

Je accountstatus controleren

Volg deze instructies om de status van je account te bekijken:

1. Ga naar de homepage van Seller Central.
2. Klik onder **Prestaties** op **Accountstatus**.

De pagina Accountstatus geeft een overzicht van de mate waarin je verkopersaccount voldoet aan de prestatiecriteria die gelden om op Amazon te mogen verkopen. We houden verschillende metingen bij over de prestaties van verkopers om ervoor te zorgen dat verkopers voldoen aan onze hoge vereisten inzake klantenbeleving, inclusief feedback van klanten, percentage defecte bestellingen, annuleringspercentage en (voor bestellingen die door de verkoper worden verzonden) percentage vertraagde verzendingen. Prestatiebeoordelingen van verkopers zijn zichtbaar voor klanten zodat ze met vertrouwen kunnen winkelen. Amazon heeft nog veel meer gedetailleerdere metingen over de prestaties van haar eigen retail- en fulfillmentoperaties en wij gebruiken die informatie om onze prestaties voortdurend te verbeteren. Om ervoor te zorgen dat we onze klanten een geweldige ervaring bieden, kan Amazon actie ondernemen met betrekking tot deze prestatiestatistieken als ze niet voldoen aan onze doelen.

We bekijken regelmatig de prestaties van alle verkopers en informeren hen wanneer ze daarvan afwijken. Deze beoordeling heeft tot doel je de mogelijkheid te bieden om je prestaties te verbeteren voordat het probleem invloed heeft op je vermogen om te verkopen. Af en toe worden verkopersaccounts met zeer slechte prestaties gedeactiveerd.

Notitie: Als je verkopersaccount is gedeactiveerd, kom je mogelijk in aanmerking voor herstel. Je kunt tegen deze beslissing in beroep gaan door ons een actieplan te verstrekken voor het corrigeren van de problemen die tot de maatregelen hebben geleid.

Contractuele prestatiecriteria waar je je aan moet houden zijn (i) percentage defecte bestellingen, (ii) Annuleringspercentage en (iii) Percentage vertraagde verzendingen. De andere indicatoren zijn goed om als indicatoren te hebben en er zijn geen gevolgen voor het niet voldoen aan hen.

Contractuele prestatiecriteria:

Percentage defecte bestellingen

Het percentage defecte bestellingen (ODR, Order Defect Rate) is een belangrijke maatstaf voor je vermogen om een goede klantervaring te bieden. Dit omvat alle bestellingen met een of meer defecten (hieronder gedefinieerd), weergegeven als een percentage van het totale aantal bestellingen gedurende een bepaalde periode van 60 dagen.

Een bestelling heeft een defect als dit resulteert in negatieve feedback, een A-tot-Z-garantieclaim die niet wordt geweigerd, of een creditcardterugvordering.

Ons beleid is dat verkopers een ODR van minder dan 1% dienen te handhaven om te mogen verkopen op Amazon. Een ODR boven de 1% kan leiden tot deactivering van het account.

Annuleringspercentage

Het annuleringspercentage (CR) is alle door de verkoper geannuleerde bestellingen weergegeven als percentage van het totale aantal bestellingen gedurende een bepaalde periode van 7 dagen. CR is alleen van toepassing op seller-fulfilled bestellingen.

Deze statistiek omvat alle geannuleerde bestellingen die door de verkoper zijn geïnitieerd, behalve de annuleringen die door de klant zijn aangevraagd via de opties voor bestelling annuleren in zijn of haar Amazon-account. Bestellingen in behandeling die door de klant rechtstreeks op Amazon worden geannuleerd, zijn niet inbegrepen.

Ons beleid is dat verkopers een CR van minder dan 2,5% dienen te hebben om op Amazon te mogen verkopen. Een CR boven 2,5% kan resulteren in deactivering van het account.

Percentage vertraagde verzendingen

Het percentage vertraagde verzendingen (LSR, Late Shipment Rate) omvat alle bestellingen met een verzendbevestiging die na de verwachte verzenddatum zijn voltooid. LSR wordt weergegeven als een percentage van het totale aantal bestellingen over zowel een periode van 10 dagen als een periode van 30 dagen. LSR is alleen van toepassing op seller-fulfilled bestellingen.

Het is belangrijk om de verzending van bestellingen op de verwachte verzenddatum te bevestigen, zodat klanten de status van hun verzonden bestellingen online kunnen zien. Bestellingen die te laat worden verzonden, kunnen leiden tot meer claims, negatieve feedback en/of klantcontacten en kunnen een negatieve impact hebben op de klantervaring.

Ons beleid is dat verkopers een LSR van minder dan 4% handhaven om op Amazon te mogen verkopen. Een LSR boven de 4% kan resulteren in deactivering van het account.

Overige indicatoren:

Percentage geldige trackingnummers

Het percentage geldige trackingnummers (VTR, Valid Tracking Rate) omvat een geldig volgnummer voor alle zendingen met een geldig tracking-nummer, weergegeven als percentage van het totale aantal zendingen gedurende een bepaalde periode van 30 dagen. VTR is alleen van toepassing op seller-fulfilled bestellingen.

Klanten van Amazon zijn afhankelijk van tracking-nummers om te achterhalen waar hun bestellingen zijn en wanneer ze deze kunnen verwachten. Het percentage geldige trackingnummers is een prestatiestatistiek die deze verwachtingen weerspiegelt. Alle grote transportdiensten zoals USPS, FedEx, UPS en DHL bieden nu gratis tracking.

Er zijn geen consequenties verbonden aan het niet halen van de VTR-target.

Percentage tijdige bezorgingen

Het percentage tijdige bezorgingen (OTDR, On-Time Delivery Rate) omvat alle zendingen die op de verwachte bezorgdatum worden bezorgd, weergegeven als percentage van het totaal aantal getraceerde zendingen. OTDR is alleen van toepassing op seller-fulfilled bestellingen.

We houden rekening met OTDR-prestaties bij het bepalen van de verzendtijden die je mag instellen, zodat je mogelijk snellere bezorgtijden kunt beloven en je conversie kunt verbeteren.

We raden verkopers aan een OTDR van meer dan 97% te handhaven om een goede klantervaring te bieden, maar er zijn geen consequenties verbonden aan het niet halen van het OTDR-doel.

Ontevredenheidspercentage retourzendingen

De Return Dissatisfaction Rate (Ontevredenheidspercentage retourzendingen, RDR) meet de tevredenheid van je klanten over hun retourervaring. De retourervaring is negatief wanneer een retouraanvraag negatieve feedback van kopers heeft (Percentage negatieve retourfeedback), niet binnen 48 uur wordt gereageerd (Percentage late antwoorden) of onterecht wordt geweigerd (Percentage ongeldige afwijzingen). Je ontevredenheidspercentage retourzendingen is alle negatieve retouraanvragen vertegenwoordigd als percentage van het totale aantal retouraanvragen.

Ons beleid is dat verkopers een RDR onder de 10% behouden. Er is geen consequentie verbonden aan het niet halen van het RDR-doel, hoewel klanten met onopgeloste problemen eerder negatieve feedback geven en A-tot-Z-garantieclaims indienen.

Veelgestelde vragen

Wat is een defecte bestelling?

Een bestelling is defect als we negatieve feedback, een A-tot-Z-garantieclaim of een serviceterugvordering van een creditcard op die bestelling hebben ontvangen.

Over welke periode wordt het ODR berekend?

Het ODR kan worden berekend over elke historische bestelperiode. Aangezien veel gebreken enkele weken na het plaatsen of ontvangen van bestellingen worden gemeld, berekenen we deze meestal alleen over perioden die niet eerder dan 30 dagen vanaf het heden eindigen.

Als ik een A-tot-Z-garantieclaim en daarnaast negatieve feedback op een bestelling heb, telt dit dan twee keer?

Nee, een bestelling kan maar één keer defect zijn. Negatieve feedback plus een claim op dezelfde bestelling telt slechts als één defect.

Tellen alle claims als defect?

Nee, niet alle claims worden als defect geteld. Opgeloste claims die worden geweigerd, inclusief door koper teruggetrokken claims die zijn geweigerd, hebben geen invloed op je ODR.

Wat is het percentage negatieve feedback?

Het percentage negatieve feedback is het aantal bestellingen dat negatieve feedback heeft ontvangen, gedeeld door het aantal bestellingen in de betreffende periode. Dit getal is bestellinggerelateerd, wat betekent dat we kijken naar de datum van de bestelling (niet de datum waarop de feedback is ontvangen) bij het berekenen van het percentage. Het is een van de drie onderdelen van het ODR-cijfer.

Wat is een serviceterugvordering van een creditcard?

Wanneer een koper een aankoop betwist die op zijn/haar creditcard bij hun bank is afgeschreven, wordt dit een terugvorderingsaanvraag genoemd. We categoriseren terugvorderingen in grote lijnen als fraude of service.

Een fraudeterugvordering betekent dat de koper beweert de aankoop helemaal niet te hebben gedaan. Dit heeft meestal betrekking op gestolen creditcards die door frauduleuze kopers worden gebruikt. Amazon beschermt je 100% tegen frauduleuze transactieterugvorderingen.

Een serviceterugvordering betekent dat de koper een aankoop erkent, maar aan zijn/haar creditcarduitgever aangeeft dat er een probleem heeft plaatsgevonden.

Dergelijke problemen kunnen zijn:

- De koper beweert dat het item niet is ontvangen.
- Het item is geretourneerd, maar er is geen terugbetaling gedaan.
- De koper heeft een beschadigd of defect product ontvangen.

Een serviceterugvordering is vergelijkbaar met een A-tot-Z-garantieclaim, met de uitzondering dat de verwerking en beslissing bij de creditcarduitgever liggen, niet bij Amazon.

Wat is het percentage serviceterugvordering?

Het terugvorderingspercentage van de service is het aantal bestellingen waarvoor een serviceterugvordering van een creditcard wordt ontvangen, gedeeld door het aantal bestellingen in de desbetreffende periode. Dit cijfer is bestellinggerelateerd en wordt als een percentage weergegeven. Het is een van de drie onderdelen van het percentage defecte bestellingen.

Wat is het percentage ingediende A-tot-Z-garantieclaims?

Het percentage A-tot-Z-garantieclaims is het aantal bestellingen waarvoor een A-tot-Z-garantieclaim is ontvangen, gedeeld door het aantal bestellingen in de desbetreffende periode.

Het is een van de drie onderdelen van het ODR-cijfer. Bij het berekenen van het percentage A-tot-Z-garantieclaims houden we rekening met alle claims, in elke status, die door kopers worden ingediend.

Wordt negatieve feedback die door de koper is verwijderd hierbij ook meegerekend?

Nee. Als een koper negatieve feedback intrekt, wordt deze niet meegeteld als onderdeel van de berekening van het defectenpercentage. Je ziet deze feedback mogelijk in je statistieken tot 48 uur nadat een koper deze heeft verwijderd.

Wat is het percentage te late verzendingen?

Het percentage te late verzendingen (LSR) omvat alle bestellingen met een verzendbevestiging die na de verwachte verzenddatum zijn voltooid. Percentage te late verzendingen wordt weergegeven als een percentage van het totale aantal bestellingen over zowel een periode van 10 dagen als een periode van 30 dagen. Percentage te late verzendingen is alleen van toepassing op seller-fulfilled bestellingen.

Het is belangrijk om de verzending van bestellingen op de verwachte verzenddatum te bevestigen, zodat klanten de status van hun verzonden bestellingen online kunnen zien. Bestellingen die te laat worden verzonden, kunnen leiden tot meer claims, negatieve feedback en/of klantcontacten en kunnen een negatieve impact hebben op de klantervaring.

Ons beleid is dat verkopers een percentage te late verzendingen van minder dan 4% handhaven om op Amazon te kunnen verkopen. Een percentage te late verzendingen van meer dan 4% kan leiden tot deactivering van het account.

Wat is het annuleringspercentage?

Het annuleringspercentage (CR) is alle door de verkoper geannuleerde bestellingen weergegeven als percentage van het totale aantal bestellingen gedurende een bepaalde periode van 7 dagen. CR is alleen van toepassing op seller-fulfilled bestellingen.

Deze statistiek omvat alle geannuleerde bestellingen die door de verkoper zijn geïnitieerd, behalve de annuleringen die door de klant zijn aangevraagd via de opties voor bestelling annuleren in zijn of haar Amazon-account. Bestellingen in behandeling die door de klant rechtstreeks op Amazon worden geannuleerd, zijn niet inbegrepen.

Ons beleid is dat verkopers een CR van minder dan 2,5% dienen te hebben om op Amazon te mogen verkopen. Een CR boven 2,5% kan resulteren in deactivering van het account.

Waarom zijn door de verkoper geannuleerde bestellingen slecht?

Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat items die je op Amazon vermeldt op voorraad zijn en beschikbaar zijn om te verzenden. Wanneer een verkoper vóór fulfillment een bestelling annuleert die door een koper is geplaatst, hebben we vastgesteld dat dit voornamelijk te wijten is

aan het feit dat het item niet op voorraad is. In de normale bedrijfspraktijk kan een bepaald percentage niet-op-voorraad onvermijdelijk zijn. We verwachten echter dat verkopers dergelijke problemen tot het minimum beperken. Hoge percentages geannuleerde bestellingen zijn een probleem dat van invloed kan zijn op je verkoopaccount. Op korte termijn heeft het ook een negatieve invloed op je bedrijfsresultaat, omdat een niet-verwerkte bestelling verloren omzet voor je bedrijf is.

Wat is het verschil tussen een terugbetaalde en een geannuleerde bestelling?

Een beslissing om een bestelling niet uit te voeren voorafgaand aan de verzendbevestiging wordt behandeld als een geannuleerde bestelling. Zodra verzending van een bestelling is bevestigd, wordt een beslissing om een retourzending te accepteren of een item niet te verzenden behandeld als een terugbetaling. Terugbetalingen zijn niet altijd negatieve gebeurtenissen, maar een hoog percentage terugbetalingen kan vaak een teken zijn van een onderliggende kwestie waarnaar moet worden gekeken.

Waarom kunnen jullie geen gegevens verstrekken over recente bestellingen?

Negatieve feedback, A-tot-Z-garantieclaims en creditcardterugvorderingen worden gemiddeld minstens enkele weken na de datum van een bestelling ingediend. Totdat die gemiddelde tijd verstreken is, zal het defectpercentage van een verkoper altijd kunstmatig laag zijn. Een langere periode (90 dagen) wachten geeft het nauwkeurigste beeld van de werkelijke prestaties. In het belang van eerdere informatie over je prestaties kunnen we echter al 30 dagen na aankoop informatie over bestellingen rapporteren.

Wat zijn de prestatiecriteria doelen?

Alle Amazon-verkopers moeten werken aan het bereiken en handhaven van een klantenserviceniveau voor elk product dat ze verkopen dat aan de volgende prestatiecriteria voldoet:

- Percentage defecte bestellingen: < 1%
- Percentage annulering vóór fulfillment: < 2,5%
- Percentage te late verzendingen: < 4%

Wat gebeurt er als de prestaties van mijn account niet aan de prestatiedoelen voldoen?

Als je deze doelen niet haalt, kan dit resulteren in het opheffen of beperken van je verkoopprivileges. Lees hoe je [in beroep kunt gaan tegen de opheffing van verkoopprivileges](#).

Hoe kan ik deze informatie gebruiken om mijn bedrijf te verbeteren?

We hopen dat je zowel recente als historische informatie kunt gebruiken om het aantal geannuleerde en defecte bestellingen tot een minimum te beperken en tegelijkertijd je percentages tijdige verzending te maximaliseren. Samen zullen deze zaken het aantal positieve

klantervaringen vergroten, wat tot uiting komt in betere feedback en tevredener klanten. Beide bevorderen een hogere omzet.

Wat is de Accountstatus?

Je verkoopaccount kan een van de volgende statuses hebben:

- **Actief:** Je verkoopaccount kan verkopen op Amazon en tegoeden (betalingen) kunnen volgens het normale schema worden uitbetaald.
- **Wordt gecontroleerd:** Je verkoopaccount kan verkopen op Amazon, maar wordt momenteel gecontroleerd door Amazon en tegoeden worden tijdelijk ingehouden totdat de controle is voltooid.
- **Opgeschort:** Je verkoopaccount kan niet verkopen op Amazon en tegoeden worden tijdelijk ingehouden.

Je kunt je accountstatus zien op de pagina [Prestatiemeldingen](#).

Waarom worden mijn prestatiestatistieken weergegeven per fulfillment-kanaal?

Verkopers die hun eigen bestellingen verzenden en ook gebruikmaken van FBA moeten de kwaliteit van de fulfillment-ervaring die zij kopers bieden in beide gevallen begrijpen. Een verkoper kan bijvoorbeeld een algeheel percentage te late verzendingen hebben dat voldoet aan de prestatiedoelen van Amazon, maar niet aan het prestatiedoel voor vertraagde verzendingen voor bestellingen die ze zelf verzenden. Het bekijken van prestatiestatistieken per fulfillment-kanaal kan verkopers helpen een probleem sneller te identificeren en te corrigeren.

Hoe moet ik de statistieken op basis van productlijn gebruiken?

Van tijd tot tijd bieden verkopers voor sommige typen items een betere koperservaring dan voor andere. Een verkoper heeft bijvoorbeeld bewezen prestaties bij het verkopen van Kantoorartikelen, maar heeft problemen bij het uitbreiden naar een nieuwe productlijn zoals Consumentenelektronica. Het scheiden van defecte bestellingen en annuleringspercentages per producttype kan je helpen een probleem sneller te identificeren en te corrigeren.

Waarom komen de cijfers in het overzicht niet overeen met gegevens in mijn account?

Er zijn nu meerdere weergaven van de verkoperprestaties. De op deze pagina gerapporteerde statistieken zijn gerelateerd aan bestellingen en richten zich voornamelijk op de klantervaring. Statistieken die elders in het account worden gerapporteerd, zijn niet bestellinggerelateerd en zijn gekoppeld aan financiële gegevens.

Waarom komt het percentage negatieve feedback niet overeen met wat voor kopers op de website wordt weergegeven?

Het percentage negatieve feedback dat op de pagina Prestatiestatistieken wordt gepubliceerd, is bestellinggerelateerd en is een van de drie onderdelen van de ODR-statistiek (Percentage defecte

bestellingen). In een bestellinggerelateerde weergave wordt het percentage negatieve feedback berekend als het percentage bestellingen met een negatieve feedbackscore in een bepaalde periode, ongeacht wanneer de feedback is ontvangen. Dit verschilt van de feedbackbeoordelingen die aan kopers worden weergegeven, doordat de percentages kopersfeedback worden berekend op basis van het moment waarop de feedback werd ontvangen in plaats van het moment waarop de bestelling werd geplaatst.

Waarom komt het percentage terugbetalingen niet overeen met wat elders in mijn account wordt weergegeven?

Het percentage terugbetalingen dat op de pagina's Prestatiestatistieken wordt gepubliceerd, is bestellinggerelateerd. In een bestellinggerelateerde weergave wordt het percentage terugbetalingen berekend als het percentage bestellingen in een bepaalde periode met een terugbetaling, ongeacht wanneer de terugbetaling is gedaan. Dit verschilt van percentages terugbetalingen die worden berekend op basis van het tijdstip waarop de terugbetaling werd gedaan in plaats van het tijdstip waarop de bestelling werd geplaatst.

Wat is een bestellinggerelateerde statistiek?

Wanneer een cijfer bestellinggerelateerd is, bekijken we de resultaten over een specifieke bestelperiode. Dit verschilt bijvoorbeeld van positieve feedbackbeoordelingen die momenteel aan kopers worden weergegeven. Feedback van kopers wordt berekend op basis van wanneer de informatie is ontvangen in plaats van wanneer de bestelling is geplaatst. Een bestellinggerelateerde weergave zou het aantal positieve feedbackbeoordelingen weergeven dat is ontvangen op bestellingen die in een bepaalde periode zijn geplaatst, ongeacht wanneer de feedback is ontvangen.

Gaan jullie het percentage defecte bestellingen op Amazon publiceren voor kopers?

We hebben geen plannen om het ODR in de nabije toekomst voor kopers te publiceren.

Je accountstatus controleren

- [Percentage defecte bestellingen](#)
- [Annuleringspercentage](#)
- [Percentage te late verzendingen](#)
- [Tijdige bezorging](#)
- [Percentage geldige trackingnummers \(Valid Tracking Rate, VTR\)](#)
- [Ontevredenheidspercentage retourzendingen](#)
- [Je prestaties verbeteren](#)
- [Een actieplan maken om verkoopprivileges te herstellen](#)

