

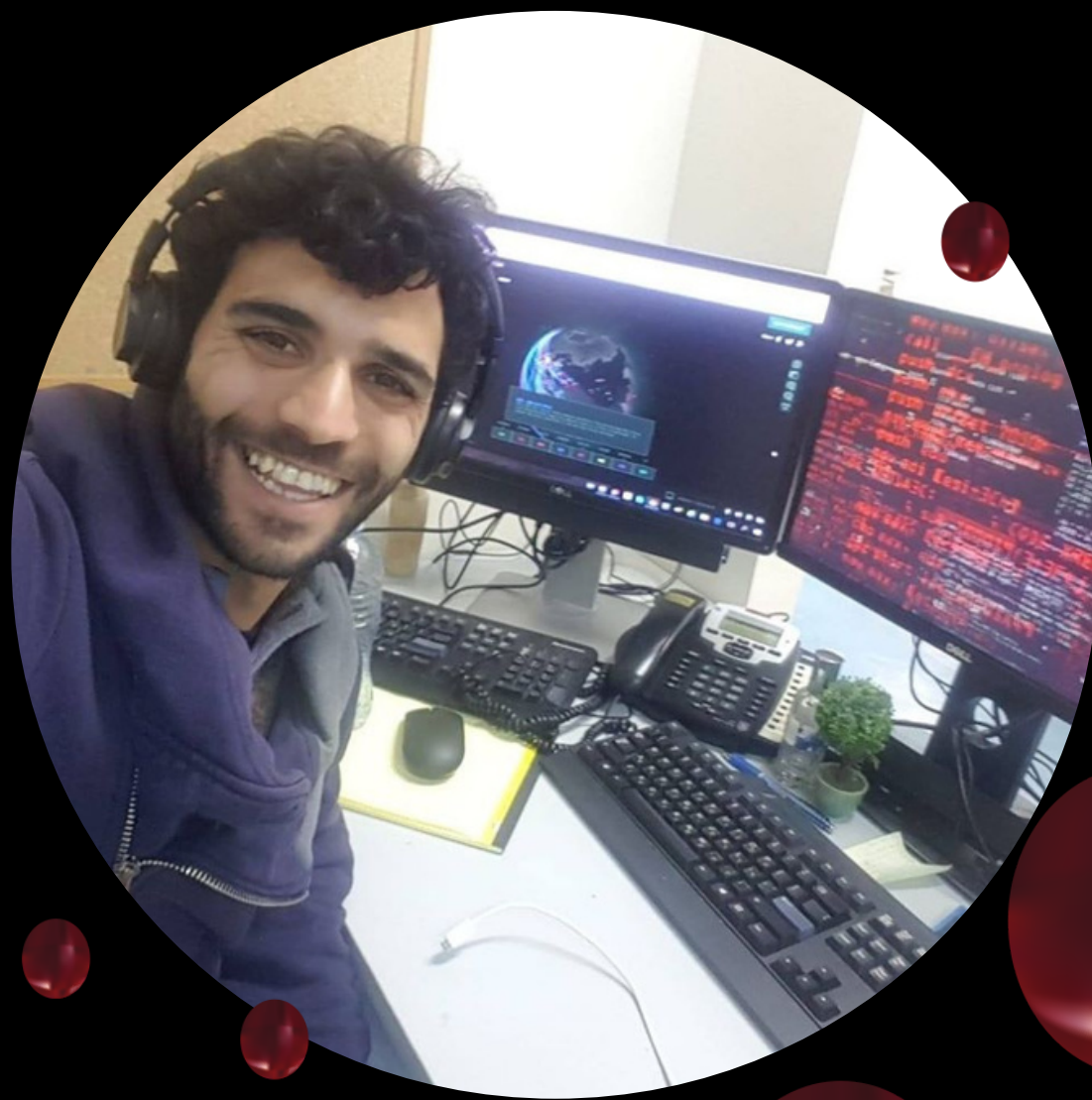
מדריך לסוחר ב **ebay**



אין לא
תהרוג
את
החשבון
שלך

במדריך זה תלמד מזה DSR ומזה SERVICE METRICS

TESTAMIND



היי אני ליאור טסטא מתעסק בשיווק ומסחר בדיגיטל מעל 5 שנים בנוסף גם חובב בוטים ואוטמציות בעל ניסיון רב בתחום. ובניסיון מחקרי ספרותי רב בתחום חקר המוח הנדסה חברתית ואבטחת מידע.

מייסד חברת TESTAMIND - שיווק בדיגיטל

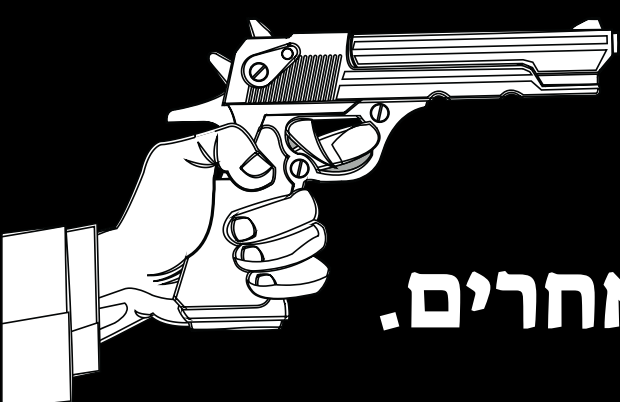
חשוב לי לומר רוב המידע שמוצג בספר זה נלקח ישירות מאתר EBAY ותורגם לעברית, וכל זה במטרה לא להטעות את קוראי ספר זה, ולפעול בדיוק לפי הנחיות של EBAY.

אני מקווה שתמצא תועלת במדריך זה, שיעזור לך לנהל את החנות בצורה הטובה ביותר וכפי שEBAY דורשת.

בנוסף לא סתם הוספתי רקע שחור במדריך זה, על מנת לרכז אותך בקריאה.

וגם לאורך המדריך ילוו אותך סימני דם ואקדחים .

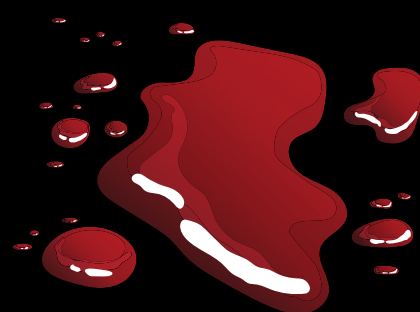
האקדחים יזכירו לך, שלא משנה מה כל עוד לא תעבוד לפי ההנחיות האלה, אתה יורה לעצמך ברגל.



הדם ידאג להזכיר לך שחוקים אלה נכתבו בדם של סוחרים אחרים.

בהצלחה

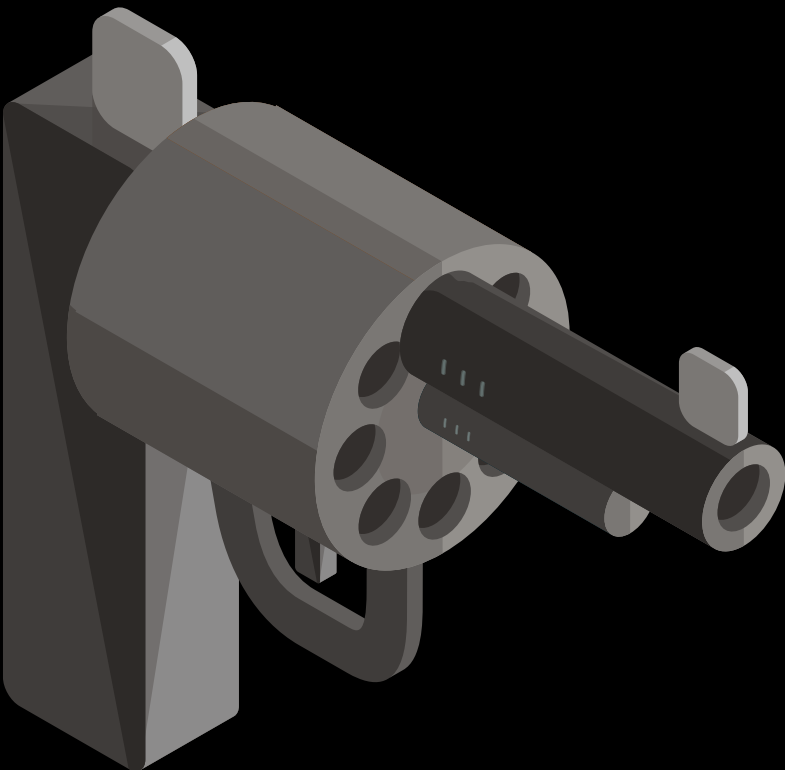
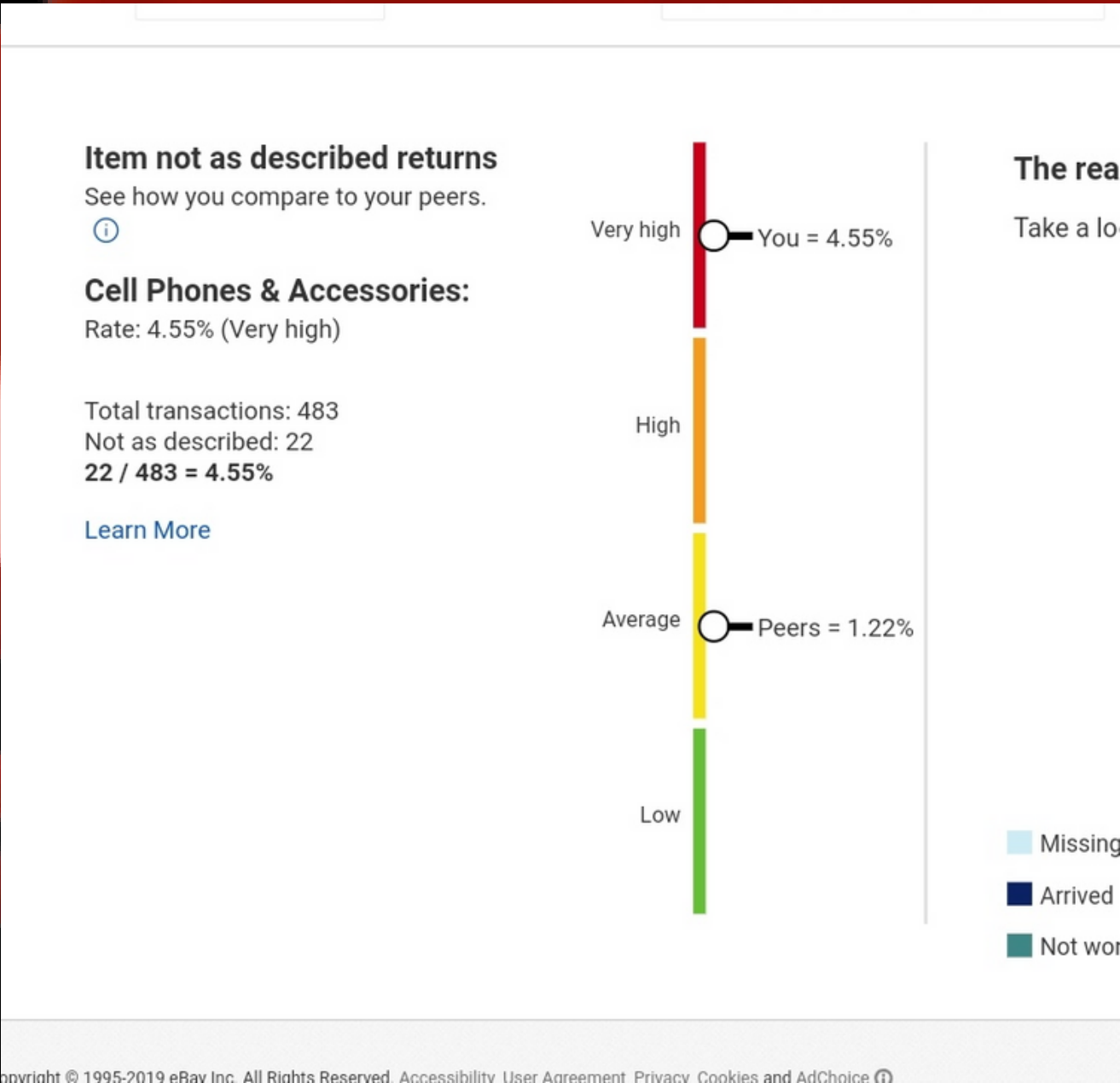
TESTAMIND



במדריך זה אלמד אותכם מזה

DSR ומזה SERVICE METRICS

Criteria	Average rating	Number of ratings
Item as described		344
Communication		344
Dispatch time		339
Postage and packaging charges		334



אז מזה בעצם DSR?

החל מאפריל, 2010 יאוכפו סטנדרטים חדשים של ביצועי מוכר לכל המוכרים ב-EBAY.

דרישת דירוג מוכר מפורטת (DSR)

הדרך העיקרית שבה eBay מודדת את ביצועי המוכר היא לפי מספר DSRs (1s - 2s)

נמוכים שקונים נותנים למוכרים בעסקאות שלהם.

כל מוכרי eBay יצטרכו להחזיק DSR נמוכים (1 או 2) על לא יותר מ- 1.00% מהעסקאות לפריט כמתואר,

ולא יותר מ- 2.00% עבור תקשורת,

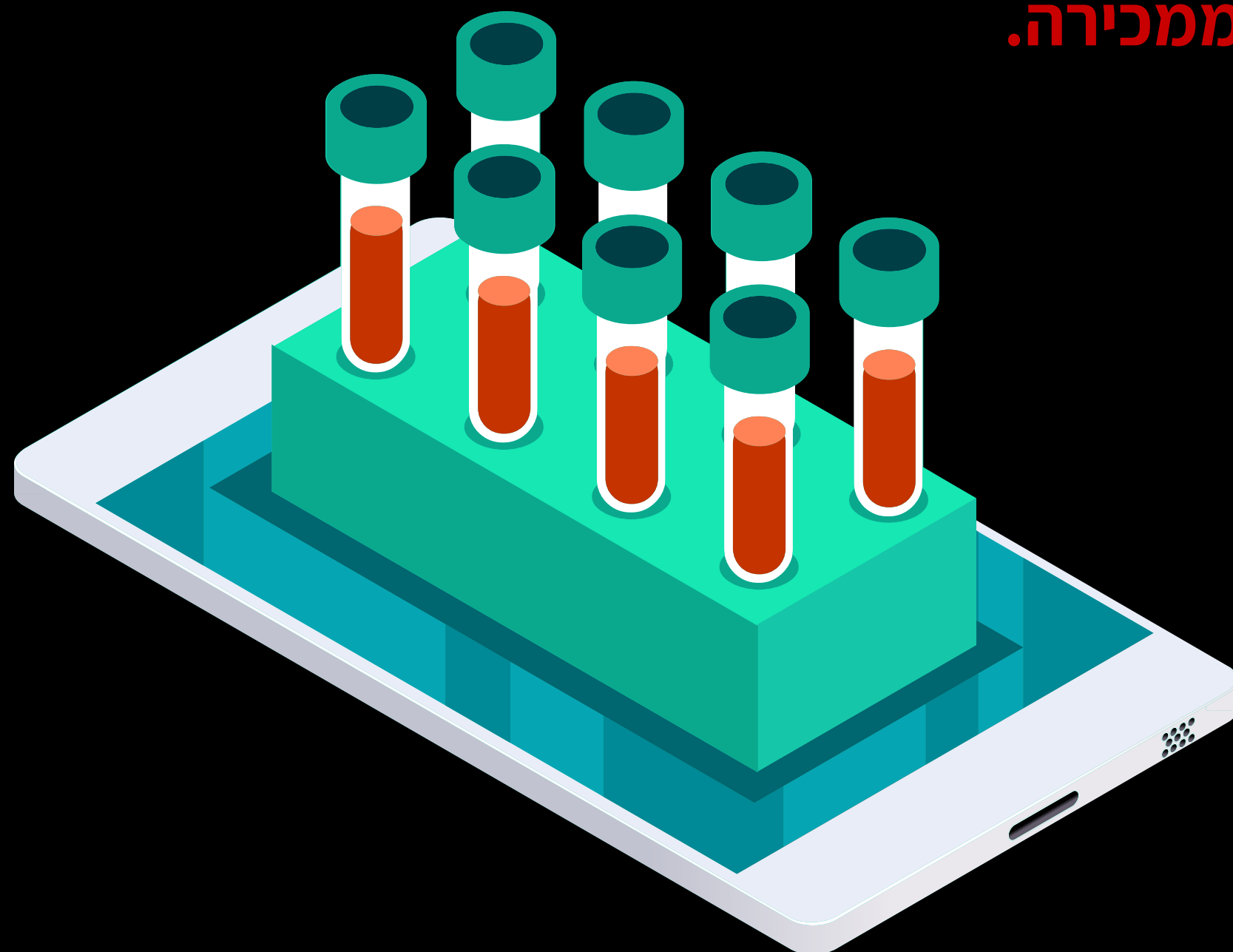
2.00% עבור זמן משלוח

ו- 2.00% עבור דמי משלוח וטיפול.

(דרישות DSR מחמירות עוד יותר קיימות למוכרים המובילים ביותר ב- eBay).

כדי להבטיח כי המוכרים בהיקף נמוך אינם נענשים כתוצאה מעסקה אחת או שתיים, יידרשו לפחות ארבע מקרים של 1 או 2 לפני שתאכף השלכות המבוססות על DSR נמוכות.

מוכרים שלא עומדים בדרישה זו יקבלו מיקום נמוך יותר בחיפוש ועשויים להתמודד עם מגבלות על פעילות המכירה עד שהדירוג שלהם ישתפר. מוכרים עם שיעורים גבוהים מדי של 1 ו- 2 או אמצעים אחרים עם ביצועים נמוכים עשויים להיות מוגבלים ממכירה.



כיצד מחשבים דירוגי מוכר DSR-DETAILED SELLER RATING

מערכת דירוג המוכר המפורטת מבוססת על קנה מידה של 1-5 כוכבים. הדירוג הגבוה ביותר הוא 5 כוכבים, וכוכב אחד הוא הנמוך ביותר. דירוגי מוכר מפורטים אינם משפיעים על ציון המשוב הכולל של המוכר ועל DSR אינם כלולים בתקני ביצועי המוכר.

הדירוגים הממוצעים מחושבים על בסיס 12 חודשים מתגלגל ומופיעים רק כאשר התקבלו לפחות 10 דירוגים.



קונים יכולים להשאיר משוב למוכר ליותר מרכישה אחת. כדי לוודא שהמשוב הנוסף מחושב נכון, הקונה צריך לרכוש כל פריט בשבוע אחר. למטרות משוב, EBAY מגדירים שבוע כיום שני עד ראשון,

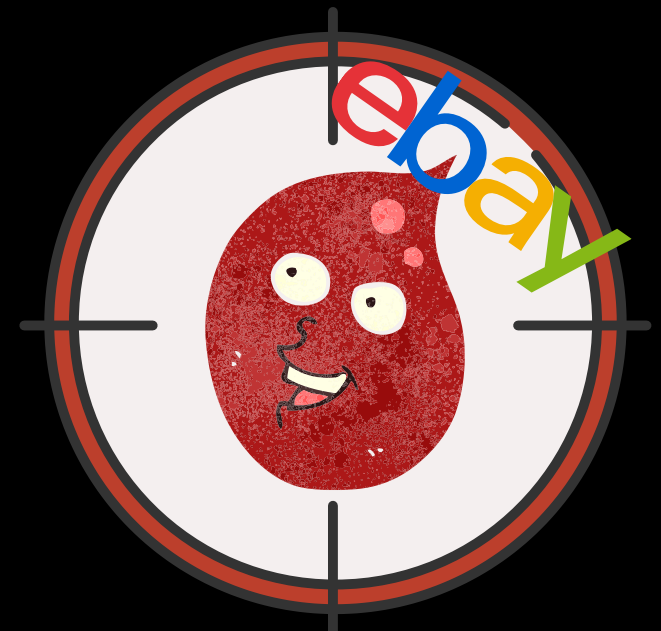
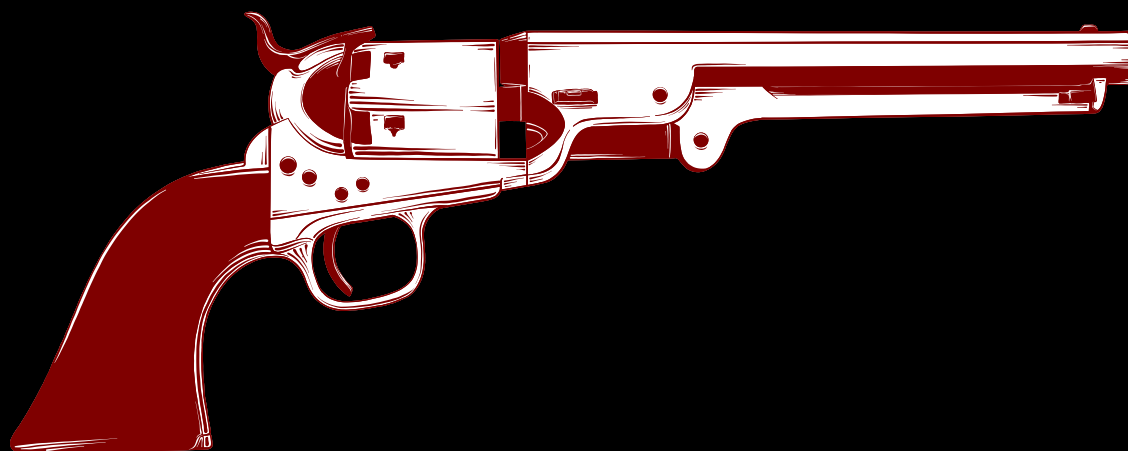
לאחר עסקה בEBAY, הקונה יכול לדרג את המוכר באבע תחומים שונים ולתת לו ציון מכוכב אחד (המוך ביותר) עד חמישה כוכבים (הטוב ביותר), בכל תחום. כל דירוגי הכוכבים בכל תחום, מצטברים ללמוצע שנקרא DSR, שמופיע בדף הפידבקים של כל מוכר בEBAY

(1) **תיאור המוצר - ITEM AS DESCRIBED**: ציון מ-1 עד 5, האם המוצר שהקונה קיבל תאם את תיאור המוצר במדויק בEBAY

(2) **תקשורת - COMMUNICATION**: ציון מ-1 עד 5, האם המוכר ענה מהר לשאלות, והיה זמין לפתרון בעיות שהתעוררו במהלך המכירה

(3) **זמן המשלוח - SHIPPING TIME**: ציון מ-1 עד 5, האם המוצר הגיע ללקוח תוך פרק זמן סביר, כפי שכתוב בתנאי העסקה בדף המוצר באי ביי

(4) **עליות משלוח - SHIPPIND AND HANDLING CHARGES**: ציון מ-1 עד 5, האם המוכר גבה תשלום סביר עבור משלוח המוצר



בנוסף מתבקש הלקוח לתאר בטקסט חופשי את חווית הקניה והשירות לקוחות שלא מלאו את טופס המשוב, מתוזכרים שוב ומודגשת בפניהם חשיבות המשוב.

אחוזי המענה ב- EBAY הם גבוהים במיוחד בשל הרלוונטיות של הנושא עבור המשיבים – הלקוחות שמתבקשים לתת משוב, רובם התבססו בקניה האחרונה על ציוני הלקוחות שקדמו להם.

EBAY מאפשרת לקונים הפוטנציאליים להשתמש בציונים שקיבלו הספקים במספר דרכים. הספקים המצטיינים מקבלים תג "TOP-RATED SELLER" שמופיע באופן בולט בכל מקום. התג ממוקם בצמוד לכל מוצר שמופיע בתוצאות החיפוש ובכך מהווה שיקול מרכזי בהחלטת הקניה



ציוני הספקים מוצגים בצמוד לכל פריט גם באם אין לו תג מצטיין כך שהציון עומד מול עיניו של הלקוח כל הזמן. במקום המרכזי ביותר בעמוד המוצר מוצגים אחוזי שבעי הרצון וכמות הלקוחות שנתנו לספק זה ציון משוב. כמו כן ניתן לגשת בלחיצת כפתור למלל החופשי שהוסיף כל לקוח ולקוח.

על מנת להיות ברשימת הספקים המצטיינים, המסומנים בתג המיוחד, על הספק לעמוד בקריטריונים הבאים:

מכירה של 1000 עסקאות בשווי \$3000 לפחות, לאורך 12 החודשים האחרונים.
לא יותר מ-5% מהעסקאות שביצע, ידורגו נמוך בכל אחד מארבעת התחומים.
ספקים פעילים במיוחד (יותר מ-400 עסקאות ברבעון) מוערכים אחת לרבעון ולא רק אחת לשנה.

EBAY מחזקת את הקשר עם ספקים מצטיינים
כעת EBAY הולכת צעד אחד קדימה ותתגמל את הספקים המצטיינים באופן ישיר.
לא רק שספקים מצטיינים זוכים להעדפת הלקוחות, אלא הם נהנים כעת מהנחות משמעותיות מ EBAY עצמה. מבנה ההנחות שמקבלים הספקים מאורגן עכשיו כך:



★ ספקים בעלי דרוג DSR של 4.9 ומעלה – 20% הנחה.
★ ספקים בעלי דרוג DSR של 4.8 – 15% הנחה.
★ ספקים בעלי דרוג DSR של 4.6 ומעלה – 5% הנחה

על סמך דרוג הדירוג שלך, תקצה לך אחת מרמות המוכר הבאות:

הדירוג המובחר ביותר: EBAY, ומספק איכות יוצאת דופן של שירות לקוחות, כמו גם עונה על דרישות מכירות מינימליות ברמת המוכר המובילה. אם אתה מוכר ברמה הגבוהה ביותר, אתה זכאי גם להטבות רישום הדירוג הגבוה ביותר כל עוד אתה עומד בכישורי הרישום.

מעל הסטנדרט: אתה עומד בתקן המינימלי שלנו למוכרים ושומר על הלקוחות שלך היטב.

מתחת לתקן: אינך עומד באחת או יותר מהדרישות המינימליות שלנו לאיכות שירות לקוחות.

EBAY מתייחסים לסטנדרטים של ביצועי המוכר ברצינות, ולכן ירידה מתחת לתקן עלולה לגרום לדירוג הרישומים שלך בתוצאות החיפוש. זה יכול גם להוביל להגבלה חלקית או אפילו מלאה של פעילויות המכירה שלך. בעוד שרמת המוכר שלך נמוכה מהתקן, אתה גם לא יהיה זכאי לרישומים מקודמים ולא תוכל ליצור קמפיינים חדשים או לערוך קמפיינים קיימים.

כיצד דירוג המוכר יורד מהסטנדרט
דירוג המוכר שלך יכול לרדת מתחת לסטנדרט אם שיעור הפגמים בעסקה שלך הוא מעל 2% או שהתיקים שלך נסגרו ללא החלטת מוכר הוא מעל 0.3%.

אם הדירוגים שלך נמצאים מעל אחד מהאחוזים האלה, ירדת מתחת לתקן, ואנחנו עשויים להחיל מגבלות או מגבלות על חשבונך. אם זה קורה, EBAY אשלח לך דוא"ל כדי להודיע לך.

EBAY מעריכים את רמת המוכר שלך ב-20 לחודש בהתבסס על היסטוריית המכירות שלך ואיכות השירות שאתה מספק לקונים שלך.

על סמך דרוג הדירוג שלך, תקצה לך אחת מרמות המוכר הבאות:



מהי תקופת הערכת הביצועים של EBAY?

EBAY מעריכים את הביצועים שלך מדי חודש. משך הזמן שEBAY בוחנים בכל הערכה תלוי בכמה עסקאות שביצעת לאחרונה. אם היו לך 400 עסקאות או יותר בשלושת החודשים האחרונים, אתה מוערך בתקופה של שלושה חודשים זו. אם היו לך פחות מ-400 עסקאות בשלושת החודשים האחרונים, אתה מוערך על 12 החודשים האחרונים. לוחות זמנים אלה עוזרים לנו לוודא שEBAY מעריכים אותך בצורה הוגנת ככל האפשר.



מה קורה אם אני לא עומד בסטנדרטים מינימליים?

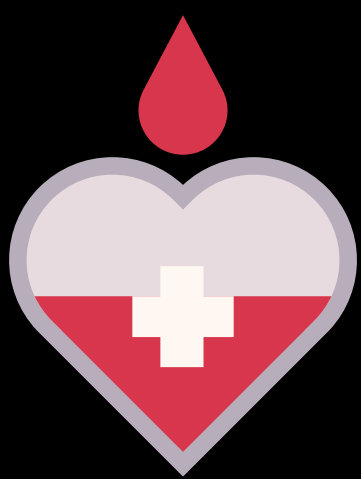
אם אינך עומד בתקני הביצוע המינימליים שEBAY, EBAY עשויים להציב מגבלות קנייה ומכירה על חשבונך. ישנן השלכות אחרות המפורטות במדיניות המלאה של EBAY.

EBAY רוצים שתהיה מוכר בעל ביצועים גבוהים

הישאר רגוע ושמור על ראש פתוח בכל התקשורת שלך עם הקונים. כאשר מטפלים באדיבות ובהתחשבות, אפילו הקונה הממורמר ביותר יכול להפוך ללקוח נאמן.



טיפים לעבודה נכונה



(1) פריט כמתואר: תאר את הפריטים שלך במדויק:

כתוב תיאורים הכוללים את הפרטים הרלוונטיים על הפריטים שלך.

היה מדויק וציין את כל הפגמים. כתוב כאילו לא היו תמונות, כך שלא תשאיר ספק אצל הקונים לגבי מה שהם מקבלים.

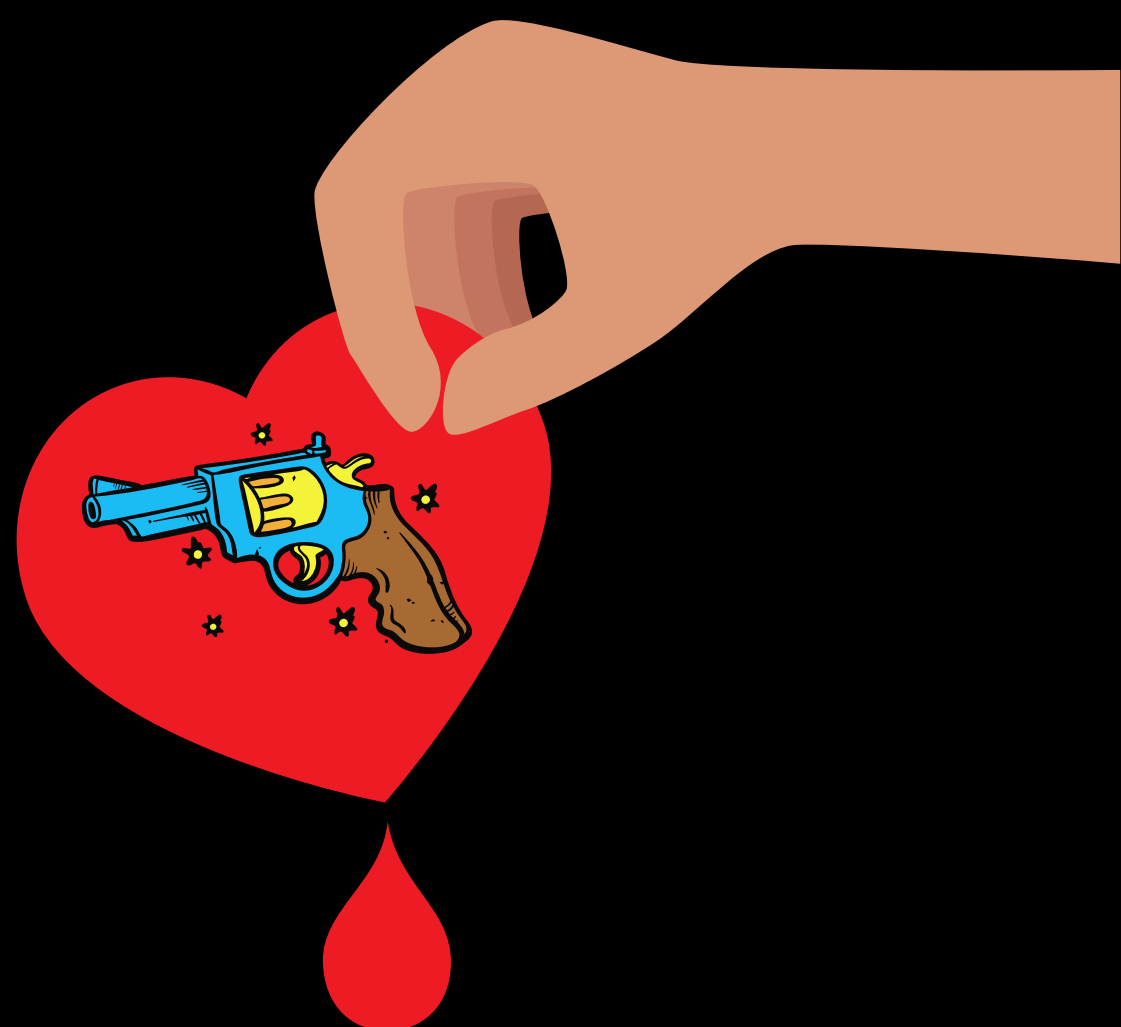
אל תתארו פריטים משופצים או משופצים כ'חדשים'. כאשר קונים רואים את המילר 'חדש', הם מצפים לחדש, ולא 'כמו חדש'.

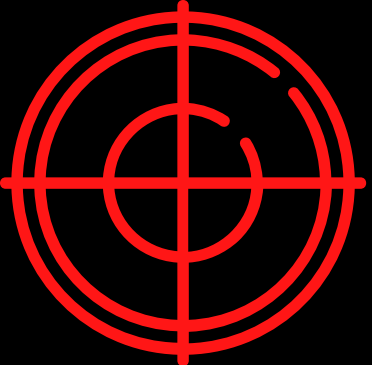
השתמש בתמונות והראה את הפריטים שלך מזוויות מרובות.

אם אתה רושם פריט משומש, כלול תמונה של הפריט בפועל, לא תמונה כללית או מלאי.

מלא את פרטי הפריט ככל האפשר וכלל פרטים חשובים כמו גודל, משקל, צבע וכמות.

עצב את התיאור שלך כך שהקונים יוכלו לקרוא אותו בקלות. השתמש בכתורות מודגשות ופסקאות פשוטות.





2) תקשורת: תן ללקוחות שלך לדעת שאתה שם בשבילם.

תקשורת: תן ללקוחות שלך לדעת שאתה שם בשבילם.

מרבית העסקאות ב-EBAY עוברות בצורה חלקה עבור קונים ומוכרים ללא כל צורך ליצור קשר. חשוב לספק לקונים את כל המידע הרלוונטי ברשימות שלך, לכן ודא שאתה מאיית את המדיניות שלך ואיך הקונים יכולים להגיע אליך. ספר לקונים שלך באיזו מהירות הם יכולים לצפות לתגובה ולעקוב אחר הציפיות שקבעת.

3) זמן משלוח : שיגור במהירות האפשרית

שלח פריטים בהקדם האפשרי לאחר שתקבל תשלום.

תקבל דירוג מוכר מפורט אוטומטי של 5 כוכבים לזמן משלוח כאשר עסקה עומדת בקריטריונים הבאים: אתה מציין טיפול זהה או יום עבודה אחד ומעלה פרטי מעקב תוך יום עבודה אחד מקבל התשלום, בנוסף נתוני המעקב ואז מציגים משלוח תוך 3 ימי עבודה או פחות.

ציין את מדיניות הדואר שלך בקטע דמי משלוח ברישום שלך. יידע את הקונים מתי שלחת את הפריט לאחר קבלת התשלום.

הציעו באותו יום עבודה או משלוח יום עבודה אחד מתי שתוכלו. הציעו זמני משלוחים שאורכים יום אחד בלבד למעט חריגים ופריטים מיוחדים. היה ספציפי לגבי שירותי המשלוח שאתה מציע, כולל זמן המסירה של כל שירות.

מציעים שירות משלוחים המספק מספרי מעקב.



שלם והדפס תווי דואר מהמחשב שלך. הקונה שלך יקבל באופן אוטומטי דוא"ל עם התאריך שבו שיגרת את הפריט ומספר המעקב.

למרות שזה לא נדרש, אנו ממליצים לך לרכוש ביטוח דואר או להשתמש בשירות משלוחים המציע הגנה מפני אובדן ונזק. ניתן להוסיף את עלות הביטוח לדמי המשלוח או למחיר הפריט.

3)דמי משלוח ואריזות: רשימת חיובי דמי משלוח סבירים.

מציעים דמי משלוח בחינם . אם נוכל לאשר שקונה בחר באפשרות משלוח הדואר שלך בחינם, **תקבל באופן אוטומטי דירוג של 5 כוכבים בדמי משלוח ובחבילות. בנוסף, תמשוך קונים חדשים והרישום שלך עשוי לקבל נראות מוגברת בחיפוש.**

ציין פרטים כגון שירות ועלות במקטע פרטי דמי משלוח ברישום שלך.

מציעים הנחות למשלוח מספר פריטים בהזמנה אחת. הלקוחות שלך יראו פריטים אחרים שיש לך למכירה, יעודדו לחסוך בדמי משלוח וככל הנראה ישאירו לך דירוג נהדר.

ספק פרטים על כל עלויות משלוח בתיאור הפריט.

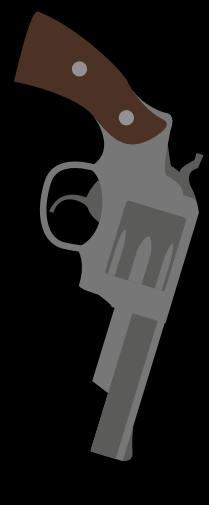
4)להגיב להודעות דוא"ל ושיחות טלפון במהירות.

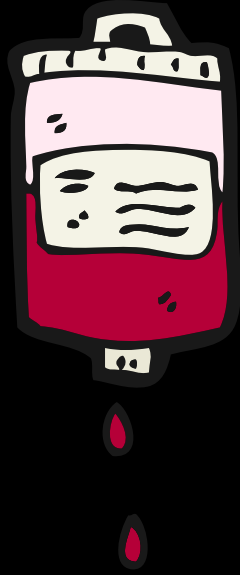
שולחת דוא"ל לרוכשים עם מידע כללי כדי להודיע להם למה EBAY לצפות בכל שלב בעסקה, כך שלא תצטרך. עם זאת, תוכל להוסיף מידע משלך (למשל הלוגו שלך והודעה קצרה) להודעת הדוא"ל -שאנו שולחים כאשר קונה זוכה בפריט. נהל תקשורת עם קונים ב

שלי EBAY כלול תשובות לשאלות נפוצות ברשימות שלך כדי לעזור להימנע מפניות שגרתיות. נהל את השאלות והתשובות שלך לקונים

בעמוד הבא נצפה בטלבה מפרוטת של שיעור פגמים בעסקות

בEBAY





שיעור פגמים בעסקאות

עסקאות עם אחד או יותר מהפגמים המפורטים להלן כפופות לשיעורי פגמים בעסקאות.

המוכרים המובילים של eBay	כל המוכרים	דרישות
0.5%	2%	אחוז מקסימלי של עסקאות עם ליקויים
3	4	המספר המרבי של קונים ייחודיים שנפגעו לפני שמושפע מעמד המוכר

תיקים שנסגרו ללא החלטת מוכר

התבקשו לעיין בתיק והמוכר נמצא אחראי. (זה PayPal או eBay תיקים שנסגרו ללא החלטת מוכר הם מקרים שבהם חל לאחר שהחשבון חרג ממספר המקרים המקסימלי המותר).

המוכרים המובילים של eBay	כל המוכרים	דרישות
0.3%	0.3%	ללא החלטת eBay אחוז מרבי של תיקים שנסגרו על ידי מוכר
2	2	מספר מינימלי של עסקאות ייחודיות לצורך דרישה להפעלה

תעריף משלוח מאוחר

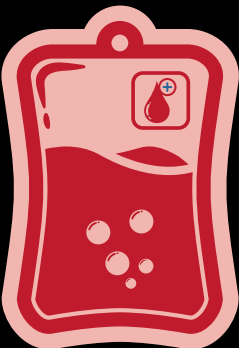
עסקאות שבהן לא שלחת את הפריט בזמן הטיפול שלך או שהפריט נמסר לאחר תאריך המסירה המשווער כפופות לתעריפי משלוח מאוחרים.

המוכרים המובילים של eBay	כל המוכרים	דרישות
3%	7%	אחוז מקסימלי של עסקאות שנשלחו באיחור
6	8	מספר מינימלי של עסקאות ייחודיות לצורך דרישה להפעלה
חודשים או 3 חודשים אם היו לך 400 עסקאות 12 בשלושת החודשים האחרונים		תקופת מבט לאחור

(בלבד eBay -חל על המוכרים המובחרים ביותר ב) מעקב שהועלה בזמן ותוקף

עסקאות בהן אתה מעלה פרטי מעקב תוך זמן הטיפול המוצהר שלך, והמוביל סרק את תווית המשלוח לפני זמן הטיפול או אחריו, מתואמים בזמן.

eBay המוכרים המובילים של	דרישות
5%	אחוז מקסימלי של עסקאות שבהן המעקב לא הועלה בזמן ו / או תוקף
חודשים 3	תקופת מבט לאחור





DSR שאלות ותשובות

מה קורה למוכרים שלא עומדים בתקן החדש?

המוכרים מורידים במצב החיפוש. ניתן להציע להם אימון והדרכה בנושא מכירת שיטות עבודה מומלצות. במצבים חמורים יותר, עשויות לחול גם השלכות אחרות, כולל מגבלות על מכירה נוספת, אובדן מעמד POWERSELLER והנחות, ובמקרים מסוימים השעיית חשבונות.

כיצד אוכל לגלות את מעמדי הנוכחי ביחס לתקן החדש?

תוכל לראות תמונת מצב של ה-DSR הנמוכים הנוכחיים שלך דרך קישור בחלק העליון של לוח המחוונים שלך

מה אם יש לי פחות מ-10 DSR מוחלטים ואין לי גישה למרכז השליטה של המוכר?

מוכרים עם פחות מ-10 מכשירי DSR סה"כ וללא גישה לדשבורד המוכר יקבלו הודעה בדוא"ל אם הביצועים שלהם אינם עומדים בתקני המינימום.

האם מספרים של משוב חיובי, ניטרלי או שלילי כלולים בדרישות המינימום

החדשות? מה לגבי פריט שלא קיבל תביעות, באופן משמעותי לא כמתואר ?

אין דרישת משוב אחרת למכירה ב-EBAY. (הערה 98% משוב חיובי נדרש עבור

POWERSELLER וסטטוס המוכר המובילים). תביעות קונה של פריטים שלא

התקבלו או פריט שלא כמתואר אינם כלולים בדרישות המינימום למכירה ב-EBAY.

עם זאת, מאז ומתמיד צפו המוכרים למזער את מספר התביעות בכדי לציית

למדיניות התקנים של ביצועי מוכר ב-EBAY. מוכרים עם תביעות מוגזמות או משוב

שלילי מוגזם עשויים להיחשב כמפרים מדיניות זו והורידו את מעמד תוצאות החיפוש

והתאמה הטובה ביותר והמגבלות על פעילות המכירה עד לשיפור הביצועים.

האם ה-DSR הממוצע המינימלי של המוכר יחשב לדרישות המינימום החדשות?

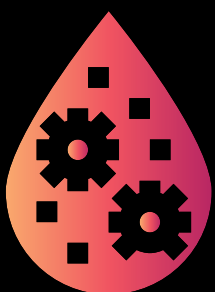
אין DSR ממוצע מינימלי לא יחשב לסטנדרטים המינימליים. (הם ימשיכו לספור

לכיוון POWERSELLER וסטטוס המוכר המדורג הגבוה ביותר).

כיצד מחשבים DSR נמוכים?

פרטים נוספים על אופן חישוב DSR נמוכים.





מדיניות שיטות המכירה קובעת סטנדרטים מינימליים של מקצועיות לכל ההיבטים של רישום ועסקה:

פרטי פריט ותיאור - המוכרים אחראים לספק פרטים מדויקים ועקביים בנוגע לפרטים שלהם, כולל מצב הפריט ופרטי המוצר. לדוגמא, זו תהיה הפרה לבחור "חדש" בפרטי הפריט ולומר שהוא משופץ בתיאור הפריט. כמו כן, תיאורי הרישום חייבים להיות מקצועיים הן בשפה והן בטון.

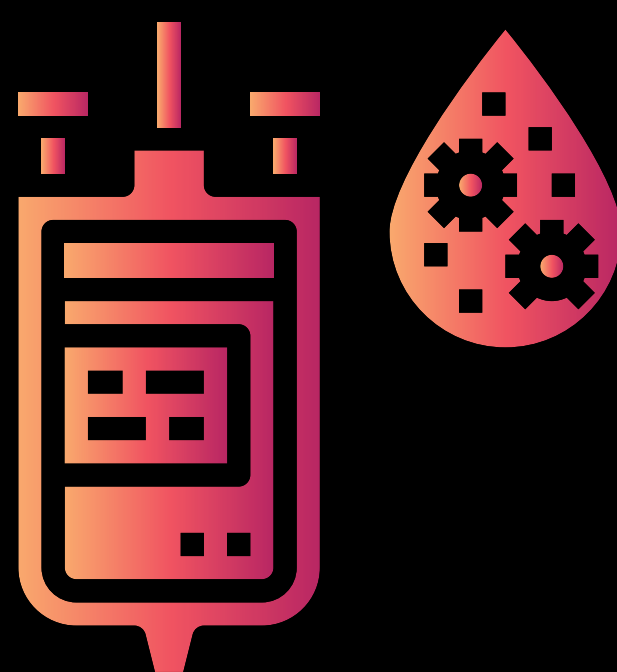
תנאים—מוכרים יכולים לכלול רק תנאים והגבלות רלוונטיים. הפרות יכללו מידע סותר ברישום, אי שמירה על תנאים כאמור, או ביטול אחריות המוכר למסירת הפריט כמתואר ברישום.

זמינות מוצרים - המוכרים אחראים לכך שיהיו פריטים זמינים למכירה למשך הרישום. אין לרשום פריטי כמות בודדת או פריטים במחסור נמוך בו זמנית ב-EBAY ומחוצה להם.

משלוח ודמי נלווים - המוכרים ימשיכו להידרש לגבות דמי משלוח וטיפול סבירים בלבד.

מדיניות החזרה וזמן טיפול - כפי שהוכרז בעבר, המוכרים נדרשים לציין את מדיניות ההחזר ואת זמן הטיפול שלהם ברישום. המדיניות החדשה מחייבת את המידע שציינת להיות מדויק.

שפה מתאימה - רשימות אינן יכולות לכלול הערות שמערערות את האמון בשוק, כגון הערות המביעות שליליות כלפי הקונים או תהליך המכירה.



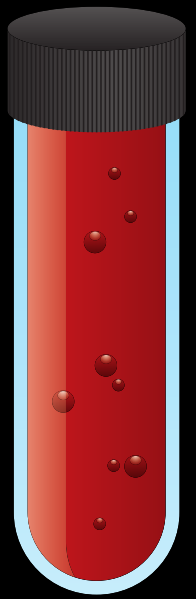
להלן מספר דוגמאות ושפה וטון לא מקצועיים

"בגלל קונים גרועים ב-EBAY, עליך ליצור איתי קשר לפני הגשת הצעות המחיר, אחרת הצעתך תבוטל ותדווח ל-EBAY!!!"

"היו לי כל כך הרבה עסקאות גרועות עם אפס רוכשי משוב. אם אתה חדש, אל תציע!"

"אשאיר משוב שלילי לכל המציעים שאינם משלמים."

"אני נאלץ להשתמש בפייפאל."

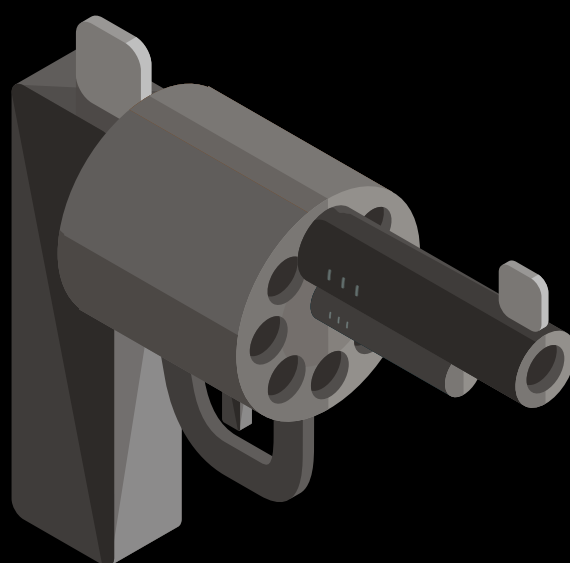


בנוסף חשוב לשמור על פולסיה נכונה!

EBAY יודעים שכמוכר, ברצונך לספק עסקאות חלקות ומספקות לכל לקוחותיך. הנחיות וסטנדרטים ברורים לגבי מקצועיות ב-EBAY יעזרו לך לעמוד ביעד זה. **הקפידו על חויית מכירה מקצועית עבור הקונים בכל העסקאות**

מה עלי לעשות כדי לוודא שאני עומד במדיניות שיטות המכירה?

בדוק את כל התנאים וההגבלות ברשימה כדי לוודא שהם עקביים. שנה תבניות כלליות הכוללות תנאים מרובים או לא עקביים עבור אותו פריט. כלול מידע מדויק לגבי עלויות משלוח, זמן טיפול ומדיניות החזרה. זכור כי אתה אחראי על הפריט שלך עד שהוא יגיע בשלום לידיך של הקונה. אין לרמוז בשום דרך שברגע שהפריט נשלח אינך אחראי למסירה או למצב בזמן עם ההגעה.

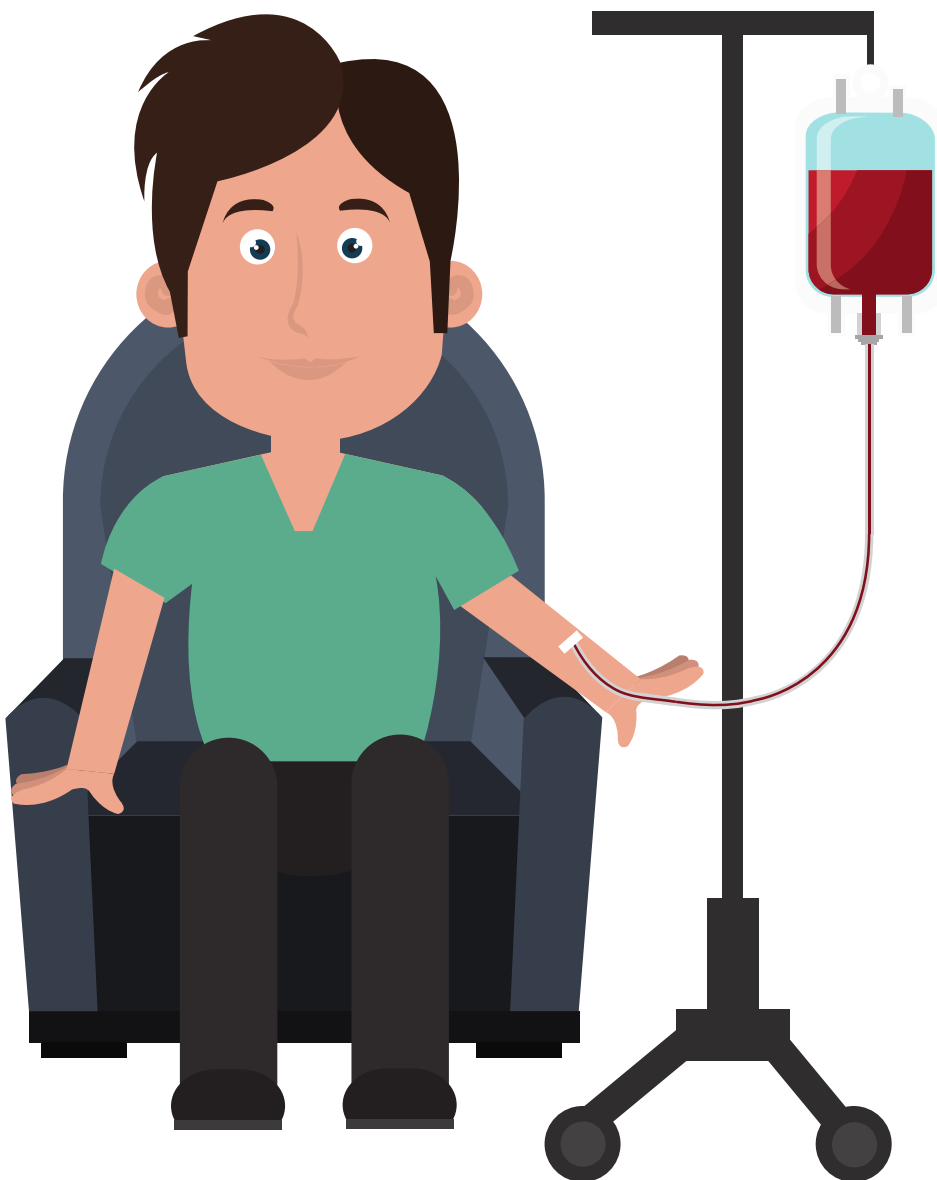


טבלת כוכבי מושב EBAY

כוכבי מושב

הכוכב הצבעוני לצד שם המוכר עוזר לך לזהות מוכרים עם ציוני משוב גבוהים יותר. להלן הסבר על משמעות כל צבע:

מספר הדירוגים	צבע	כוכב
עד 49 10	צהוב	
עד 99 50	קחול	
עד 499 100	טורקיז	
עד 999 500	סגול	
עד 4,999 1,000	אדום	
עד 9,999 5,000	ירוק	
עד 24,999 10,000	כוכב נופל צהוב	
עד 49,999 25,000	כוכב נופל בטורקיז	
עד 99,999 50,000	כוכב נופל סגול	
עד 499,999 100,000	כוכב נופל אדום	
עד 999,999 500,000	כוכב נופל ירוק	
ומעלה 1,000,000	כוכב נופל מכסף	



כדי להפוך למוכר המדורג ביותר, תצטרך:



- ✓ יש לך חשבון EBAY שהיה פעיל במשך 90 יום לפחות
- ✓ יש לך לפחות 100 עסקאות ו-1,000 דולר במכירות עם קונים אמריקאים במהלך 12 החודשים האחרונים
- ✓ ציית למדיניות שיטות המכירה של EBAY
- ✓ עמוד בדרישות לשיעור פגמים בעסקאות, תיקים שנסגרו ללא פתרון מוכר ושיעור משלוח מאוחר ללא צרך לערב את EBAY

המוכרים המובילים ביותר

רבי המכר שEBAY זוכים למעמד המדורג הגבוה ביותר, מה שאומר שהם סיפקו חוויה נהדרת לקונים שלהם.

המוכרים המובילים מדורגים מספקים באופן שוטף שירות לקוחות מעולה. מוכרים יכולים להיות מדורגים ברמה הגבוהה ביותר בין אם הם מוכרים מעט או הרבה, בתנאי שהם עומדים ברמות השירות הגבוהות ביותר EBAY. מוכרים מהשורה הראשונה יכולים גם להציג את חותם הדירוג הגבוה ביותר ברשימות שלהם.

הדירוג המובחר ביותר: אתה אחד הנמכרים ביותר ב-EBAY, ומספק איכות יוצאת דופן של שירות לקוחות, כמו גם עונה על דרישות מכירות מינימליות ברמת המוכר המובילה. אם אתה מוכר ברמה הגבוהה ביותר, אתה זכאי גם להטבות רישום הדירוג הגבוה ביותר כל עוד אתה עומד בכישורי הרישום.

מעל הסטנדרט: אתה עומד בתקן המינימלי שלנו למוכרים ושומר על הלקוחות שלך היטב.

מתחת לתקן: אינך עומד באחת או יותר מהדרישות המינימליות שלנו לאיכות שירות לקוחות.

אנו מתייחסים לסטנדרטים של ביצועי המוכר ברצינות, ולכן ירידה מתחת לתקן עלולה לגרום לדירוג הרישומים שלך בתוצאות החיפוש שלנו. זה יכול גם להוביל להגבלה חלקית או אפילו מלאה של פעילויות המכירה שלך. בעוד שרמת המוכר שלך נמוכה מהתקן, אתה גם לא יהיה זכאי לרישומים מקודמים ולא תוכל ליצור קמפיינים חדשים או לערוך קמפיינים קיימים.

עשרת הדיברות למוכר בEBAY



1)פתור במהירות בעיות של לקוחות!

2)שלח פריטים בזמן

3)תעמוד בזמן הטיפול שצוין

4)נהל מלאי ושמור על פריטים מלאי

5)גבו דמי משלוח וטיפול סבירים

6)ציין את עלויות המשלוח וזמן הטיפול ברישום

7)עקוב אחר מדיניות ההחזר שלך

8)הגב מיד לשאלות הקונים

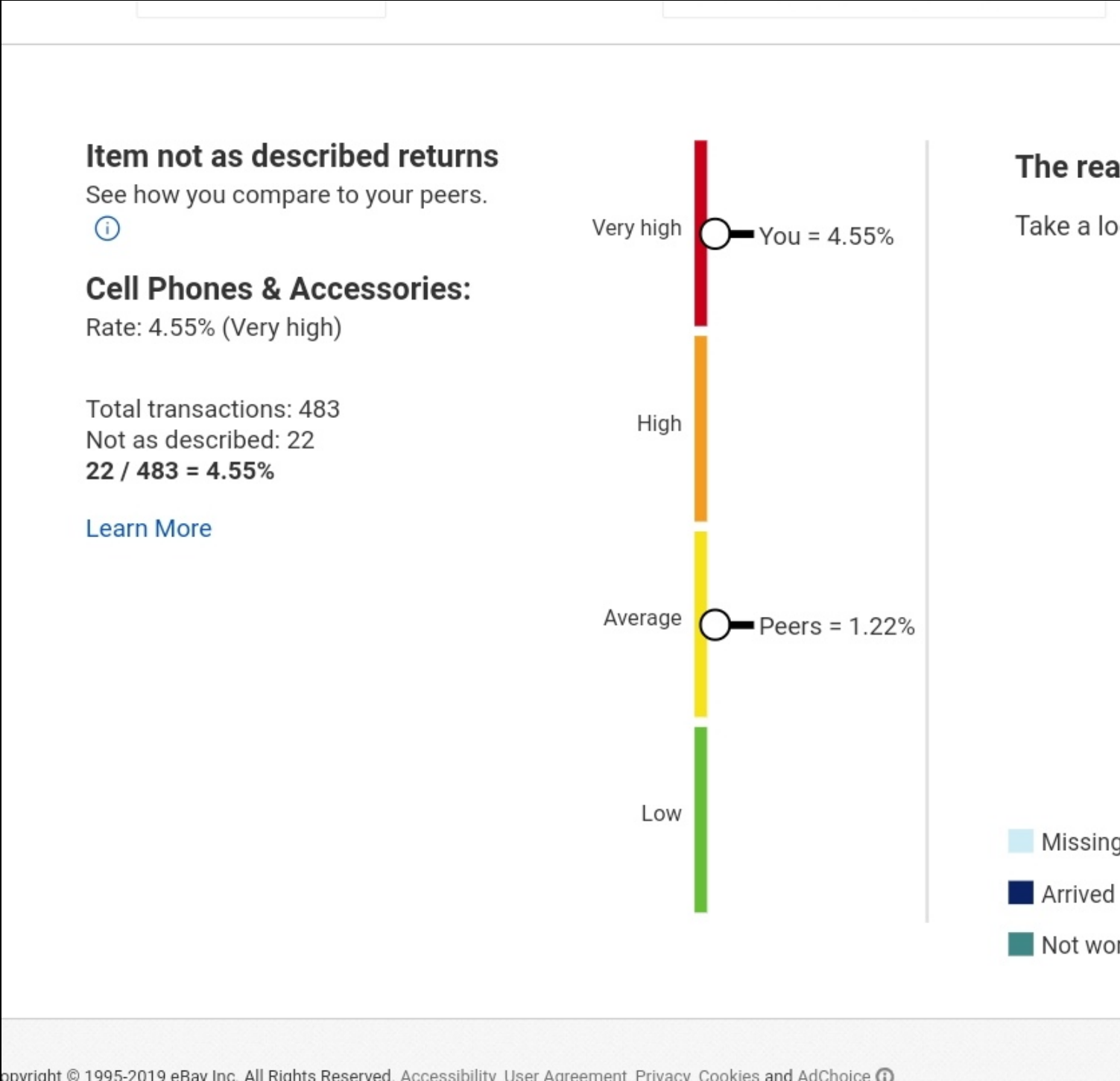
9)היה מועיל, ידידותי ומקצועי לאורך כל העסקה

10)וודא שהפריט נמסר לקונה כמתואר ברישום



פרק 2-SERVICE METRICS

מהם מדדי שירות ומדדי עמיתים?



מדדי השירות מספקים לך נתונים על אחוז העסקאות
שלך שגורמות לבקשות החזר 'פריט לא כמתואר' ו'פריט
שלא התקבל' מקונים. אמות מידה של עמיתים הן
אינדיקטור לשלומך באזורים אלה בהשוואה למוכרים
אחרים שמוכרים פריטים דומים.



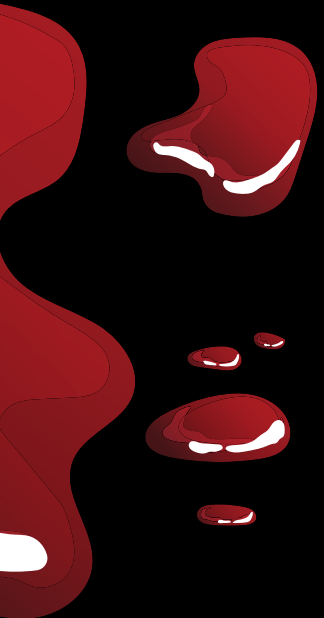
באיזו תדירות EBAY מחשבת את המדדים האלה?

מדדי השירות מוערכים ב-20 לחודש.

מוכרים עם 400 עסקאות ומעלה במהלך שלושת החודשים האחרונים: אתה מוערך
על העסקאות שלך במהלך התקופה של שלושה חודשים קודמת
מוכרים עם פחות מ-400 עסקאות במהלך שלושת החודשים האחרונים: אתה מוערך
על העסקאות שלך במהלך 12 החודשים האחרונים

מה קורה אם אני לא מופיע באותה מידה כמו חברי?

מוכרים שיש להם שיעור הערכה גבוה מאוד (כלומר אחוז גבוה מאוד של
עסקאות מביאים לבקשות החזר 'פריט לא כמתואר') עשויים להיות מחויבים
בתשלום דמי ערך סופיים.



סקירת מדיניות מדדי שירות

כאשר קונה רוכש פריט ב-EBAY, הוא מצפה שהוא יגיע בזמן וכפי שתואר ברישום.
על המוכרים ליצור רישומים מדויקים ולשלוח פריטים במועד ומאובטח על מנת
להבטיח כי הקונים מרוצים מרכישותיהם.

בקשות החזרת בקשות 'פריטים לא כמתוארים' ו'פריט שלא התקבל' בקשות של
קונים עלולות לפתור זמן רב ויקר עבור המוכרים. EBAY מספקים מדדי שירות ככלי
למוכרים, ולהישאר בקיאים בערכים ובמדדים שלך יכול לעזור לך למזער את
הבקשות מסוג זה.



המדדי השירות כוללים מידע על הדברים הבאים:

באיזו תדירות אתה מקבל בקשות להחזר עבור "פריטים שלא כמתואר"

באיזו תדירות אתה מקבל בקשות קונה עבור "פריטים שלא התקבלו"

אמות מידה של עמיתים: השוואות שיעורים אלה למוכרים דומים

תובנות מדוע הקונים שלך מגישים בקשות אלה

טיפים שיעזרו להפחית את שיעורי הבקשות הללו

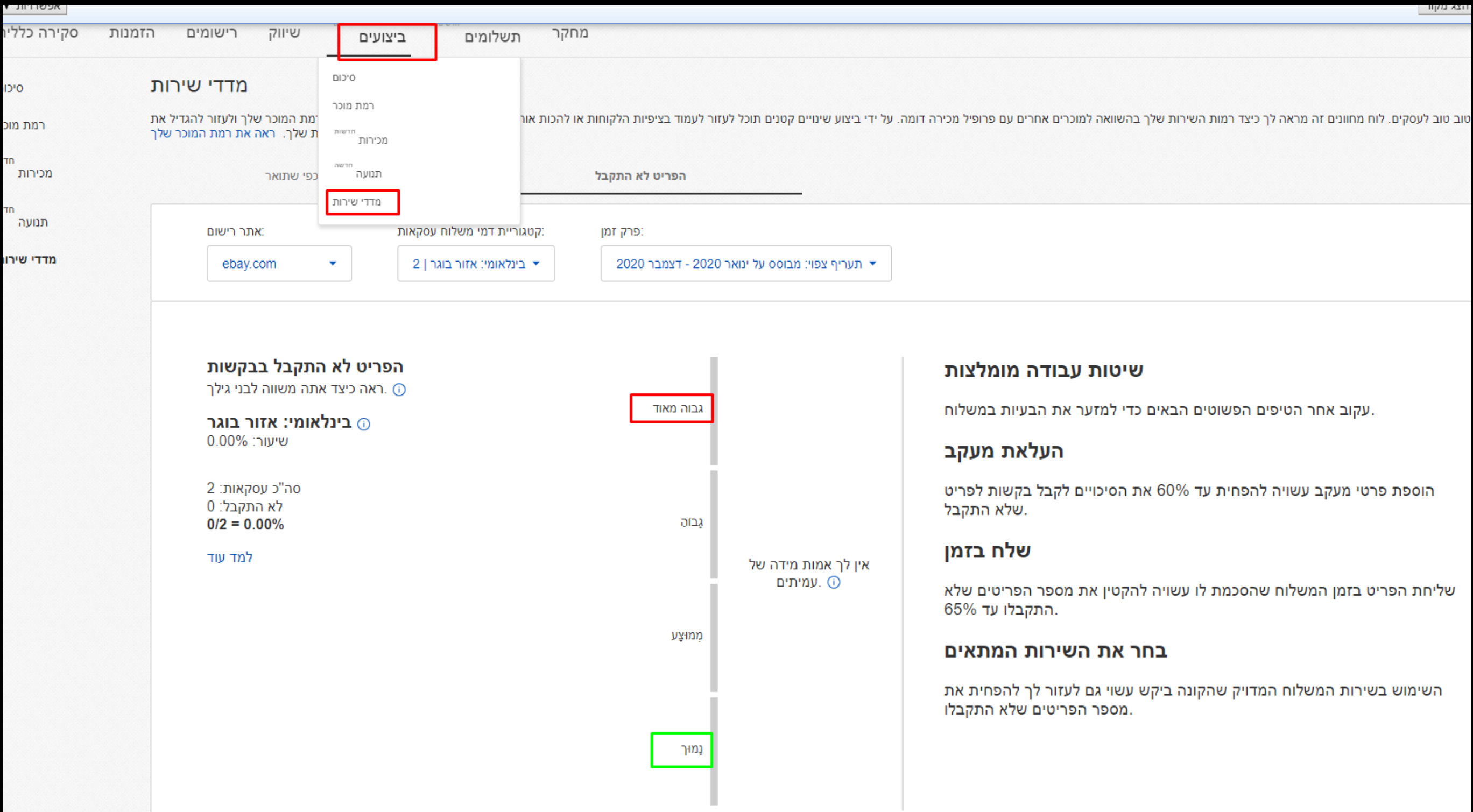
EBAY מעריכים את המדדים ואת מדדי העמיתים שלך ב-20 לחודש.

מוכרים עם 400 עסקאות ומעלה במהלך שלושת החודשים האחרונים מוערכים על

פי העסקאות שלהם במהלך תקופת 3 החודשים הקודמים

מוכרים עם פחות מ-400 עסקאות בשלושת החודשים האחרונים מוערכים על פי

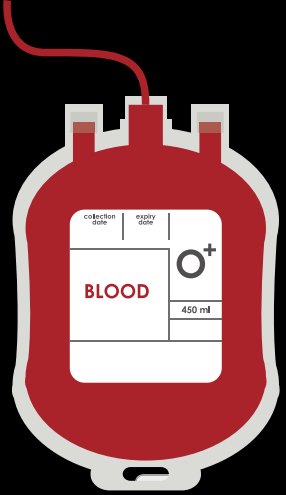
העסקאות שלהם במהלך 12 החודשים הקודמים



הפריט לא התקבל



פריט לא כפי שתואר



פריט לא כפי שתואר

שיעור 'הפריט שלא כמתואר' הוא אחוז העסקאות שלך שבו הקונים ביקשו להחזיר מהסיבות הבאות:

לא עובד או פגום

אינו תואם לתיאור או לתמונות

פריט לא נכון נשלח

חסרים חלקים או חלקים

הגיע פגום

לא נראה אותנטי

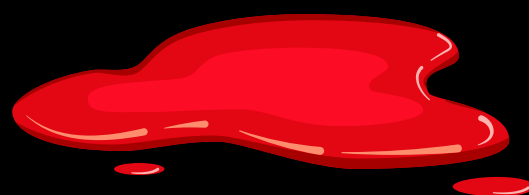
הפריט לא התקבל

שיעור 'הפריט שלא התקבל' הוא אחוז העסקאות שלך שבו הקונים ביקשו מידע אודות פריט שכבר היה צפוי להגיע, או כאשר המעקב מראה שהפריט נמסר אך הקונה לא קיבל אותו.

אמות מידה של עמיתים

אמות מידה של עמיתים הן השוואה בין שיעורי בקשות 'הפריט שלא התקבל' ו'פריט לא כמתואר' למוכרים אחרים המציעים מוצרים דומים בנסיבות דומות, כולל מחיר מכירה, תנאי מכירה ויעד דמי משלוח.

משמעות השיעורים השונים



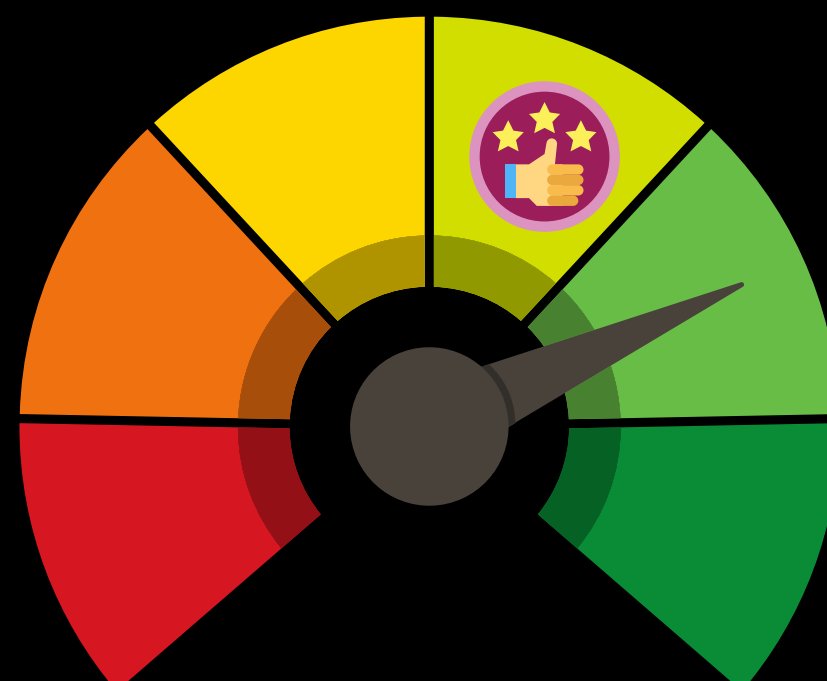
גבוה מאוד

גבוה

ממוצע

נמוך

15%



85%

מוערך כ'נמוך

פריט לא כמתואר: אתה מבצע טוב יותר מרוב עמיתייך בוודא שהקונים מקבלים את הפריטים שהזמינו ובגדרת ועמידה בציפיות שלהם למצב הפריט, אריזה זהירה, והקפדה על הזמנות נכונות ומלאות לפני המשלוח.

פריט לא התקבל: אתה עושה טוב יותר מרוב עמיתייך בעמידה בהתחייבויות זמן הטיפול שלך, העלאת מעקב ופרסום מהיר או מהיר יותר מהמתואר ברישומים שלך

מוערך כ'ממוצע

פריט לא כמתואר: אתה מבצע כמו עמיתייך להבטיח שהקונים יקבלו את הפריטים שהזמינו, ובגדרת ועמידה בציפיות הקונה. יכול להיות שיש לך כמה תשואות שניתן היה למנוע

פריט לא התקבל: אתה מבצע כמו עמיתייך לעמוד בהתחייבויות המסירה שלך

מוכרים מסוימים עשויים להיות גבוה יותר מאשר שיעורי ממוצע אבל כמה מחזיר הכולל מכדי להיות מוערכים כמו גבוה או מאוד גבוה במדדי העמיתים. במקרים אלה, שיעורי המוכרים מוערכים כממוצע

מוערך כ'גבוה 'או' גבוה מאוד

פריט לא כמתואר: אתה לא מבצע כמו חבריך לוודא שהקונים מקבלים את הפריטים שהזמינו כמתואר ברישום, ובגדרת ועמידה בציפיות הקונה.

אם קיבלת דירוג גבוה מאוד בקטגוריה, אך היו לך פחות מ-10 בקשות החזרת פריט "לא כמתואר" מקונים ייחודיים, או ששיעור 'פריט לא כמתואר' שלך נמוך מ-1% בקטגוריה מסוימת בתקופת ההערכה, לא תהיו נתונים לתוצאות

פריט לא התקבל: אתה לא מבצע כמו חבריך לעמוד בהתחייבויות המסירה שלך.

אם קיבלת דירוג גבוה מאוד עבור קטגוריית משלוח, אך היו לך פחות מ-10 בקשות 'פריט לא התקבל' מקונים ייחודיים, או שהמחיר 'פריט שלא התקבל' נמוך מ-1% בקטגוריית משלוח ספציפית במהלך תקופת ההערכה לא להיות כפוף לתוצאות

תוצאות של שיעורים גבוהים מאוד

החל מתחילת 2019, אם תעריך את עצמך כגבוהה מאוד , התוצאות הבאות עשויות לחול על הרישומים שלך באתרי EBAY ובקטגוריות או קטגוריות המשלוח בהן חלה הערכה גבוהה מאוד :

פריט לא כמתואר: דמי ערך נוספים סופיים של 4% עבור רישומים בקטגוריות בהן אתה מוערך כרגע גבוהים מאוד

הערה: עמלה נוספת זו של 4 נקודות אחוז מחושבת על סך המכירה כולל דמי משלוח. עיין במאמר על דמי מכירה למידע נוסף על אופן חישוב עמלות הערך הסופי. ההשלכות לא ייושמו לאחר שהדירוג שלך ישתפר ואינך מוערך עוד כגבוה מאוד .

דירוג מדדי שירות

דירוג מדדי השירות שלך עוזר לך להבין עד כמה אתה מבצע ביצועים עבור בקשות החזרה ופריט 'פריט לא כמתואר' בהשוואה לעמיתים שלך. ראה טבלת הדירוגים המלאה שלנו:



הפריט לא התקבל	פריט לא כפי שתואר	ציון
אתה עושה טוב יותר מרוב מוכרי העמיתים בעמידה בהתחייבויות הטיפול שלך, בהעלאת מעקב כאשר הדבר זמין, ובשימוש בשירותי דמי משלוח מהירים או מהירים יותר מאלה המוצעים ברישום שלך.	אתה מבצע טוב יותר מרוב חבריך. אתה מגדיר ועומד בציפיות הקונים לגבי מצב הפריט, אריזה זהירה והקפדה על הזמנות נכונות ומלאות לפני פרסום.	השיעור מוערך נמוך
אתה מבצע כמו גם מוכרי עמיתים במילוי התחייבויות המסירה שלך. אתה מסתדר טוב אבל בדוק את הדוחות שלך אם יש הזדמנויות להפחית בקשות שניתן למנוע. תעריפי מוכרים מסוימים עשויים להיות גבוהים מהממוצע, אך יש להם מעט מדי בקשות להחזר עבור 'פריט לא כמתואר', או שהתעריף שלהם נמוך מכדי להעריך אותו כגבוה או גבוה מאוד.	אתה מופיע כמו גם עמיתייך. אתה מגדיר ועומד בציפיות הקונים שלך, אך ייתכן שיש לך רישומים שיוצרים בקשות להחזרה שניתן למנוע. תעריפי מוכרים מסוימים עשויים להיות גבוהים מהממוצע, אך יש להם מעט מדי בקשות להחזר עבור 'פריט לא כמתואר', או שהתעריף שלהם נמוך מכדי להעריך אותו כגבוה או גבוה מאוד.	שיעור מוערך ממוצע
אינך מבצע כמו המוכרים העמיתים שלך לעמוד בהתחייבויות המסירה שלך.	אינך מבצע באותה מידה כמו עמיתייך להבטיח שהקונים שלך יקבלו את ההזמנות כצפוי	השיעור מוערך גבוה
אינך מצליח לעמוד בהתחייבויות המסירה בשיעור המבדל סטטיסטית מעמיתייך. היו לך לפחות 10 בקשות 'פריט לא התקבל' עם 10 קונים ייחודיים עבור 'פריט לא כמתואר', ושיעור של מינימום 1% בקטגוריה.	אינך מצליח לעמוד בציפיות הקונים שלך בקצב המבדל סטטיסטית מעמיתייך. היו לך גם לפחות 10 בקשות החזרה עם 10 קונים ייחודיים עבור 'פריט לא כמתואר', ושיעור של מינימום 1% בקטגוריה.	השיעור מוערך גבוה מאוד

מה קורה אם אתה לא עומד בסטנדרטים?

הדבר עשוי להוביל:

ניתן להוריד את הרישומים שלך בתוצאות החיפוש

אתה יכול להיות מוגבל ממכירת פריטים ב-EBAY

אם אתה POWERSELLER או שאתה מציע את שירות הפרימיום של EBAY, זה

עלול להשפיע על יכולתך להישאר בתוכניות אלה

אם נרשמת לחנות עוגן והצטרפת למכירה בינלאומית, ייתכן שתסיר את התעריפים

המועילים שלך למכירה בינלאומית.

אם רמת המוכר שלך נמוכה מהתקן, אינך יכול להירשם כמנוי לחנות מוצגת או עוגן

התשלום שלך בגין מכירותיך לארה"ב, קנדה ובריטניה עשוי להופיע בהמתנה

בחשבון PAYPAL שלך למשך תקופת זמן כדי לאפשר מימוש מוצלח. למידע נוסף

על זמינות כספים

במקרים חמורים מאוד, חשבונך עשוי להיות מושעה. אם זה קורה, אתה:

עליך לפתור את כל הבעיות בחשבון לפני שתוכל לקנות או למכור עם חשבונות

EBAY אחרים

לא ניתן להירשם לחשבון חדש

לא ניתן להשתמש בחשבון EBAY קיים כדי למנוע הגבלת מכירה או השלכות

מדיניות אחרות

כמה טיפים להימנע מבעיות בעתיד



(1) עדכן תמיד מספר מעקב

(2) דאג תמיד למוצרים במלאי

(3) בותרת ותיאור מוצר מדיוקים

(4) תשתדל לבצע החזרות דרך ביטול

הזמנה ולא דרך פתיחת קייס





לעוד מדרכים \ תוכנות \ וקורסים לחץ על התמונה



כל הערוצים של
TESTAMIND





כל הזכויות שמורות ל testamind -

(C)