

Entendendo sua Métricas

Estabelecer métricas é a forma como a Amazon mede o desempenho do vendedor em sua plataforma.

Existem métricas para monitorar diversos parâmetros, que a Amazon considera importante para medir a qualidade do serviço que o vendedor está entregando aos seus clientes.

As principais métricas são:

1) Shipping Performance (Performance de Envio de Produto)

- a) **Late Shipment (Envio Tardio):** O vendedor deve indicar o handling time (tempo de entrega) de cada produto. Isto significa o tempo que você vai levar para enviar o produto, contando a partir da data da compra. Caso você não envie o produto no período prometido, esse ordem irá ser "marcada" como envio tardio. Se você tiver mais de 4% de ordens enviadas tarde, a Amazon poderá suspender sua conta.
- b) **Pre-fulfillment Cancellation Rate (Cancelamento de Ordem Antes do Envio):** Só existe uma forma de você cancelar uma ordem sem que esse cancelamento impacte nas suas métricas. É quando o seu cliente pede o cancelamento do produto. Caso você tenha problema em fazer a compra do pedido, a melhor estratégia é pedir ao seu cliente para poder cancelar a ordem. Você poderá usar nossos modelos que usamos com bastante sucesso nesse caso. Se você tiver mais de 2,5% de ordens canceladas, a Amazon poderá suspender sua conta.
- c) **Valid Tracking Rate (Taxa de Código de Rastreamento Válido):** Para você confirmar uma ordem é mandatório que você coloque as informações de envio, entre eles o código de rastreamento. O Sistema da Amazon monitora esse rastreamento para acompanhar seu envio. Caso você coloque um número errado, com espaços ou inexistente, essa ordem será "marcada" como rastreamento inválido. Se você tiver menos de 95% de ordens com o rastreamento válido, a Amazon poderá suspender sua conta.

2) Product Policy Compliance (Política de Compliance do Produto)

Existem 8 itens que a Amazon monitora para se certificar que você não venda produtos falsificados, danificados, proibidos, inseguros, entre outros. A pior destas é o IP Complaints, que é a reclamação que um fabricante faz quando você não tem autorização formal de vender o produto deles. Por você não ter uma autorização formal, o fabricante ou a empresa que controla a venda dessa certa marca na Amazon, pode fazer uma reclamação de Intellectual Property Complaint (Reclamação por Violação de Propriedade Intelectual). Essas reclamações podem vir em 3 tipos: Trademark (Marca Registrada), Copyright (Direitos Autorais) e Patent (Patente).

Esses 3 tipos de violação são as que afetam sua conta de vendedor de forma mais severa. As melhores práticas para tentar evitar que isso acontece com a sua loja, é seguindo a "Do NOT List" (lista com marcas para não listar), e também não listando produtos aonde a Amazon é o único vendedor, ou produtos no qual o nome do único vendedor é o mesmo nome da marca do produto. (Por exemplo, o nome da marca do produto é "BIC" e o nome do único vendedor daquela lista também é "BIC"). Também pode acontecer aonde os únicos vendedores de um produto que parece muito bom para vender somente são a Amazon e o dono da marca. No final das contas, se o produto parece MUITO bom, e o produto somente tem 2 vendedores, prossiga com cautela.

3) Order Defect Rate - ODR (Taxa de Problemas nas Ordens)

a) **Negative Feedback (Comentário Negativo):** É muito importante você ter sempre a satisfação do seu cliente como meta da sua loja. As vezes os clientes deixam comentários positivos, isso é muito bom e tem que estimulado (existem formas de fazer isso, com softwares de envio de mensagens), mas as vezes deixam comentários negativos, dando 1 ou 2 estrelas. Cada comentário negativo impacta nas suas métricas.

b) **A-to-Z Guarantee Claims (Reclamações de A-a-Z):** Quando seu cliente não fica contente com algo em sua ordem, ele pode abrir uma A-to-Z contra sua loja. Alguns motivos que podem gerar A-to-Z: atraso na entrega, envio de produto errado, não responder as mensagens.

c) **Chargeback Claims (Cancelamento de cobrança):** Nesse caso, o seu cliente não recebe o produto ou se sente lesado de alguma forma com a compra, ele pede ao cartão de crédito dele que cancele o pagamento da ordem.

Cuide sempre muito bem das suas métricas para que você possa estar sempre competindo pelo Buy Box e não haver risco de suspensão da sua conta.

Bons estudos e boas vendas

