



셀러 주문 처리 (FBM/MFN) 가이드 북 제 2 장

아마존에 매장을 오픈하면 셀러는 아마존 국경 간 주문 처리 서비스를 통해 창고 수송, 아마존 주문 처리 (FBA) 를 통해 창고 보관, 현지 주문 처리 및 애프터 지원을 완료할 수 있습니다. 효율적이고 편리한 아마존 국경 간 주문 처리 서비스와 FBA 는 양질의 서비스를 제공하지만 특정 상품이나 업무 요구로 인해 FBA 상품 정책이 충족되지 않거나 FBA 에 해당 배송 솔루션이 없는 경우 아마존은 셀러 가 자체 주문 처리를 (FBM/MFN) 선택하는 것을 추천합니다. 즉 타사 물류 배송업체를 통한 주문 처리입니다.

아마존 국경 간 주문 처리 서비스 는 FBA 와 달리 FBM/MFN 은 셀러 가 직접 처리합니다. 다음은 FBM/MFN 및 아마존의 자체 주문 처리를 위해 제공하는 "구매 배송" 서비스 (Buy Shipping)에 대해 소개하겠습니다!

2. FBM/MFN 셀러 퍼포먼스 메트릭

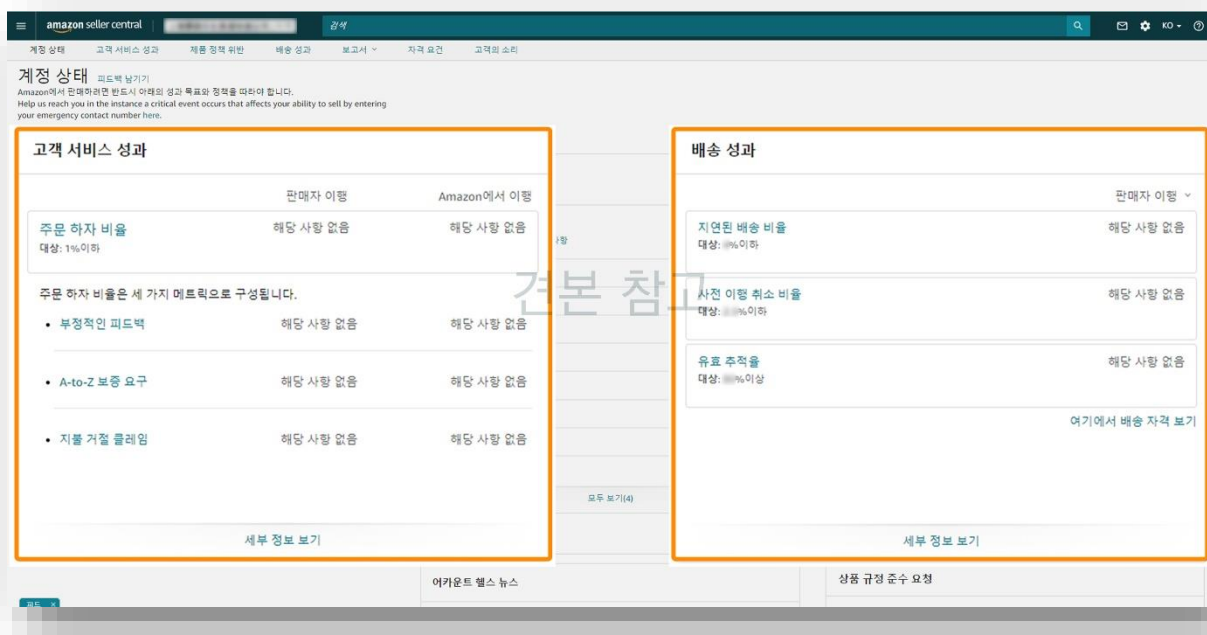
퍼포먼스 메트릭은 아마존이 셀러의 계정이 잘 운영되고 있는지 평가하는 기준으로 사용됩니다. 아마존의 각 마켓플레이스는 각 지표에 대해 각각 구체적인 기준치를 제시하고 있으며, 셀러의 계정 성과가 기준치에 미달하면 계정이 제한되는 등의 상황이 발생할 수 있습니다.

2.1 FBM/MFN 퍼포먼스 메트릭 소개	3
2.2 주문 결함률.....	3
2.3 유효 추적률.....	7
2.4 취소 비율.....	27
2.5 배송 지연율.....	29
2.6 정확한 납품률.....	30
2.7 판매 자격 회복을 위한 대처 계획 생성	31

본 학습 자료는 총 4장의 내용으로 나뉩니다. 다른 장을 학습하려면 [관련 내용 보기 페이지](#)의 탐색 가이드를 참고하여 학습하려는 내용을 찾아보십시오.

2.1 FBM/MFN 퍼포먼스 메트릭 소개

퍼포먼스 메트릭은 셀러의 판매 및 운영 능력을 향상시키고 고객에게 보다 우수한 구매 경험을 제공하기 위한 것입니다. FBM/MFN 셀러의 퍼포먼스에 영향을 주는 6가지 주요 지표로는 주문 결함률, 취소 비율, 배송 지연율, 유료 추적을, 정시 인도율, 반품 불만족 비율이 있습니다. 셀러 플랫폼에서 퍼포먼스를 확인하여 용도에 맞게 개선할 수 있습니다. 또는 [여기를 클릭하셔서](#), 자세한 내용을 보실 수 있습니다.



다음 장에서는 6가지 퍼포먼스 매트릭과 해당되는 기준치를 상세하게 설명합니다.

2.2 주문 결함률

주문 결함률(ODR, 정식 명칭 Order Defect Rate)은 구매자에게 좋은 경험을 제공했음을 측정하는 핵심 지표입니다. 이 지표는 주어진 60일 이내에 한 가지 또는 여러 가지 결함이 있는 주문의 총 퍼센트수를 포함합니다. ODR에는 부정적인 피드백 비율, 아마존 쇼핑물 거래 보장 청구 비율, 신용카드 부도율의 세 가지 유형을 포함합니다.

ODR 계산공식 :

$$\text{ODR} = \frac{\text{주어진 60일 이내에 한 가지 또는 여러 가지 결함이 있는 주문}}{\text{주어진 60일 이내 주문 총량}} \times 100\%$$



1%

주문 결함률(ODR)이 1% 미만이어야 아마존에서 상품을 판매할 수 있습니다. 1% 이상의 ODR은 계정이 정지 될수 있습니다.

셀러 센트럴을 등록하시고 "퍼포먼스 > 어카운트 헬스 > 고객 서비스 퍼포먼스 > 주문 결함률"을 통해 ODR 보고서를 확인하고 다운로드할 수 있습니다.

2.2.1 부정적인 피드백 비율

부정적인 피드백 비율(백분율로 표시)은 해당 기간 내에 부정적 피드백을 받은 주문 건수를 해당 기간 내의 총 주문 건수로 나눈 값입니다.

부정적인 피드백 비율 계산공식 :

$$\text{부정적 피드백 비율} = \frac{\text{해당 기간 내에 부정적 피드백을 받은 주문 건수}}{\text{해당 기간 내의 총 주문 건수}} \times 100\%$$

이 지표는 주문과 관련되기 때문에 부정적인 피드백 비율을 계산할 때는 주문 날짜를 기준으로 합니다. 별점 한 개와 별점 두 개의 평점은 부정적인 피드백으로 간주됩니다. 귀하가 구매자의 부정적인 피드백을 받았다면 그 이유를 파악하고 "피드백 관리자" 또는 "구매자 셀러 메시지 서비스" "템플릿"을 통해 구매자에게 연락해 협의하여 해결하는 것을 권장합니다.



주의:

구매자가 부정적인 피드백을 취소한다면 해당 주문은 ODR의 계산에 포함되지 않습니다. 그러나 지표는 구매자가 부정적인 피드백을 제거한 후 48시간 이후에 반영될 수 있습니다.

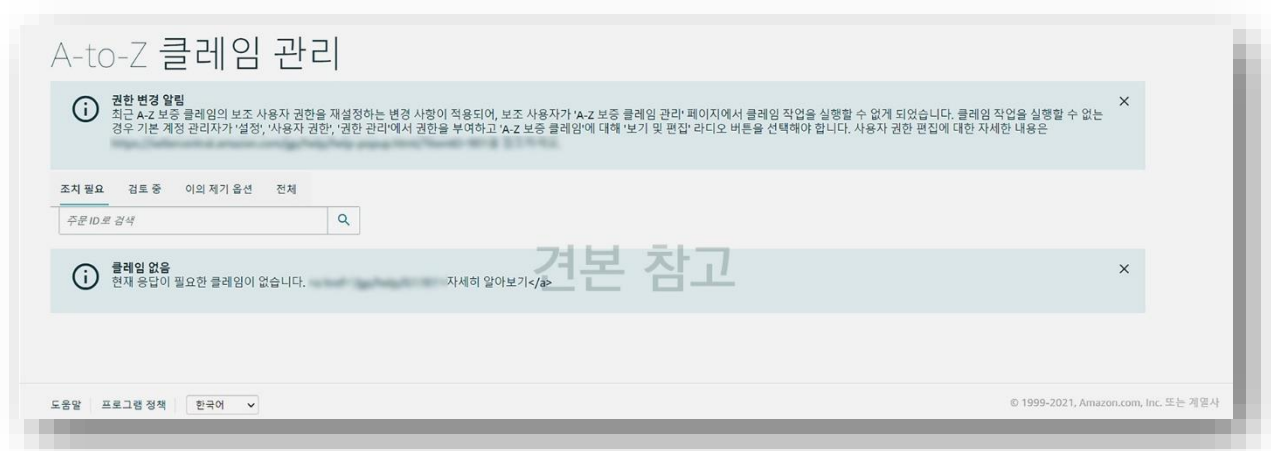
2.2.2 아마존 쇼핑물 거래 보장 청구 비율

아마존 쇼핑물 거래 보장 청구 비율(백분율로 표시)은 60일 이내에 관련 클레임을 받은 주문 건수를 해당 기간 내의 총 주문 건수로 나눈 값입니다.

아마존 쇼핑물 거래 보장 청구 비율 계산공식:

$$\text{아마존물 거래보장 청구율} = \frac{\text{69일 이내에 관련 클레임을 받은 주문 건수}}{\text{해당 기간 내의 총 주문 건수}} \times 100\%$$

귀하는 아마존 쇼핑물 거래 보장 청구 페이지를 통해 클레임을 관리하고 해당 조치를 취할 수 있습니다.



모든 유형의 클레임이 모두 주문 결함률에 영향을 미치는 것은 아니며, 다음 표에 따라 구분할 수 있습니다:

주문 결함률에 영향을 미치는 클레임 유형	주문 결함률에 영향을 미치지 않는 클레임 유형
승인되어 귀하의 계정에서 차감된 클레임	승인되어 아마존에 의해 비용이 지불된 클레임
클레임이 제출된 후 귀하가 환불을 제공한 클레임	거부된 구매자 클레임
귀하나 아마존의 주문 취소로 인한 클레임	구매자가 취소한 클레임
처리 결정 대기 중인 클레임	/

주의 : 귀하가 클레임 결정에 대해 제기한 이의가 타당하면, 아마존은 귀하의 주문 결함률에서 해당 클레임을 제거합니다.

2.2.3 신용 카드 부도율

신용 카드 부도율(백분율로 표시)은 접수된 신용 카드 부도 주문 건수를 해당 기간 내의 총 주문 건수로 나눈 값입니다.

신용 카드 부도율 계산공식:

$$\text{신용카드부도율} = \frac{\text{접수된 신용 카드 부도 주문 건수}}{\text{해당 기간 내의 총 주문 건수}} \times 100\%$$

이 지표는 주문과 관련되기 때문에 신용 카드 부도율을 계산할 때는 주문 날짜를 기준으로 합니다. 신용 카드 부도는 단지 클레임 처리와 결정이 신용 카드 발행기관에 의해 완료된다는 점을 제외하고는 아마존 쇼핑물 거래 보장 청구와 비슷하며, 일반적으로 다음의 상황으로 인해 발생합니다:

- 구매자가 상품을 받지 못했다고 주장하는 경우;
- 구매자가 상품을 반품했지만 환불을 받지 못한 경우;
- 구매자가 손상되었거나 결함이 있는 상품을 받은 경우.

구매자가 신용 카드로 결제한 구매 거래에 이의를 제기하는 경우, 아마존은 해당 상황을 신용 카드 부도 요청으로 간주 합니다. 일반적으로 신용 카드 부도는 다음의 두 가지 유형으로 구분됩니다:

01 사기성 신용 카드 부도

구매자가 상품을 구매한 적이 없다고 주장하는 경우 이러한 클레임은 보통 훔친 신용 카드를 사용하는 사기성 구매자와 관련이 있으며, 이러한 경우는 ODR에 포함되지 않습니다.

02 서비스 신용 카드 부도

구매자가 상품 구매를 확인했지만 신용 카드 발급기관에게 문제가 발생했다고 신고한 경우

2.3 유효 추적률

셀러는 아마존 각 마켓 플레이스의 규정에 따라 즉시 자체 주문 처리의 유효 추적 정보를 제공해야 합니다. 아마존은 **주어진 지난 30일(예상 배송 날짜) 회전 주기**를 기준으로 자체 주문 처리하는 각 상품 카테고리에 기반하여 셀러의 모든 카테고리의 유효 추적률을 측정합니다. 어떤 상품 카테고리의 유효 추적률이 **95%**미만이면 그 카테고리에서 귀하가 자체 주문 처리하는 모든 상품의 판매 자격이 제한될 수 있습니다.

2.3.1 유효 추적률의 새로운 규정 설명-계산공식

유효 추적률을 계산할 때 아마존은 먼저 배송 시에 유효 추적 번호의 패키지 수량을 계산한 후 30일 이내에 배송되어 확인된 패키지 수량으로 나누며, VTR은 백분율로 표시합니다. 아마존은 약속된 배송 날짜를 사용해 해당 퍼포먼스 지표가 어떤 주문에 포함되어야 하는지 판단합니다.

유효 추적률 계산공식:

$$\text{VTR (100\%)} = \frac{\text{주어진 30일 이내, 유효 추적 번호의 패키지 수량}}{\text{주어진 30일, 총 패키지 수량}}$$



95%

귀하의 상품이 아마존 미국, 캐나다, 영국, 독일, 프랑스, 이태리, 스페인, 일본, 싱가포르, 호주, UAE, 사우디 아라비아 및 멕시코 마켓플레이스에서 판매될 때, 유효 추적률(VTR)이 95% 미만이면 아마존은 귀하가 해당 카테고리에서 FBA가 아닌 상품을 판매할 자격을 제한할 수 있습니다. 또한 우선 배송에 참여 및 배송을 보증할 수 있는 자격에도 영향을 줄 수 있습니다.

셀러 플랫폼에 로그인하여 "퍼포먼스 > 어카운트 헬스 > 배송 퍼포먼스 > 유효 추적률"을 통해 VTR을 확인할 수 있고, 보고서 다운로드를 통해 구체적 주문 상황을 알아볼 수 있습니다.

The screenshot shows the Amazon Seller Central interface. The top navigation bar includes 'amazon seller central', a search bar, and various menu items like '계정 상태', '고객 서비스 성과', '재고 정책 위반', '배송 성과', '보고서', '자격 요건', and '고객의 소리'. The main content area is titled '배송 성과' (Shipping Performance) and includes a sub-header '피드백 남기기' (Leave Feedback). Below this, there is a paragraph explaining the importance of shipping performance. The '유효 추적률' (Valid Tracking Rate) is displayed as 95%, with a note that it is the ratio of orders with valid tracking to the total number of orders. The '배송 성과' (Shipping Performance) section shows a '배송 성과' (Shipping Performance) button highlighted. The page also includes a '배송 성과' (Shipping Performance) section with a '배송 성과' (Shipping Performance) button highlighted.

패키지에 입력하신 배송사와 추적 번호가 정확한지 자세히 확인하십시오. 주문 약속 배송 날짜 전에 귀하는 "주문 관리" 페이지에서 추적 내용을 수정, 재입력 및 업데이트할 수 있고, 변경 사항은 72시간 이내에 귀하의 지표에 반영됩니다. 추적 번호가 있는 주문은 아마존 쇼핑물 거래 보장 청구(A to Z) 발생이 더 적고 구매자 피드백 평점이 더 좋습니다.

2.3.2 유효 추적물의 새로운 규정 설명-유효 시간

다음은 유효 추적물에 대한 각 마켓 플레이스의 유효 시간 및 배송 요구사항이며, 아마존은 주어진 지난 30일(예상 배송 날짜) 회전 주기를 기준으로 자체 주문 처리하는 각 상품 카테고리에 기반하여 셀러의 모든 카테고리의 유효 추적물을 측정합니다.

각 마켓 플레이스의 유효 시간:

- 미국, 캐나다, 영국, 독일, 프랑스, 이태리, 스페인 및 일본 마켓 플레이스 : 유효 시간은 **2021년 8월 9일**입니다;
- 싱가포르, 호주, UAE, 사우디 아라비아 : 유효 시간은 **2021년 9월 6일**입니다;
- 멕시코 마켓 플레이스 : 유효 시간은 **2021년 10월 16일**입니다.

아마존은 다음의 VTR 요구사항을 준수하도록 요구합니다:

- 모든 가치와 총 배송비가 5달러 미만인 * (각 마켓 플레이스의 구체적 주문 금액 상황 참조) 패키지는 반드시 추적 가능한 배송 방식을 사용해야 하며, 해당 배송 방식은 적어도 1회의 실제 스캔을 제공해야 합니다;
- 모든 가치와 총 배송비가 5달러 이상인* (각 마켓 플레이스의 구체적 주문 금액 상황 참조) 패키지는 반드시 전과정 추적 가능한 배송 방식을 사용해야 하고, 해당 배송 방식은 배송 스캔 또는 배송 시도를 포함하여 적어도 2회의 스캔을 제공해야 합니다.



주의:

위의 정책은 아마존 미국, 캐나다, 영국, 독일, 프랑스, 이태리, 스페인, 일본, 싱가포르, 호주, UAE, 사우디 아라비아 및 멕시코 마켓 플레이스에 적용됩니다.

2.3.3 유효 추적률의 새로운 규정 설명-처리 시간

2021년 새로운 자체 주문 처리 정책 요점

- 위의 배송 방식을 충족하지 않는 모든 주문은 VTR에 입력되지 못합니다;
- 아마존은 지난 30일 회전 주기를 기준으로 셀러가 자체 주문 처리하는 각 상품 카테고리의 VTR을 측정합니다;
- 임의의 상품 카테고리에서 VTR가 95% 미만인 경우, 귀하는 해당 카테고리에서 자체 주문 처리 상품의 판매 자격이 제한될 수 있습니다;
- 셀러가 특정 상품 카테고리에서 VTR이 기준을 달성하지 못해 판매 자격이 제한되는 경우, VTR 기준 달성 상품 카테고리에서 셀러 주문 처리 상품 및 아마존 주문 처리(FBA) 상품의 판매 자격은 영향을 받지 않습니다.

주의 : 셀러는 주문 날짜가 7월 1일(포함) 이후이고 5달러 이상인 패키지는 반드시 최신 유효 추적률(VTR) 요구사항에 따라 전과정 추적 가능 배송 방식으로 변경해야 합니다;

유효 추적률이 과거(예상 배송 날짜) T-10 ~ T-40일의 주문을 평가하기 때문에, 8월 9일부터 유효 추적률 요구사항을 충족하려면 귀하는 주문 날짜(Order Date)가 7월 1일(포함) 이후인 패키지에 대해 새로운 유효 추적률에 따라 배송 방식을 변경해야 합니다;

간단히 말해서, 7월1일(포함) 이후에 생성된 주문에 대해 귀하는 새로운 유효 추적률 요구사항을 준수해야 합니다. 즉 5달러 이상의 패키지에 대해 전과정 추적 가능한 배송 방식을 사용해야 하고, 5달러 이하의 패키지는 세미 추적을 사용할 수 있습니다. 각 마켓플레이스의 자세한 처리 시간 정보는 아래 표를 통해 확인할 수 있습니다.

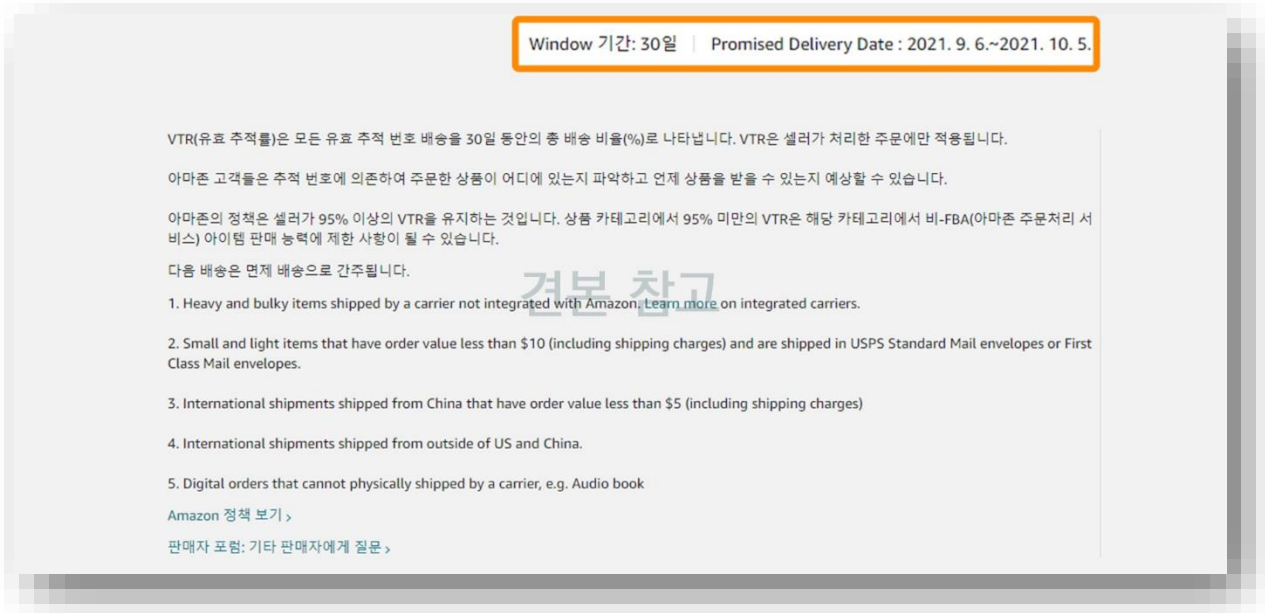


마켓 플레이스	유효 추적률 정책 유효 시간 업데이트	셀러가 해야 할 조작
미국, 캐나다, 영국, 독일, 프랑스, 이태리, 스페인 및 일본 마켓플레이스	2021년8월9일 , 즉8월 9일부터 셀러 백엔드는 새로운 유효 추적률 정책에 따라 주어진 지난 30일 동안 배송 예상되는 주문을 모니터링합니다.	주문 날짜가 7월1일(포함) 이후 : • 금액이 5달러*(각 마켓플레이스의 구체적 주문 금액 상황 참조) 이상인 패키지는 새로운 유효 추적률 요구사항에 따라 전과정 추적 가능한 배송 방식으로 변경해야 합니다.
싱가포르 UAE 및 사우디 아라비아 마켓플레이스	2021年9월6일 , 즉9월6일부터 셀러 백엔드는 새로운 유효 추적률 정책에 따라 주어진 지난 30일 동안배송 예상되는 주문을 모니터링합니다.	• 미만인5달러*(각 마켓플레이스의 구체적 주문 금액 상황 참조) 패키지는 추적 가능한 배송 방식을 사용해야 합니다.

2.3.4 유효 추적율의 새로운 규정 설명-처리 시간 확인 방식

아마존은 **7월**에 유효 추적률 퍼포먼스 표시 페이지를 업데이트하므로 다양한 제품 카테고리 하의 유효 추적률에 대한 최신 상태를 알아볼 수 있습니다.

유효 추적률 퍼포먼스 분야에서 유효 추적률 평가를 위한 시간 창을 찾을 수 있습니다 (예 : 아래 그림).



2.3.5 유효 추적율의 새로운 규정 설명- 중점 내용

셀러는 아마존 각 마켓 플레이스의 규정에 따라 즉시 자체 주문 처리의 유효 추적 정보를 제공해야 합니다. 최신 VTR 정책은 한국에서 배송되는 자체 주문 처리 셀러가 다음의 조건을 준수하도록 요구합니다. 그렇지 않으면 관련 상품 카테고리에서 자체 주문 처리 판매 자격이 일시 중단 또는 취소될 수 있습니다.

2021년8월9일부터 , 새로운 유효 추적률 정책은 아래의 사항을 요구합니다.

- 모든 셀러는 아마존과 배송 추적이 연계된 배송 서비스 제공업체를 이용해야 합니다.
- 모든 가치 및 총 배송비가 5달러 미만인* (각 마켓 플레이스의 구체적 주문 금액 상황 참조) 패키지는 반드시 추적 가능한 배송 방식을 사용해야 하며, 해당 배송 방식은 적어도 1회 이상의 실제 스캔을 제공해야 합니다.
- 모든 가치와 총 배송비가 5달러 이상인*(각 마켓 플레이스의 구체적 주문 금액 상황 참조) 패키지는 반드시 전과정 추적 가능한 배송 방식을 사용해야 하고, 해당 배송 방식은 배송 스캔 또는 배송 시도를 포함하여 적어도 2회의 스캔을 제공해야 합니다 자세한 VTR 요구사항은 [여기를 클릭하셔서](#)확인하세요.

금액 환산

5달러의 환산에 대해, 각 국가의 통화 단위가 다르기 때문에 각 마켓 플레이스에서 참조해야 할 구체적 금액도 약간 다릅니다.

마켓 플레이스	해당 금액
미국 마켓 플레이스	\$5 이상의 주문
캐나다 마켓 플레이스	C\$6 이상의 주문
영국 마켓 플레이스	£5 이상의 주문
독일, 프랑스, 이탈리 및 스페인 마켓 플레이스	€5 이상의 주문
일본 마켓 플레이스	¥1,000 이상(배송비 포함, 소비세 미포함)의 주문
싱가포르 마켓 플레이스	7싱가포르 달러 이상의 주문
호주 마켓 플레이스	7호주 달러 이상의 주문
UAE마켓 플레이스	20아랍에미리트 디르함 이상의 주문
사우디 아라비아 마켓 플레이스	20사우디 아라비아 리얄 이상의 주문
멕시코 마켓 플레이스	200멕시코 페소 이상의 주문



2.3.6 유효 추적물의 새로운 규정 설명 - 왜 추적 번호를 제공해야 합니까?

위의 유효 추적물에 관한 기본적 내용을 이해했으므로 이어서 유효 추적물의 중요성에 대해 설명하겠습니다. 유효 추적물을 제공하면 셀러에게 6가지 좋은점이 있습니다.



- ① 전환율을 향상시킬 수 있습니다.
- ② 구매자의 연락 횟수를 줄일 수 있습니다.
- ③ 셀러의 피드백 평가 등급을 높일 수 있습니다.
- ④ 아마존 쇼핑물 거래 보장 청구를 방지할 수 있습니다.
- ⑤ 주문 결함을 줄일 수 있습니다.
- ⑥ 물품 분실 비용을 줄일 수 있습니다.

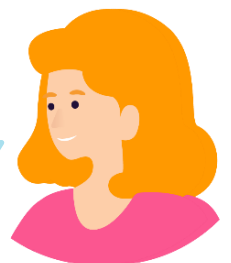
2.3.7 새로운 정책이 셀러 주문 처리에 미치는 영향

위의 배송 방식 요구사항을 충족하지 않는 모든 주문은 유효 추적물에 반영될 수 없으며, 아마존은 지난 30일 회전 주기를 바탕으로 귀하의 모든 자체 주문 처리에 속하는 각 상품 카테고리의 VTR를 측정합니다.



유효 추적물 요구사항을 충족하지 못하면 어떻게 됩니까?

카테고리 중 임의의 상품 VTR이 95% 미만인 경우 해당 카테고리에서 FBA(아마존 주문 처리)가 아닌 상품에 대한 귀하의 판매 자격이 제한될 수 있습니다.
이때 귀하는 아마존에 대처 계획을 제출하고 복구를 신청할 수 있습니다. 대처 계획이 승인되면 영향을 받은 카테고리의 자체 주문 처리 상품 판매 자격이 회복됩니다.



팁 :

- 셀러가 특정 상품 카테고리에서 유효 추적률이 기준을 달성하지 못해 판매가 제한되면, 유효 추적률의 기준을 달성한 카테고리에 속하는 자체 주문 처리 상품의 판매 자격에는 영향을 미치지 않고, 셀러의 아마존 주문 처리 (FBA) 상품 판매에도 영향이 없습니다.
- 판매 자격 회복을 위한 대처 계획 생성 방법 및 주의사항은 [여기를 클릭하셔서](#) 셀러 센트럴의 도움말 페이지를 참조해 자세하게 알아보세요.
- 셀러 플랫폼에서 "출하 확인" 절차를 거친 운송업체 드롭다운 메뉴를 보실 수 있으며, 싱가포르에서 출하한 물건은 해외 소비자에게 직접 배송할 수 있도록 지원하며, 이미 아마존과 배송 추적을 위한 배송업체도 접수한 상태입니다.

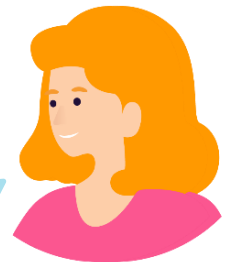


세미 추적 배송 방식(비등기 소포)은 유효 추적물에 반영될 수 있습니까?

셀러가 새로운 정책에 적응할 수 있도록 현재 모든 세미 추적 배송 방식은 유효한 것으로 간주됩니다. 그러나 **2021년 7월 1일 이후부터 생성되는 주문은 변경되어야 합니다.**

해당 배송 방식은 상품 가치와 총 배송비가 5달러 미만인 패키지이고 적어도 1회의 스캔 기록을 제공하는 경우, 해당 세미 추적 배송 방식의 추적 번호는 유효한 것으로 간주됩니다.

상품 가치와 총 배송비가 5달러 이상인 패키지이며 사용되는 배송 방식이 여러 번의 스캔 기록을 제공하고 그중의 하나가 반드시 배송 스캔 기록 또는 배송 시도 기록이라면, 그 추적 번호는 유효한 것으로 간주됩니다.



2.3.8 셀러는 무엇을 해야 합니까?

먼저 **구매 배송 상품**, 을 사용해 셀러 센트럴에서 원클릭으로 주문하고 시스템이 자동으로 배송업체 전표 번호를 업로드하면 간단하게 규정을 준수할 수 있습니다. 만약 구매 배송 이외의 오프라인 물류를 선택한 경우, 다음과 같이 해야 합니다.

- 아마존과 배송 추적이 연계된 배송업체를 사용해서 배송해야 합니다.
- 즉시 현재의 VTR 레벨 확인 -귀하의 해당되는 마켓 플레이스 계정 퍼포먼스 페이지에서 유효 추적물 보고서를 다운로드해 구체적 주문 문제를 확인하고, 물품 정보를 편집해 VTR을 회복할 수 있습니다.
- 배송 전에 귀하의 배송업체에게 어떤 물류 방식이 전과정 추적 가능한지 확인하고, 가치가 \$5 이상인 패키지를 배송할 때는 전과정 추적이 가능한 물류 방식을 사용하세요.
- 먼저ERP 를 사용해 주문을 백패스한 후, 해당 마켓 플레이스를 확인하고 배송업체 명칭 및 전표 번호 등의 백패스 정보가 정확한지 확인하세요.

2021년 5월 3일부터 아마존은 모든 셀러 주문 처리 패키지 추적에 대한 상세 내용을(배송업체 명칭 및 추적 번호 포함) 검증하고, 잘못된 추적 상세 내용에 대해서는 경고를 표시합니다. 귀하는 다음 단계를 통해 추적 번호 인증을 완료할 수 있습니다.

01

배송 확인 시에는 다음의 정보를 제공해야 합니다.

- 배송업체 명칭 ;
- 배송업체의 배송 서비스 ;
- 추적 번호



추적 번호 업로드 팁 - 1

주문 배송 완료 후 추적 번호를 업로드하면 VTR 지표에 입력되지 않습니다. 동시에 아마존이 지원하는 배송업체를 선택하세요. 그렇지 않으면 아마존이 추적 정보를 확인할 수 없고 VTR 지표에 입력할 수도 없습니다.

02

추적 번호 업로드의 중요성

- 구매자 연락 횟수를 줄이는 데 도움이 됩니다.
- 주문 결함을 줄일 수 있습니다.
- 아마존 A-to Z 보증 요구시 보호받을 수 있도록 도와줍니다.
- 셀러 피드백 평점을 높이는 데 도움이 됩니다.
- 화물 분실 비용을 줄이는 데 도움이 됩니다.

주의: 아마존의 각 마켓플레이스의 요구에 따라 주문에 대한 정확한 물류 추적 정보를 제공하십시오.

03

추적 번호 를 올바르게 추가하려면 어떻게 해야 하나요?

- **제 1 단계:** "셀러플랫폼 > 주문 > 주문 관리"에서 해당 주문을 찾고 "Responsibility"를 클릭;
- **제 2 단계:** "배송 상세내용 > 풀다운 메뉴 > 배송사 이름 선택, 풀다운 메뉴에 배송사가 없는 경우 "기타 > 배송사 이름 수동 입력"을 선택합니다.

주의 : "기타"를 선택하고 아마존이 지원하지 않는 배송업체 명칭을 수동으로 입력하면, 귀하의 주문은 VTR에 반영되지 않습니다.



추적 번호 업로드 팁- 2

- 추적 세부 정보를 대량 업로드할 때 배송사 이름이 풀다운 메뉴에 제공된 이름과 같은지 확인하십시오.
- VTR에 영향을 주지 않으려면 운송업체 및 추적 번호(Tracking ID)는 일치해야 합니다.
- 고객이 주문의 배송 진행 상황을 볼 수 있도록 즉시 자체 배송 주문에 대한 유효한 추적 정보를 제공해 주십시오.

• 현재 VTR 레벨 확인

- VTR 기준을 달성하지 못해 판매가 제한된 경우 아마존은 이메일로 경고를 발송하고 계정 퍼포먼스 알림에서도 확인할 수 있습니다.

지연된 배송 비율: 10% 해당 사항 없음
 해당 사항 없음
 사전 이행 취소 비율: 30% 해당 사항 없음
 해당 사항 없음
 유효 추적률: 100%
 적시 배송률: 100%

유효 추적률
 100%

비연계 배송
 Window 기간: 30일 | Promised Delivery Date: 2021. 9. 30~2021. 10. 29.

Category: 신발
 유효 추적률: 100% (33/33)

VTR(유효 추적률)은 모든 유효 추적 번호 배송을 30일 동안의 총 배송 비율(%)로 나타냅니다. VTR은 셀러가 처리한 주문에만 적용됩니다.

아마존 고객들은 추적 번호에 의존하여 주문한 상품이 어디에 있는지 파악하고 현재 상황을 알 수 있는지 예상할 수 있습니다.

아마존의 정책은 셀러가 95% 이상의 VTR을 유지하는 것입니다. 상품 카테고리에서 95% 미만의 VTR은 해당 카테고리에서 비-FBA(아마존 주문 처리 서비스) 아이템 판매 능력에 제한 사항이 될 수 있습니다.

다음 배송은 현재 배송으로 간주됩니다.

1. Heavy and bulky items shipped by a carrier not integrated with Amazon. Learn more on integrated carriers.
2. Small and light items that have order value less than \$10 (including shipping charges) and are shipped in USPS Standard Mail envelopes or First Class Mail envelopes.
3. International shipments shipped from China that have order value less than \$5 (including shipping charges)
4. International shipments shipped from outside of US and China.
5. Digital orders that cannot physically shipped by a carrier, e.g. Audio book

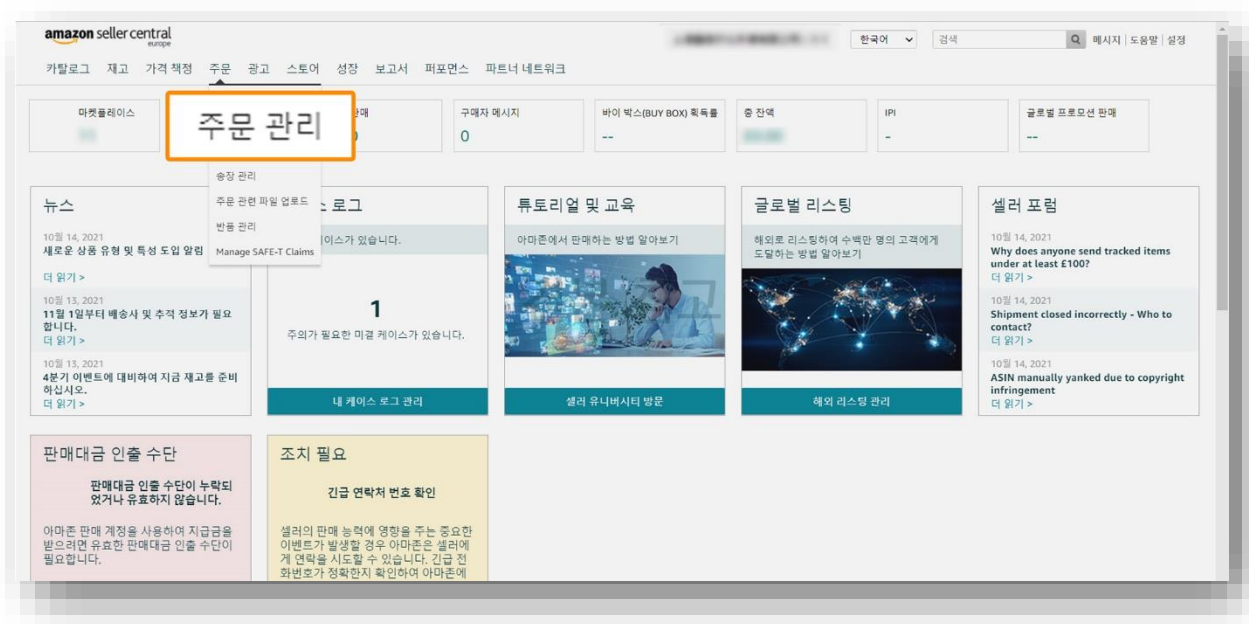
Amazon 정책 보기 >
 판매자 포함: 기타 판매자에게 질문 >

보고서 다운로드

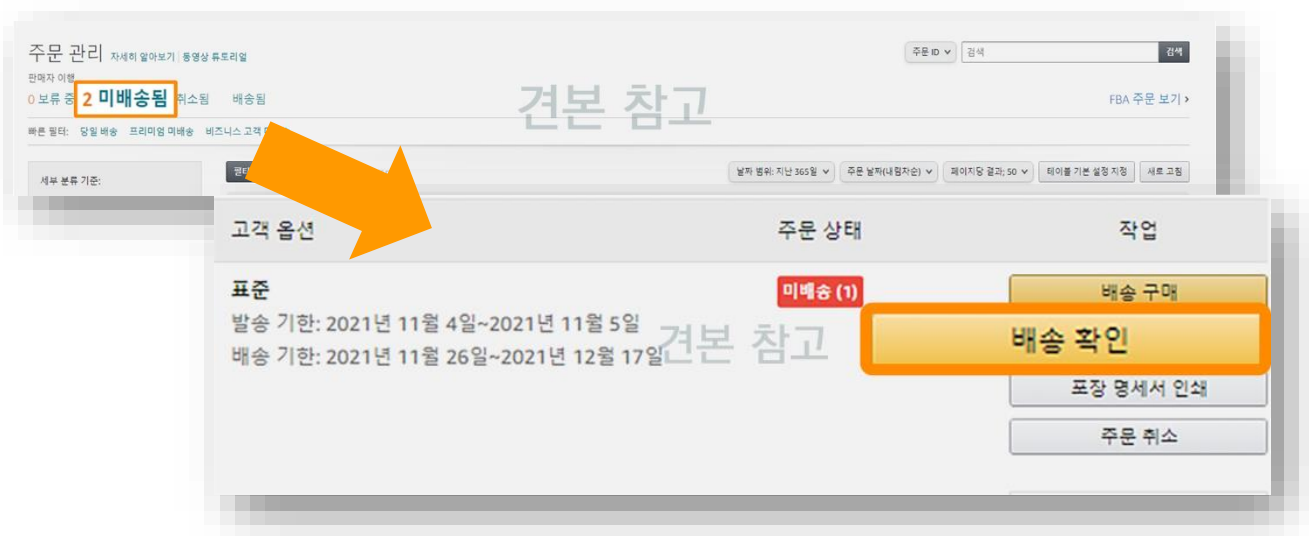
- 보고서를 다운로드 후, Dashboard는 VTR 이 요구하는 논리를 기준으로 업데이트됩니다.
 - 카테고리에 따라 VTR이 표시됩니다.
 - VTR이 95% 미만이면 해당 카테고리에서 FBA(아마존 주문 처리)가 아닌 상품의 판매 자격이 제한될 수 있습니다.

Order ID	Ship Option	Promised delivery date	Tracking ID	Actual delivery date	Carrier Name	Ship Method	Has delivered late	Has valid tracking	Has tracking ID	Product Category	Package value	Any physical scan from carrier	Delivery scan/attempt	Origin country
		2021/8/27			Canada Post			No	Yes	Bliss	43.53	Yes	No	CN
		2021/9/14			Canada Post			No	Yes	Kitchen	24.54	Yes	No	CN
		2021/9/17			UPS			No	Yes	Office Products	29.57	No	No	CN
		2021/9/20			Canada Post			No	Yes	Drugstore	32.52	Yes	No	CN
		2021/9/13			Canada Post			No	Yes	Bliss	43.53	Yes	No	CN
		2021/8/24			China Post			No	Yes	Bliss	45.53	Yes	No	CN

- 배송 전 귀하의 배송업체에게 어떤 물류 방식이 전체 추적 가능한지 확인하세요.
- 먼저 ERP를 사용해 주문을 백패스한 후, 해당 마켓 플레이스를 확인하고 배송업체 명칭 및 전표 번호 등의 백패스 정보가 정확한지 확인하세요.
 - 먼저 상품을 물류 배송업체에게 전달한 후 셀러 센트럴에서 "주문 관리"를 통해 주문 페이지를 확인해야 합니다.



- 주문 관리 페이지에서 “미배송 주문 > 배송 확인”을 클릭해서 배송(“Confirm Shipment”) 프로세스 완료를 확인하세요.



- 그 다음 드롭다운 메뉴에서 배송업체 명칭을 선택하고, 마지막으로 정확한 유효 추적 번호를 입력하세요. **주의** : 배송사가 드롭다운 메뉴에 없는 경우 “기타”를 선택하고 배송사 명칭을 입력할 수 있지만, “기타”를 선택한 주문은 VTR에 반영되지 않습니다.



2.3.9 일반적인 질문

구매자의 좋은 쇼핑 체험을 보장하기 위해서는 구매자가 언제든지 주문의 배송 진행 상황을 확인할 수 있도록 주문에 대한 효과적인 추적 정보를 제공하는 것이 중요합니다. 일반적으로 유효 추적률 미달은 부적절한 조작으로 인하여 발생하는 것입니다. 어떻게 피면해야 할까요? 유효 추적률이 줄어들지 않도록 아래와 같은 흔히 발생하는 문제에 대해 알아보니다!!



귀하가 95%의 유효 추적률(VTR) 목표를 달성했는지 어떻게 확인합니까?

Q1

이 페이지를 통해 보고서를 다운로드해서 유효 추적률을 획득하지 못한 주문 정보를 확인하세요.

견본 참고

- 1. Heavy and bulky items shipped by a carrier not integrated with Amazon. Learn more on integrated carriers.
- 2. Small and light items that have order value less than \$10 (including shipping charges) and are shipped in USPS Standard Mail envelopes or First Class Mail envelopes.
- 3. International shipments shipped from China that have order value less than \$5 (including shipping charges)
- 4. International shipments shipped from outside of US and China.
- 5. Digital orders that cannot physically shipped by a carrier, e.g. Audio book

Amazon 정책 보기 >
판매자 포함: 기타 판매자에게 질문 >

셀러는 아래 그림과 같이 주문 페이지에서 해당 주문 번호를 다시 검색해 수정해야 하며 (Edit 클릭), **주문 예상 배송 날짜 완료일 이내**에 수정해야 합니다.

Package 1

Action on parcel 1: **Edit consignment** | Ship slip

Ship date: Wed, 27 Oct 2021

Shipping Carrier: [Redacted]

Shipping service: [Redacted]

Package 1

ASIN: [Redacted]
SKU: [Redacted]
Order Item ID: [Redacted]
Qty: 1

Edit consignment

Dispatch Date: Wed, 27 Oct 2021

Dispatch from: Ship-From

Delivery Service: DHL Express

Tracking ID: [Redacted]

다음 셀러는 Carrier Name이 아마존 통합 표준 명칭이 아니기 때문에 셀러의 유료 추적률이 누락됩니다.

Order ID	Ship Date	Promised delivery date	Tracking ID	Actual delivery date	Carrier Name	Ship Method	Has delivered late	Has valid tracking	Has tracking ID
111-111-1111	2021/8/23	2021/8/23	1111111111111111	2021/8/23	ePacket	Standard		No	Yes
222-222-2222	2021/8/27	2021/8/27	2222222222222222	2021/8/27	ePacket	Standard		No	Yes
333-333-3333	2021/9/2	2021/9/2	3333333333333333	2021/9/2	ePacket	Standard		No	Yes



유효 추적률의 정확한 기입 방식은 무엇입니까?

Q2

셀러 센트럴을 통해 배송을 확인할 때 : 배송 날짜, 배송 주소, 배송업체, 배송 서비스/방식, 유효 추적 번호를 제공해야 합니다.드롭다운 메뉴에서 적합한 배송업체와 배송 서비스를 선택하고 정확한 Tracking ID를 입력하십시오.

Carrier:

method

Delivery Service:

Select an option

Other

Tracking ID:

Cancel

Re-confirm Shipment

"배송업체" 드롭다운 메뉴에서 "기타/other"를 선택할 때는 해당 주문은 유효 추적률(VTR)에 반영되지 않고 스토어의 퍼포먼스에 영향을 미치지 않습니다.

Carrier:

Other

Please select a carrier from the drop-down list or enter a valid Carrier Name.

Delivery Service:

Other

Please select a delivery service name from the drop-down list or enter a valid delivery service name.

Tracking ID:

Cancel

Re-confirm Shipment



구매 배송을 사용하면 왜 유효 추적률 향상에 도움이 됩니까?

Q3

“구매 배송”은 추적 정보를 자동 업로드 함으로써 귀하의 유효 추적률 (VTR) 을 보호합니다. 따라서 아마존의 VTR항목에서 “구매 배송”을 사용한 패키지는 유효 추적됩니다.

주의:

2021년 7월 1일 EU 전자상거래 부가가치세 규정(IOSS)이 발효되었기 때문에, 귀하가 “구매 배송” 서비스를 사용하면 아마존은 귀하의 배송업체에게 IOSS에 필요한 정보를 전송하며, 귀하는 추가적으로 조작할 필요가 없습니다. 귀하가 구매 배송 시에 제품 세부 정보, 배송 주소 및 패키지 정보 등이 포함된 정확한 정보를 제공하기만 하면 정확한 정보가 전달될 수 있습니다. 이 서비스로 인해 귀하의 배송 프로세스가 더욱 간단하고 안전해집니다.



어떤 배송업체가 아마존에 추적 정보를 제공해야 합니까?

Q4

먼저 상품을 물류 배송업체에게 전달한 후 귀하는 셀러 센트럴에서 “주문 관리 > 미배송 주문 > 배송 확인”을 클릭해야 합니다.

드롭다운 메뉴에서 배송업체 명칭을 선택하고, 배송 이 완료되었는지(“Confirm Shipment”) 확인하세요. 배송업체가 드롭다운 메뉴에 없는 경우 “기타”를 클릭하고 배송업체 명칭을 입력하세요. 그러나 “기타”를 선택한 주문은 VTR에 반영되지 않습니다. 마지막으로 귀하가 선택한 배송업체의 정확한 번호를 제공해야 합니다. 자세한 정보는 [여기를 클릭하십시오](#).



자신의 배송업체가 셀러 센트럴에 포함되어 있지 않으면 어떻게 하나요?

Q5

셀러 센트럴의 "배송 확인"을 사용할 때 만약 귀하가 사용하는 배송업체가 "배송업체" 드롭다운 메뉴에 나타나지 않을 경우 (즉 배송업체가 아마존에 연계되지 않은 경우), "기타 (Others)"를 선택하고 텍스트란에 귀하의 배송업체를 기입하세요.

하지만 귀하가 사용하는 업체가 아마존의 배송업체에 연계되지 않았기 때문에, 아마존이 추적 정보를 확인할 수 없으므로 **유효 추적률 지표에 반영할 수 없습니다**. 귀하는 귀하의 계정 중 모든 카테고리의 유효 추적률은 95% 이상으로 보장해야 합니다.

주의 : 귀하가 "배송업체" 드롭다운 메뉴에서 "기타 (Other)"를 선택하면, 해당 주문은 유효 추적률 (VTR)에 반영되지 않으므로 스토어의 퍼포먼스에 영향을 미칩니다.



로컬 서비스 USPS/Fedex/UPS를 사용한 경우 정책에 부합되니까?

Q6

귀하가 완전히 해외 창고를 사용하고 현지에서 배송되어 로컬 연계 배송업체를 사용하는 경우에는 정책에 부합됩니다.



이미 배송된 주문에 대해 라벨 변경 처리를 했는데,
어떻게 해야 하나요?

Q7

배송 확인된 패키지를 위한 유효 추적 정보를 제공해야 합니다. 귀하의 주문 정보가 변경된 경우, 예를 들어 배송업체와 특급 운송장 번호를 업데이트해야 하는 경우, 셀러는 주문 페이지에서 해당 주문 번호를 다시 검색해서 수정해야 하며(Edit 클릭), 주문 예상 배송 날짜 완료일 이내에는 수정할 수 있습니다.

Package 1

Action on parcel 1

Edit consignment

Ship date: Wed, 27 Oct 2021

Shipping Carrier:

Shipping service:

Package 1

ASIN :

SKU :

Order Item ID :

Qty: 1

Edit consignment

Dispatch Date: Wed, 27 Oct 2021

Dispatch from: Ship-From

Delivery Service: DHL Express

Tracking ID:

☐ Use this as my default delivery method



Q8

ERP을 사용해 배송할 때는 어떤 점에 주의해야 하나요?

대량 업로드 데이터, API 또는 ERP 서비스 제공업체를 통해 배송을 확인할 때는 각 주문에 carrier - code를 제공해야 합니다 (API 사용시 Carrier Code 제공) ;

- 아마존에 연계된 배송업체 사용 : 배송업체 코드를 제공해야 합니다 (즉 carrier - code 필드) ;
- 아마존에 연계되지 않은 배송업체 사용 (즉 배송업체가 셀러 센트럴의 배송 확인 페이지 드롭다운 메뉴에 없는 경우) :
 - 배송업체 코드를 "기타"로 설정하세요;
 - 배송사 이름 필드(API 사용 시에는 CarrierCode 필드) 에 배송사 이름을 입력하세요.

carrier-code (CarrierCode field in API)	주문을 배송한 배송사의 아마존 코드로, 드롭다운 메뉴에서 선택됩니다. 주: 배송사 코드는 필수입니다. 목록에 없는 배송사를 이용하려면 기타를 선택한 후 배송사 이름 필드에 배송사 이름을 입력합니다.	예, 2021년 4월 19일부터	셀러 센트럴 확인 페이지의 배송사 드롭다운에서 배송사 코드를 사용할 수 있습니다. 배송사가 목록에 없는 경우 기타를 선택합니다.	기타
--	---	-------------------	---	----

본문 참고

2.4 취소율

취소율(CR, 전체 명칭 Cancel Rate)은 주어진 7일 동안 셀러가 취소한 모든 주문의 총 수를 백분율로 나타낸 것입니다. 이 지표는 셀러가 취소한 주문을 모두 포함하는 지표로, 고객이 아마존 계정에 있는 주문 취소 기능을 통해 취소를 요청하는 주문 및 고객이 아마존에서 직접 취소한 미발송 주문은 포함되지 않습니다.

CR 계산공식 :

$$CR = \frac{\text{7일 동안 셀러가 취소한 모든 주문의 총 수}}{\text{7일 동안 주문 총량}} \times 100\%$$



2.5%

취소율(CR)이 2.5%보다 낮아야 아마존에서 물건을 판매할 수 있습니다. 2.5% 이상의 CR은 계정이 정지 될수 있습니다.

셀러 플랫폼에 로그인하고 "퍼포먼스 > 어카운트 헬스 > 배송 퍼포먼스 > 배송 전 취소율"에서 CR을 확인할 수 있습니다.

배송 성과 피드백 남기기

Amazon 정책은 구매자에게 안전하고 판매자에게 공정한 시장을 고수합니다. 이 정책을 위반하면 콘텐츠가 삭제되거나 계정이 비활성화될 수 있습니다.

당사는 귀하의 판매 계정이 중단될 수 있는 정책 위반 및 결함을 쉽게 해결하기 위해 계정 상태 경향을 개선하고 있습니다. 당사는 지속적으로 Seller Central이나 실적 알림 받은 관리자에서, 현재는 이메일을 통해 새로운 유형의 문제를 추가하고 있습니다. 이 페이지의 결함 및 정책 위반은 귀하의 판매 계정이 중단되지 않도록 신속하게 처리되어야 합니다.

지연된 배송 비율

10일 해당 사항 없음

30일 해당 사항 없음

사전 이행 취소 비율

대상: 2.5%이하

해당 사항 없음

셀러가 취소한 주문: 0

사전 이행 취소 비율

해당 사항 없음

해당 사항 없음

견본 참고

CR(취소 비율)은 셀러가 취소한 모든 주문을 7일 동안의 총 주문 비율(%)로 나타냅니다. CR은 셀러가 처리한 주문에만 적용됩니다.

이 메트릭은 고객이 아마존 계정의 주문 취소 옵션을 사용하여 요청한 취소를 제외하고 셀러가 개시한 모든 주문 취소를 포함합니다. 고객이 아마존에서 직접 취소한 보류 주문은 포함되지 않습니다.

아마존의 정책은 셀러가 아마존에서 판매하기 위해 2.5% 미만의 CR을 유지하는 것입니다. CR이 2.5%를 초과하면 계정이 비활성화될 수 있습니다.

Amazon 정책 보기 >

판매자 포럼: 기타 판매자에게 질문 >

01 주문을 취소하는 원인?

게시된 상품은 재고가 있고 배송이 가능하도록 하는 것이 중요합니다. 배송 전 주문을 취소하는 이유는 대개 상품 품질 때문이다. 당연히 정상적인 비즈니스에서는 일정한 비율의 품질 현상은 피할 수 없지만, 아마존은 귀하가 최대한 이러한 문제를 줄일 수 있기를 바랍니다. 높은 주문 취소율은 귀하의 판매에 영향을 미칠 수 있고 귀하의 수익에도 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

02 환불과 주문 취소의 차이점은 무엇입니까?

출하 전 상품을 배송하지 않기로 결정하면 주문 취소로 간주됩니다. 주문 확인 후 반품을 수락하거나 상품을 배송하지 않기로 결정하면 환불로 간주됩니다.



팁

아마존에서는 7일(영업일 기준) 이내에 배송이 시작되지 않은 모든 MFN 주문은 자동적으로 취소 됩니다. 7일(영업일 기준) 이내에 배송이 시작되지 않았다는 것은 셀러 가 'Sold, ship now'라는 제목의 알림 메일을 받았을 때, 메일의 'ship by' 날짜 이후 7일(영업일 기준) 이내에 배송이 시작되지 않으면 아마존은 해당 주문에 대해 자동 취소를 실시합니다. 셀러 가 "ship by" 날짜 이후 7일 영업일 이내에 배송을 시작할 수 없어 자동 취소된 모든 주문은 셀러 취소율(CR)의 결함으로 간주됩니다. 이 CR의 결함이 교체될 때까지 지연율(Late Ship Rate)의 결함으로 간주됩니다.

2.5 배송 지연율

배송 지연율(LSR, 정식 명칭 Late Shipment Rate)은 예상 배송 날짜 이후 10일 또는 30일 예상 배송기간 이후 발송을 확인한 주문 수의 백분율을 말합니다. 아마존은 셀러에게 10일 또는 30일 이내에 발송을 완료할 것을 요구합니다. 이것은 고객이 주문을 하면 10일 또는 30일 이내에 주문 발송을 확인해야 한다는 것을 의미합니다. 만약 규정된 시간을 초과하여 주문 발송을 확인하면, 늦게 발송한 것으로 간주됩니다.

LSR 계산공식 :

$$\text{LSR} = \frac{\text{10일 또는 30일, 예상 배송기간 이후 발송을 확인한 주문 수}}{\text{10일 또는 30일, 주문 총량}} \times 100\%$$

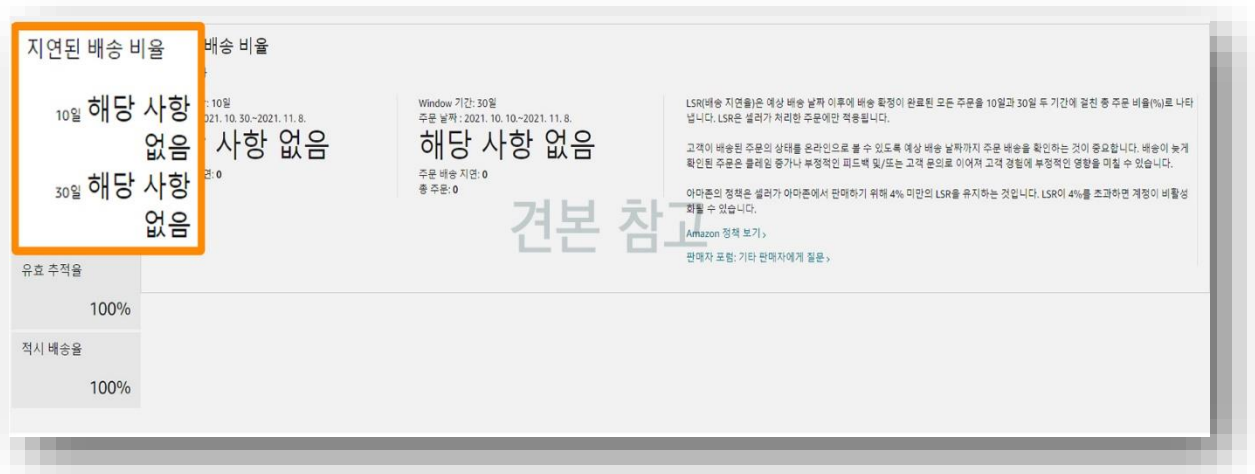
주의 : 예상 배송 날짜는 국가의 법정 공휴일에 따라 조정됩니다.



4%

아마존에서 상품을 판매하려면 배송 지연율(LSR)은 4퍼센트 미만이어야 합니다. 4% 이상의 LSR은 계정이 정지 될수 있습니다..

셀러 플랫폼에 로그인하여 "퍼포먼스 > 어카운트 헬스 > 배송 퍼포먼스 > 배송 지연율"을 통해 LSR을 확인할 수 있습니다.



지연된 배송 비율

기간	해당 사항 없음	사항 없음
10일	해당 사항 없음	사항 없음
30일	해당 사항 없음	사항 없음

배송 비율

기간	해당 사항 없음
10일	해당 사항 없음
30일	해당 사항 없음

Window 기간: 30일
주문 날짜: 2021. 10. 10~2021. 11. 8.
주문 배송 지연: 0
총 주문: 0

LSR(배송 지연율)은 예상 배송 날짜 이후에 배송 확인이 완료된 모든 주문을 10일과 30일 두 기간에 걸친 총 주문 비율(%)로 나타냅니다. LSR은 셀러가 처리한 주문에만 적용됩니다.

고객이 배송된 주문의 상태를 온라인으로 볼 수 있도록 예상 배송 날짜까지 주문 배송을 확인하는 것이 중요합니다. 배송이 늦게 확인된 주문은 클레임 증가나 부정적인 피드백 및/또는 고객 문의로 이어져 고객 경험에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

아마존의 정책은 셀러가 아마존에서 판매하기 위해 4% 미만의 LSR을 유지하는 것입니다. LSR이 4%를 초과하면 계정이 비활성화될 수 있습니다.

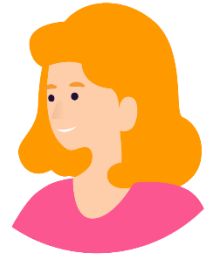
Amazon 정책 보기

판매자 포함: 기타 판매자에게 질문



발송되는 주문서를 확인 하는것은 왜서 중요할가요 ?

발송 예정일 전에 주문서 발송을 확인하는 것이 중요하며, 셀러는 온라인으로 발송된 주문서의 상태를 확인할 수 있습니다. 확인 주문 지연 발송은 고객의 구매 경험에 영향을 미칠 수 있으며 클레임, 부정적 피드백, 구매자 연락 횟수 증가 등의 상황을 초래할 수 있습니다.



2.6 정확한 납품률

정확한 납품률(OTDR, 정식 명칭 On-Time Delivery Rate)은 추적된 총 화물의 예상 배송 시간 내에 교부되는 모든 화물의 백분율을 말합니다. OTDR은 셀러의 자체 주문 처리에만 적용됩니다. 제시 시간에 물건을 받는 것은 고객의 쇼핑 만족도를 크게 높일 수 있습니다. 구매자가 예상 시간 내에 상품을 받을 수 있도록 실제 상황에 따라 적절한 배송 시간을 설정하는 것이 좋습니다.

OTDR 계산공식 :

$$\text{OTDR} = \frac{\text{주어진 60일 이내에 한 가지 또는 여러 가지 결함이 있는 주문}}{\text{10일 혹은 30일, 주문 총량}} \times 100\%$$



97%

정확한 납품률(OTDR)이 97%보다 높으면 고객에게 더 좋은 쇼핑 경험을 제공하여 더 많은 판매량을 얻을 수 있습니다 .. 현재 OTDR 지표를 충족하지 못한 경우 처벌은 없습니다..

셀러 플랫폼에 로그인하여 “퍼포먼스 > 어카운트 헬스 > 배송 퍼포먼스 > 정확한 납품률”을 통해 OTDR을 확인할 수 있습니다.

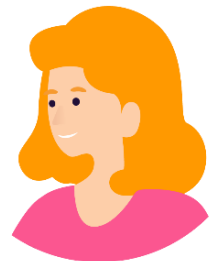


2.7 판매 자격 회복을 위한 대처 계획 생성



퍼포먼스 보고서가 기준 미달이면 어떻게 할까요?

퍼포먼스가 기준 미달이면 달 셀러는 대처 계획을 제출해서 판매 제한 회복을 신청해야 합니다.



귀하의 셀러 계정이 사용 정지되었더라도 귀하의 계정을 회복할 기회는 있습니다. 아마존에 대처 계획을 제출해 이의를 제기할 수 있습니다. 대처 계획에는 반드시 귀하의 시정 조치가 명시되어야 합니다. 아래에서 대처 계획 작성 방법에 대해 간단하게 소개하겠습니다.

01 귀하의 대처 계획에는 반드시 다음의 3가지 포인트가 포함되어야 합니다.

- 문제가 발생한 근본적 원인은 무엇입니까?
- 문제 해결을 위해 어떠한 조치를 취하셨나요?
- 이러한 문제가 다시는 발생하지 않도록 어떠한 조치를 취하셨나요?

02 아래의 사로 방향을 참고하여 대처 계획을 완성할 수 있습니다.

- **내용을 간단 명료하게 유지:** 귀하의 대처 계획은 귀하의 상품, 비즈니스나 구매자를 소개하는 것이 아니라 사실이고 직접적이며, 문제를 일으킨 사실과 사건에 집중되어야 합니다. 또한 감정적인 언어를 사용하지 마세요.
- **모든 문제에 대한 설명 제공 :** 귀하의 계정은 여러 가지 문제로 인해 복합적으로 발생한 것일 수 있습니다 (예를 들어, 부정적인 피드백과 미배송 주문으로 인한 높은 주문 결함률 등). 귀하는 반드시 모든 근본적인 원인에 대한 해결 방안을 제공해야 합니다.
- **모든 상품의 증빙 자료 포함 :** 검토 중인 모든 상품이나 ASIN에 대한 증빙 자료를 제출하세요. 초기 알림 하단의 상품 목록에서 반드시 문서 요구 기간을 확인하세요. 일부 문서는 지난 365일 동안의 인보이스를 제공하도록 요구합니다.
- **귀하가 제공한 문서에서 핵심 내용 강조 :** 귀하의 답변이 더욱 연관성을 갖도록 문서 중에 ASIN, 공급업체 세부 정보(예를 들어 명칭 및 공급업체 웹사이트 등) 또는 관련 조항과 같이 중요한 내용은 동그라미를 치거나 강조 표시할 수 있습니다.

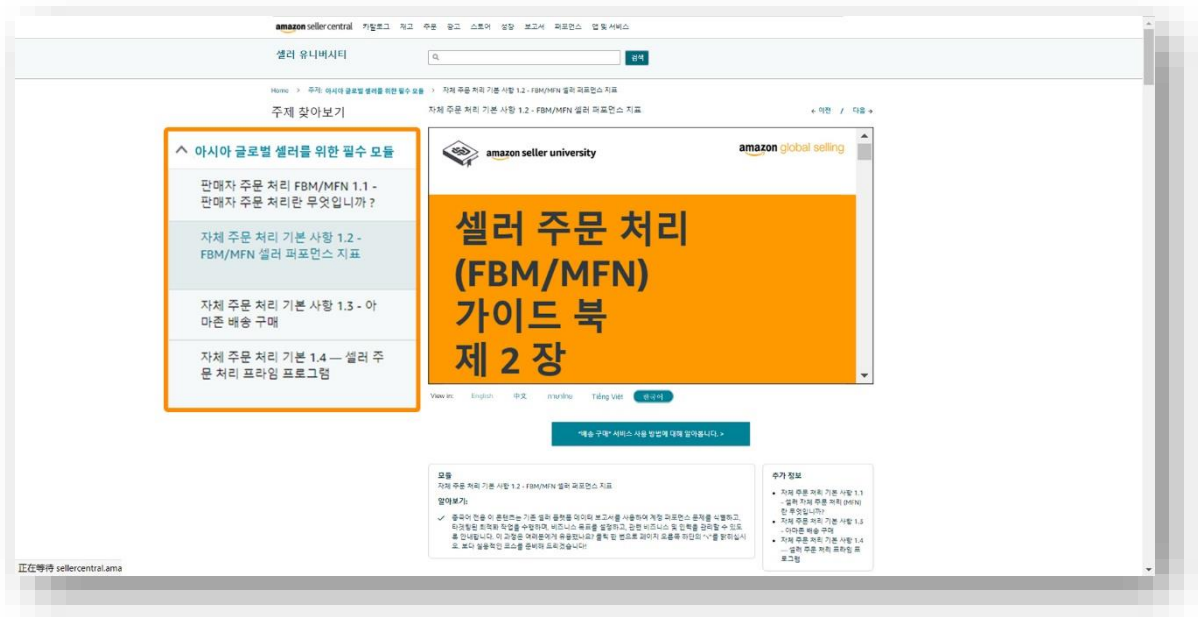
관련 내용 보기

셀러 주문 처리 (FBM/MFN) 주문

- 셀러 주문 처리 (FBM/MFN)란 무엇입니까?
- FBM/MFN 셀러 퍼포먼스 메트릭
- 아마존 구매배송(Buy Shipping) 서비스
- 셀러 주문 처리 프라임 프로그램

교육 경로 찾기: 아마존 셀러 플랫폼 > 퍼포먼스 > 셀러 유니버시티 > 교육과정 명칭 검색

빠른 링크: 아마존 셀러 유니버시티 북미 마켓플레이스, 유럽 마켓플레이스, 일본 마켓플레이스



물류 관련 추가 학습 내용:

- 신규 셀러 필독 지식 정보, "국경 간 주문 처리" 검색
- 아마존은 마지막 1km까지의 상품 배송을 도와 드리겠습니다, 'FBA' 검색
- FBA 인바운드 국경 간 주문 처리 재고 발송 방법, '아마존 국경 간 주문 처리 서비스' 검색

학습 피드백

만약 이 코스웨어가 당신에게 도움이 되었다면, 코스웨어의 오른쪽 아래에 있는 “✓” 버튼을 클릭하고 저희에게 피드백을 주십시오. 감사합니다!

amazon seller central 카탈로그 재고 주문 광고 스토어 설정 보고서 피포먼스 업 및 서비스

셀러 유니버시티

Home > 주제: 아시아 글로벌 셀러를 위한 필수 모듈 > 자체 주문 처리 기본 사항 1.2 - FBM/MFN 셀러 피포먼스 지표

주제 찾아보기

자세히 보기

amazon seller university amazon global selling

셀러 주문 처리 (FBM/MFN) 가이드 북 제 2 장

View in: English 中文 mullineu Tiếng Việt 한국어

"배송 구역" 서비스 사용 방법에 대해 알아보십시오. >

모듈

자체 주문 처리 기본 사항 1.2 - FBM/MFN 셀러 피포먼스 지표

알아보기:

- ✓ 중국어 전용 이 콘텐츠는 기본 셀러 플랫폼 데이트 보고서와 함께 제공되는 피포먼스 문제를 식별하고, 타겟팅된 최적화 작업을 수행하여, 비즈니스 목표를 설정하고, 관련 비즈니스 및 인력을 관리할 수 있도록 안내합니다. 이 과정은 여러분에게 유용했나요? 클릭 한 번으로 feedback 하단의 "네"를 클릭하십시오. 보다 실용적인 코스를 준비해 드리겠습니다.

이 정보가 도움이 되었습니까?

이 정보가 도움이 되었습니까?