

CÓMO EMPEZAR A VENDER EN AMAZON EN JAPÓN

Expandirse en Japón

Tu viaje hacia una venta de éxito en Amazon en Japón

Tanto si eres nuevo en la venta a nivel internacional como si eres un exportador experimentado, Amazon simplifica y facilita la venta internacional.

Empieza hoy mismo con esta guía paso a paso y disfruta vendiendo en Japón con Amazon.

Prepárate para vender



1

[Obtén información sobre las oportunidades de crecimiento en Japón](#) y sobre cómo compran los clientes de Amazon.co.jp



2

[Infórmate sobre los diferentes productos](#) que puedes vender en Amazon en Japón y descubre qué categorías tienen restricciones o requieren autorización.



3

[Conoce los requisitos fiscales y normativos](#) cuando empieces a vender

Regístrate y publica

¿NUEVO EN LA VENTA EN AMAZON?



4

[Conoce cómo funciona la cuenta de vendedor de Amazon en Japón](#) y descubre qué información necesitas proporcionar durante el registro.

OR

¿YA TIENES UNA CUENTA DE VENDEDOR EN AMAZON?



4

[Aprenda a vincular su cuenta existente de Amazon](#) y a administrar sus ofertas de productos en diferentes mercados con una sola cuenta de vendedor.



5

[Completa la verificación de la cuenta](#) y conoce los documentos obligatorios para pasar



6

[Conoce las herramientas de publicación disponibles en Japón](#) y obtén más información sobre cómo Crear listings internacionales (BIL) te ayuda a gestionar tus listings

Envío y gestión logística

CON AUTOGESTIÓN LOGÍSTICA



7

[Conoce las opciones de gestión logística en Japón](#) y elige entre Logística de Amazon y autogestión logística para tus productos.



8

[Conoce los requisitos de gestión logística internacional](#), incluidas las normativas de importación y exportación

CON EL CUMPLIMIENTO DE AMAZON



9

[Envía el inventario a un centro logístico de Amazon en Japón](#), cumpliendo con los requisitos de los paquetes y los derechos de aduana.

CON AUTOGESTIÓN LOGÍSTICA



9

[Gestiona pedidos de clientes internacionales](#) y proporciona una gran experiencia al cliente con entrega rápida

Gestionar tu negocio



10

[Gestiona el servicio de atención al cliente](#) y proporciona una dirección local para las devoluciones o bien ofrece un reembolso para envíos internacionales. (Logística de Amazon se encarga de las cuestiones de gestión logística y devoluciones).



11

[Promociona tus productos para aumentar las ventas](#) a clientes en Japón

Prepárate para vender

1. Obtén información sobre las oportunidades de crecimiento en Japón y sobre cómo compran los clientes de Amazon.co.jp

Cuando vendes en Amazon en Japón, puedes llegar a millones de clientes y hacer que tus productos sean más fáciles de encontrar y de comprar para los clientes de Japón. Comienza a vender y aumenta tus clientes potenciales a nivel mundial. Japón tiene una población de 128 millones¹ de personas y el 72 % de los compradores japoneses compran por Internet.² Esto hace que Japón sea un mercado perfecto para aumentar tu alcance.

También puedes beneficiarte de este aumento vendiendo en Japón. Aprovecha nuestra logística, herramientas y servicio de atención al cliente de primera clase, incluida la Logística de Amazon, para simplificar el proceso y que puedas centrarte en tu negocio.



[Descubre cómo empresas como la tuya están haciendo de Amazon parte de su historia de éxito a nivel mundial.](#)

Cosas que debes saber antes de empezar: Al igual que en EE. UU., puedes elegir entre dos planes de venta que te permiten vender en Japón. [Utiliza la Calculadora de tarifas de Amazon](#) en Japón para calcular las tarifas medias y los ingresos potenciales.

- El plan Básico es para aquellos que venden menos de 35 productos al mes. Sólo pagas una tarifa a Amazon cuando vendes algo.
- El plan Profesional es para aquellos que venden más de 35 productos al mes. Pagas una cuota mensual fija.

¹Naciones Unidas 2020 ²eMarketer

2. Descubre los diferentes productos que puedes vender en Japón y conoce qué categorías tienen restricciones o requieren aprobación.



Asegúrate de que tienes permiso para vender el producto. Conoce tus derechos de distribución. Ten en cuenta que las normativas japonesas de seguridad y cumplimiento difieren de las de otras regiones geográficas.

[Descubre qué categorías de productos están abiertas para empezar a vender en la tienda japonesa de Amazon.](#)

Categorías de productos elegibles y restricciones

Los clientes confían en que siempre pueden comprar con tranquilidad en Amazon. Es tu responsabilidad asegurarte de que tú y tus productos cumplen con todas las leyes aplicables y con las políticas de Amazon sobre [Restricciones de categorías, productos y contenido](#). Si tienes alguna pregunta sobre el cumplimiento de tus productos o tus obligaciones legales en Japón, te aconsejamos que consultes con uno de nuestros [proveedores de servicios externos](#). Busca los productos [más vendidos actualmente en amazon.co.jp](#) o consigue la lista de [productos recomendados](#) que se han traducido de Amazon.com en inglés a Amazon.co.jp en japonés para que puedas vender en Amazon.co.jp.

3. Conoce los requisitos fiscales y normativos cuando empieces a vender.



Sistema de aranceles y derechos de aduana

Es responsabilidad del vendedor cumplir con todas las [leyes y normativas aduaneras japonesas](#), incluidos los requisitos fiscales y arancelarios aplicables. Cualquier mercancía importada en Japón está sujeta al impuesto de importación sobre el consumo. Algunas mercancías están sujetas a derechos de aduana. La agenda armonizada de clasificación de la Ley de aranceles aduaneros establece tanto la clasificación como el tipo de derecho de aduana correspondiente de determinados productos. El importe del impuesto sobre el consumo que debe pagarse sobre las mercancías importadas se calcula sobre la base del valor en aduana de las mercancías más los derechos de aduana pagaderos y, en su caso, de otros impuestos especiales pagaderos.

Gestión del impuesto sobre el consumo

Dado que todos los servicios prestados por Amazon Japan G.K. se consideran transacciones realizadas en Japón, los servicios están sujetos al impuesto japonés sobre el consumo.

Sin embargo, los vendedores que residen fuera de Japón no pueden estar sujetos al impuesto sobre el consumo en las transacciones relacionadas con los servicios de Vender en Amazon y el servicio de publicidad (productos patrocinados). Esto se decide en función de la dirección de la empresa indicada en la información de la cuenta de vendedor del menú de configuración y la información de dirección registrada en Seller Central. [Más información del impuesto sobre el consumo](#) (se requiere iniciar sesión en Seller Central Japón).

¹Naciones Unidas 2020 ²eMarketer

Proveedores de soluciones fiscales: como parte de nuestro compromiso de ayudar a los vendedores a expandir su negocio en Japón, Amazon trabaja con asesores fiscales internacionales para ofrecer tarifas especiales con descuento a los vendedores de Amazon que están desplegando su negocio en el sitio web de Amazon en Japón. Contacta con un experto fiscal de la [Red de proveedores de soluciones](#).

Otros recursos

- [Consideraciones fiscales y normativas de Japón](#)
- Las tarifas de los derechos de aduana se pueden encontrar en [webTarriff](#)
- [Esquema del sistema de aranceles y derechos de aduana](#)
- [Agencia Tributaria Nacional de Japón](#)

Importante: La información incluida en esta página no constituye asesoramiento legal, fiscal, ni de ningún otro tipo y, por tanto, no debe utilizarse como tal. Consulta a tu asesor profesional si tienes alguna pregunta.

Registrarse y publicar

4. Conoce cómo funciona la cuenta de vendedor de Amazon de Japón y descubre qué información necesitas proporcionar durante el registro.

¿Es la primera vez que vendes en Amazon?

Vender en Amazon es una forma eficaz de llegar a millones de nuevos clientes potenciales. Empezar es fácil con el sencillo proceso de cinco pasos:

1. Registra tu cuenta de vendedor
2. Sube tus listings
3. Los clientes ven y compran tus productos
4. Entrega tus productos a los clientes
5. Recibe los pagos

¿Ya tienes cuenta de vendedor de Amazon?

El primer paso para vender en otra región es crear una cuenta de vendedor en esa región. Si tienes una cuenta de vendedor profesional en una región, puedes expandirla fácilmente en Japón a través de [Cuentas vinculadas de tu página Vender globalmente en Seller Central](#), y gestionar tu negocio desde una sola página. Después de completar el registro, tu cuenta de vendedor existente se vinculará a tu nueva cuenta de vendedor en la nueva región.

[Conoce las herramientas y servicios de Amazon que pueden ayudarte a administrar, vender y gestionar tus productos en todo el mundo.](#)



Qué necesitas para registrarte

- Tarjeta de crédito
- Número de teléfono (para recibir también la verificación del PIN)
- Datos de registro de la empresa: nombre de la empresa, dirección de correo electrónico de la empresa, licencia comercial, persona de contacto principal
- Información del beneficiario
- Información de la cuenta bancaria para recibir ventas (actualmente, Amazon admite cuentas bancarias de JP y de EE. UU.)
- UPC/EPN para tus productos

Registra tu cuenta ahora.



¿Necesito una entidad comercial o una cuenta bancaria japonesa?

No. Puedes seguir usando tu entidad comercial y tu cuenta bancaria de EE. UU. El Conversor de divisas de Amazon para vendedores te ayuda con las conversiones a tu moneda local preferida.

Configuración de la cuenta

Puedes gestionar la información de tu cuenta en la sección Configuración de cuenta de Seller Central. Para acceder a la configuración de tu cuenta, haz clic en Configuración, en la esquina superior derecha de Seller Central. Haz clic en Información de cuenta para ver detalles sobre la información del vendedor y de la empresa, añadir el estado de los listings, modificar planes de venta, modificar el estado de los listings, añadir métodos de pago y depósito, etc. Después del registro, [haz un recorrido rápido por Seller Central](#), el portal que te permite controlar tu cuenta de vendedor de Amazon.

5. Completa la verificación de la cuenta y conocer cuáles son los documentos necesarios para pasar

Verificación de identidad del vendedor

Después de registrarte, pero antes de empezar a vender, Amazon verificará tu identidad con el proceso de verificación de identidad del vendedor (SIV). Los vendedores deben completar el SIV al registrarse y proporcionar documentos para verificar la persona de contacto principal. Es la persona que tiene acceso a la cuenta de pagos de Vender en Amazon, proporciona la información de registro en nombre del titular de la cuenta (el vendedor registrado) e inicia transacciones como pagos y reembolsos.

Las medidas que tome la persona de contacto principal se considerarán tomadas por el titular de la cuenta. La documentación obligatoria incluye:

Un documento que demuestre la identidad nacional (normalmente un pasaporte o permiso de conducir y un certificado de nacimiento para ciudadanos estadounidenses)

El documento debe cumplir los siguientes requisitos:

- Envía una copia escaneada en color de ambas caras de tu identificación nacional emitida por el gobierno.
- Las copias deben ser legibles.
- Si envías un documento distinto del pasaporte, debe estar en uno de los siguientes idiomas: chino, inglés, francés, alemán, italiano, japonés, portugués o español. Si no está en uno de estos idiomas, proporciona una traducción jurada de tu documento a uno de estos idiomas.
- El nombre de la identificación nacional debe coincidir con el nombre de tu cuenta de Amazon registrada.
- El documento nacional de identidad no debe haber caducado.



Extracto de la cuenta bancaria o de la tarjeta de crédito

El documento debe cumplir los siguientes requisitos:

- Envía una copia escaneada en color de ambas caras de tu identificación nacional emitida por el gobierno.
- Escanea o haz una foto del documento original en color con tu dispositivo móvil. Si vas a descargar un extracto en línea, debe estar en formato PDF. No lo envíes en formato Excel ni una captura de pantalla.
- El documento debe estar en uno de los siguientes idiomas: chino, inglés, francés, alemán, italiano, japonés, portugués o español. Si no está en uno de estos idiomas, proporciona una traducción jurada de tu documento a uno de estos idiomas.
- El nombre del contacto o de la empresa mencionados en el extracto debe coincidir con el nombre del contacto o de la empresa proporcionados durante el registro.
- La dirección que figura en el extracto de la cuenta bancaria debe coincidir con la dirección de tu cuenta de Amazon registrada.
- El documento debe ser legible y tiene que haberse emitido en los últimos 180 días. Los documentos no pueden estar protegidos con contraseña. No envíes una foto de tu tarjeta de crédito o débito.

Verificación en dos pasos

Realiza **la verificación de seguridad en dos pasos de la cuenta (2SV)**. Esta es tu mejor protección contra el acceso no autorizado a tu cuenta de vendedor, incluso si te roban la contraseña y, sobre todo, si usas la misma contraseña en varios sitios web. Una vez que hayas activado la verificación en dos pasos, cuando accedas a tu cuenta, deberás introducir primero tu nombre de usuario y contraseña de Seller Central. A continuación, se te pedirá que introduzcas un código de seguridad. Este código se envía a través de un mensaje de texto a tu teléfono habilitado para SMS, se recibe a través de una llamada de voz o se obtiene mediante una aplicación de autenticación que no necesita servicio móvil. Es obligatorio para todos los vendedores de todo el mundo desde el 1 de noviembre de 2017.

Cómo pasar por la verificación de la cuenta

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.

[Obtén más información](#) sobre cómo proporcionar los documentos necesarios después del registro de la cuenta para el proceso de apelación de aplicación de la cuenta (si procede).

6. Descubre las herramientas de publicación disponibles en Japón y obtén más información sobre cómo Crear listings internacionales (BIL) te ayuda a gestionar tus listings.

Crear listings internacionales

La herramienta **Crear listings internacionales** te ayuda a crear y actualizar ofertas desde un único sitio web de Amazon de origen a uno o más sitios web de Amazon de destino. Ahorras tiempo y esfuerzo al gestionar ofertas en un solo sitio web de Amazon. Desde ese sitio web de Amazon de origen, la herramienta actualizará las ofertas y los precios elegibles en las webs de Amazon de destino en función de la configuración que especifiques y de los tipos de cambio de divisa.

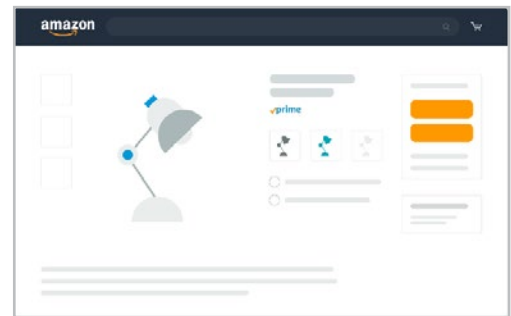
Crear listings internacionales funciona en todas las regiones cuando las has conectado [vinculando cuentas](#) y realiza las siguientes tareas automatizadas:

- Crea ofertas desde el sitio web de Amazon de origen en la web de destino cuando el mismo ASIN ya existe en ambas webs.
- Sincroniza los precios de las ofertas en los sitios web de Amazon de destino en función del precio establecido en la web de Amazon de origen y tus reglas de precios.
- Ajusta los precios periódicamente para reflejar las fluctuaciones en las respectivas divisas de las webs de Amazon de destino. La frecuencia de estas actualizaciones puede variar de diariamente a semanalmente. Estas actualizaciones no mostrarán cambios inferiores al 1 %.
- Añade o elimina ofertas en los sitios web de Amazon de destino cuando realizas cambios en ASIN elegibles en el sitio web de origen.

Publicar en lotes pequeños o en bloque

Puedes publicar un pequeño número de productos mediante [la herramienta Añadir un producto](#), o puedes usar archivos de inventario para [publicar tus productos en bloque](#).

Las plantillas de inventario te permiten añadir o modificar listings de productos en bloque. Puedes crear una plantilla que se ajuste a tus requisitos específicos y publicar diferentes tipos de productos en varias categorías utilizando una plantilla.



Página de detalles e imágenes de alta calidad

Los listings de alta calidad ayudan a los clientes a encontrar, evaluar y comprar tus productos. Los listings de alta calidad comienzan con la información básica: imágenes, marcas y descripciones. La información detallada, como la talla, el número de pieza del fabricante y el tipo de material, puede ayudar a los clientes a encontrar tus listings. Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo mejorar la calidad de los listings, consulta [Mejorar tus listings](#).

Ganar la Buy Box

La Buy Box se encuentra en una página de detalles del producto en la que los clientes pueden iniciar el proceso de compra al añadir productos a sus carritos de la compra. Una de las principales características del sitio web de Amazon es que un mismo producto puede estar a la venta a través de varios vendedores. Para ofrecer a los clientes la mejor experiencia de compra posible, los vendedores deben cumplir los requisitos basados en el rendimiento para poder competir por aparecer en la Buy Box. Dado que los requisitos de rendimiento del vendedor pueden variar según la categoría y están sujetos a cambios, no revelamos los objetivos específicos necesarios para convertirse en un vendedor elegible. Descubre [cómo funciona la Buy Box de Amazon](#), cómo puede aumentar tus ventas y cómo puedes optar a conseguirla.

Enviar y gestionar la logística

7. Conoce las opciones de gestión logística en Japón y elige entre Logística de Amazon y autogestión logística para tus productos.

Entrega tus productos a los clientes

Puedes enviar y gestionar la logística de los productos que vendes en Amazon desde tu propio inventario local, o bien puedes elegir Logística de Amazon. Ten en cuenta que si decides gestionar los envíos, eres responsable de la experiencia del cliente desde el envío hasta las devoluciones. Tu servicio debe incluir entrega rápida y atención al cliente en el idioma de cada tienda en la que estés activo.



Con Logística de Amazon, sólo tienes que enviar tu inventario a uno de nuestros centros logísticos en Japón y nosotros recogeremos, empaquetaremos y enviaremos tus productos. También gestionaremos el servicio de atención al cliente en el idioma de la tienda, y procesaremos cualquier solicitud de reembolso y devolución. Muchos vendedores de Amazon utilizan Logística de Amazon porque les permite centrarse en el crecimiento de su negocio en lugar de en la gestión logística.

Logística de Amazon

Logística de Amazon te ayuda a aumentar tus ventas por Internet nacionales e internacionales, así como a mejorar la satisfacción del cliente, ya que te da acceso a los recursos de gestión logística de primera clase de Amazon. Cuando te registras para vender en Amazon, te registras automáticamente en Logística de Amazon:

- Selecciona la opción Logística de Amazon cuando publiques productos
- Envía tus productos a un centro logístico de Amazon
- Tus productos tienen habilitadas opciones de envío Prime
- Recogemos, empaquetamos y enviamos tus productos directamente a clientes de todo Japón

Entre las ventajas de utilizar Logística de Amazon en Japón se incluyen:

- Incrementa tus ventas: Cuando te unes a Logística de Amazon, tus ofertas se vuelven más visibles y competitivas. Tus productos son elegibles para **Amazon Prime** y **Envío GRATIS a clientes en Japón**.
- Aprovecha el servicio de atención al cliente ininterrumpido de Amazon: Los clientes se benefician del fiable servicio de atención al cliente y de gestión de devoluciones de Amazon. Con Logística de Amazon, el aclamado servicio de atención al cliente ininterrumpido de Amazon está disponible en el idioma local en el que vendes

- Nuestros servicios hacen que tu negocio crezca rápidamente en Japón. Nuestros centros logísticos se crean teniendo en cuenta tu inventario y no hay un número mínimo de productos que puedas enviar. Nos encargamos de los detalles para ahorrarte tiempo y que puedas centrarte en tu negocio. Incluso puedes gestionar pedidos desde otros canales con la **Logística Multicanal**: gestiona tu inventario a través de una sencilla interfaz de usuario en línea y puedes solicitarnos la devolución del inventario en cualquier momento
- Sigue vendiendo incluso cuando te tomas un descanso: gracias a la configuración de vacaciones de Logística de Amazon, puedes seguir vendiendo incluso cuando estés de vacaciones

Tarifas de Logística de Amazon en Japón

Con Logística de Amazon en Japón, no hay requisitos mínimos ni cargos de establecimiento, ni tarifas de suscripción. Sólo pagas tarifas de gestión logística y almacenamiento por los servicios que utilices.

- Consulta la descripción general de las **tarifas de Logística de Amazon** para la gestión logística de pedidos y servicios relacionados en Japón.
- Utiliza la **calculadora de ingresos de Logística de Amazon** para calcular las tarifas de productos específicos con listings activos en Amazon.

Descubre cómo empezar a utilizar la Logística de Amazon en Japón.

8. Conoce los requisitos de gestión logística internacional, incluidas las normativas de importación y exportación.

Cómo llevar tus productos a Japón

Utilizar Logística de Amazon en Japón es un proceso similar cuando tus productos se encuentran en los almacenes de Amazon, pero llegar a esos almacenes de Japón tiene algunas diferencias únicas respecto al proceso en EE. UU. La Red **de proveedores de soluciones de Amazon** tiene una lista de proveedores externos que otros vendedores de Amazon han utilizado para enviar su inventario a Japón.

Independientemente del método de gestión logística que elijas, el envío a Japón implica ciertos requisitos. Dos de los más importantes son proporcionar un importador de registro (IOR) y utilizar el derecho de entrega pagado (DDP). Esto implica en gran medida quién es responsable de pagar tarifas como los derechos e impuestos de importación.

Importador de registro: se requiere un IOR para vender en Japón. El IOR es la entidad responsable de pagar los derechos e impuestos de importación, asegurándose de que tus importaciones cumplen con las leyes y normativas locales. Ten en cuenta que ni Amazon ni sus centros logísticos pueden servir como IOR para los envíos de Logística de Amazon. Obtén más información sobre requisitos importantes para Japón **aquí**.

Aviso legal: La información incluida en esta diapositiva no constituye asesoramiento legal, fiscal ni de ningún otro tipo y, por tanto, no debe utilizarse como tal. Consulta a tus asesores profesionales si tienes alguna pregunta.

9.

Envía el inventario a un centro logístico de Amazon de Japón, cumpliendo con los requisitos de embalaje y derechos de aduana. (Con Logística de Amazon)

Gestiona los pedidos de clientes internacionales y proporciona una gran experiencia de cliente con entrega rápida (con autogestión logística)

Preparación de productos para Logística de Amazon

Para garantizar un entorno de ventas seguro y eficiente y satisfacer las experiencias de los clientes, los vendedores de Logística de Amazon deben cumplir unas directrices claras para seleccionar, preparar y enviar los productos a Amazon. Más información sobre:

- [Requisitos de inventario](#) para publicar, preparar y enviar tu inventario de Logística de Amazon a los centros logísticos de Amazon.
- [Preparar tus productos](#) para enviarlos a los centros logísticos de Amazon
- [Restricciones de productos de Logística de Amazon](#) para saber qué es aceptable para el proceso de gestión logística de Amazon
- [Requisitos de envío y ruta](#) al enviar el inventario a Logística de Amazon

Garantía de la A a la Z

La garantía de la A a la Z está diseñada para gestionar situaciones en las que un cliente no haya recibido un producto o haya recibido un producto diferente del pedido o esperado.

Para evitar reclamaciones y reembolsos, sigue estas prácticas recomendadas:

- Responde rápidamente a los correos electrónicos de los clientes
- Realiza reembolsos proactivamente
- Describe los productos con precisión y proporciona imágenes claras
- Realiza los envíos con cuidado
- Confirma los envíos y proporciona información de seguimiento
- Cancela rápidamente cualquier pedido agotado
- Confirma las entregas
- Completa todas las tareas como se indica en la página de detalles de un servicio publicado
- Corrige los problemas de calidad del servicio para el cliente: Ofrece remediar una situación solucionando el problema de calidad para el cliente de forma gratuita

[Más información sobre cómo gestionar pedidos en Japón.](#)

Gestionar tu negocio

10. Gestiona el servicio de atención al cliente en el idioma local y proporciona una dirección local para devoluciones u ofrece un reembolso para los envíos internacionales. (Logística de Amazon gestiona las cuestiones de gestión logística y devoluciones).

Servicio de atención al cliente

Atención al cliente en el idioma local: cuando decides gestionar los pedidos de los clientes por tu cuenta, no es sólo la recogida, el embalaje y el envío a los clientes lo que tendrás que hacer; Amazon también requiere que te encargues del servicio de atención al cliente.

Respuestas a tiempo: los clientes esperan un servicio rápido y útil cuando tienen preguntas o consultas sobre tus productos. Para mantener unos buenos resultados de ventas, debes contar con especialistas en atención al cliente que entiendan tus productos, que sepan dónde está el producto del cliente y cuándo se entregará, y que puedan responder rápidamente (en un plazo de 24 horas) a los correos electrónicos de los clientes en el idioma local. Esto puede ser un reto cuando se vende en tiendas que tienen una zona horaria diferente a la de tu negocio, ya que las diferencias horarias acortarán el tiempo en el que puedes responder a los clientes durante tu horario de trabajo habitual.

Servicio de atención al cliente de Logística de Amazon: Cuando utilizas Logística de Amazon, Amazon proporciona el servicio de atención al cliente ininterrumpido en tu nombre en el idioma local de la tienda correspondiente. Para muchos vendedores, esta característica de Logística de Amazon es fundamental para vender adecuadamente en tiendas internacionales. Con el servicio de atención al cliente en el idioma local incluido en Logística de Amazon, puedes ofrecer a tus clientes un servicio de atención al cliente de Amazon de gran calidad y centrarte en el crecimiento y la gestión de tu negocio.

Devoluciones del cliente

Cuando publicas en una tienda internacional y gestionas productos por tu cuenta, tienes que proporcionar a los clientes una dirección de devolución local dentro del país de su tienda en línea de Amazon u ofrecerles envío gratuito para las devoluciones. Este es un requisito para vender en las tiendas de Amazon.

Ten en cuenta las siguientes opciones cuando consideres la forma en que tus clientes te devolverán los productos que te compraron:

- Utilizar Logística de Amazon: cuando eliges Logística de Amazon, nosotros nos encargamos de las devoluciones locales de pedidos de Logística de Amazon en tu nombre en esa tienda, por lo que no tendrás que preocuparte de proporcionar una dirección local para devoluciones.
- Implementar tarifas de reabastecimiento y ofrecer reembolsos parciales: en determinadas situaciones, podría ser apropiado cobrar al cliente una tarifa de reabastecimiento u ofrecer un reembolso parcial del producto que se va a devolver. Las tarifas de reabastecimiento o los reembolsos parciales deben cumplir las políticas de Amazon sobre devoluciones.

- Contratar a un proveedor de devoluciones internacionales externo: hemos creado una lista de proveedores de devoluciones que pueden aceptar devoluciones en los países de tus clientes. Dependiendo del volumen de ventas y del precio unitario, los proveedores de devoluciones internacionales pueden ofrecer soluciones que reducen los costes en los que incurres cuando los clientes de otros países devuelvan tus productos. Por ejemplo, algunos proveedores consolidarán las devoluciones y te las enviarán de vuelta o las enviarán a otro cliente.

Supervisa y mejora tu rendimiento

Te recomendamos encarecidamente que supervises tu rendimiento regularmente en la página Estadísticas de cliente de tu cuenta de vendedor. Esta herramienta proporciona datos sobre todas tus métricas de rendimiento para que puedas ver fácilmente si estás cumpliendo nuestros objetivos de ventas.

[Consulta Seller University](#) para obtener una gran cantidad de información sobre vender en Amazon, nuestras políticas para vendedores y las herramientas, productos y servicios que pueden ayudarte a hacer crecer rápidamente tu negocio.

11. Promociona tus productos para aumentar las ventas a clientes de Japón

Aumenta tu visibilidad con Productos patrocinados

La publicidad en Amazon es una forma sencilla de promocionar tus listings. Los anuncios aparecen de forma destacada justo donde los clientes los verán, como en la primera página de los resultados de búsqueda o en las páginas de detalles del producto. Puja por palabras clave relevantes y, si tu puja gana y tu anuncio coincide con la búsqueda, se mostrará el anuncio a los compradores. Estos anuncios segmentados pueden ayudarte a aumentar las ventas mostrando tus productos a un público más amplio.

Tenemos dos eficaces soluciones publicitarias: Productos patrocinados para promocionar listings individuales y Anuncios destacados para ayudar a los propietarios de marcas registradas a promocionar su cartera de productos y marcas. Ambas soluciones están diseñadas para:

- Ayudarte a aumentar las ventas
- Ayudar a los clientes a encontrar lo que buscan
- Conseguir que descubran tus productos
- Controlar tus costes Sólo pagas por los clics que reciben tus anuncios. Los informes de campaña realizan un seguimiento del rendimiento de tus anuncios para que puedas medir el retorno de la inversión y ajustar tus pujas y presupuesto para optimizar los resultados.



Cómo empezar

- Inicia sesión en Seller Central y haz clic en la pestaña Publicidad
- Elige los productos que quieres anunciar
- Decide cuánto vas a pujar por los clics y establece un presupuesto general
- En pocos minutos, puedes lanzar tu primera campaña

Ve este vídeo paso a paso sobre cómo [crear tu primera campaña de Productos patrocinados](#).

Configurar Puntos de Amazon en tus ofertas

Puntos de Amazon es un método de pago para determinados productos elegibles en el sitio web de Amazon.co.jp. Los clientes de Amazon obtienen puntos comprando artículos con ofertas de puntos y, a continuación, pueden canjear los puntos que ganan por otros productos elegibles.

Los vendedores tienen la opción de ofrecer puntos de Amazon en cualquiera de sus ofertas publicadas. Los puntos se acumulan a razón de un yen por cada punto de Amazon canjeado.

Consulta la [Guía del vendedor \(inglés\)](#) para obtener una descripción general de la característica y sobre cómo ofrecer puntos de Amazon u obtén más información [aquí](#).



Registrar tu marca

Puedes proteger tus marcas registradas en Amazon a través del Registro de marcas en Amazon para: crear una experiencia más precisa y de confianza para los clientes. El Registro de marcas en Amazon te ofrece acceso a potentes herramientas de gestión de marcas, como la búsqueda propia de texto e imágenes, la automatización predictiva basada en tus informes de presuntas infracciones de derechos de propiedad intelectual y una mayor autoridad sobre los listings de productos con tu nombre de marca. [Consulta ahora mismo cómo empezar](#).

Ofertas flash para propietarios de marcas

[Las ofertas flash son ventas](#) que ofrecen productos durante varias horas en nuestra popular página de ofertas de Amazon. Las ofertas flash son una excelente manera de liquidar el exceso de stock o el inventario de fin de temporada y atraer nuevos clientes con precios promocionales.

EBC para propietarios de marcas

La característica Contenido de marca mejorado (EBC) permite a los propietarios de marcas cambiar las descripciones de productos de los ASIN de marca. Utiliza esta herramienta para describir las características de tus productos de una manera distintiva, incluyendo una historia de marca única, imágenes y ubicaciones de texto mejoradas. Añadir EBC a las páginas de detalles del producto puede generar más tráfico, tasas de conversión más altas y aumentar las ventas. [Descubre cómo crear contenido de marca mejorado](#)