าสำหรับไตรมาสถัดไป จะพิจารณาจาก**ยอดขายในช่วงนั้น** และ **ยอดขายในช่วงเวลาเดียวกันกับปีที่แล้ว** สรุปได้ว่า การคำนวณปัจจัยข้อจำกัดการคลังสินค้านรายไตรมาสประกอบด้วยประการต่อไปนี้:
 - ① ยอดขายของท่าน (รวมถึงช่วงเวลาการขายตามฤดูกาล)
 - ② คะแนนสถิติ IPI ของท่าน
 - ③ ปริมาณ FC ที่ใช้ได้
- สำหรับผู้ขายที่มีคะแนน IPI ต่ำกว่า 350 ในสัปดาห์ที่ 6 ก่อนสิ้นไตรมาส Amazon จะส่งค่าประมาณข้อจำกัดคลังสินค้าสำหรับไตรมาสถัดไปให้ท่าน หากคะแนน IPI ของท่านยังต่ำกว่า 350 ในช่วงสัปดาห์สุดท้ายของไตรมาส (7 วันที่ผ่านมา) Amazon จะกำหนดข้อจำกัดคลังสินค้าใหม่ให้กับท่านในไตรมาสถัดไป
- สำหรับผู้ขายที่มีคะแนน IPI สูง Amazon จะปรับข้อจำกัดคลังสินค้าตามยอดขายและความจุใช้ได้

1. สัปดาห์การตรวจสอบคะแนน: Amazon จะประเมินมาตรฐานข้อจำกัดคลังสินค้าของท่านตามไตรมาส พื้นฐานการประเมินคือ ค่า IPI ของท่าน ในช่วง "สัปดาห์ตรวจสอบคะแนน" เวลาโดยทั่วไปคือสัปดาห์ที่ 6 ก่อนสิ้นไตรมาสและสัปดาห์สุดท้าย

• ตารางเวลาข้อจำกัดคลังสินค้ารายไตรมาส

| การตรวจสอบคะแนนครั้งแรก (สัปดาห์ที่ 6 ก่อนสิ้นสุดไตรมาส) | การตรวจสอบคะแนนครั้งแรก (สัปดาห์สุดท้ายก่อนสิ้นสุดไตรมาส) | การตรวจสอบคะแนนครั้งแรก |
|---|--|--------------------------------------|
| สัปดาห์ที่ 7 | สัปดาห์ที่ 13 | วันที่ 1 เมษายน – วันที่ 30 มิถุนายน |
| สัปดาห์ที่ 20 | สัปดาห์ที่ 26 | วันที่ 1 กรกฎาคม – วันที่ 30 กันยายน |
| สัปดาห์ที่ 33 | สัปดาห์ที่ 39 | วันที่ 1 ตุลาคม – วันที่ 31 ธันวาคม |
| สัปดาห์ที่ 46 | สัปดาห์ที่ 52 | วันที่ 1 ตุลาคม – วันที่ 31 ธันวาคม |

ข้อจำกัดคลังสินค้าขึ้นอยู่กับคะแนน IPI ของท่านในช่วงสองสัปดาห์การตรวจสอบคะแนนสองประเภทของไตรมาส สัปดาห์ที่ 6 และสัปดาห์สุดท้ายก่อนสิ้นสุดไตรมาส ถ้าคะแนนเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพสินค้าคงคลังของท่านมี 350 (เว็บไซต์สหรัฐอเมริกาเป็น 400) หรือสูงกว่าภายในสัปดาห์การตรวจสอบคะแนน ท่านจะมีพื้นที่คลังสินค้าที่ไร้ขีดจำกัด



• ประเภทคลังสินค้า

- ข้อจำกัดคลังสินค้าใช้สำหรับประเภทคลังสินค้า 6 ประเภท: **สินค้าขนาดมาตรฐาน สินค้าขนาดใหญ่ เครื่องแต่งกาย รองเท้า สารไวไฟและสเปรย์**
- หากท่านไม่เห็นประเภทคลังสินค้าในเครื่องตรวจสอบคลังสินค้า¹ อาจเป็นเพราะท่านไม่ได้กำหนดข้อจำกัดของประเภทคลังสินค้านั้นนอกจากนี้ การปรับข้อจำกัดคลังสินค้าวัตถุดิบตราย (สารไวไฟและสเปรย์) จะแยกดำเนินการกับประเภทคลังสินค้าอื่นๆ
- Amazon จะยืนยันประเภทคลังสินค้าตามคุณลักษณะสินค้า ผู้ขายไม่สามารถปรับประเภทคลังสินค้าด้วยตนเองได้



• หากสินค้าคงคลังเกินข้อจำกัดคลังสินค้าของ FBA

- ตามนโยบายการขีดจำกัดคลังสินค้าของ FBA ก่อนที่ระดับสินค้าคงคลังจะต่ำกว่าข้อจำกัดประเภทคลังสินค้า ท่านจะไม่สามารถสร้างสินค้าใหม่ส่งไปยัง Amazon ในประเภทคลังสินค้านี้ได้
- หากสินค้าคงคลังที่ท่านส่งเกินปริมาณที่อนุญาตข้อจำกัดคลังสินค้า FC อาจจะมี **ปฏิเสธรับ** สินค้าคงคลังส่วนเกินจำกัด
- ในวันใดก็ได้ในเดือนที่กำหนด หากสินค้าคงคลังที่มีอยู่ของท่านเกินปริมาณจำกัดของประเภทคลังสินค้าใด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเกินปริมาณสินค้า

1. เครื่องตรวจสอบคลังสินค้า: หน้าต่างที่สามารถตรวจสอบสินค้าคงคลังของคลังสินค้าได้อย่างสะดวก สามารถไปที่ “ศูนย์ผู้ขาย > สินค้าคงคลัง > การวางแผนสินค้าคงคลัง > แดชบอร์ดควบคุม > ประสิทธิภาพสินค้าคงคลัง (ด้านล่างเพจ) > เครื่องขยายการตรวจสอบคลังสินค้า”



- **ข้อจำกัดติดตาม ASIN**

- Amazon อาจจะสร้างข้อจำกัดคลังสินค้าสำหรับ ASIN ที่กำหนดหากข้อจำกัด ASIN ที่กำหนดใช้สำหรับบัญชีผู้ขายของท่าน ท่านสามารถดูข้อมูลรายละเอียดภายใต้หัวข้อ“ขีดจำกัด ASIN” ในรายงาน“สถานะสินค้าคงคลัง” ข้อมูลนี้ไม่มีในรายงาน“สถานะสินค้าคงคลัง”ที่ออนไลน์ สำหรับรายละเอียดกรุณาลือคอินและดูที่ขีดจำกัดจำนวน ASIN Fulfillment By Amazon

- **การหมุนเวียนของสินค้าคงคลัง**

การหมุนเวียนของสินค้าคงคลังเป็นเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพสินค้าคงคลัง โดยขึ้นอยู่กับผลการคาดการณ์ของ**ปริมาณยอดขายในอดีต**และ**สินค้าคงคลังของ Amazon**ที่ขายได้รายสัปดาห์ การหมุนเวียนของสินค้าคงคลังสิ้นเกินไปจะมีความเสี่ยงที่สินค้าจะขาดสต็อก หากนานเกินไปจะมีความเสี่ยงที่จะล้นสต็อก

- **ปัจจัยที่มีผลกระทบ:**



ปริมาณสินค้าคงคลังของ Amazon



สถิติยอดขายในอดีต

- **อายุสินค้าคงคลัง FBA**

อายุสินค้าคงคลัง หมายถึงจำนวนวันของสินค้าที่จัดเก็บในคลังสินค้า FBA ออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ท่าน เพื่อช่วยในการจัดการระดับสินค้าคงคลัง แต่อายุสินค้าคงคลังไม่สามารถตัดสินความต้องการสินค้าของผู้ซื้อได้โดยตรงสำหรับผู้ขาย ปัจจัยหลายอย่างอาจส่งผลต่อความต้องการสินค้าที่แท้จริงของผู้ซื้อ รวมถึงความผันผวนของราคาสินค้า การเปลี่ยนแปลงความต้องการลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงราคาที่แข่งขันของสินค้าเหล่านี้

- FBA ใช้หลักการ **First In First Out** ดำเนินการสินค้าคงคลังของเครือข่ายการจัดส่ง ซึ่งหมายความว่า ไม่ที่สินค้าจริงจะถูกจัดส่งหรือนำออก ทุกครั้งจะดำเนินการตามเวลาท่อนหลัก ใช้สำหรับสินค้าคงคลังที่นำเข้าเร็วสุด
- ศูนย์การจัดการ Amazon จะแสดงรายละเอียดสินค้า FBA ของผู้ขายตาม**ระยะเวลาอายุสินค้าคงคลัง** สินค้าของผู้ขายจะถูกแบ่งตามกลุ่มอายุสินค้าคงคลังดังต่อไปนี้:
 - **0-90 วัน**
 - **91-180 วัน**
 - **181-270 วัน**
 - **271-365 วัน**
 - **365 วันขึ้นไป**

3.2.4 การเคลียร์สินค้าคงคลัง

ในบทนี้ ส่วนใหญ่จะแนะนำเครื่องมือการเคลียร์สินค้าคงคลังและโปรแกรมชั้นสินค้าคงคลังที่ค้าง เพื่อช่วยผู้ขายแก้ปัญหาสินค้าคงคลัง อาจจะมีค้าง และลดต้นทุนค่าธรรมเนียมสินค้าคงคลังและความเสียหายที่ตามมาโดยไม่จำเป็น

- **นำออกสินค้าคงคลัง**

หากท่านกำลังพยายามลดสินค้าคงคลังส่วนเกินในคลังสินค้าปัจจุบัน สามารถนำสินค้าคงคลังออกจากคลังสินค้า FBA โดยการส่งคำสั่งนำออก Amazon จะดำเนินการสินค้าคงคลังของท่านตามการคำสั่งนำออกที่ท่านส่ง การบริการนี้คิดค่าธรรมเนียมต่อรายการ รายละเอียดสามารถดูได้ที่ ค่าธรรมเนียมคำสั่งซื้อที่นำออก

- **วิธีการนำออกสินค้าคงคลัง(เลือกได้)**



นำสินค้าคงคลังออกจากคลังสินค้า FBA

ต้องการนำออกสินค้าคงคลังจากคลังสินค้า FBA ท่านต้องส่งคำสั่งนำออก ท่านสามารถสร้างคำสั่งนำออกในรายงานจากเพจ “การจัดการสินค้าคงคลัง” หรือ “สร้างการนำออก” การดำเนินการอย่างละเอียด กรุณาดูที่ เพจความช่วยเหลือ



นำออกสินค้าคงคลังโดยอัตโนมัติ

แก้ไขสถานะสินค้าคงคลังเป็น “ขายไม่ได้” หากภายใน 30 วันหลังจาก Amazon แจ้งให้ผู้ขายนำออกสินค้าคงคลังที่ขายไม่ออกตามที่กำหนด ผู้ขายไม่ได้สร้างคำสั่งนำออก สินค้าคงคลังนี้อาจจะถูกละทิ้งอัตโนมัติ ผู้ขายสามารถส่งคำสั่งนำออกเมื่อใดก็ได้เพื่อนำออกสินค้าคงคลังที่ขายไม่ได้

หากท่านเปิดงานการนำออกการจัดเก็บระยะยาวโดยอัตโนมัติ ระบบจะสร้างคำสั่งนำออกหนึ่งถึงสองสัปดาห์หลังจากวันที่เคลียร์สินค้าคงคลัง ท่านสามารถตั้งค่าตัวเลือกที่เกี่ยวข้องของการนำออกอัตโนมัติได้ตามความต้องการ



นำออกสินค้าคงคลังยกเซต

ส่งคำสั่งนำออกยกเซตโดยอัปโหลดรายการสินค้าที่ค้นด้วยแท็บ ท่านสามารถล็อกอินศูนย์ผู้ขาย จากดาวนโหลดเกมเพลดสำหรับสร้างคำขอส่งออกคำสั่งยกเซตจาก เพจนำออกคำสั่งซื้อที่อัปโหลด

- **บรรจุภัณฑ์และโลจิสติกส์ของสินค้าคงคลังที่นำออก**

สินค้าคงคลังที่นำออกจะทำการบรรจุภัณฑ์และโลจิสติกส์ เพื่อความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า พร้อมกับลดต้นทุนบรรจุภัณฑ์และการโลจิสติกส์ให้น้อยที่สุด วิธีการบรรจุภัณฑ์และโลจิสติกส์ขึ้นอยู่กับจำนวน ขนาดและน้ำหนัก และตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบันสินค้าคงคลังที่ท่านต้องการนำออก

- **ข้อกำหนดบรรจุภัณฑ์ของคำสั่งนำออก**

| ประเภทสินค้า | ข้อกำหนดบรรจุภัณฑ์ |
|--|---|
| สินค้าจำนวนน้อยที่นำออกจาก FC เดียวกัน | จะใช้กล่อง ซองจดหมาย หรือถุงพลาสติกโพลีเอทิลีนขนาดเล็กที่สุดจัดส่งบรรจุภัณฑ์นี้อาจจะเหมือนกับบรรจุภัณฑ์ของคำสั่งซื้อลูกค้า Amazon |
| สินค้าจำนวนมากที่นำออกจาก FC เดียวกัน | กล่องบรรจุภัณฑ์ที่รวมเข้ากับภาดรองและจัดส่งโดยผู้ให้บริการขนส่ง |
| สินค้าจำนวนน้อยที่นำออก“จัดส่งด้วยบรรจุภัณฑ์ของตัวเอง” (หรือ SIOC) | สินค้าจำนวนน้อยที่นำออก“จัดส่งด้วยบรรจุภัณฑ์ของตัวเอง” (หรือ SIOC) จะถูกจัดส่งในบรรจุภัณฑ์ของตัวเองโดยไม่จำเป็นต้องมีบรรจุภัณฑ์เพิ่มเติม |
| สินค้าคง SIOCคลังจำนวนมากที่นำออก หรือสินค้าขนาดใหญ่ที่ไม่สามารถบรรจุในกล่องมาตรฐานได้ | จะถูกจัดส่งในบรรจุภัณฑ์ขนาดย่อและวางบนภาดรอง |

*หากสินค้าคงคลังของท่านไม่ได้อยู่ที่ FC เดียวกัน จากนั้นเมื่อคำสั่งซื้อของท่านส่งถึงอาจจะรวมถึงสินค้าหลายชิ้นที่มาจากผู้ให้บริการขนส่งที่แตกต่างกัน Amazon จะส่งคืนสินค้าคงคลังด้วยบรรจุภัณฑ์เดิมซึ่งเป็นสินค้าบรรจุภัณฑ์ผสม



- **ข้อจำกัดโลจิสติกส์ของคำสั่งนำออก**

Amazon จะจัดส่งสินค้าคงคลังที่คืนไปที่ **ผู้ขาย, ซัพพลายเออร์ของผู้ขาย หรือผู้จัดจำหน่าย** หรือขนส่งไปที่ **คลังสินค้าของผู้ขาย** หากท่านจะส่งสินค้าของท่านไปที่ช่องทางที่สาม กรุณากรอกข้อมูลของช่องทางที่สามให้ถูกต้อง และเตรียมพร้อมรับ

นอกจากนี้ Amazon ยังปฏิบัติตามข้อจำกัดต่อไปนี้:

- ห้ามขนส่งสินค้าคงคลัง/จัดส่งไปยังกล่องจดหมายของ PO, APO, FPO หรือ DPO ¹. ต้องการจัดส่งไปยังที่อยู่ในต่างประเทศ กรุณาให้ผู้ซัพพลายเออร์ส่งคืนสินค้าระหว่างประเทศ² (เหมาะสำหรับบัญชีร่วม);
- ห้ามจัดส่งสินค้าคงคลังไปที่คลังสินค้า FBA อีกที่หนึ่ง
- ห้ามใช้สินค้าคงคลัง ของขวัญ หรือสินค้าโปรโมชันจัดส่งให้ลูกค้า
- สินค้าคงคลังที่จัดประเภทเป็น "สินค้าอันตรายที่ไม่สามารถขนส่งได้" สามารถทิ้งได้ และไม่สามารถนำออกได้

1. กล่องจดหมาย PO, APO, FPO หรือ DPO : PO (Post Office) ไปรษณีย์; APO (Army Post Office) ไปรษณีย์กองทัพ; FPO (Fleet Post Office) ไปรษณีย์กองทัพเรือ; DPO (Diplomatic Post Office) ไปรษณีย์การทูต ที่สหรัฐอเมริกา มีเพียง USPS (ไปรษณีย์ของสหรัฐอเมริกา) ถึงจะสามารถส่งไปรษณีย์ที่อยู่ PO Box หรือ APO/FPO/DPO (ประกอบด้วย EMS, HKEMS, พัสดุขนาดใหญ่ CN, พัสดุขนาดใหญ่ Hk, ขนาดเล็ก Hk, ขนาดเล็ก CN, ขนาดเล็ก SW) UPS, FedEx, DHL, TNT ไม่สามารถส่งไปที่อยู่ PO Box หรือ APO/FPO/DPO ได้

2. ซัพพลายเออร์ส่งคืนสินค้าระหว่างประเทศ: เมื่อลูกค้าในต่างประเทศคืนคำสั่งซื้อที่ท่านจัดส่งเอง ซัพพลายเออร์ส่งคืนสินค้าระหว่างประเทศจะให้ความช่วยเหลือท่าน พวกเขาจะรับส่งคืนสินค้าจากลูกค้า และหลังจากดำเนินการจะทำการจัดส่งคืนให้ท่าน โดยส่งให้ลูกค้าคนอื่นหรือให้วิธีอื่น กรุณาคลิกดูข้อมูลเพิ่มเติมได้





- **สัปดาห์ของคำสั่งนำออก**

โดยทั่วไปแล้ว คำสั่งที่นำออกจะดำเนินการสำเร็จภายใน 14 วันทำการ แต่ในช่วงเทศกาลและช่วงที่มีการนำออกสูงสุด การจัดการคำสั่งนำออกอาจจะต้องใช้เวลา 30 วันทำการหรือยาวนานกว่านั้น ก่อนจะถูกนำออกสินค้าคงคลังยังสามารถขายได้ หากท่านไม่อยากขายสินค้า กรุณาหยุดทำการขาย



- **สถานการณ์ที่ไม่สามารถนำออกคำสั่งได้**

- วางแผนเพื่อนำออกสินค้าคงคลัง
- สินค้าคงคลังที่กำลังดำเนินการหรือคำสั่งซื้อของลูกค้าที่กำลังรอจัดส่ง
- กำลังจัดส่งสินค้าคงคลังไปที่ FC อื่น
- เมื่อสร้างคำสั่งนำออก อาจจะพบสินค้าบางอย่างที่ไม่สามารถนำออกได้ Amazon จะให้คำแนะนำสำหรับผู้ขาย เพื่อนำออกสินค้าคงคลังสำเร็จได้ง่ายขึ้น

หากต้องการดูวิธีดำเนินการคำสั่งนำออกอย่างละเอียด หรือมีคำถามใดๆ เกี่ยวกับกระบวนการหรือรายละเอียดของคำสั่งนำออก [สามารถคลิกที่นี่](#) เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม

- **เอาท์เล็ต (Outlet Deal แพลนเคลียร์สต็อกของ Amazon)**

Outlet เป็นช่องทางโปรโมชันสำหรับลูกค้าที่มุ่งเน้นไปที่การลดราคา การเคลียร์สต็อกและสินค้าค้างสต็อก ผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วม Outlet จะขึ้นอยู่กับราคาตะกร้าสินค้า (BuyBox) โดยเฉลี่ยของ 30 วันที่ผ่านมา โดยการเสนอส่วนลดสูงสุด 30% ให้กับลูกค้า ปัจจุบันช่องทางดังกล่าวได้แพร่กระจายไปยังลูกค้าในเว็บไซต์ Amazon เกือบทั้งหมด

- **ข้อดีของ Outlet**



ประหยัดเวลาการแยก
สินค้า
ต้นทุนเวลาในการจัดส่ง
แยก
ประหยัดเวลาประหยัดแรง



ปรับประสิทธิภาพการ
นำเข้าสินค้าให้มากขึ้น
ลดเวลาการวางจำหน่าย
สินค้า



ลูกค้าที่อยู่ในสถานที่
แตกต่างกันจะสามารถรับ
สินค้าของ
ท่านได้รวดเร็วขึ้น กระตุ้น
การหมุนเวียนเงินทุน

- **หมายเหตุสำหรับการสมัคร Outlets**

| หมายเหตุสำหรับการสมัคร Outlets | |
|--------------------------------|---|
| คุณสมบัติการสมัครผู้ขาย | คะแนนรวมที่ลูกค้าประเมินให้ต้องสูงกว่า 3.5 คะแนน และใช้บัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพของการบริการ FBA |
| คุณสมบัติสินค้า | สินค้าจะต้องเป็นสินค้าใหม่ที่อยู่ในสถานะขายได้ ปฏิบัติตามนโยบายการประเมินสินค้าและนโยบายราคาของลูกค้า Amazon มีประวัติการขายในร้านค้า Amazon และมีคะแนนอย่างน้อย 3 ดาว และไม่ลงทะเบียนเข้าร่วมแผน “สั่งซื้อประหยัด” |
| ค่าธรรมเนียมการเข้าร่วม | ท่านไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับการเคลียร์สต็อก Amazon เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการจัดส่งแบบมาตรฐานและค่าคอมมิชชันการขาย |
| วิธีการเข้าร่วม | สำหรับสินค้าที่มีเงื่อนไขสต็อกคลัง ผู้ซื้อสามารถไปที่ “จัดการสินค้าคงคลังส่วนเกิน” ของศูนย์ผู้ขายของ Amazon > สร้างโปรโมชันเคลียร์สต็อก สร้าง Outlet Deals ด้วยตนเอง |
| หมายเหตุอื่นๆ | ราคาโปรโมชันเคลียร์สต็อกต้องต่ำกว่าหรือเท่ากับราคาโปรโมชันสูงสุด หลังจากโปรโมชันเริ่มต้น หากราคาขายของสินค้าสูงกว่าราคาโปรโมชัน Amazon อาจยกเลิกโปรโมชันนี้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า |



หมายเหตุ:

ผู้ขายสามารถยกเลิก Outlet Deal ที่ส่งมาได้ด้วยตนเองก่อนที่ Amazon จะดำเนินการตรวจสอบ ถ้าต้องการยกเลิก Outlet Deal ที่ได้รับการอนุมัติและเริ่มต้นแล้ว ก็จะต้องติดต่อทีมสนับสนุนผู้ขาย คู่มือดำเนินการเพิ่มเติมและปัญหาที่พบบ่อย สามารถคลิกที่นี่เพื่อดู

- **ชำระบัญชีสินค้าคงคลัง**

การชำระบัญชีเป็นตัวเลือกการเคลียร์สต็อกสินค้าคงคลังฟรี หลังจากส่งคำสั่งการชำระบัญชี Amazon จะรวมสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน และเสนอราคาส่วนลดให้กับผู้ชำระบัญชีและซัพพลายเออร์การลดราคาที่เราจะได้รับการเสนอราคาสูงสุด หลังจากนั้นจัดส่งสินค้าคงคลังที่ชำระบัญชีของท่านไปยังผู้ชำระบัญชีที่เกี่ยวข้อง

- **ข้อดีของการชำระบัญชี**

ผู้ขายสามารถรับค่าธรรมเนียมสินค้าคงคลังบางส่วนโดยใช้ตัวเลือกการชำระบัญชี เช่นเดียวกับคำสั่งนำออก จะไม่มีค่าธรรมเนียมการผลิตระยะยาวและค่าธรรมเนียมการจัดสินทรัพย์เดือนหลังจากส่งคำสั่งชำระบัญชี

- **กลไกการชำระบัญชี**

Amazon จะพยายามจะเพิ่มการผลิตสินค้าคงคลังของท่านให้มากที่สุด และจะยอมรับการเสนอราคาสูงสุดสำหรับสินค้าคงคลังที่มีการชำระบัญชีของผู้ขาย แต่ไม่สามารถรับประกันราคาขายของสินค้าคงคลังที่ชำระบัญชีแล้ว นอกจากนี้ ท่านยังต้องระมัดระวังประเด็นดังต่อไปนี้:



โดยทั่วไปสินค้าคงคลังที่ชำระบัญชีแล้วจะขายในราคา 10% ของราคาขายเดิม ท่านจะได้รับ 90% ของจำนวนเงินนี้ 10% ที่เหลือจะเป็นของบริษัทย่อยของ Amazon ที่เคลียร์สต็อกสินค้าคงคลังในนามของท่าน

ความแตกต่างระหว่างราคาขายโดยประมาณของสินค้าคงคลังของผู้ขายและจำนวนเงินที่รับคืนจากการชำระบัญชี Amazon จะไม่ชดเชยให้



ผลกำไรจากการชำระบัญชีจะแสดงในบัญชีของท่านภายใน 60 วันหลังจากที่ Amazon พบลูกค้าซื้อสินค้าของผู้ขาย การชำระเงินประเภทนี้จะแสดงเป็นผลกำไรจากการหักบัญชีบนแท็บสรุปธุรกรรมของรายงานการชำระเงินของท่าน

หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานและประโยชน์ของการชำระเงินสินค้าคงคลัง กรุณาลือคอิน ศูนย์ผู้ขายและไปชำระบัญชีสินค้าคงคลัง

- **โปรแกรมการบริจาคของ FBA**

โปรแกรมการบริจาคของ FBA เป็น**ตัวเลือกการจัด**ที่ Amazon มอบให้ท่าน เมื่อผู้ขายร้องขอให้ทิ้งสินค้าคงคลังที่ค้างสต็อกภายใน FC ของสหรัฐอเมริกา คินสินค้าคงคลังหรือสินค้าคงคลังของ Amazon ที่ไม่ต้องการ Amazon จะบริจาคให้กับองค์กรการกุศลในสหรัฐฯ ที่เลือกไว้

- ข้อดีของโปรแกรมการบริการของ FBA



Amazon สามารถจัดส่งสินค้าในนามของผู้ขาย และไม่รับค่าธรรมเนียมใดๆ เพิ่มเติม ผู้ขายแค่ชำระค่าธรรมเนียมการจัดทำตามปกติเท่านั้น สามารถลดความกังวล



การเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดส่งสินค้าเพื่อการบริการลูกค้าที่มีความหมาย ใช้ประโยชน์จากมูลค่าของสินค้าได้อย่างเต็มที่

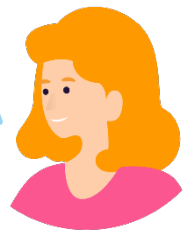


เข้าร่วมโปรแกรมการบริการของ FBA ให้การสนับสนุนแก่ผู้ที่ต้องการ แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของแบรนด์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร



ทำอย่างไรถึงจะสามารถเข้าร่วมโปรแกรมการบริการของ FBA ได้?

โดยปกติท่านจะเข้าร่วมโปรแกรมการบริการของ FBA ได้ตามค่าเริ่มต้น ท่านสามารถเข้าไปที่ “ตั้งค่า > Fulfillment By Amazon > โปรแกรมการบริการของ FBA” เพื่อยืนยันสถานะการลงทะเบียน หลังจากลงทะเบียนโปรแกรมนี้แล้ว Amazon จะประเมินสินค้าที่ถูกจัดส่งที่ตรงตามเกณฑ์การบริการของท่าน ท่านสามารถเลือกไม่เข้าร่วมโปรแกรมนี้ได้ทุกเมื่อโดยปิดโปรแกรมการบริการ FBA ใน “การตั้งค่าของ FBA” สินค้าคงคลังที่ถูกจัดส่งหลังจากตอนจะไม่มีคุณสมบัติในการเข้าร่วมโปรแกรมการบริการอีก
กรุณาระวัง โปรแกรมการบริการของ FBA ใช้สำหรับการจัดเก็บสินค้าคงคลังภายใน FC ของสหรัฐอเมริกา



- พันธมิตรโปรแกรมของสหรัฐอเมริกา

Amazon ได้ร่วมมือกับ Good 360 แจกจ่ายสินค้าคงคลัง Amazon ที่บริจาคให้กับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในสหรัฐอเมริกา และส่งต่อไปยังมือของผู้ที่ต้องการ
ทำความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมการบริการอย่างละเอียด กรุณาลือคอินศูนย์ผู้ขายและดูที่เพจความช่วยเหลือ

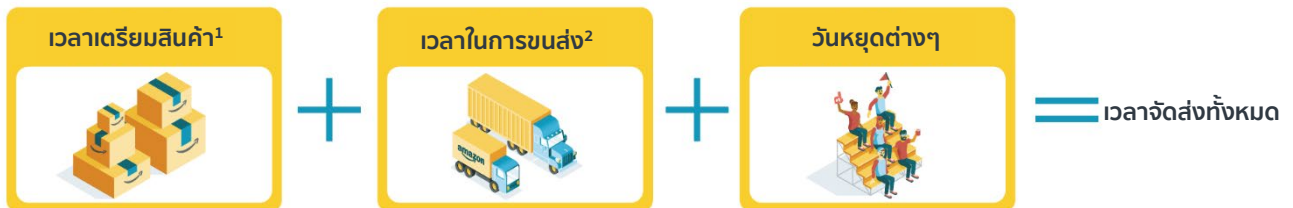
3.3 การจัดส่งสินค้า

หลังจากขายสินค้า FBA จะให้บริการจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็วให้กับท่าน ช่วยท่านจัดเรียงสินค้า บรรจุภัณฑ์ และการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า การจัดส่งที่มีประสิทธิภาพสูงและมีอาชีพเป็นการเพิ่มยอดขาย เพิ่มการแข่งขันทางธุรกิจ และพัฒนาปัจจัยสำคัญของลูกค้า

3.3.1 ภาพรวมการจัดส่ง

- จัดการเวลาการจัดส่ง

Amazon จะแสดงเวลาการจัดส่งที่ประมาณการให้ลูกค้าในหน้าข้อมูลสินค้าและเพจการคำนวณ นี่คือเวลาโดยประมาณที่ผู้ซื้อใช้ตั้งแต่เวลาที่สั่งซื้อจนถึงวันที่ส่งคำสั่งซื้อ



- ทำไมต้องจัดการเวลาการจัดส่ง?

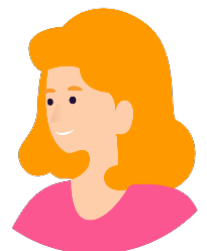
ผู้ขายตั้งค่าเวลาการจัดส่งที่ถูกต้องให้สินค้าจะช่วยให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี และเป็นการเพิ่มยอดขาย จากการเปรียบเทียบ ลูกค้าเต็มใจที่จะซื้อสินค้าด้วยความเร็วในการจัดส่งที่เร็วขึ้น เนื่องจากสินค้าดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าใน Amazon



ควรจัดการเวลาการจัดส่งอย่างไร?

ท่านสามารถส่งคำสั่งจัดส่งหลายช่องทางได้ด้วย 3 วิธี: หนึ่งครั้งส่งหนึ่งอัน, ส่งจำนวนมากหรือผ่าน API

- ① แก้ไขเวลาในเตรียมสินค้า: ท่านสามารถดูการตั้งค่าเวลาค่าเริ่มต้น การเตรียมสินค้าในปัจจุบันได้ในการตั้งค่าการจัดส่งทั่วไปของหน้า [ตั้งค่าการจัดส่ง] และแก้ไขเวลาในเตรียมสินค้า
- ② แก้ไขรูปแบบการจัดส่งของท่านได้ใน [ตั้งค่าการจัดส่ง] เพื่อกำหนดเวลาการจัดส่งของท่าน
- ③ ท่านยังสามารถเลือกเปิดใช้ตัวเลือกการจัดส่งแบบพรีเมียม รวมถึงการส่งมอบภายในวันเดียวกัน การดำเนินการในวันหยุดสุดสัปดาห์ การจัดส่งในช่วงสุดสัปดาห์ และอื่นๆ



1. เวลาเตรียมสินค้า: เวลาที่ลูกค้าสั่งซื้อจนถึงเวลาที่ผู้ขายส่งคำสั่งซื้อไปยังผู้ให้บริการขนส่ง
2. เวลาโลจิสติกส์ (หรือเรียกว่าเวลาการจัดส่ง): เวลาที่ใช้เมื่อท่านสินค้าที่ส่งไปให้ผู้ให้บริการขนส่งจนถึงเวลาที่คำสั่งซื้อถึงจุดหมาย

- **การจัดส่งแบบพรีเมียม**

ในสหรัฐอเมริกา ตัวเลือกการจัดส่งแบบพรีเมียมประกอบด้วยจัดส่งถึงในวันนั้นและจัดส่งถึงในวันถัดไป ท่านสามารถเปิดใช้บริการนี้ได้ในการตั้งค่าการจัดส่ง ด้วยการจัดส่งแบบพรีเมียม ท่านสามารถให้บริการจัดส่งที่รวดเร็วแก่ลูกค้าได้ การบริการจัดส่งรวดเร็วนี้สามารถให้ข้อมูลติดตาม ทำให้ลูกค้าทราบถึงวันที่ส่งถึงที่แน่นอน เพื่อประสบการณ์ที่ดีของลูกค้

คุณสมบัติของการใช้ตัวเลือกการจัดส่งแบบพรีเมียม

ผู้ขายจะต้องเปิดร้านค้า Amazon มากกว่า **90** วัน และจำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่อไปนี้สำหรับคำสั่งซื้อการจัดส่งแบบพรีเมียมเป็นเวลา **30** วัน:

อัตราการติดตามที่มีประสิทธิภาพคือ **99%** อัตราการจัดส่งถึงแบบตรงเวลาไม่ต่ำกว่า **97%** อัตราการยกเลิกของผู้ขายต่ำกว่า **0.5%**

- คำแนะนำในการใช้การจัดส่งแบบพรีเมียม

| คำแนะนำในการใช้การจัดส่งแบบพรีเมียม | |
|-------------------------------------|--|
| เข้าใจคุณสมบัติ | ท่านสามารถทำความเข้าใจคุณสมบัติของท่านได้ผ่าน <u>แดชบอร์ดการควบคุมคุณสมบัติการจัดส่งแบบพรีเมียม</u> (จำเป็นต้องล็อกอิน) |
| ได้รับคุณสมบัติ | หลังจากเริ่มต้นใช้ตัวเลือกการจัดส่งแบบพรีเมียมทำการจัดส่ง Amazon จะพิจารณาว่าท่านสามารถมีสิทธิ์ต่อไปได้หรือไม่โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพการจัดส่งของคำสั่งซื้อตามลำดับความสำคัญของผู้ขาย (ยกเว้นคำสั่งซื้อที่จัดส่งด้วยตนเองของผู้ขายที่มีเครื่องหมาย Prime) |
| ยกเลิกคุณสมบัติ | หากก่อนหน้านี้ท่านถูกยกเลิกท่านสมบัติการจัดส่งแบบพรีเมียม สามารถส่งโปรแกรมปฏิบัติการ ¹ เพื่อขอคืนคุณสมบัติการเข้าร่วมการจัดส่งแบบพรีเมียมของท่าน |
| วิธีคำนวณเวลา | วันกำหนดส่งสำหรับคำสั่งซื้อตัวเลือกการจัดส่งแบบพรีเมียมของผู้ซื้อจะต้องถูกกำหนดเป็นเวลาบ่ายสองโมงหรือหลังจากนั้น ตัวอย่างเช่นประเทศที่ปลายทางตั้งอยู่มีเขตเวลาหลายเขตขึ้นอยู่กับเขตเวลาที่คลังสินค้าทางตะวันออกสุดตั้งอยู่ (หรือใช้เวลาที่เร็วที่สุดของท้องถิ่นเป็นหลัก) |
| หยุดใช้การจัดส่งแบบพรีเมียม | ต้องการหยุดใช้การจัดส่งแบบพรีเมียม ท่านต้องไปที่ “ตั้งค่าการจัดส่ง” อัปเดต “เทมเพลตการจัดส่ง” และเคลียร์ตัวเลือก “จัดส่งถึงในวันนั้น” และ “จัดส่งถึงในวันถัดไป” |

ต้องการทราบรายละเอียดเวลาการจัดส่งระหว่างประเทศเพิ่มเติมและการตั้งค่าเวลาตัวเลือกการจัดส่งที่เหมาะสม กรุณาคลิกที่นี่เพื่อดู

- **การจัดส่งแบบฟรี**

การจัดส่งแบบฟรีเป็นการบริการที่ลูกค้าชอบที่สุด การบริการจัดส่งฟรีช่วยเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้า และดึงดูดลูกค้ารายใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยให้คุณมีท่านสมบัติตรงตามข้อกำหนดของโปรแกรมการจัดส่ง Prime ด้วยตนเอง และอาจจะได้รับโอกาสเพิ่มยอดขายสินค้า

ผู้ซื้อไปที่ “ตั้งค่าการจัดส่ง” ตั้งค่าค่าธรรมเนียมการขนส่งเป็น 0.00 ดอลลาร์สหรัฐ ก็จะสามารถให้บริการจัดส่งแบบฟรีสำหรับสินค้าของตนเองได้ อัปเดตค่าธรรมเนียมการขนส่งก็คือยกเลิกการจัดส่งแบบฟรี

1. โปรแกรมปฏิบัติการ: หากถูกยกเลิกท่านสมบัติการจัดส่งแบบพรีเมียมเนื่องจากสาเหตุหลายประการ ท่านต้องส่งโปรแกรมปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ เนื้อหาจะต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และวางแผนว่าจะแก้ปัญหาเหล่านี้ได้อย่างไรภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำความเข้าใจรายละเอียดของโปรแกรมปฏิบัติการ กรุณาคลิกที่นี่เพื่อดู



3.3.2 การจัดส่งแบบหลายช่องทาง

การจัดส่งแบบหลายช่องทาง เป็นหนึ่งในโปรแกรมของ FBA สำหรับผู้ขายที่ขายในหลายแพลตฟอร์ม เพลตฟอร์มและช่องทางที่แตกต่างกัน ผู้ขายที่ต้องการขยายการจัดส่งสินค้า ด้วยการจัดส่งแบบหลายช่องทาง ก่อนอื่นท่านสามารถจัดเก็บสินค้าคงคลังของท่านในคลังสินค้า FBA ได้ เมื่อท่านอยู่ที่ Amazon สินค้าที่ขายอยู่บนเว็บไซต์ของท่านหรือเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซอื่น ๆ Amazon สามารถจัดเรียง บรรจุภัณฑ์ และจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าสำหรับสินค้าเดียวกัน

- **ข้อดีของการจัดส่งหลายช่องทาง**



ท่านสามารถให้บริการการจัดส่งถึงในวันนั้น และจัดส่งถึงในวันถัดไปแก่ลูกค้าได้ เพิ่มประสบการณ์ให้กับลูกค้า



ท่านสามารถจัดส่งสินค้าคงคลังไปยัง FBA ด้วยการกระจายหลายช่องทางท่านสามารถกระจายสินค้าคงคลัง FBA ไปยังผู้จัดจำหน่ายซึ่งช่วยต่อการจัดการและประหยัดเวลาและความพยายาม



สามารถใช้แพลตฟอร์มของ Amazon สำหรับออนไลน์ได้ การจัดการสินค้าคงคลังและคำสั่งซื้อ ช่วยต่อการติดตามความคืบหน้า



ท่านสามารถขยายขอบเขตธุรกิจ และตอบสนองต่อฤดูกาลขายได้อย่างเหมาะสมตอนคำสั่งซื้อเพิ่มขึ้นด้วยการจัดส่งหลายช่องทาง

- **ค่าธรรมเนียมการจัดส่งหลายช่องทาง?**

คำสั่งซื้อที่จัดส่งโดย Amazon จะเรียกเก็บตาม**ค่าธรรมเนียมการจัดส่งโดยปกติของ FBA** (รายละเอียดสามารถดูได้ที่ [1.3 มาตรฐานค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บของ FBA](#))

คำสั่งซื้อที่จัดส่งหลายช่องทางที่อยู่บนเว็บไซต์อื่นที่ไม่ใช่ Amazon ค่าธรรมเนียมการจัดส่งจะใช้สำหรับคำสั่งซื้อภายในประเทศ ถ้าคำสั่งซื้อของท่านไม่ใช่ของ Amazon จะต้องโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ สามารถดูได้ที่[การส่งออกของ Fulfillment By Amazon](#) เรียนรู้เกี่ยวกับการกำหนดราคาระหว่างประเทศ นอกจากนี้ ปัจจัยหลักที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการจัดส่งยังมี :

| คำแนะนำในการใช้การจัดส่งแบบพรีเมียม | |
|-------------------------------------|--|
| การแบ่งขนาดสินค้า | สินค้าขนาดมาตรฐาน (ขนาดมาตรฐานไซส์เล็ก,ขนาดมาตรฐานไซส์ใหญ่) สินค้าขนาดใหญ่ (ขนาดใหญ่ไซส์เล็ก,ขนาดใหญ่ไซส์กลาง,ขนาดใหญ่ไซส์ใหญ่,ขนาดใหญ่ไซส์ใหญ่พิเศษ) ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับน้ำหนักแรกที่ยก |
| จำนวนสินค้า | เก็บค่าธรรมเนียมต่อรายการ |
| ประเภทการจัดส่ง | การจัดส่งแบบมาตรฐาน การจัดส่งแบบเร่งด่วน การจัดส่งแบบพรีเมียม |

วิธีการคำนวณค่าจัดส่งและขนาดสินค้าและน้ำหนักอย่างละเอียด สามารถดูรายละเอียดได้ที่[เพจความช่วยเหลือ](#)

- **ใช้การจัดส่งหลายช่องทางอย่างไร?**

ท่านสามารถส่งคำสั่งจัดส่งหลายช่องทางได้ด้วย 3 วิธี: **หนึ่งครั้งส่งหนึ่งอันส่งจำนวนมาก** หรือ **ผ่าน API**



คำสั่งการจัดส่งหลายช่องทางแบบหนึ่งครั้งส่งหนึ่งอัน

หลังจากลือคอินศูนย์ผู้ขาย ไปที่เพจ “จัดการสินค้าคงคลัง” เลือก สินค้าที่ท่านต้องการขีดจำกัดจำนวนสินค้าที่จัดส่งแบบหลายช่องทั้งหมดคือ 250



ส่งคำสั่ง MCF ยกเซ็ด

ดาวน์โหลดเกมเพลดคำขอจัดส่ง เพื่อสร้างคำสั่งซื้อ กรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามคำอธิบายในสปรดชิต และบันทึกและอัปโหลดข้อความ



ใช้ Amazon Marketplace Web Service (Amazon MWS) เพื่อสร้างคำสั่งการจัดส่งแบบหลายช่องทางโดยใช้อินเทอร์เฟซโปรแกรมแอปพลิเคชันการจัดส่งขาออก (API)

(สำหรับนักพัฒนา Amazon MWS เท่านั้น) ดูคำสั่งการจัดส่งที่เป็นไปได้และดูค่าธรรมเนียมการจัดส่งโดยประมาณและวันที่จัดส่ง รัยรายละเอียดระดับสินค้าระดับการจัดส่งและระดับสินค้า ระดับพัสดุ และระดับคำสั่งซื้อของคำสั่งที่มีอยู่ จะส่งคืนสินค้าไปยัง FC ที่ท่านใช้ Amazon MWS ในการจัดส่ง

ถ้าต้องการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดส่งหลายช่องทางสามารถดูรายละเอียดได้ที่ [เพจความช่วยเหลือ](#)

3.3.3 ผู้ให้บริการโลจิสติกส์บุคคลที่สาม

หากผู้ขายเลือกใช้ซัพพลายเออร์การบริการโลจิสติกส์ช่องทางที่สาม ก่อนอื่นท่านต้องหาผู้ให้บริการที่สามารถจัดส่งระหว่างประเทศได้ ท่านสามารถจัดส่งสินค้าของท่านด้วย **โปรแกรมผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจรของ Amazon (PCP)** สำหรับโปรแกรมนี้ท่านสามารถเชิญผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ที่คุณเคยมาลงทะเบียนบัญชี Amazon ได้ และสามารถเลือกผู้ให้บริการขนส่งรายนี้จัดส่งสินค้าของท่านในคลังสินค้า FBA ได้ โปรแกรมผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจรของ Amazon ไม่เพียงแต่จะทางเลือการจัดส่งกับท่านมากมาย ยังช่วยให้ท่านยกระดับประสิทธิภาพการส่งสินค้าอีกด้วย

- **คำแนะนำเกี่ยวกับแนวคิดของ PCP :**

โปรแกรมผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจร: หรือ Amazon Partnered Carrier Program เรียกย่อๆว่า PCP ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจรที่ท่านกำหนด ทำการจัดส่งในท้องถิ่นใน 48 รัฐที่อยู่ติดกันของสหรัฐอเมริกา โปรแกรมนี้สามารถทำให้ท่านเลือกผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจรที่เคยทำงานร่วมกันหรือคุ้นเคยมาจัดส่งสินค้าของท่าน

หมายเหตุ:

โปรแกรมนี้มีไว้สำหรับ**ผู้ขายที่มีสินค้าคงคลังใน 48 รัฐของสหรัฐอเมริกา** ท่านสามารถจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้าท้องถิ่นได้ด้วย PCP หากสินค้าของท่านอยู่ในจีน หรือพื้นที่นอก 48 รัฐของสหรัฐอเมริกา ท่านต้องติดต่อผู้ให้บริการขนส่งให้ทำการจัดส่งด้วยตนเอง ท่านยังสามารถโลจิสติกส์สินค้าไปยังคลังสินค้าสหรัฐอเมริกาก่อนได้ และจัดส่งสินค้าโดยเลือกผู้ให้บริการขนส่งผ่าน PCP

- **โหมดทั่วไปของ PCP:**

โดยทั่วไป PCP สามารถแบ่งได้เป็น**ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุขนาดเล็ก (SPD)** และ**ผู้ให้บริการขนส่งแบบไม่เต็มคัน/เต็มคัน(LTL/FTL)**

- **ผู้ให้บริการขนส่งการจัดส่งพัสดุขนาดเล็ก (SPD)**

การจัดส่งพัสดุเล็กแบบเร่งด่วน หรือ Small Parcel Delivery เรียกย่อๆ ว่า SPD โดยปกติแล้วผู้ให้บริการขนส่งของ UPS จะทำการจัดส่งพัสดุขนาดเล็กหากท่านเลือกผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจร SPD จัดส่งพัสดุขนาดเล็ก ต้องใช้กล่องบรรจุสินค้าให้ดี และติดฉลากบนกล่องทุกกล่องให้เรียบร้อยหลังจากที่ท่านเตรียมสินค้าเรียบร้อยแล้ว ให้ติดต่อผู้ให้บริการขนส่ง SPD มารับ หรือหรือส่งพัสดุไปยังจุดส่งของผู้ให้บริการ



- **ผู้ให้บริการขนส่งจัดส่งแบบไม่เต็มคัน/เต็มคัน(LTL/FTL)**

หากสินค้าของท่านมีน้ำหนักเกิน **6.8 กิโลกรัม (เท่ากับ 150 ปอนด์)** ขอแนะนำให้ท่านใช้โปรแกรมผู้ให้บริการขนส่งแบบไม่เต็มคัน/เต็มคัน (LTL/FTL) ที่ครบวงจรของ Amazon ช่วยท่านประหยัดค่าธรรมเนียมในการจัดส่ง สินค้า LTL ที่ใช้โปรแกรมผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจรของ Amazon จะต้องวางบนถาดรอง และต้องเตรียมสินค้าให้พร้อมก่อนวันที่ขนส่งที่กำหนด



คลิกที่นี่ เพื่อดูคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจร

3.4 การบริการหลังการขาย

หลังจากขายสินค้า Amazon จะให้บริการหลังการขายสำหรับผู้ขายที่ใช้ FBA รวมถึงการบริการลูกค้า 7x24 การบริการคืนสินค้า และอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ซื้อจะได้รับประสบการณ์การช้อปปิ้ง ซึ่งสามารถนำความคิดเห็นมาให้ผู้ขายได้ ทำให้ผู้ขาย Amazon มีโอกาสโดดเด่นกว่าใครในตลาด

3.4.1 การบริการลูกค้า

เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมไว้วางใจได้ในการช้อปปิ้งให้กับลูกค้าบน Amazon.com เราสนับสนุนและช่วยเหลือลูกค้าของเราในการยกระดับคุณภาพของบริการเพื่อให้บรรลุระดับการบริการที่ลูกค้า Amazon ควรจะได้รับ สำหรับผู้ซื้อที่เข้าร่วมโปรแกรม FBA Amazon จะให้การสนับสนุนการบริการลูกค้าหลังการขายอย่างมีคุณภาพและรอบคอบแก่ผู้ซื้อ เพื่อประหยัดแรงงานและสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า

- **ให้การสนับสนุนลูกค้าสำหรับคำสั่งซื้อระหว่างประเทศ**

- **การสนับสนุนลูกค้าในภาษาท้องถิ่น**



เมื่อท่านเปิดร้านค้าบน Amazon ต้องการใช้ภาษาท้องถิ่นของร้านค้าให้การสนับสนุนลูกค้า ท่านสามารถเลือกจัดการได้ด้วยตนเอง แต่หากได้รับการสนับสนุนการแปลด้วยเครื่องหรือผู้ให้บริการบุคคลที่สาม ภาษาที่แปลอาจจะไม่น่าพอใจ และอาจทำให้ประสบการณ์ของลูกค้าแย่ลง และในที่สุดจะส่งผลต่อการประสิทธิภาพของท่านในฐานะผู้ซื้อ

- **แก้ไขปัญหาด้านภาษาในการบริการลูกค้าได้อย่างไร?**

FBA สามารถให้บริการลูกค้าระดับยอดเยี่ยมและ**ให้การสนับสนุนลูกค้าอย่างมืออาชีพ**แก่ลูกค้าในนามของท่านด้วยการใช้ภาษาท้องถิ่นที่ร้านค้าตั้งอยู่

- **ตอบกลับอย่างทันท่วงที**



เมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าของท่าน พวกเขาที่จะได้รับการบริการที่ทันท่วงทีและมีประโยชน์จากท่าน เพื่อรักษาสถิติประสิทธิภาพผู้ขายที่ดี ท่านจะต้องกำหนดผู้เชี่ยวชาญในด้านบริการลูกค้า ได้แก่ สินค้า สินค้าคงคลัง และความรู้โลจิสติกส์ทั้ง 3 ด้าน โดยใช้ภาษาท้องถิ่นในการตอบกลับอีเมลลูกค้าได้อย่างรวดเร็วภายใน 24 ชั่วโมง หากเขตเวลาที่ร้านค้าเปิดไม่เหมือนกับเขตเวลาของสถานที่ทำการของท่าน เนื่องด้วยความต่างของเวลา เวลาตอบลูกค้าของท่านภายในเวลาทำการปกติจะสั้นลง และตอบกลับอย่างทันท่วงทีจะเป็นไปได้ค่อนข้างยาก

- **แก้ไขปัญหาด้านความต่างของเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างไร?**

พนักงานบริการที่มืออาชีพของ FBA จะให้บริการแบบมืออาชีพ **หนึ่งสัปดาห์ถึงเจ็ดวัน และตลอด 24 ชั่วโมง** ทำให้ลูกค้าของท่านจะได้รับการตอบกลับอย่างมืออาชีพที่ทันท่วงทีตลอดเวลา เพื่อยกระดับประสบการณ์และความพึงพอใจในการช้อปปิ้งของลูกค้า พร้อมกับยกระดับประสิทธิภาพของท่าน เพื่อนำมาซึ่งชื่อเสียงที่ดีขึ้นและยอดขายที่มากขึ้น

- **ให้การสนับสนุนการคืนสินค้าสำหรับคำสั่งซื้อระหว่างประเทศ**

รายละเอียดสามารถดูได้ที่ [3.4.3 การคืนสินค้า](#)

3.4.2 ผู้ขายควบคุมการประเมินผล: ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อสินค้า FBA

ในฐานะที่เป็นปัจจัยสำคัญของสินค้าหลังการขาย การประเมินและความคิดเห็นของลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นตัวกำหนดชื่อเสียงของผู้ขาย Amazon และส่งผลต่ออัตราการเปลี่ยนแปลงยอดขายในอนาคต เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญมากในการจัดกาต่อการประเมินและความคิดเห็นของลูกค้า

- **ทำไมต้องจัดการความคิดเห็นของลูกค้า?**



ยกระดับการเปลี่ยนการขาย

เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าที่ไม่มีรีวิว อัตราการเปลี่ยนแปลงการขายของสินค้าที่มีรีวิวเชิงบวกจะสูงกว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหนึ่งชิ้น พวกเขาต้องการให้ลูกค้ารายอื่นรับรองความน่าเชื่อถือของผู้ขายปัจจุบัน เพราะฉะนั้น ท่านต้องกระตุ้นให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น และจัดการอัตราส่วนเชิงบวกและเชิงลบของรีวิว เพื่อยกระดับอัตราการเปลี่ยนแปลงการขายของท่าน



ปรับปรุงประสบการณ์ให้ดีขึ้น

ตอบกลับและจัดการความคิดเห็นของผู้ขาย เพื่อให้ค้นพบปัญหาในสินค้าหรือกระบวนการบริการของท่านได้ดีขึ้น และใช้มาตรการที่กำหนดเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสินค้า หรือข้อมูลสินค้าให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้นต่อไป



พัฒนาชื่อเสียง

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ดีสามารถสร้างชื่อเสียงให้ท่านได้ ในขณะเดียวกันก็หมายความว่าลูกค้าที่เคยซื้อไปแล้วอาจจะเต็มใจที่จะซื้อสินค้าของท่านซ้ำๆ

- **เช็ครูความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างไร?**

ท่านสามารถลือคอินคูนย์ผู้ขาย ไปที่แดชบอร์ดควบคุมเสียงของลูกค้าเพื่อดูประสิทธิภาพของประสบการณ์ลูกค้าของสินค้าที่วางจำหน่าย (หรือความพึงพอใจของลูกค้า) อ่านการรีวิวของลูกค้า เพื่อยืนยันปัญหาเกี่ยวกับสินค้าของท่าน และข้อมูลสินค้า และรวบรวมเพื่อทำการแก้ไขปัญหา ในกระบวนการการใช้เสียงของลูกค้า ท่านต้องทำความเข้าใจประเด็นดังต่อไปนี้ก่อน:



สถานะความพึงพอใจของลูกค้า

สถานะความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเกณฑ์ชี้วัดอย่างหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของคำสั่งซื้อและลูกค้าในช่วงนี้ ช่วยให้ท่านเข้าใจสถานการณ์ประสิทธิภาพของสินค้าที่วางจำหน่ายทุกรายการ

วิธีการยืนยันสถานการณ์ความพึงพอใจของลูกค้า

ท่านสามารถทำการเปรียบเทียบอัตราไม่พึงพอใจของลูกค้า (NCX)¹ กับสินค้าที่คล้ายคลึงกัน เพื่อยืนยันสถานการณ์ความพึงพอใจของลูกค้า



ระดับสถานะความพึงพอใจของลูกค้า

สถานการณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าที่วางจำหน่ายแบ่งเป็น “ยอดเยี่ยม” “ดี” “ทั่วไป” หรือ “แย่มาก” ขอบข่ายให้ท่านดูสินค้าที่วางจำหน่ายทั้งหมดที่มีสถานะความพึงพอใจของลูกค้าเป็น “แย่มาก” กับ “แย่มาก” เพื่อทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหา

| สถานะความพึงพอใจของลูกค้า | ระดับประสิทธิภาพ |
|---------------------------|--|
| ดีเยี่ยม (สีเขียว) ● | ประสิทธิภาพสินค้าที่วางจำหน่ายของท่านสูงกว่าสินค้าที่คล้ายคลึงกันอย่างเห็นได้ชัด |
| ดี (สีเขียวอ่อน) ● | ประสิทธิภาพสินค้าที่วางจำหน่ายของท่านดีหรือดีพอๆ กันกับสินค้าที่คล้ายคลึงกัน |
| ทั่วไป (สีเหลือง) ● | ประสิทธิภาพสินค้าที่วางจำหน่ายของท่านเหมือนกับสินค้าที่คล้ายคลึงกัน |
| แย่มาก (สีแดง) ● | ประสิทธิภาพสินค้าที่วางจำหน่ายของท่านต่ำกว่าสินค้าที่คล้ายคลึงกัน และอาจจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการถอนจากการวางจำหน่าย เนื่องจากความไม่พึงพอใจของลูกค้า |
| แย่มาก (สีแดง) ● | ประสิทธิภาพสินค้าที่วางจำหน่ายของท่านต่ำกว่าสินค้าที่คล้ายคลึงกันอย่างเห็นได้ชัด และอาจจะต้องถอนจากการวางจำหน่าย เนื่องจากความไม่พอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก |

ทำความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับเสียงของลูกค้า กรุณาอ่านอินซุณย์ผู้ขาย [คลิกที่นี่](#) เพื่อดู

จัดการความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างไร?

ท่านสามารถใช้วิธีต่อไปนี้เพื่อจัดการความคิดเห็นของลูกค้าได้ (ดูเพจด้านล่าง)

1. อัตราความไม่พึงพอใจของลูกค้า (NCX) เท่ากับจำนวนคำสั่งซื้อที่ลูกค้ารายงานปัญหาเกี่ยวกับสินค้า หรือข้อมูลสินค้าหารด้วยจำนวนคำสั่งซื้อทั้งหมด สถานการณ์ความไม่พึงพอใจของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในอดีตของสินค้า

| สถานะความพึงพอใจ ของลูกค้า | ระดับประสิทธิภาพ |
|------------------------------------|---|
| ขอความคิดเห็นจากลูกค้า | ขอความคิดเห็นจากลูกค้าในทุกการสื่อสาร และกระตุ้นลูกค้าให้คลิกลิงค์“แสดงความคิดเห็นต่อลูกค้า”: http://www.amazon.com/exec/obidos/account-access-login/ และทำการประเมิน |
| ตรวจสอบการประเมินผล เชิงลบ | ทุกการประเมินผลเชิงลบที่ได้รับจะต้องได้รับการตรวจสอบ เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และทำการแก้ไข |
| พยายามปรับปรุงการ ประเมินผล | ในกรณีส่วนใหญ่ ทำน่วมมือกับลูกค้า เพื่อเจรจาการคืนเงิน เปลี่ยนสินค้าและมอบบัตรกำนัล เพื่อยกระดับประสบการณ์การช้อปปิ้ง เพื่อเพิ่มอัตราส่วนของการรีวิวเชิงบวก |
| ติดตามการประเมินอย่าง ใกล้ชิด | ตรวจสอบความคิดเห็นเชิงลบทุกสัปดาห์ พยายามรักษาอัตราการประเมินที่ดี 95% คะแนนความคิดเห็นถึง 4.5 หรือมากกว่า |
| รับประกันข้อกำหนดการ ปฏิบัติการ | เพื่อยืนยันว่าการรีวิวมีประโยชน์ต่อลูกค้า ผู้ขายต้องปฏิบัติตามนโยบายการประเมินสินค้าของลูกค้า ตามการดำเนินการจัดการทั้งหมด |

• ดูความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างไร

การประเมินเชิงลบเป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการความคิดเห็น ท่านสามารถจัดการและตรวจสอบความคิดเห็น ผู้ขายได้ผ่าน ตัวช่วยจัดการความคิดเห็น ความคิดเห็นเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับบริการจัดส่งที่ให้บริการโดย Amazon ท่านสามารถขอให้นำออกได้



หลังจากตรวจสอบความคิดเห็น Amazon อาจลบการประเมินผลเชิงลบ และการประเมินผลนี้จะไม่แสดงในเกณฑ์ชีวิตประสิทธิภาพของผู้ซื้อ รีวิวจากลูกค้าจะเก็บ และแสดง หมายเหตุของ Amazon หนึ่งรายการ “สินค้านี้จัดส่งมาจาก Amazon เราะรับผิดชอบต่อการจัดส่งนี้”

หาก Amazon พบว่ามีเนื้อหาใดๆ ที่เกี่ยวข้องสภาพของสินค้าที่ระบุไว้ในข้อมูลสินค้า (สินค้าใหม่, สินค้ามือสองและอื่นๆ) ของท่านในการประเมินผล หรือท่าน (ไม่ใช่ Amazon) จัดหาหรือจัดการเพื่อให้บริการใดๆ แก่ลูกค้า ความคิดเห็นและการประเมินเชิงลบนี้อาจยังคงอยู่เหมือนเดิม



นโยบายของ Amazon ระงับพฤติกรรมใดๆ ที่อาจรบกวนการบริการปกติของ Amazon ลบการประเมินเชิงลบต้องใช้เวลาและแรงงานของคนตามที่กำหนดทำการตรวจสอบและดำเนินการ โปรดอย่าส่งคำขอลบข้อผิดพลาดหรือการคาดเดาของตนเองในจำนวนมาก สิ่งนี้อาจจะส่งผลการบริการทั่วไปของ Amazon ที่มีต่อผู้ขาย



หมายเหตุ:

การลบความคิดเห็นของลูกค้าจะใช้สำหรับสินค้าที่ขายใน Amazon และจัดส่งผ่าน Amazon Logistics Network (AFN) เท่านั้น คำสั่งซื้อที่ผู้ขายจัดส่งด้วยตนเอง บน Amazon (หรือในฐานะการส่งคำสั่งจัดส่งหลายช่องทาง) ไม่สอดคล้องกับคุณสมบัติการลบความคิดเห็นของลูกค้า หากท่านยังสงสัยกับเงื่อนไขของการลบประเมินผล กรุณาดูที่เพจความช่วยเหลือ

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับวิธีการลบความคิดเห็นเชิงบวกและยังคงใช้วิธีการลบความคิดเห็นเชิงบวกและการประเมินผล สามารถดูข้อสรุปของ Amazon ได้ที่: แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการรักษาความคิดเห็นเชิงบวกและระดับการประเมินผล และยังมีปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการประเมินผลสินค้าของลูกค้า กรุณาติดต่อศูนย์ผู้ขาย และดูที่คำตอบเกี่ยวกับปัญหาของการประเมินผลสินค้า

3.4.3 ลูกค้านขอเปลี่ยนคืนสินค้าสำหรับคำสั่งของ FBA

การขอเปลี่ยนคืนสินค้าเป็นหนึ่งในหัวข้อที่สำคัญที่สุดในการบริการหลังการขาย นอกจากนี้ยังจะส่งผลต่อประสบการณ์การช้อปปิ้งของลูกค้าเป็นอย่างมาก เราจะจัดการขั้นตอนการคืนสินค้าที่ตรงตามเงื่อนไขการคืนสินค้าในนามของผู้ขายตามนโยบายการคืนสินค้าของลูกค้า Amazon

- **นโยบายการคืนสินค้าสำหรับลูกค้า FBA**

FBA จะเสนอการจัดส่งและการบริการลูกค้าให้กับคำสั่งซื้อของท่าน รวมถึงการจัดการคืนสินค้าของลูกค้า เราจะใช้นโยบายการคืนสินค้าของลูกค้า Amazon มายืนยันสินค้า FBA ที่ลูกค้าเชื่อว่าสอดคล้องกับเงื่อนไขการคืนสินค้า หรือไม่ และให้บริการลูกค้าดังต่อไปนี้ตามเงื่อนไขที่สอดคล้อง:



การขอคืนเงิน

เราจะคืนค่าธรรมเนียมทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อลูกค้าขอคืนสินค้าที่ซื้อตามข้อกำหนดในการคืนสินค้า เมื่อ Amazon คืนเงินให้กับลูกค้าสำหรับคำสั่งซื้อ FBA ของท่าน เราจะหักเงินคืนทั้งหมดหรือบางส่วนจากบัญชีผู้ขายของท่าน ในบางกรณีลูกค้าไม่จำเป็นต้องส่งสินค้ากลับไปคลังสินค้า FBA



การคืนสินค้า

เมื่อส่งคืนสินค้าไปยังคลังสินค้า FBA เราจะประเมินสภาพสินค้าที่ส่งคืนทุกรายการ หากยืนยันว่าสินค้านี้อยู่สภาพที่สามารถขายได้ เราจะทำการส่งคืนไปสินค้าคงคลังของท่าน หากยืนยันว่าสินค้านี้อยู่ในสภาพที่ไม่สามารถขายได้ (ตัวอย่างเช่นชำรุดหรือเสียหาย) เราจะประเมินฝ่ายที่รับผิดชอบต่อความเสียหาย (Amazon หรือ ลูกค้า) จากนั้น เราจะตัดสินใจว่าท่านจะได้รับการชดเชยหรือไม่



การชดเชย

ในบางกรณีบางอย่าง ตัวอย่างเช่น สินค้าสูญหายหรือเสียหายในขณะที่อยู่ในการควบคุมของ Amazon ท่านสามารถรับค่าชดเชยที่เกี่ยวกับการขอคืนเงินสำหรับคำสั่งซื้อ FBA ของท่านได้



การเปลี่ยนสินค้า

Amazon อาจส่งการเปลี่ยนสินค้าให้กับลูกค้าที่คืนสินค้า FBA ในกรณีนี้ Amazon จะส่งสินค้าใหม่จากสินค้าคงคลังของท่านโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ในกระบวนการเปลี่ยนคืนสินค้าท่านไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมใดๆ และจะไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายสำหรับคำสั่งการเปลี่ยนคืนสินค้า

- การบริการข้างบนนี้อาจจะมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมเกิดขึ้น

| ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม | |
|-----------------------------------|---|
| ค่าธรรมเนียมการจัดการขอคืนเงิน | หากท่านคืนเงินให้กับลูกค้าสำหรับคำสั่งซื้อที่ชำระเงินแล้ว Amazon จะคืนเงินค่าคอมมิชชั่นบางส่วนให้ท่าน จำนวนเงินนี้คือค่าคอมมิชชั่นการขายที่ชำระสำหรับสินค้านี้หักค่าธรรมเนียมการจัดการขอคืนเงิน (5 ดอลลาร์สหรัฐ หรือ 20% ของค่าคอมมิชชั่นการขายตามขั้นต่ำของคนกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมการเข้าคลังใหม่ | ในบางกรณี (ตัวอย่างเช่น สินค้าที่คืนถูกเปิดแล้ว) เราอาจจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าคลังใหม่กับลูกค้า หากเป็นเช่นนี้ Amazon จะฝากเงินค่าธรรมเนียมการเข้าคลังใหม่ให้ลูกค้าของท่าน แต่หาก Amazon ควรรับผิดชอบต่อสภาพของสินค้าที่ส่งคืน และส่งค่าชดเชยให้กับท่านแล้ว ท่านจะไม่ได้รับค่าธรรมเนียมการเข้าคลังใหม่ |
| ค่าธรรมเนียมการดำเนินการคืนสินค้า | Amazon จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการดำเนินการคืนสินค้าในหมวดหมู่ "เครื่องแต่งกาย" "นาฬิกา" "เครื่องประดับอัญมณี" "รองเท้า" และ "กระเป๋า" สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม กรุณาดูที่ ค่าธรรมเนียมการดำเนินการคืนสินค้า |

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการคืนสินค้า กรุณาคลิกที่นี่เพื่อดู

- **จัดการการส่งคืนสินค้า**

หลังจากทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการคืนสินค้าของ Amazon ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคืนสินค้าต่อไปได้

- **ขั้นตอนพื้นฐาน**



สำหรับบัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพ Amazon จะอนุมัติการคืนสินค้าที่สอดคล้องกับนโยบายการคืนสินค้าของ Amazon โดยอัตโนมัติ

หากท่านไม่ต้องการใช้นโยบายการคืนสินค้าของ Amazon เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ายังคงได้รับประสบการณ์การคืนสินค้าอย่างมีคุณภาพ ท่านจำเป็นต้องระบุนโยบายการคืนสินค้าที่เทียบเท่าหรือเป็นที่ชื่นชอบมากกว่านโยบายการคืนสินค้าของ Amazon



เราจะส่งคำขอคืนสินค้าที่ไม่เป็นไปตามนโยบายของ Amazon หรือได้รับการยกเว้นสำหรับการส่งคืนแบบชำระเงินล่วงหน้า เมื่อลูกค้าส่งคำขอคืนสินค้า Amazon ส่งอีเมลเพื่อแจ้งเหตุผลในการคืนสินค้าของลูกค้า

หากคำขอของลูกค้าไม่เป็นไปตามนโยบายการคืนสินค้าของเรา เราจะแจ้งให้ท่านทราบผ่านอีเมล หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอคืนสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของนโยบาย [คลิกที่นี่](#) เพื่อดู



• **รายการการจัดการ**

| รายการการจัดการ (ต้องดูลิงค์หลังจากล็อกอิน) | | | |
|---|--|---|--|
| <u>ที่อยู่ส่งคืนสินค้าและฉลากไปรษณีย์</u> | <u>การคืนเงินแบบไม่สินค้าคืน</u> | <u>คำสั่งซื้อที่ผู้ขายจัดส่งด้วยตนเอง</u> <u>การคืนสินค้าแบบชำระเงินล่วงหน้า</u> | <u>ตั้งค่าตัวเลือกแรกสำหรับการคืนสินค้าของท่าน</u> |
| <u>ตัวเลือกการคืนเงิน</u> | <u>คำแนะนำในการคืนสินค้าแบบกำหนดเอง</u> | <u>ฉลากไปรษณีย์การคืนสินค้าแบบกำหนดเอง</u> | <u>การคืนสินค้าแบบจัดการของขวัญ</u> |
| <u>นโยบายการคืนสินค้าในช่วงเทศกาล</u> | <u>คู่มือการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าคลังใหม่</u> | <u>การคืนสินค้าที่อาจเป็นอันตราย</u> | <u>คืนภาษีได้อย่างไร</u> |

• **การคืนสินค้าของลูกค้าสำหรับการขายระหว่างประเทศ**

เมื่อท่านดำเนินการคืนสินค้าสำหรับคำสั่งซื้อระหว่างประเทศ ควรทราบข้อมูลต่อไปนี้: เมื่อดำเนินการคืนสินค้าสำหรับคำสั่งซื้อลูกค้าที่จัดส่งไปที่ร้านค้าอเมริกาเหนือ 3 แห่ง (สหรัฐอเมริกา แคนาดา เม็กซิโก) ญี่ปุ่น และร้านค้ายุโรป 5 แห่ง (อิตาลี ฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน และอังกฤษ) ท่านจำเป็นต้องใช้หนึ่งในวิธีการคืนสินค้า 3 รูปแบบดังนี้:

| วิธีการคืนสินค้า | |
|---|---|
| คืนเงินโดยไม่คืนสินค้า | คืนเงินเต็มจำนวนโดยไม่คืนสินค้า |
| ให้เลือกในการคืนสินค้าภายในประเทศ | ระบุที่อยู่สำหรับคืนสินค้าในประเทศที่ลูกค้าอยู่/ท้องถิ่นในประเทศ ตัวอย่างเช่น หากท่านขายสินค้าบน Amazon.co.uk ก็ต้องระบุที่อยู่คืนสินค้าภายในสหราชอาณาจักรหากท่านไม่มีที่อยู่คืนสินค้าท้องถิ่น ก็สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการคืนสินค้านะหว่างประเทศได้ |
| ระบุฉลากการคืนสินค้านะหว่างประเทศแบบชำระเงินล่วงหน้า ¹ | ระบุฉลากไปรษณีย์การคืนสินค้าแบบชำระเงินล่วงหน้าด้วยตนเอง ตัวอย่างเช่น หากท่านขายสินค้าบน Amazon.de และที่อยู่จัดส่งคือประเทศจีน ก็ต้องจัดส่งฉลากการคืนสินค้าจากเยอรมันไปยังที่อยู่ของลูกค้าขอแนะนำให้ท่านเพิ่มรหัสติดตามในฉลากการจัดส่งคืนสินค้าแบบชำระเงินล่วงหน้า |



หมายเหตุ:

ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน ปี 2019 เป็นต้นไป หากท่านจัดส่งคำสั่งซื้อของลูกค้าในสหรัฐอเมริกาจากต่างประเทศ ก็จำเป็นต้องแจ้งที่อยู่การคืนสินค้าในสหรัฐอเมริกาที่ถูกต้องให้กับ Amazon สำหรับสินค้าที่มีมูลค่า **น้อยกว่า 10 ดอลลาร์สหรัฐ**

หากต้องการทำความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อควรระวังและการดำเนินการในการคืนสินค้านะหว่างประเทศ กรุณาคลิกที่นี่เพื่อดูรายละเอียด



• การบริการหลังการคืนสินค้า

หากท่านเลือกตอบรับคำขอคืนสินค้าของลูกค้า ก็จะต้องให้ความสนใจกับสถานการณ์พิเศษอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการคืนสินค้า เช่น บรรจกัณฑ์สินค้าชำรุดและแตกหัก หรือสินค้าสูญหายหรือเสียหายระหว่างการขนส่ง เป็นต้น

FBA จะให้บริการบรรจุภัณฑ์และตกแต่งใหม่สำหรับสินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์ชำรุด แต่อยู่ในสภาพที่ขายได้ สำหรับสินค้าที่สอดคล้องตามเงื่อนไข ระบบจะบรรจุภัณฑ์ใหม่อัตโนมัติ การบริการนี้สามารถลดการสูญหายของสินค้าของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมอัตราการละทิ้งสินค้า และต้นทุนการดำเนินงานของท่านโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ขายและความยั่งยืนของทรัพยากร

1. ฉลากการจัดส่งสินค้านะหว่างประเทศแบบชำระเงินล่วงหน้า: หลังจากได้รับการยืนยันขอคืนสินค้า ท่านสามารถเลือก “เราจะให้ฉลากไปรษณีย์แบบชำระเงินล่วงหน้าสำหรับการยืนยันขอคืน” และอัปโหลดฉลากการคืนสินค้าที่ชำระค่าขนส่งล่วงหน้าก่อน หรือส่งฉลากการคืนสินค้าแบบชำระเงินล่วงหน้าไปยังลูกค้าด้วยอีเมลและวิธีอื่น เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ฉลากเพื่อส่งสินค้าคืนกลับมากได้ หากต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ให้บริการฉลากแบบชำระเงินล่วงหน้า ขั้นตอนการดำเนินงาน และอื่นๆ สามารถคลิกดูได้ที่นี่



• การบริการบรรจุภัณฑ์ใหม่

FBA จะทำการบรรจุภัณฑ์ใหม่ให้สินค้าที่ลูกค้าส่งคืนตามที่สอดคล้องเงื่อนไข เพื่อให้สามารถขายเป็นสินค้าใหม่ได้ **การบริการนี้เหมาะสำหรับสินค้าขายปลีกกับสินค้าส่งคืนโดย FBA** และไม่สามารถปิดใช้งานได้ในกรณีตั้งค่าของท่าน

- Amazon จะทำการประเมินสินค้าที่ส่งคืนทุกรายการ เพื่อยืนยันว่าสามารถทำการบรรจุภัณฑ์ใหม่ได้หรือไม่
- บรรจุภัณฑ์ใหม่ประกอบด้วย เปลี่ยนถุงพลาสติก PE หรือบรรจุภัณฑ์ฟิล์มฟองที่ต้องเปลี่ยน หรือสินค้าที่ใส่ในกล่องใหม่ รวมไปถึงทำการห่อบรรจุภัณฑ์ใหม่ที่ประกอบด้วย กล่องบรรจุภัณฑ์ (สินค้าที่มีแบรนด์และไม่มีแบรนด์) และถุงพลาสติกฟลีโอทิส



• การบริการตกแต่งใหม่

Amazon ให้การบริการบรรจุภัณฑ์อื่นผ่านการตกแต่งใหม่ที่สามารถเลือกได้ FBA จะให้บริการตกแต่งใหม่ที่สอดคล้องกันสำหรับสินค้าหลายประเภทที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่นติดเทปกาวใหม่ ติดกาวใหม่และเข้าเล่มใหม่ ลอกเทปกาว จลาจลที่ไม่ใช่สินค้าและสติ๊กเกอร์ที่มากเกินไปออก การตกแต่งรองเท้าและเครื่องแต่งกายใหม่อาจรวมถึงการทำความสะอาดด้วยไอน้ำ และการกำจัดคราบและกลิ่น และอื่นๆ ท่านสามารถเข้าสู่ศูนย์ระบบเพื่อแก้ไขการตั้งค่าการตกแต่งใหม่ได้ตลอดเวลา

• หมวดหมู่สินค้าที่สามารถใช้การบริการบรรจุภัณฑ์ใหม่ได้

หลังจากเพิ่มหมวดหมู่ในการบริการบรรจุภัณฑ์ใหม่ สินค้าของท่านจะถูกรวมโดยอัตโนมัติ ประกอบด้วย:

| หมวดหมู่ที่มีคุณสมบัติบรรจุภัณฑ์ใหม่ | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|--|-----------------|
| การซ่อมแซมบ้าน | เครื่องใช้ภายในห้องครัว | ของใช้ส่วนตัวเสียง | กีฬา |
| ประเภทเฟอร์นิเจอร์ | สำนักงาน | ยานยนต์และกีฬา | กล้องและภาพถ่าย |
| โทรศัพท์มือถือ | การจัดสวนสนามหญ้า | เครื่องใช้ธุรกิจ อุตสาหกรรม และวิทยาศาสตร์ | เครื่องดนตรี |
| รองเท้า | เครื่องแต่งกาย | ประเภทแฟชั่น | - |

• การประเมินการคืนสินค้า

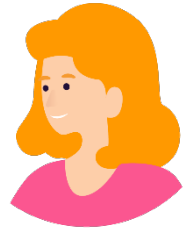
หลังจากคืนสินค้าสำเร็จ ลูกค้าสามารถให้ความคิดเห็นต่อประสบการณ์การคืนสินค้าได้ เพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ความคิดเห็นการคืนสินค้าของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ขายต้องให้ความสนใจในการดำเนินการคืนสินค้า การกระทำของท่านในแต่ละขั้นตอนของช่วงการคืนสินค้าอาจส่งผลต่อ**อัตราผลความไม่พึงพอใจในการคืนสินค้า (RDR)** เกณฑ์ชี้วัด 3 ประการต่อไปนี้จะส่งผลต่อประสบการณ์การคืนสินค้าโดยรวม

| เกณฑ์ชี้วัดที่ส่งผลต่อการประเมินการคืนสินค้า | |
|--|--|
| อัตราความคิดเห็นการคืนสินค้าในเชิงลบ | หมายความว่าคำขอคืนสินค้าที่มีความคิดเห็นการคืนสินค้าในเชิงลบของลูกค้า เป็นเปอร์เซ็นต์ของคำขอคืนสินค้าที่มีผลทั้งหมด สำหรับคำร้องขอคืนสินค้าแต่ละรายการ เราจะทำการสอบถามลูกค้าว่าผู้ขายแก้ไขปัญหาการขอคืนสินค้าแล้วหรือไม่ หากลูกค้าแสดงให้เห็นปัญหาการขอคืนสินค้ายังไม่ได้รับการแก้ไข เราถือว่าเป็นความคิดเห็นเชิงลบ |
| อัตราการตอบสนองล่าช้า | อัตราการตอบสนองล่าช้าคือเปอร์เซ็นต์ที่ท่านไม่ได้รับอนุมัติการขอคืนสินค้า การคืนเงินหรือปิดคำขอคืนสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพตามคำขอภายใน 48 ชั่วโมงหลังจากได้รับคำขอ |
| อัตราการปฏิเสธอย่างไม่มีประสิทธิภาพ | หมายถึงเปอร์เซ็นต์ของคำขอคืนสินค้าที่เป็นไปตามนโยบายการคืนสินค้า แต่ถูกปฏิเสธอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าการขอคืนสินค้าสอดคล้องกับข้อกำหนดนโยบาย ผู้ขายควรให้เงินคืนเต็มจำนวนแก่ลูกค้า และอนุมัติคำขอหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้า |



เราควรทำอย่างไรเพื่อปรับปรุงการประเมินการคืนสินค้า?

- ต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะของการปรับปรุงการประเมินการคืนสินค้า ท่านสามารถลือคอินบัญชีผู้ขาย Amazon ของท่านก่อน และทำการจัดการการประเมินการคืนสินค้าตามสถานการณ์ของตนเอง
- ท่านสามารถใช้การอนุมัติคืนสินค้าโดยอัตโนมัติได้
 - ท่านจะต้องตรวจสอบคำขอคืนสินค้าทุกวันหรือไม่ เมื่อท่านไม่ตอบคำขอคืนสินค้า คำขอนี้อาจจะได้รับการตอบสนองในเชิงลบ
 - หากท่านตอบกลับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วภายใน 2 วัน พวกเขาไม่น่าจะตอบสนองเชิงลบ
 - ท่านต้องแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างกระตือรือร้น การปฏิเสธคำขอคืนสินค้าโดยไม่แก้ไขปัญหาลูกค้ามีแนวโน้มที่จะได้รับการตอบสนองเชิงลบจากลูกค้า
 - ท่านต้องให้ความสนใจกับการตรวจสอบความคิดเห็นเชิงลบ คำขอคืนสินค้าที่ได้รับความเห็นเชิงลบมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การชดเชยจากลูกค้า
 - ท่านสามารถใช้ตัวช่วยจัดการความคิดเห็นติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้
 - ท่านสามารถใช้ เกมเพลต “การบริการข้อความของลูกค้าและผู้ขาย” เพื่อการสื่อสารกับลูกค้าให้ดีขึ้น รายละเอียดกรุณาดูที่เกมเพลตอีเมลของการบริการข้อความของลูกค้ากับผู้ขาย



สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการคืนสินค้า กรุณาคลิกที่นี่เพื่อดู

3.4.4 นโยบายการชดเชยสำหรับสินค้าคงคลังที่สูญหายหรือเสียหาย

หลังจากขายสินค้าของท่าน หรือหลังจากยืนยันการคืนสินค้า หากสินค้าคงคลังของท่านสูญหายหรือเสียหายในระหว่างที่ผู้ให้บริการขนส่งแบบครบวงจรคลังสินค้า FBA หรือการจัดส่งไปยังลูกค้า Amazon อาจให้บริการหลังการขายที่เกี่ยวข้องกับท่าน:

- ชดเชยด้วยสินค้าที่มี FNSKU เดียวกัน
- ชดเชยรายได้โดยประมาณของท่านจากการขายสินค้าประเภทเดียวกัน



ค้นหาหรือแก้ไขสินค้าสูญหายได้อย่างไร?

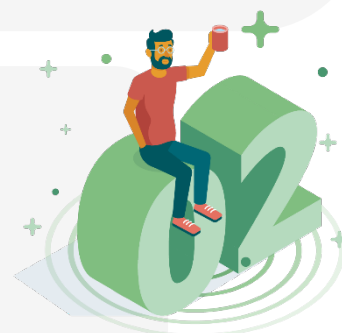
หากท่านยืนยันว่าสินค้าคงคลังของท่านสูญหาย กรุณาลือคอินศูนย์ผู้ขาย และใช้เครื่องมือ และรายงานดังต่อไปนี้:

- เพจจัดการคำสั่งซื้อ (ตามการค้นหา SKU หากสอดคล้องกับสินค้าเพียงชิ้นเดียวให้ค้นหาโดย ASIN) ใช้ “การค้นหาขั้นสูง” ค้นหาในคำสั่งซื้อที่รอดำเนินการและสินค้าที่จองไว้
 - รายงานการปรับสินค้าคงคลัง
 - รายงานรายละเอียดสถานะของสินค้าคงคลัง
 - รายงานรายละเอียดสินค้าที่นำออกจากคงคลัง
 - รายงานสินค้าคงคลังที่ได้รับ
 - รายงานการชดเชย
 - รายงานสินค้าคงคลังรายวัน
 - ท่านยังสามารถตรวจสอบได้ว่าการแจ้งการชดเชยจาก FBA ในบัญชีอีเมลของท่านหรือไม่
- หากท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาสาเหตุการสูญเสียของสินค้าคงคลังได้ สามารถติดต่อฝ่ายสนับสนุนพาร์ทเนอร์ผู้ขายได้

ยืนยันการชดเชยได้อย่างไร?

ปัจจัยที่ Amazon จะพิจารณาเมื่อกำหนดค่าชดเชยได้แก่ :

- ประวัติการขายของท่านเป็นอย่างไร
- บนเว็บไซต์ของ Amazon ราคาเฉลี่ยของสินค้านี้ที่ขายผ่าน FBA คือเท่าไร
- ประวัติการขายของ ASIN ที่กำหนดเป็นอย่างไร



หมายเหตุ:

หากสินค้าคงคลังที่สูญหายซึ่ง Amazon ได้ชดเชยไปนั้นได้รับกลับคืนมา หรือยืนยันการชดเชยไม่ถูกต้องในภายหลัง Amazon ทดแทนโดยการใช้สินค้าอื่นที่เหมือนกับ FNSKU หรือยกเลิกจำนวนเงินที่ออกในบัญชีของท่าน

- **ข้อกำหนดในการได้รับการชดเชย**

นโยบายของ Amazon ห้ามพฤติกรรมใด ๆ ที่อาจขัดขวางไม่ให้ Amazon ให้บริการตามปกติแก่ผู้ขายรายอื่น ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมดังต่อไปนี้ประกอบด้วย: **ยื่นคำขอรับค่าชดเชยโดยไม่ผ่านการตรวจสอบอย่างเพียงพอ**, **ยื่นคำขอรับค่าชดเชยอย่างเร่งรีบ** หรือ **ส่งคำขอจำนวนมากในเวลาอันสั้น** และอื่น พฤติกรรมเหล่านี้อาจจะทำให้ Amazon ต้องใช้เวลาและแรงงานเพิ่มขึ้นเพื่อดำเนินการกับคำขอของท่าน จนส่งผลต่อความคืบหน้าในการยื่นคำขอค่าชดเชยของผู้ขายรายอื่น

ขณะเดียวกัน Amazon ยังมีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่จำเป็นต้องได้รับการชดเชย:

| สินค้าที่เกี่ยวข้อง | |
|--|---|
| สินค้าที่เสียหายในคลังสินค้า FBA | สินค้าที่ถูกวางตำแหน่งผิดในคลังสินค้า FBA |
| สินค้าที่สูญหายหรือเสียหายจากผู้ให้บริการขนส่ง หรือผู้จัดจำหน่ายที่ได้รับความไว้วางใจจากเราในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า | สินค้าที่สูญหายหรือเสียหายในระหว่างที่ผู้ให้บริการขนส่งที่ร่วมมือกับ Amazon โลจิสติกส์ไปยังคลังสินค้า FBA (บรรจุภัณฑ์พัสดุขนาดเล็กผู้ให้บริการขนส่งจัดส่งแบบไม่เต็มคัน/เต็มคัน) |
| สินค้าที่ไม่เกี่ยวข้อง | |
| สินค้าที่ FBA ห้ามจัดส่ง | สินค้าที่ไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขของสินค้าคงคลัง FBA |
| สินค้าบรรจุภัณฑ์พัสดุขนาดเล็กที่ใช้โลจิสติกส์ผู้ให้บริการขนส่งที่ร่วมมือกับ Amazon และบรรจุภัณฑ์ที่ได้รับความเสียหาย | สินค้าชำรุด หรือสินค้าที่ลูกค้า ผู้จัดจำหน่าย หรือผู้ขายทำสูญหายหรือเสียหาย |
| สินค้าที่หมดอายุ | สินค้าที่ชำรุดเสียหายแล้วเมื่อส่งไปถึงคลังสินค้า FBA |
| สินค้าสูญหายหรือได้รับความเสียหายในระหว่างการดำเนินการคำสั่งนำออก | - |

หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดและรายละเอียดของการชดเชยสินค้าคงคลังที่สูญหายและเสียหาย กรุณาคลิกที่นี่ (ต้องล็อกอิน) เพื่อดู

3.5 คำอธิบายคำศัพท์ในบทนี้

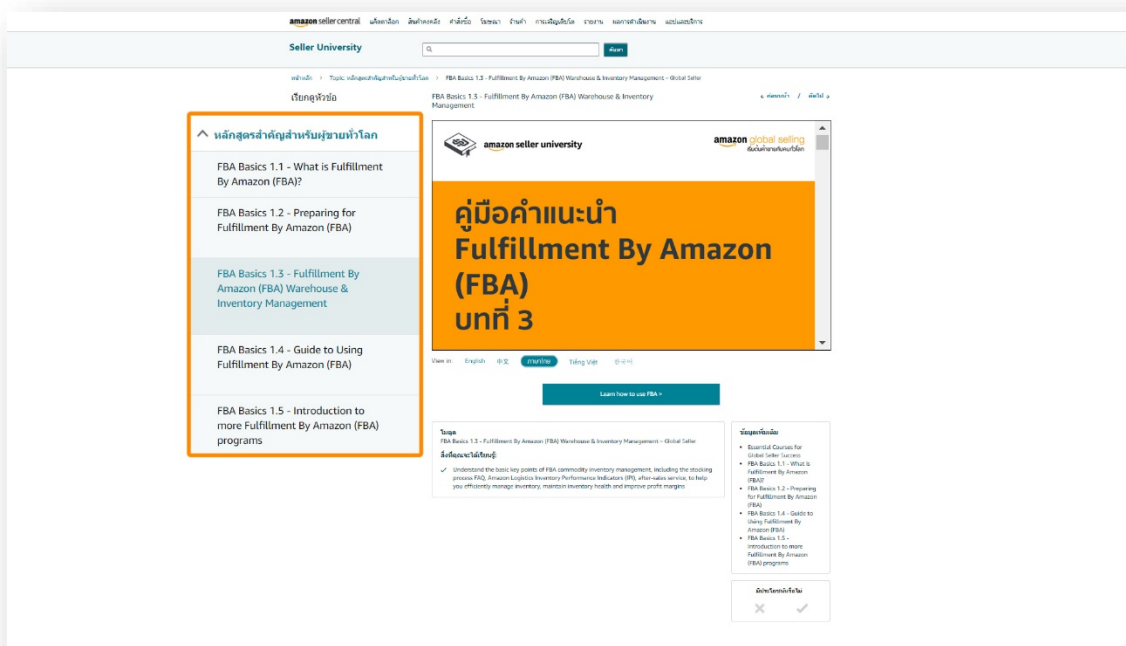
| ชื่อ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สินค้าที่บรรจุเป็นกล่อง | หมายถึงสินค้าที่บรรจุภัณฑ์รวมกันและสามารถขายเดี่ยวๆได้ เมื่อขายแล้วจะต้องแยก สินค้าในนั้นจะต้องขายเดี่ยวๆ หรือสามารถจัดเตรียมตามความต้องการขอสินค้าที่บรรจุและจำหน่ายในหลายๆ แพ็ค |
| บัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพ | บัญชีแผนการขายแบบมืออาชีพเป็นบัญชีผู้ขายที่เข้าร่วมแผนการขายแบบอาชีพของ Amazon ผู้ขายประเภทนี้จะมีค่าธรรมเนียมการใช้งานเว็บไซต์ Amazon สามารถอัปเดตการบริการหรือฟังก์ชันต่างๆ เช่นการยกเว้นค่าคอมมิชชันการขาย และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามจีน และอื่นๆ |
| บันชีการขายในฐานะบุคคลทั่วไป | บัญชีแผนการขายบุคคลทั่วไปเป็นบัญชีผู้ขายที่เข้าร่วมแผนการขายบุคคลทั่วไปฟรี และจะได้รับสิทธิ์การบริการและฟังก์ชันพื้นฐานเท่านั้น และต้องชำระค่าธรรมเนียมการใช้งานเพิ่มเติม |
| สัปดาห์การตรวจสอบคะแนน | Amazon จะประเมินมาตรฐานข้อจำกัดคลังสินค้าของท่านตามไตรมาส พื้นฐานการประเมินคือ ค่า IPI ของท่าน ในช่วง “สัปดาห์ตรวจสอบคะแนน” เวลาโดยทั่วไปคือสัปดาห์ที่ 6 ก่อนสินค้าไตรมาสและสัปดาห์สุดท้าย |
| กล่องจดหมาย PO,APO,FPO หรือ DPO | PO (Post Office) ไปรษณีย์ APO (Army Post Office) ไปรษณีย์กองทัพบก FPO (Fleet Post Office) ไปรษณีย์กองทัพเรือ DPO (Diplomatic Post Office) ไปรษณีย์การทูต ในสหรัฐอเมริกา มีเพียง USPS (ไปรษณีย์ของสหรัฐอเมริกา) ถึงสามารถส่งไปรษณีย์ที่อยู่ PO Box หรือ APO/FPO/DPO (ประกอบด้วย EMS,HKEMS,พัสดุขนาดใหญ่ CN ขนาดใหญ่,HK ,ขนาดเล็กHK ,ขนาดเล็ก CN ,ขนาดเล็ก SW)UPS,FedEx,DHL,TNT ไม่สามารถส่งไปที่ที่อยู่ PO Box หรือ APO/FPO/DPO |
| ซัพพลายเออร์ส่งคืนสินค้านระหว่างประเทศ | เมื่อลูกค้าในต่างประเทศคืนคำสั่งซื้อที่ท่านจัดส่งเอง ซัพพลายเออร์ส่งคืนสินค้านระหว่างประเทศจะให้ความช่วยเหลือท่าน พวกเขาจะรับส่งคืนสินค้าจากลูกค้า และหลังจากดำเนินการจะทำการจัดส่งคืนให้ท่าน โดยส่งให้ลูกค้าคนอื่นหรือให้วิธีอื่น |
| โปรแกรมปฏิบัติการ | หากถูกยกเลิกท่านสมบัติการจัดส่งแบบฟรีเมียมเนื่องจากสาเหตุหลายประการ ท่านต้องส่งโปรแกรมปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ เนื้อหาจะต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และวางแผนว่าจะแก้ปัญหาเหล่านี้อย่างไรภายในระยะเวลาที่กำหนด |
| อัตราความไม่พึงพอใจของลูกค้า (NCX) | อัตราความไม่พึงพอใจของลูกค้า (NCX) เท่ากับจำนวนคำสั่งซื้อที่ลูกค้ารายงานปัญหาเกี่ยวกับสินค้า หรือข้อมูลสินค้าหารด้วยจำนวนคำสั่งซื้อทั้งหมด |
| ฉลากการคืนสินค้านระหว่างประเทศแบบชำระเงินล่วงหน้า | หลังจากได้รับการยื่นขอคืนสินค้า ท่านสามารถเลือก “เราจะให้ฉลากไปรษณีย์แบบชำระเงินล่วงหน้าสำหรับการยื่นขอนี้” และอัปโหลดฉลากการคืนสินค้าที่ชำระค่าขนส่งล่วงหน้าก่อน หรือส่งฉลากการคืนสินค้าแบบชำระเงินล่วงหน้าไปยังลูกค้าด้วยอีเมลและวิธีอื่น เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ฉลากเพื่อส่งสินค้าคืนกลับมากได้ |

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

การบริการ Fulfillment By Amazon (FBA)

- FBA คืออะไร?
- การเตรียมการก่อนเข้าคลังสินค้า FBA
- การจัดการสินค้าคงคลังของ FBA
- คู่มือสำหรับการใช้ FBA
- วิธีแก้ไขที่ยืดหยุ่นและหลากหลายของ FBA

เส้นทางการค้นหาหลักสูตร : Amazon Seller Central > ผลการดำเนินงาน > Seller University > ค้นหาชื่อหลักสูตร
ลิงก์ด่วน : Amazon Seller University [เว็บไซต์ในอเมริกาเหนือ](#), [เว็บไซต์ในยุโรป](#), [เว็บไซต์ในญี่ปุ่น](#)



เรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโลจิสติกส์เพิ่มเติม:

- ผู้ขายมือใหม่จะต้องอ่านทำความเข้าใจ ค้นหา “โลจิสติกส์ข้ามพรมแดน”
- โลจิสติกส์ระยะทางที่แรกของโลจิสติกส์ข้ามพรมแดนนำเข้าFBA ควรทำอย่างไร? ค้นหา“AGL”
- ท่านสามารถจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ด้วยตนเอง ค้นหา“FBM/MFN”

ข้อเสนอแนะในการเรียนรู้

หากท่านคิดว่าเนื้อหาที่เกี่ยวข้องจะเป็นประโยชน์สำหรับท่าน กรุณาคลิก “✓” เปิดไฟที่มุมขวาของเพจเพื่อแสดงความคิดเห็น ขอบขอบคุณค่ะ!

amazon seller central

Seller University

หลักสูตรสำคัญสำหรับผู้ขายทั่วโลก > FBA Basics 1.3 - Fulfillment By Amazon (FBA) Warehouse & Inventory Management - Global Seller

คู่มือคำแนะนำ
Fulfillment By Amazon
(FBA)
บทที่ 3

มีประโยชน์หรือไม่

มีประโยชน์หรือไม่