

COME INIZIARE A VENDERE SU AMAZON IN GIAPPONE

Espanditi in Giappone

Il tuo percorso per ottenere vendite di successo su Amazon in Giappone

Che tu stia muovendo i primi passi nella vendita a livello globale o sia già un veterano dell'export, Amazon semplifica le tue vendite a livello internazionale.

Inizia oggi stesso con questa guida dettagliata e divertiti a vendere in Giappone con Amazon!

Preparati a vendere



1

[Scopri le opportunità di crescita in Giappone](#) e come i clienti acquistano su Amazon.co.jp



2

[Scopri i diversi prodotti](#) che puoi vendere in Giappone su Amazon e quali categorie sono soggette a restrizioni o richiedono l'approvazione.



3

[Comprendi i requisiti fiscali e normativi](#) quando inizi a vendere

Iscriviti e pubblica le tue offerte

NUOVO DA VENDERE SU AMAZON?



4

[Scopri come funziona l'account venditore Amazon Giappone](#) e quali informazioni devi fornire durante la registrazione.

OR



4

[Scopri come utilizzare il tuo account Amazon esistente](#) e gestisci la tua gamma di prodotti su diversi siti Marketplace con un unico conto venditore.



5

[Completa la verifica dell'account](#) e scopri di quali documenti hai bisogno per superarla



6

[Scopri gli strumenti per le offerte disponibili in Giappone](#) e leggi ulteriori informazioni su come Crea offerte a livello internazionale (BIL) ti aiuta a gestire le tue offerte

Spedisci e gestisci

CON GESTIONE AUTONOMA



7

[Scopri le opzioni di gestione in Giappone](#) e scegli tra Logistica di Amazon o Gestione autonoma per i tuoi prodotti.



8

[Comprendi i requisiti di gestione internazionali](#), incluse le normative in materia di importazione ed esportazione

CON LA REALIZZAZIONE ATTRAVERSO AMAZON



9

[Invia l'inventario a un centro logistico di Amazon Giappone](#), rispettando i pacco e requisiti doganali.

CON GESTIONE AUTONOMA



9

[Soddisfa gli ordini dei clienti internazionali](#) e offri un'ottima esperienza ai clienti con una consegna rapida

Gestisci la tua attività



10

[Gestisci l'assistenza clienti](#) e fornisci un indirizzo locale per i resi o offri un rimborso per la spedizione internazionale. (LOGISTICA DI AMAZON gestisce le domande di evasione e resi.)



11

[Promuovi i tuoi prodotti per far crescere le vendite in Giappone](#)

Preparati a vendere

1. Scopri le opportunità di crescita in Giappone e come i clienti acquistano su Amazon.co.jp

Quando vendi su Amazon in Giappone, puoi raggiungere milioni di clienti e rendere i tuoi prodotti più semplici da trovare e facili da acquistare per i clienti giapponesi. Inizia a vendere e a far crescere la tua base di clienti a livello globale. Il Giappone ha una popolazione di 128 milioni¹ di persone e il 72% degli acquirenti giapponesi fa acquisti online.² Questo rende il Giappone un mercato perfetto per aumentare la tua base di clienti.

Anche tu puoi beneficiare di questa crescita vendendo in Giappone. Sfrutta la nostra logistica, gli strumenti e il servizio clienti di livello mondiale, incluso Logistica di Amazon, per semplificare il processo e concentrarti sulla tua attività.



[Scopri come le aziende come la tua stanno rendendo Amazon parte della loro storia di successo a livello globale.](#)

Cose da sapere prima di iniziare: proprio come negli Stati Uniti, puoi scegliere tra due piani di vendita che ti permettono di vendere in Giappone. [Utilizza il calcolatore delle tariffe Amazon](#) in Giappone per stimare le tariffe medie e i potenziali ricavi.

- Il piano Basic è per coloro che vendono meno di 35 oggetti al mese. Paghi una commissione ad Amazon solo quando vendi qualcosa.
- Il piano Professional è per coloro che vendono più di 35 articoli al mese. Paghi un canone mensile fisso.

¹Nazioni Unite 2020 ²eMarketer

2. Scopri i diversi prodotti che puoi vendere in Giappone e quali categorie sono soggette a restrizioni o richiedono l'approvazione.



Assicurati di avere il permesso di vendere il prodotto. Comprendi i tuoi diritti di distribuzione. Inoltre, tieni presente che le normative giapponesi in materia di sicurezza e conformità differiscono da quelle in altre aree geografiche.

[Scopri quali categorie di prodotti possono iniziare a essere vendute nel negozio giapponese di Amazon.](#)

Categorie di prodotti idonee e restrizioni

I clienti sanno che possono sempre acquistare in sicurezza su Amazon. È tua responsabilità assicurarti che tu e i tuoi prodotti rispettiate tutte le leggi applicabili e le politiche di Amazon relative alle restrizioni per categorie, [prodotti e contenuti](#). In caso di domande sulla conformità dei tuoi prodotti o sui tuoi obblighi legali in Giappone, ti consigliamo di consultare uno dei nostri fornitori di soluzioni esterni. Cerca gli attuali [prodotti più venduti su amazon.co.jp](#) oppure ottieni l'elenco dei [prodotti consigliati](#) che è stato tradotto da Amazon.com in inglese a Amazon.co.jp in giapponese per poter vendere su Amazon.co.jp.

3. Comprendi i requisiti fiscali e normativi quando inizi a vendere.



Sistema delle aliquote tariffarie e dei dazi

È responsabilità del venditore rispettare tutte le [leggi e le normative doganali giapponesi](#), compresi i requisiti fiscali e relativi ai dazi applicabili. Tutte le merci importate in Giappone sono soggette all'imposta sui consumi all'importazione. Alcune merci sono soggette a dazi doganali. Il calendario armonizzato di classificazione della legge tariffaria doganale stabilisce sia la classificazione che l'aliquota del dazio doganale corrispondente di determinati prodotti. L'importo dell'imposta sul consumo da pagare sulle merci importate è calcolato in base al valore in dogana delle merci maggiorato dei dazi doganali dovuti e, se del caso, delle altre accise da pagare.

Gestione dell'imposta sui consumi

Poiché tutti i servizi forniti da Amazon Giappone G.K. sono considerati transazioni condotte in Giappone, i servizi sono soggetti all'imposta sui consumi giapponese.

Tuttavia, i venditori residenti al di fuori del Giappone non possono essere soggetti all'imposta sui consumi sulle transazioni relative ai servizi di Vendita su Amazon e al servizio pubblicitario (prodotti sponsorizzati). Questa decisione viene presa in base all'indirizzo della società indicato nelle informazioni sull'Account venditore del menu di configurazione e sui dati relativi all'indirizzo registrati su Seller Central. [Maggiori informazioni sull'imposta sui consumi](#) (è richiesto il login in Seller Central Giappone).

¹Nazioni Unite 2020 ²eMarketer

Fornitori di soluzioni fiscali: Come parte del nostro impegno per aiutare i venditori a espandere la loro attività in Giappone, Amazon sta collaborando con consulenti fiscali internazionali per offrire tariffe scontate speciali per i venditori Amazon che vogliono espandere la loro attività nel marketplace giapponese. Entra in contatto con un esperto fiscale nella [rete di fornitori di soluzioni](#).

Altre risorse

- [Considerazioni sulle disposizioni fiscali e sugli obblighi normativi del Giappone](#)
- Le aliquote dei dazi doganali sono disponibili su [webTarriff](#)
- [Schema del sistema delle aliquote tariffarie e dei dazi](#)
- [Agenzia fiscale nazionale del Giappone](#)

Importante: Le informazioni contenute in questa pagina non costituiscono consulenza di natura fiscale, legale o professionale e, pertanto, non devono essere utilizzate come tali. In caso di domande, rivolgiti al tuo consulente legale.

Iscriviti e pubblica le tue offerte

4. Scopri come funziona l'Account venditore Amazon Giappone e quali informazioni devi fornire durante la registrazione.

È la prima esperienza di vendita su Amazon?

La vendita su Amazon è un modo efficiente ed efficace per raggiungere milioni di potenziali nuovi clienti. Una semplice procedura in cinque passaggi rende l'inizio davvero semplice:

1. Registra il tuo account venditore
2. Carica le tue offerte
3. I clienti vedono e acquistano i tuoi prodotti
4. Spedisci i prodotti ai clienti
5. Ricevi i pagamenti



Non hai ancora un account venditore Amazon?

Il primo passo per vendere in un'altra regione consiste nel creare un Account venditore all'interno di tale regione. Se disponi di un Account venditore Professionale in un'area geografica, puoi facilmente espanderti in Giappone tramite [account collegat nella tua pagina Vendi a livello globale su Seller Central](#) e gestire la tua attività da un'unica pagina. Dopo aver completato la registrazione, il tuo Account venditore esistente verrà collegato al tuo nuovo Account venditore nella nuova area geografica.

[Scopri gli strumenti e i servizi Amazon che possono aiutarti a gestire, vendere e gestire i tuoi prodotti a livello globale.](#)

Cosa ti serve per la registrazione

- Carta di credito
- Numero di telefono (per ricevere anche la verifica tramite PIN)
- Dati di registrazione della società - Nome della società, indirizzo e-mail aziendale, licenza commerciale, Informazioni persona di riferimento principale.
- Informazioni sul titolare effettivo
- Informazioni sul conto bancario per ricevere i proventi delle vendite (attualmente Amazon supporta i conti bancari in Giappone e Stati Uniti)
- UPC/EPN per i tuoi prodotti

[Registra subito il tuo account.](#)



Ho bisogno di un'entità commerciale o di un conto bancario giapponese?

No. Puoi continuare a utilizzare la tua entità commerciale e il tuo conto bancario degli Stati Uniti. Il Convertitore di valuta di Amazon per i venditori ti aiuta a convertire i prezzi nella tua valuta locale preferita.

Impostazioni account

Puoi gestire le informazioni del tuo account in Seller Central nelle impostazioni dell'account. Per accedere alle impostazioni del tuo account, fai clic su Impostazioni nell'angolo in alto a destra di Seller Central. Fai clic su Informazioni sull'account per visualizzare i dettagli sul venditore e sulle informazioni aziendali, aggiungere lo stato delle offerte, modificare i piani di vendita, modificare lo stato delle offerte, aggiungere metodi di addebito e deposito e altro ancora. Dopo [la registrazione visita rapidamente Seller Central](#), il portale che ti permette di gestire il tuo account venditore Amazon.

5. Completa la verifica dell'account e scopri quali documenti sono necessari per superarla

Verifica identità del venditore

Dopo la registrazione, prima di iniziare a vendere, Amazon verificherà la tua identità con il processo di verifica identità del venditore (SIV). I venditori devono completare il SIV al momento della registrazione e fornire i documenti per verificare la persona di riferimento principale. Si tratta della persona che ha accesso al Conto di pagamento per il servizio Vendita su Amazon, che fornisce le informazioni di registrazione per conto del titolare dell'account (il venditore registrato) e avvia transazioni come pagamenti e rimborsi.

Le azioni intraprese dalla persona di riferimento principale sono considerate come prese dal titolare del conto. La documentazione richiesta include:

Un documento attestante l'identità nazionale (in genere un passaporto o patente di guida e certificato di nascita per i cittadini statunitensi)

Il documento deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Invia una copia a colori scansionata di entrambi i lati del documento di identità nazionale emesso dal governo.
- Le copie devono essere leggibili.
- Se invii un documento diverso dal passaporto, deve essere in una delle seguenti lingue: Cinese, inglese, francese, tedesco, italiano, giapponese, portoghese o spagnolo. Se non è in una di queste lingue, ti invitiamo a fornire una traduzione autenticata del documento in una di queste lingue.
- Il nome riportato sul documento d'identità nazionale deve corrispondere al nome sul tuo account Amazon registrato.
- Il documento d'identità nazionale non deve essere scaduto.



Conto bancario o estratto conto della carta di credito

Il documento deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Invia una copia a colori scansionata di entrambi i lati del documento di identità nazionale emesso dal governo.
- Scansiona o scatta una foto del documento originale a colori utilizzando il dispositivo mobile. Se stai scaricando una dichiarazione da Internet, deve essere in formato PDF. Non inviare un file Excel o uno screenshot.
- Il documento deve essere in una delle seguenti lingue: Cinese, inglese, francese, tedesco, italiano, giapponese, portoghese o spagnolo. Se non è in una di queste lingue, fornisci una traduzione autenticata del documento in una di queste lingue.
- Il nome del punto di contatto o della società indicato nell'estratto conto deve corrispondere al nome del punto di contatto o al nome aziendale fornito durante la registrazione.
- L'indirizzo riportato sull'estratto conto bancario deve corrispondere all'indirizzo del tuo account Amazon registrato.
- Il documento deve essere leggibile e deve essere stato rilasciato negli ultimi 180 giorni. I documenti non devono essere protetti da password. Non fornire la foto della carta di credito o di debito.

Verifica in due passaggi

Svolgi **la verifica in due passaggi per la sicurezza dell'account** (2SV). Questa è la migliore protezione contro l'accesso non autorizzato al tuo Account venditore, anche se la password viene rubata e soprattutto se utilizzi la stessa password su più siti. Una volta abilitata la Verifica in due passaggi, quando accedi al tuo account, inserisci innanzitutto il nome utente e la password di Seller Central. Quindi, ti verrà richiesto di inserire un codice di sicurezza. Questo codice viene inviato tramite SMS al tuo telefono cellulare, viene comunicato tramite una chiamata vocale oppure ottenuto tramite un'app di autenticazione, che non richiede il servizio di rete cellulare. È obbligatoria per tutti i venditori in tutto il mondo dal 1° novembre 2017.

Ottenere la verifica dell'account

Pre-Submission Checklist:

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

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

Avoid these common mistakes:

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

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

Ricevi ulteriori indicazioni su come fornire i documenti richiesti dopo la registrazione dell'account per la procedura di contestazione contro il blocco dell'account (se applicabile).

6. Scopri gli strumenti per le offerte disponibili in Giappone e scopri maggiori informazioni su come lo strumento Crea offerte a livello internazionale (BIL) ti aiuta a gestire le tue offerte

Crea offerte a livello internazionale

Lo strumento **Crea offerte a livello internazionale (BIL)** ti permette di creare e aggiornare offerte da un unico marketplace di origine a uno o più marketplace di destinazione. Gestire le offerte in un unico marketplace è la soluzione perfetta per risparmiare tempo e fatica. Da quel marketplace di origine, lo strumento aggiornerà le offerte e i prezzi idonei nei marketplace di destinazione in base alle impostazioni specificate e ai tassi di cambio valuta.

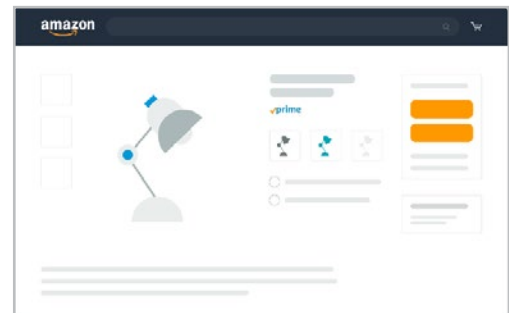
Lo strumento Crea offerte a livello internazionale funziona in diverse aree geografiche quando le colleghi [tramite account collegati](#) ed esegue le seguenti attività automatiche:

- Crea offerte dal marketplace di origine in un marketplace di destinazione laddove gli stessi ASIN esistano in entrambi i marketplace.
- Sincronizza i prezzi dell'offerta nei marketplace di destinazione in base al prezzo da te impostato nel marketplace di origine e alle tue regole sui prezzi.
- Modifica periodicamente i prezzi in modo da riflettere le variazioni di conversione di valuta dei marketplace di destinazione. La frequenza di questi aggiornamenti potrebbe variare da giornaliera a settimanale. Questi aggiornamenti non mostreranno modifiche inferiori all'1%.
- Aggiunge o elimina offerte nei marketplace di destinazione quando apporti modifiche agli ASIN idonei nel marketplace di origine.

Creare offerte in piccoli lotti o in blocco

Puoi pubblicare un numero limitato di prodotti utilizzando lo strumento [Add-a-Product \(Aggiungi un prodotto\)](#), oppure utilizzare i modelli di caricamento dati per [pubblicare i tuoi prodotti in blocco](#).

I modelli di caricamento dati consentono di aggiungere o modificare le offerte di prodotti in blocco. Puoi creare un modello in base alle tue esigenze specifiche ed elencare diversi tipi di prodotti in più categorie utilizzando un unico modello.



Pagina prodotto e immagini di alta qualità

Le offerte di alta qualità semplificano la ricerca, la valutazione e l'acquisto dei tuoi prodotti per i clienti. Le offerte di alta qualità iniziano con informazioni di base: immagini, marchi e descrizioni. Informazioni dettagliate, come le dimensioni, il numero parte del produttore e il tipo di materiale, possono anche aiutare i clienti a trovare le tue offerte. Per istruzioni dettagliate su come migliorare la qualità della tua offerta, consulta l'articolo [Migliorare le tue offerte](#).

Ottenere la Buy Box

La Buy Box si trova sulla pagina prodotto in cui i clienti iniziano il processo di acquisto aggiungendo articoli ai propri carrelli. Una caratteristica fondamentale del sito web di Amazon è che lo stesso prodotto può essere venduto da diversi venditori. Per offrire ai clienti la migliore esperienza di acquisto possibile, i venditori devono soddisfare requisiti basati sulle prestazioni per essere idonei a competere per il posizionamento della Buy Box. Poiché i requisiti di performance del venditore possono variare in base alla categoria e sono soggetti a modifiche, non divulghiamo obiettivi specifici necessari per diventare un venditore idoneo. Scopri [come funziona la Buy Box di Amazon](#), come può aumentare le tue vendite e come puoi diventare idoneo a ottenerla.

Spedisci e gestisci

7. Scopri le opzioni di gestione in Giappone e scegli tra Logistica di Amazon o Gestione autonoma per i tuoi prodotti.

Spedisci i prodotti ai clienti

Puoi spedire e gestire i prodotti che vendi su Amazon dal tuo inventario locale oppure puoi scegliere Logistica di Amazon. Tieni presente che se scegli di gestire tu la spedizione, sei responsabile dell'esperienza del cliente, dalla spedizione ai resi. Il servizio deve includere la consegna rapida e l'assistenza clienti nella lingua di ogni negozio in cui sei attivo.



Con Logistica di Amazon, devi semplicemente inviare il tuo inventario a uno dei nostri centri logistici giapponesi e noi raccoglieremo, imballeremo e spediremo i tuoi prodotti. Ci occuperemo anche del servizio clienti nella lingua del negozio ed elaboreremo eventuali richieste di rimborso e restituzione. Molti venditori Amazon utilizzano Logistica di Amazon perché consente loro di concentrarsi sulla crescita della propria attività piuttosto che sulla gestione.

Logistica di Amazon

Logistica di Amazon ti aiuta ad aumentare le vendite online nazionali e globali e a migliorare la soddisfazione dei clienti, dandoti l'accesso alle migliori risorse logistiche di Amazon. Quando ti iscrivi per vendere su Amazon, vieni automaticamente registrato a Logistica di Amazon:

- Quando pubblichi i prodotti, seleziona l'opzione Logistica di Amazon
- Invia i tuoi prodotti a un centro logistico Amazon
- I tuoi prodotti includono già le opzioni di spedizione Prime
- Preleviamo, confezioniamo e spediamo i tuoi prodotti direttamente ai clienti in tutto il Giappone

I vantaggi dell'utilizzo di Logistica di Amazon in Giappone includono:

- Incremento delle vendite: Quando ti iscrivi a Logistica di Amazon, le tue offerte diventano più visibili e più competitive. I tuoi prodotti idonei possono essere selezionati per **Amazon Prime** e **Spedizione GRATUITA ai clienti in Giappone**.
- Approfitta dell'assistenza clienti Amazon 24 ore su 24, 7 giorni su 7: I clienti ricevono l'affidabile servizio clienti e i resi di Amazon. Con Logistica di Amazon, l'acclamata assistenza clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 di Amazon è disponibile nella lingua dell'area geografica in cui vendi

- I nostri servizi permettono alla tua azienda di crescere rapidamente in Giappone. I nostri centri logistici sono costruiti pensando al tuo inventario e non c'è un numero minimo per i prodotti che invii. Gestiamo i dettagli per farti risparmiare tempo, consentendoti di concentrarti sulla tua attività. Puoi anche gestire gli ordini da altri canali con la **gestione multicanale**: gestisci il tuo inventario tramite una semplice interfaccia utente online e puoi chiederci di restituire l'inventario in qualsiasi momento
- Continua a vendere anche quando ti prendi una pausa: Grazie alle impostazioni per le vacanze di Logistica di Amazon, puoi continuare a vendere anche quando sei in vacanza

Tariffe Logistica di Amazon in Giappone

Con Logistica di Amazon in Giappone non ci sono requisiti minimi o costi di configurazione, né costi di abbonamento. Paghi solo le tariffe di gestione e stoccaggio per i servizi che utilizzi.

- Vedi una panoramica delle **tariffe di Logistica di Amazon** per la gestione degli ordini e i servizi correlati in Giappone.
- Utilizza il **calcolatore dei costi Logistica di Amazon** per stimare le commissioni per articoli specifici utilizzando le offerte attive su Amazon.

Scopri come iniziare a utilizzare Logistica di Amazon in Giappone.

8. Comprendi i requisiti di gestione internazionali, incluse le normative in materia di importazione ed esportazione.

Far arrivare i tuoi prodotti in Giappone

Utilizzare Logistica di Amazon in Giappone è un processo simile a quando i tuoi articoli si trovano nei magazzini di Amazon, ma portare gli articoli in quei magazzini in Giappone presenta alcune differenze uniche rispetto al processo negli Stati Uniti. La Rete dei fornitori di **Soluzioni di Amazon** ha un elenco di fornitori terzi utilizzati da altri venditori Amazon per spedire il loro inventario in Giappone.

Indipendentemente dal metodo di gestione scelto, la spedizione in Giappone prevede determinati requisiti. Tra i più importanti ne figurano due: la fornitura di un importatore registrato e l'utilizzo di DDP (reso sdoganato). Questi requisiti riguardano in gran parte chi è responsabile del pagamento delle tariffe, ad esempio i dazi all'importazione e le tasse.

Importatore registrato: un IOR è obbligato a vendere in Giappone. L'IOR è l'entità responsabile del pagamento dei dazi all'importazione e delle tasse che garantisce che le importazioni siano conformi alle leggi e alle normative locali. Tieni presente che né Amazon né i suoi centri logistici possono fungere da IOR per le spedizioni di Logistica di Amazon. Scopri di più sui requisiti importanti per il Giappone [qui](#).

Disclaimer: le informazioni contenute in questa slide non costituiscono consulenza di natura fiscale, legale o professionale e, pertanto, non devono essere utilizzate come tali. In caso di domande, rivolgiti al tuo consulente legale.

9. Invia l'inventario a un centro logistico Amazon Giappone rispettando i requisiti relativi ai dazi doganali e ai pacchi. (Con Logistica di Amazon)

Gestire gli ordini dei clienti internazionali e fornire un'ottima esperienza cliente con consegna rapida (con Gestione autonoma)

Preparare i prodotti per Logistica di Amazon

Per garantire un ambiente di vendita sicuro ed efficiente ed esperienze cliente soddisfacenti, i venditori di Logistica di Amazon sono tenuti a rispettare linee guida chiare per la selezione, la preparazione e la spedizione dei prodotti ad Amazon. Informazioni su:

- [Requisiti dell'inventario](#) per pubblicare offerte, preparare e inviare il tuo inventario di Logistica di Amazon ai centri logistici Amazon.
- [Preparazione dei prodotti](#) per la spedizione ai centri logistici Amazon
- [Restrizioni sui prodotti di Logistica](#) di Amazon per sapere cosa è accettabile per il processo di gestione di Amazon
- [Requisiti di spedizione e instradamento](#) per l'invio dell'inventario a Logistica di Amazon

Garanzia dalla A alla Z

Il programma Garanzia dalla A alla Z è pensato per gestire i casi in cui un cliente non ha ricevuto un prodotto o ha ricevuto un prodotto sostanzialmente diverso da quello che aveva ordinato o si aspettava di ricevere.

Per evitare reclami e chargeback, segui queste best practice:

- Rispondi tempestivamente alle e-mail dei clienti
- Effettua i rimborsi in modo proattivo
- Descrivi i prodotti in modo accurato e fornisci immagini chiare
- Spedisci con cura
- Conferma le spedizioni e fornisci le informazioni di tracciabilità
- Annulla tempestivamente eventuali ordini esauriti
- Conferma appuntamenti
- Completa tutte le attività come indicato nella pagina prodotto di un servizio elencato
- Risolvi i problemi relativi alla qualità del servizio dell'acquirente: Offri di porre rimedio a una situazione risolvendo gratuitamente un problema di qualità dell'acquirente

[Scopri di più su come gestire gli ordini in Giappone.](#)

Gestisci la tua attività

10. Gestisci l'assistenza clienti nella lingua locale e fornisci un indirizzo locale per i resi oppure offri un rimborso per la spedizione internazionale. (Logistica di Amazon gestisce le domande sulla gestione e sui resi).

Assistenza clienti

Assistenza clienti nella lingua locale: quando scegli di gestire autonomamente gli ordini, non devi gestire solo il ritiro, l'imballaggio e la spedizione: Amazon si aspetta che tu gestisca anche l'assistenza clienti.

Risposte tempestive: i clienti si aspettano un servizio tempestivo e utile quando hanno domande o dubbi sui tuoi prodotti. Per tutelare la tua reputazione di venditore, dovresti rivolgerti a esperti del servizio clienti che conoscano i tuoi prodotti, sappiano dire al cliente dove si trova il suo prodotto e quando verrà consegnato e siano in grado di rispondere prontamente (entro 24 ore) alle e-mail di contatto dei clienti nella lingua locale. Tutto questo può essere complicato quando vendi in negozi con altri fusi orari rispetto al luogo in cui svolgi la tua attività, poiché a causa della differenza di fuso orario ti resta meno tempo per rispondere ai clienti durante il normale orario di ufficio.

Assistenza clienti per Logistica di Amazon: quando utilizzi Logistica di Amazon, l'assistenza clienti 24 ore su 24 viene fornita da Amazon al posto tuo, nella lingua del negozio locale. Molti venditori trovano questa funzione di Logistica di Amazon fondamentale per avere successo nelle vendite nei negozi internazionali. Grazie al supporto in lingua locale incluso in Logistica di Amazon, potrai offrire ai tuoi clienti l'eccellente servizio di assistenza clienti di Amazon e dovrai solo preoccuparti di gestire ed espandere la tua attività commerciale.

Resi dei clienti

Quando pubblichi delle offerte in un negozio internazionale e gestisci gli articoli da solo, sei tenuto a fornire ai clienti un indirizzo locale per i resi, nello stesso paese in cui è ospitato il sito web del negozio Amazon, o in alternativa devi offrire loro la spedizione gratuita per i resi. Si tratta di un requisito per poter vendere nei negozi Amazon.

Quando pensi a quale modo i clienti dovranno restituirti eventuali articoli acquistati da te, considera le seguenti opzioni:

- Utilizzo di Logistica di Amazon: quando scegli Logistica di Amazon, gli eventuali resi locali per gli ordini di Logistica di Amazon in quel negozio saranno gestiti da Amazon per te, così tu non dovrai preoccuparti di fornire un indirizzo locale per i resi.
- Implementazione di commissioni di ristoccaggio e offerta di rimborsi parziali: in determinate situazioni, potrebbe essere opportuno addebitare al cliente una commissione di ristoccaggio o offrire un rimborso parziale per il prodotto restituito. Le commissioni di ristoccaggio o i rimborsi parziali devono essere conformi alle politiche di Amazon sui resi.

- Incarico di resi internazionali a un fornitore terzo: abbiamo creato un elenco di fornitori di resi che possono accettare i resi nei paesi dei tuoi clienti. A seconda del volume di vendita e del prezzo unitario, i fornitori di resi internazionali possono offrire soluzioni che riducano i costi da sostenere quando i clienti di altri paesi restituiscono i prodotti. Ad esempio, alcuni fornitori consolidano i resi e li spediscono a te o li inviano a un altro cliente.

Monitora e migliora le prestazioni

Ti invitiamo a monitorare regolarmente la tua performance nella pagina Metriche cliente del tuo Account venditore. Questo strumento fornisce dati su tutte le tue metriche relative alla performance in modo da mostrarti facilmente se stai raggiungendo i nostri obiettivi di vendita.

[Consulta Seller University](#) per una vasta gamma di informazioni sulle vendite su Amazon, le nostre politiche per i venditori e gli strumenti, i prodotti e i servizi che possono aiutarti a far crescere rapidamente la tua attività.

11. Promuovi i tuoi prodotti per far crescere le vendite in Giappone

Aumenta la tua visibilità con i Prodotti Sponsorizzati

La pubblicità su Amazon è un modo semplice per promuovere le tue offerte. Gli annunci vengono mostrati esattamente dove i clienti li vedranno, come ad esempio la prima pagina dei risultati di ricerca o le pagine prodotto. Fai offerte per parole chiave pertinenti e, se la tua offerta vince e il tuo annuncio corrisponde alla ricerca, il tuo annuncio viene visualizzato agli acquirenti. Questi annunci mirati possono aiutarti ad aumentare le vendite mostrando i tuoi prodotti a un pubblico più ampio.

Abbiamo due soluzioni pubblicitarie efficaci: Prodotti Sponsorizzati per la promozione di singole inserzioni e Headline Search Ads per aiutare i titolari di marchi registrati a promuovere il proprio marchio e il portafoglio di prodotti. Entrambe le soluzioni sono progettate per:

- Aiutarti ad aumentare le vendite
- Aiutare i clienti a trovare ciò che cercano
- Far scoprire i tuoi prodotti
- Controllare i costi. Paga solo per i clic che ricevono i tuoi annunci. I report delle campagne tengono traccia della performance dei tuoi annunci, permettendoti di misurare il ritorno sull'investimento e modificare le offerte e il budget per ottimizzare i risultati.



Come iniziare

- Accedi a Seller Central e fai clic sulla scheda Pubblicità
- Scegli i prodotti che vuoi pubblicizzare
- Decidi che offerta farai per i clic e imposta un budget complessivo
- In pochi minuti, puoi lanciare la tua prima campagna

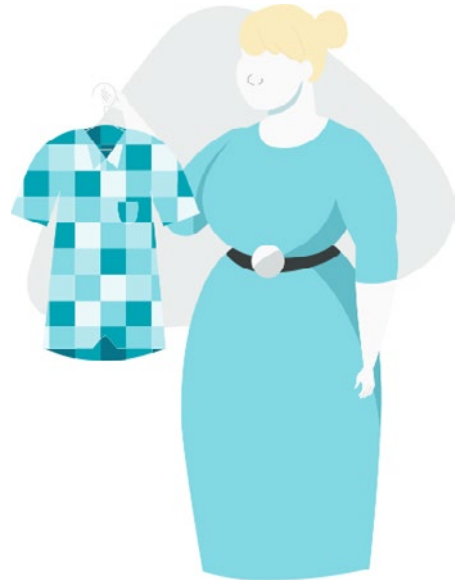
Guarda questo video dettagliato su come [creare la tua prima campagna Prodotti Sponsorizzati](#).

Imposta punti Amazon sulle tue offerte

I punti Amazon sono un metodo di pagamento per gli articoli idonei sul sito web Amazon.co.jp. Gli acquirenti Amazon accumulano punti acquistando articoli con offerte di punti, quindi possono riscattare i punti guadagnati su altri articoli idonei.

I venditori hanno la possibilità di offrire punti Amazon su una delle loro offerte. I punti si accumulano al tasso di uno yen per ogni punto Amazon riscattato.

Consulta la [Guida al venditore \(in inglese\)](#) per una panoramica della funzione e per scoprire come offrire punti Amazon o maggiori informazioni [qui](#).



Registra il tuo marchio

Puoi proteggere i tuoi marchi registrati su Amazon tramite il Registro marche Amazon per creare un'esperienza più accurata e affidabile per i clienti. Il Registro marche Amazon ti dà accesso a potenti strumenti di gestione del marchio, tra cui la ricerca proprietaria di testo e immagini, l'automazione predittiva basata sui report di sospette violazioni dei diritti di proprietà intellettuale e una maggiore autorità sulle offerte di prodotti con il nome del tuo marchio. [Scopri subito come iniziare](#).

Offerte lampo per i proprietari di marchi

[Le offerte lampo sono vendite rapide](#) che prevedono la pubblicazione di alcuni prodotti per diverse ore nella nostra popolare pagina delle offerte di Amazon. Le offerte lampo sono un ottimo modo per ovviare all'eccesso di merce o di inventario di fine stagione e attirare nuovi clienti con prezzi promozionali.

EBC per i titolari di marchi

La funzionalità Contenuti arricchiti per il marchio (EBC) consente ai proprietari di marchi di modificare le descrizioni dei prodotti degli ASIN con marchio. Usa questo strumento per descrivere le caratteristiche del tuo prodotto in modo unico, includendo una storia unica del marchio, immagini migliorate e posizionamenti di testo. L'aggiunta di EBC alle pagine prodotto può comportare un maggiore traffico, tassi di conversione più elevati e un aumento delle vendite. [Scopri come creare Contenuti arricchiti per il marchio](#)