

# Controllare lo stato dell'account

Per visualizzare le informazioni relative allo stato del tuo account, segui queste istruzioni:

1. Vai alla home page di Seller Central.
2. Nella sezione **Performance**, clicca su **Stato dell'account**.

La pagina Stato dell'account ti aiuta a monitorare l'aderenza del tuo account venditore ai criteri di performance necessari per vendere su Amazon. Monitoriamo le prestazioni del venditore sulla base di varie metriche al fine di garantire che i venditori soddisfino i nostri elevati standard per l'esperienza del cliente, tra le quali feedback dei clienti, tasso di ordini difettosi, tasso di annullamenti precedenti la spedizione e (per gli ordini spediti dal venditore) tasso di spedizioni in ritardo. I punteggi assegnati alle prestazioni del venditore vengono resi disponibili ai clienti in modo che essi possano fare acquisti in piena fiducia. Amazon applica metriche molto più capillari sulle prestazioni delle operazioni di vendita al dettaglio e di evasione da parte di Amazon, e utilizza tali informazioni per un costante miglioramento delle prestazioni in tempo reale. Per garantire un'esperienza di acquisto ottimale per i nostri clienti, Amazon potrebbe prendere provvedimenti se le tue metriche sulla performance non rispettano i nostri obiettivi.

La performance dei venditori è regolarmente monitorata e nel caso in cui non vengano raggiunti gli obiettivi stabiliti, Amazon invia delle notifiche per segnalare il problema. Lo scopo di questa verifica è quello di offrirti la possibilità di migliorare la tua performance prima che il problema influisca negativamente sui tuoi privilegi di vendita. Gli account dei venditori con performance molto basse potrebbero essere disattivati.

**Nota:** Se il tuo Account venditore è stato disattivato, potresti essere idoneo a ottenere la riattivazione dei tuoi privilegi. Puoi fare ricorso fornendo un piano d'azione correttivo dei problemi che hanno contribuito alla misura intrapresa sull'account.

**Nota:** Scopri come fare una [Contestazione contro la restrizione o rimozione dei privilegi di vendita](#).

I criteri di performance contrattuali ai quali devi aderire sono (i) Percentuale ordini difettosi, (ii) Percentuale annullamenti precedenti la spedizione e (iii) Percentuale spedizioni in ritardo. Gli altri indicatori misurano prestazioni valutate positivamente ma non comportano conseguenze se non soddisfatti.

## Criteria di performance contrattuali:

### Percentuale ordini difettosi

La percentuale ordini difettosi è una metrica importante che consente di definire la tua capacità di offrire ai clienti un'esperienza di acquisto soddisfacente. Essa rappresenta tutti gli ordini con uno o più difetti (definiti di seguito) in rapporto al numero totale di ordini realizzati durante un periodo di tempo predefinito di 60 giorni.

Un ordine è considerato difettoso se ottiene un feedback negativo, un reclamo dalla A alla Z approvato da Amazon o un chargeback sulla carta di credito.

In base alla nostra politica, i venditori devono mantenere una percentuale ordini difettosi inferiore all'1% per poter vendere su Amazon. Una percentuale superiore all'1% potrebbe comportare la disattivazione dell'account.

### **Percentuale annullamenti precedenti la spedizione**

La Percentuale annullamenti precedenti la spedizione è costituita dal totale, espresso come percentuale, degli ordini annullati dal venditore rispetto al totale degli ordini, in un periodo predefinito di 7 giorni. Tale percentuale si applica solo agli ordini gestiti dal venditore.

La metrica tiene in considerazione tutti gli ordini annullati dal venditore, escludendo quelli annullati dal cliente tramite l'opzione di annullamento degli ordini nel proprio account Amazon. Non sono inclusi gli ordini in sospeso annullati dal cliente direttamente su Amazon.

In base alla nostra politica, i venditori devono mantenere una Percentuale annullamenti precedenti la spedizione inferiore al 2,5%, per poter vendere su Amazon. Una Percentuale annullamenti precedenti la spedizione superiore al 2,5% può comportare la disattivazione dell'account.

### **Percentuale spedizioni in ritardo**

La percentuale spedizioni in ritardo include tutti gli ordini la cui conferma della spedizione è stata completata dopo la data di spedizione prevista. La percentuale spedizioni in ritardo è calcolata sul totale degli ordini in un periodo di 10 o 30 giorni. La percentuale spedizioni in ritardo si applica solo agli ordini gestiti dal venditore.

È importante confermare la spedizione degli ordini entro la data di spedizione prevista affinché i clienti possano controllare online lo stato dei propri ordini. Gli ordini la cui spedizione viene confermata in ritardo possono comportare un maggior numero di reclami, feedback e/o contatti negativi e influire negativamente sull'esperienza di acquisto dei clienti.

In base alla nostra politica, i venditori devono mantenere una percentuale spedizioni in ritardo inferiore al 4%, per poter vendere su Amazon. Una percentuale spedizioni in ritardo superiore al 4% può comportare la disattivazione dell'account.

In base alla nostra politica, i venditori devono mantenere una percentuale spedizioni in ritardo inferiore al 4%, per poter vendere su Amazon. Una percentuale spedizioni in ritardo superiore al 4% può comportare la disattivazione dell'account.

## **Indicatori aggiuntivi:**

### **Percentuale di spedizioni tracciabili**

La percentuale di spedizioni tracciabili è costituita dal totale, espresso come percentuale, delle spedizioni dotate di un numero di spedizione valido rispetto al totale delle spedizioni, in un periodo predefinito di 30 giorni. Tale percentuale si applica solo agli ordini gestiti dal venditore.

Per tracciare i loro ordini, i clienti Amazon devono avere a disposizione il numero di spedizione. La percentuale di spedizioni tracciabili riflette queste aspettative. Tutti i corrieri principali, tra cui USPS, FedEx, UPS e DHL, offrono la tracciabilità gratuita.

Non vi è alcuna conseguenza nel mancato raggiungimento dell'obiettivo della percentuale di spedizioni tracciabili.

### **Percentuale consegne puntuali**

La percentuale consegne puntuali è costituita dal totale, espresso come percentuale, di tutte le spedizioni consegnate entro la data di consegna prevista rispetto al totale delle spedizioni tracciabili. Tale percentuale si applica solo agli ordini gestiti dal venditore.

La performance relativa alla percentuale consegne puntuali viene presa in considerazione nel momento in cui determiniamo quali sono i tempi di transito che sei idoneo a stabilire. Ciò può consentirti di promettere tempi di consegna più rapidi migliorando il tuo tasso di conversione.

Consigliamo ai venditori di mantenere una percentuale di consegne puntuali superiore al 97% al fine di offrire ai clienti un'esperienza di acquisto soddisfacente; tuttavia, non vi è alcuna conseguenza nel mancato raggiungimento dell'obiettivo di percentuale consegne puntuali.

## **Domande frequenti**

### **Che cos'è un ordine difettoso?**

Un ordine viene considerato difettoso se è oggetto di un feedback negativo, di un reclamo di Garanzia dalla A alla Z o di una richiesta di chargeback su carta di credito a esso relativa.

### **Che cos'è la percentuale ordini difettosi?**

La percentuale ordini difettosi rappresenta tutti gli ordini con uno o più difetti (definiti di seguito) espressi come percentuale del numero totale di ordini durante un periodo di tempo predefinito di 60 giorni.

### **Qual è il periodo di riferimento per l'elaborazione della percentuale ordini difettosi?**

La percentuale ordini difettosi può essere calcolata per un intervallo di date qualsiasi. Poiché numerosi difetti vengono segnalati diverse settimane dopo che gli ordini sono stati effettuati o ricevuti, il calcolo viene generalmente effettuato su periodi con scadenza non antecedente a 30 giorni a partire dalla data corrente.

### **Se ho ricevuto un reclamo di Garanzia dalla A alla Z e un feedback negativo per lo stesso ordine, verranno considerati entrambi?**

No, un ordine può essere valutato difettoso una sola volta. Un feedback negativo e un reclamo sullo stesso ordine contano come un solo difetto.

### **Tutti i reclami sono conteggiati come difetti?**

No, non tutti i reclami sono conteggiati come difetti. I reclami risolti e ritirati, inclusi quelli ritirati dal cliente, non influenzano il calcolo della percentuale ordini difettosi.

### **Che cos'è la percentuale feedback negativi?**

La percentuale feedback negativi corrisponde al numero di ordini che hanno ricevuto un feedback negativo diviso per il numero di ordini elaborati nel periodo di tempo in questione. Il calcolo della percentuale viene effettuato considerando la data dell'ordine e non la data in cui è stato ricevuto il feedback. È uno dei tre parametri della percentuale ordini difettosi.

### **Che cos'è una richiesta di chargeback su carta di credito?**

Quando un cliente contesta alla propria banca un acquisto addebitato sulla sua carta di credito, si tratta di una richiesta di chargeback. Di solito queste richieste di chargeback sono categorizzate come frodi o problemi con il servizio.

Una richiesta di chargeback per frode avviene quando il cliente sostiene di non avere effettuato l'acquisto. Tali contestazioni sono generalmente correlate all'uso fraudolento di carte di credito rubate. Amazon ti protegge al 100% da richieste di chargeback relative a transazioni fraudolente.

Una richiesta di chargeback per problemi con il servizio si ha quando l'acquirente conferma di aver effettuato l'acquisto ma segnala alla società che ha emesso la carta di credito che si è verificato un problema.

I problemi possono essere i seguenti:

- il cliente afferma di non aver ricevuto l'articolo.
- Il cliente ha restituito l'articolo ma non ha ricevuto un rimborso.
- Il cliente ha ricevuto un prodotto danneggiato o difettoso.

Un chargeback per problemi con il servizio è simile a un reclamo della Garanzia dalla A alla Z, tranne per il fatto che è la società di emissione della carta di credito a elaborare il reclamo e prendere la decisione, non Amazon.

### **Che cos'è la percentuale di contestazioni di una transazione (chargeback) per problemi con il servizio?**

La percentuale di chargeback per problemi con il servizio corrisponde al numero di ordini che hanno ricevuto una richiesta di chargeback su carta di credito per problemi con il servizio diviso il numero di ordini ricevuti nel periodo di tempo preso in esame. Questa metrica è correlata agli ordini ed è espressa in percentuale. È uno dei tre parametri della metrica percentuale ordini difettosi.

### **Che cos'è la percentuale di reclami di Garanzia dalla A alla Z?**

La percentuale di reclami di Garanzia dalla A alla Z corrisponde al numero di ordini che hanno ricevuto un reclamo di Garanzia dalla A alla Z diviso il numero di ordini ricevuti nel periodo di tempo preso in esame. È uno dei tre parametri della metrica percentuale ordini difettosi. Quando calcoliamo la percentuale di reclamo dalla A alla Z prendiamo in considerazione tutti i reclami presentati dai clienti, a prescindere dal loro stato.

### **Un feedback negativo che è stato ritirato dal cliente viene conteggiato?**

Se il cliente ritira il feedback negativo, questo non viene conteggiato nella percentuale ordini difettosi. Potresti visualizzare questo feedback nelle tue metriche fino a 48 ore dopo la rimozione da parte del cliente.

### **Che cos'è la Percentuale spedizioni in ritardo ?**

La percentuale spedizioni in ritardo include tutti gli ordini la cui conferma della spedizione è stata completata dopo la data di spedizione prevista. La percentuale spedizioni in ritardo è calcolata sul totale degli ordini in un periodo di 10 o 30 giorni. La percentuale spedizioni in ritardo si applica solo agli ordini gestiti dal venditore.

È importante confermare la spedizione degli ordini entro la data di spedizione prevista affinché i clienti possano controllare online lo stato dei propri ordini. Gli ordini la cui spedizione viene confermata in ritardo possono comportare un maggior numero di reclami, feedback e/o contatti negativi e influire negativamente sull'esperienza di acquisto dei clienti.

In base alla nostra politica, i venditori devono mantenere una percentuale spedizioni in ritardo inferiore al 4%, per poter vendere su Amazon. Una percentuale spedizioni in ritardo superiore al 4% può comportare la disattivazione dell'account.

### **Cos'è la percentuale annullamenti precedenti la spedizione?**

La Percentuale annullamenti precedenti la spedizione è costituita dal totale, espresso come percentuale, degli ordini annullati dal venditore rispetto al totale degli ordini, in un periodo predefinito di 7 giorni. Tale percentuale si applica solo agli ordini gestiti dal venditore.

Tale metrica tiene in considerazione tutti gli ordini annullati dal venditore, escludendo quelli annullati dal cliente utilizzando l'opzione di annullamento degli ordini nel proprio account Amazon. Non sono inclusi gli ordini in sospeso annullati dal cliente direttamente su Amazon.

In base alla nostra politica, i venditori devono mantenere una Percentuale annullamenti precedenti la spedizione inferiore al 2,5%, per poter vendere su Amazon. Una Percentuale annullamenti precedenti la spedizione superiore al 2,5% può comportare la disattivazione dell'account.

### **Perché gli ordini annullati dal venditore sono considerati negativi?**

È importante assicurarsi che gli articoli offerti su Amazon siano disponibili in magazzino e pronti per la spedizione. Il motivo principale per cui i venditori annullano un ordine ricevuto da un cliente prima della spedizione è la mancata disponibilità del prodotto in magazzino. In ogni attività di vendita può capitare che le scorte di qualche articolo si esauriscano velocemente. Tuttavia, ci aspettiamo che i venditori riducano al minimo queste situazioni. Un'alta percentuale di ordini annullati influisce negativamente sul tuo account. Inoltre, l'annullamento di un ordine rappresenta una mancata vendita e influisce negativamente sui tuoi utili.

### **Qual è la differenza tra un ordine rimborsato e un ordine annullato?**

Se decidi di non gestire più un ordine prima di confermarne l'invio, l'ordine sarà considerato annullato. Se invece la spedizione è già stata confermata, ma decidi di non spedire un articolo o di accettarne il reso, l'ordine figura come "rimborsato". I rimborsi non sono considerati sempre come negativi, ma un'alta percentuale rimborsi è spesso indice di un problema che va individuato e corretto.

### **Perché Amazon non fornisce dati sugli ordini recenti?**

Feedback negativi, reclami dalla A alla Z e richieste di chargeback su carta di credito vengono di solito presentati alcune settimane dopo la data dell'ordine. Fino a quando questo periodo di tempo non è trascorso, la percentuale di ordini difettosi di un venditore sarà sempre bassa. Attendere più a lungo (90 giorni) permette di avere una visione più accurata della performance effettiva. Tuttavia, per offrirti informazioni più tempestive sulla tua performance, potremmo mostrarti informazioni sui tuoi ordini già 30 giorni dopo la data di acquisto.

### **Quali sono gli obiettivi dei criteri di performance?**

Tutti i venditori di Amazon sono tenuti ad impegnarsi per raggiungere e mantenere un livello di assistenza clienti che soddisfi i seguenti obiettivi dei criteri di performance del venditore per ogni prodotto che vendono:

- Percentuale ordini difettosi: <1%
- Percentuale annullamenti precedenti la spedizione: < 2,5%
- Percentuale spedizioni in ritardo: < 4%

### **Cosa succede se il mio account non rispetta gli obiettivi di performance previsti?**

Il mancato rispetto di tali obiettivi potrebbe comportare la rimozione o la restrizione dei tuoi privilegi di vendita. Maggiori informazioni su come [fare ricorso contro la rimozione dei privilegi di vendita](#).

### **Come posso utilizzare queste informazioni per migliorare la mia attività?**

Queste informazioni possono essere utilizzate per ridurre al minimo gli ordini annullati e difettosi e aumentare la percentuale di spedizioni puntuali. In questo modo, migliorerai l'esperienza di acquisto dei clienti e genererai di conseguenza feedback migliori e clienti più soddisfatti. Aumenterai anche le probabilità di ottenere feedback positivi e, di conseguenza, di aumentare le vendite.

### **Cos'è lo stato dell'account?**

Il tuo account può trovarsi in uno di questi stati:

- **Attivo:** il tuo account è abilitato per la vendita su Amazon e i fondi (pagamenti) ti verranno accreditati con la frequenza stabilita dalle nostre politiche.
- **In fase di revisione:** il tuo account è abilitato a vendere su Amazon, ma al momento è in fase di revisione e i fondi sono temporaneamente bloccati fino a che la revisione non sarà completata.
- **In sospeso:** il tuo account non è abilitato per la vendita su Amazon e i fondi sono temporaneamente bloccati.

Puoi verificare lo stato del tuo account nella pagina [Notifiche sulla performance](#).

### **Perché le metriche sulla performance vengono mostrate in base al canale di gestione?**

I venditori che usano entrambi i canali di gestione (gestione tramite Logistica di Amazon + gestione da parte del venditore) devono poter comprendere la qualità del servizio di gestione che offrono ai propri clienti, sia quando si occupano direttamente dell'evasione e spedizione degli ordini sia quando si affidano a Logistica di Amazon. Per esempio, la percentuale Spedizioni in ritardo complessiva di un venditore (che prende cioè in considerazione entrambi i canali di gestione) potrebbe rispettare gli obiettivi di performance, ma la percentuale Spedizioni in ritardo per gli ordini gestiti dal venditore potrebbe non rispettare i requisiti. Mostrando le metriche in base al canale di gestione, desideriamo aiutare i venditori a individuare e correggere eventuali problemi più velocemente.

### **Come posso utilizzare le metriche in base alla categoria di prodotto?**

A volte, alcuni prodotti di uno stesso venditori registrano delle performance migliori rispetto ad altri. Per esempio, un venditore potrebbe avere una performance stabile e positiva in relazione a prodotti della categoria Cancelleria e prodotti per ufficio, ma non nella categoria Elettronica. Distinguere gli ordini difettosi dalle percentuali annullamenti precedenti la spedizione per tipologia di prodotto potrebbe aiutarti a riconoscere prima un problema e a rimediare più in fretta.

### **Perché i valori indicati nel report non corrispondono ai dati presenti in altre sezioni del mio account?**

La performance del venditore può essere valutata in modi diversi. Le metriche riportate in questa pagina sono correlate all'ordine e prendono in considerazione innanzitutto l'esperienza di acquisto dei clienti. Le metriche riportate in altre sezioni dell'account non sono collegate agli ordini, ma ai dati finanziari.

### **Perché la percentuale feedback negativi non corrisponde a quella visualizzata dai clienti su Amazon?**

La percentuale feedback negativi pubblicata nella pagina Metriche sulla performance è correlata agli ordini e costituisce uno dei tre parametri della percentuale ordini difettosi. Quando la valutazione è correlata agli ordini, la percentuale feedback negativi viene calcolata in base alla percentuale degli ordini con un feedback negativo in un determinato periodo di tempo, a prescindere dalla data di ricezione del feedback. È diverso dagli indici di feedback mostrati ai clienti, poiché questi sono calcolati in base a quando è stato ricevuto il feedback piuttosto che a quando è stato fatto l'ordine.

### **Perché la percentuale rimborsi non corrisponde a quella visualizzata in altre sezioni del mio account?**

La percentuale rimborsi pubblicata nella pagina Metriche sulla performance è correlata agli ordini. Quando è correlata agli ordini, la percentuale rimborsi viene calcolata come percentuale di ordini con un rimborso in un determinato periodo di tempo, a prescindere dalla data di emissione del rimborso. Diversamente, è calcolata sulla base della data di emissione del rimborso invece che della data di esecuzione dell'ordine.

### **Che cos'è una metrica correlata agli ordini?**

Quando una percentuale è correlata agli ordini, significa che è stata calcolata in base alla data in cui sono stati effettuati gli ordini. È diversa, per esempio, dagli indici di feedback positivi attualmente mostrati ai clienti. Il feedback clienti viene calcolato in base a quando sono state ricevute le informazioni e non in base a quando è stato effettuato l'ordine. Una visualizzazione correlata agli ordini mostra il numero di valutazioni con feedback positivi ricevute per gli ordini effettuati in un determinato periodo di tempo, a prescindere dalla data di ricezione del feedback.

### **Intendete mostrare la percentuale ordini difettosi ai clienti su Amazon?**

Non abbiamo intenzione di mostrare la percentuale ordini difettosi su Amazon nell'immediato futuro.

## **Controllare lo stato dell'account**



- [Percentuale ordini difettosi](#)
- [Percentuale annullamenti precedenti la spedizione](#)
- [Percentuale spedizioni in ritardo](#)
- [Percentuale consegne puntuali](#)
- [Percentuale di spedizioni tracciabili](#)
- [Migliorare le performance](#)
- [Contestazione contro la disattivazione di un account o rimozione di un'offerta](#)
- [Creare un piano d'azione per ripristinare i privilegi di vendita](#)