

초보 셀러를 위한 자주 묻는 질문

Start Selling FAQ

Seller Support 에는 어떻게 연락하나요?

질문이나 기술적인 문제가 있을 경우, 저희는 셀러 여러분들이 아마존 Help 의 토픽 및 도구들을 이용해 답을 찾을 것을 권장합니다. Seller Support 에 직접적으로 전화를 거실 수는 없지만, 대부분의 Contact Us 토픽들을 이용하면 e-mail 혹은 전화 응답을 요청할 수 있습니다.

계정 설정(Account Setup)

Information & Policies 섹션에는 어떤 정보를 입력해야 하나요?

셀러 여러분의 Information & Policies 섹션에는 다음의 정보를 반드시 입력해야 합니다:

- 셀러의 아마존 상점(Store)에 대한 정보
- 셀러의 반품 정책
- 셀러의 개인 정보 보호 정책
- 셀러의 배송비 체계 및 배송 불가 지역
- 선물 서비스(Gift option) 제공 유무
- 사이즈 차트나 특정 상품군, 또는 특정 카테고리에 대한 상세 설명을 활용한 Help 페이지 생성

이 섹션에선 다른 어떠한 외부 웹사이트(셀러의 웹사이트 포함)로의 링크도 허용되지 않습니다.

어떻게 해야 계정을 영구히 닫을 수 있나요?

Amazon 셀러 계정을 닫고 싶다면, [Closing Your Seller Account](#) 를 확인하세요.

제 상품에 대한 배송비율은 어떻게 설정할 수 있나요?

BMVD(Books, Music, Video, and DVD)상품의 경우, 배송비율이 아마존에 의해 정해져 있습니다. 비율을 확인하시려면 [Shipping Credits for BMVD](#) 를 확인하세요.

BMVD 상품을 제외하면 셀러의 계정은 기본 배송비율이 설정되어 있습니다. 기본 배송비율에 대한 자세한 정보는 [Configure Shipping Rates & Restriction](#) 을 확인하세요.

“Your Info & Policies”아래의 Settings 링크를 이용해 셀러 여러분의 배송 서비스 수준 및 배송 지역을 확인하고 수정할 수 있습니다. Item/weight-based model 혹은 price-banded model 을 선택함으로써 대부분 상품 라인의 배송비율을 설정할 수도 있습니다.

더 자세한 정보를 원하신다면 [Configure Shipping Rates & Restriction](#) 을 참조하세요.

상품 등록 및 재고 관리하기(Listing and Managing Inventory)

저는 어떤 카테고리에서 판매할 수 있나요?

셀러로 등록하자마자 판매가 가능한 카테고리(Open Categories) 및 상품 등록 이전에 승인이 필요한 카테고리를 확인하시려면 [Overview of Categories](#) 를 확인하세요. 제한된 카테고리의 판매 자격을 얻기 위한 기준 및 승인 신청 양식을 확인하시려면 [Categories Requiring Approval](#) 을 확인하세요.

판매를 시작하기 위해서 상품을 등록하고 싶은데, 방법이 어떻게 되나요?

상품 관련 정보를 업로드하는 방법에는 두 가지 옵션이 있습니다:

- 셀러 센터의 Add a Product 기능 사용해서 한 번에 한 상품씩 등록하기
- Inventory File 이용해 여러 개의 상품 동시에 등록하기.

셀러 여러분의 상황에 잘 맞는 도구를 선택하기 위해선, [Compare and Choose Listing Methods](#) 를 통해 도움을 받으세요.

초보 셀러를 위한 자주 묻는 질문

제 상품의 상태(Condition)는 어떻게 확인할까요?

상품의 상태(Condition) 타입에 대한 자세한 내용은 [Condition Guidelines](#) 를 확인하세요.

모든 상품 정보를 채우지 않고도 상품을 등록할 수 있나요?

Amazon 은 표준 상품 식별자(Standard Product Identifier. UPC, [EAN](#) 혹은 [ISBN](#) 을 의미)를 상품을 나타내는 값으로 이용해 상품을 구별, 이미 존재하는 Amazon 의 카탈로그에 셀러 여러분의 상품을 추가적으로 등록합니다.

대부분의 상품들은 이미 Amazon 카탈로그에 존재하고 있습니다. 특정 상품이 카탈로그에 아직 존재하지 않을 경우, 셀러 여러분은 새로운 상품 상세 페이지를 생성할 수 있습니다. 이 경우, 요구되는 모든 상품 정보를 제공하셔야 합니다.

UPC 가 무엇인가요? 상품을 등록하기 위해 필요한 것인가요?

UPC 는 통일 상품 코드(Universal Product Code)의 약자로서, 미국 내 소매용 포장용도로 널리 쓰이는 숫자 12 개의 식별자입니다. 각각의 UPC 는 독자적으로 상품, 제조사 및 그 특징들을 대표합니다. 일반적으로 UPC 와 상품의 바코드는 상품의 라벨 혹은 포장 위에 프린트되어 있습니다.

Amazon 은 UPC 와 같은 표준 상품 식별자를 이용해 상품 상세 페이지를 생성하고, 셀러가 새롭게 등록한 오퍼(offer)를 이미 존재하고 있는 Amazon 카탈로그 페이지에 추가합니다. 대부분 상품 카테고리의 경우, 셀러는 반드시 UPC 혹은 EAN 을 제공해야 합니다. 책의 경우 가능하다면 ISBN 을 요구하게 되지만, 아직 ISBN 이 발급되지 않은 책 또한 등록할 수는 있습니다.

특정 경우엔 표준 상품 ID(Standard Product ID) 요구사항으로부터 면제될 수도 있습니다. 하지만 저희는 가급적이면 표준 상품 ID 를 보유할 것을 권장해드리고, 특히 새로운 상품 페이지를 생성할 때는 이를 더욱 권장합니다. 이는 검색 결과 및 Amazon 카탈로그 전체의 질을 향상시키는 데에 도움을 줄 것입니다.

더 많은 정보를 원하신다면, [Product UPCs and GTINs](#) 그리고 [Locating Product Identifiers](#) 를 참조하세요.

제 상품에 대한 UPC 를 어떻게 발급받나요?

셀러 여러분의 상품이 UPC 를 보유하고 있지 않다면, 이를 제조사로부터 요청해야 합니다. 만약 셀러가 상품을 직접 제조한다면, [GS1 US website](#) 를 방문해 UPC 를 요청하세요.

Amazon 과의 상품 통합을 위해 XML 을 이용할 수 있나요?

제 3 의 통합 전문 기업(integration company)를 이용하지 않는 한, 프로페셔널 셀러들에게는 XML 통합을 이용할 권한이 없습니다. 상품 목록 업로드 목적으로 XML 을 이용하는 것에 대한 추가 정보를 원하신다면, [XML Guide\(Includes XSDs\)](#) 를 확인하세요.

사이즈와 색상이 달라지는 상품은 어떻게 등록하나요?

사이즈와 같은 값에 의해 달라지는 비슷한 상품들을 판매할 경우, 이러한 상품들을 하나로 묶기 위해선 Parent/Child Relationships(Variation Themes 라고도 불리는)을 사용할 수 있습니다. 상품들간의 Parent/Child Relationship 을 생성하면 고객들은 더욱 쉽게 보고 있는 상품의 다양한 버전을 확인할 수 있습니다. 예를 들어, 특정 티셔츠의 상품 상세 페이지는 더 큰 사이즈, 혹은 다른 색상의 동일 제품으로 연결되는 링크를 포함할 수 있습니다.

더 자세한 정보를 원하신다면, [Relationships Overview](#) 를 확인하세요.

Amazon 에서 판매가 금지된 상품들도 있나요?

그렇습니다. 더 자세한 정보를 원하신다면, [Restricted Products](#) 를 확인하세요.

업로드 해야하는 상품 이미지의 요구사항이 어떻게 되나요?

이미지 가이드라인을 확인하고 싶으시다면, [Image Requirements and Errors](#) 페이지를 확인하세요.

초보 셀러를 위한 자주 묻는 질문

광고(Advertising)

검색 결과 최상단에 제 상품을 올리고 싶습니다.

검색은 고객들이 Amazon 에서 상품을 발견하는 가장 주요한 도구입니다. 가격, 구매 가능 여부, 상품 가짓수, 그리고 판매 기록 등이 고객의 검색 결과에 셀러 여러분의 상품을 등장하게 하는 주요 지표입니다. 일반적으로는 더 잘 팔리는 상품이 검색 결과의 시작 부분에 나타나는 경향이 있습니다. 셀러 여러분의 상품 판매가 증가할수록, 고객의 눈에 더 잘 띄게 된다고 이해하시면 됩니다. Amazon 에서의 상품 검색 및 탐색 결과에 대한 자세한 정보를 확인하시려면, [Using Search and Browse](#) 를 방문하세요.

판매 프로모션을 제공할 수도 있나요?

고객들은 프로모션을 사랑합니다. 그리고 온라인 쇼핑에서의 프로모션은 고객신뢰도를 키우고 보장합니다. Manage Promotions 기능(Advertising 링크에서 이용 가능)을 활용하면 셀러 여러분들도 할인 프로모션, 무료 배송, 그리고 무료 상품 제공 등의 프로모션을 진행할 수 있습니다.

대부분 상품 라인에 대해서 프로모션을 제공할 수 있습니다. 하지만 미디어 상품 혹은 Fulfillment by Amazon 의 대상이 되는 상품의 경우 제한이 존재합니다. 더 자세한 정보를 확인하시려면, [Creating a Promotion](#) 을 방문하세요.

주문 및 지불(Orders and Payments)

제 주문을 어디서 확인할 수 있나요?

Manage Your Orders 도구를 이용해 셀러 여러분의 주문을 확인하거나, 주문들에 관한 보고서를 다운로드 받을 수 있습니다. 두 옵션 모두 Orders 탭에서 이용할 수 있습니다. 더 자세한 정보를 원하신다면, [Manage Orders](#) 를 확인하세요.

배송에 대한 주문을 시작할 때 Amazon 에게 확인 메일을 보내야 하나요?

그렇습니다. 배송을 확인하게 되면, Amazon 은 구매자에게 배송 확인 e-mail 을 보냄과 동시에 구매자 계정 내 배송 정보를 업데이트 하게 됩니다. 그 이후 고객들은 배송된 주문의 상태를 추적할 수 있습니다. 이를 통해 고객의 만족감은 증가하고 고객이 셀러에게 연락할 확률은 줄어듭니다.

주의사항: 주문일로부터 30 일 이내에 배송을 확인하지 않을 경우, 저희는 자동으로 주문을 취소하고 고객에게 비용을 청구하지도 않습니다. 이는 셀러가 해당 주문에 대한 대금 지불 또한 받을 수 없음을 의미합니다.

더 자세한 정보를 원하신다면, [Confirm Multiple Shipments with the Shipping Confirmation Template](#) 과 [Confirm Individual Shipments](#) 를 확인하세요.

고객에게 환불을 할 경우에도 Amazon 은 비용을 청구하나요?

BMVD 상품이 아닌 경우, Amazon 은 환불의 대상이 된 각 상품 당 해당 주문에 부과되었던 관련 수수료의 20%를 청구합니다(최대 \$5). 해당 비용은 행정처리 비용으로서 셀러에게 환불되지 않습니다.

BMVD 상품의 경우, Amazon 은 어떤 종류의 Variable Closing Fee 도 환불하지 않습니다.

더 자세한 정보를 원하신다면, [Refund Credits and Administration Fees](#) 를 확인하세요.

Chargeback(입금 취소)이 뭔가요? Chargeback 을 거부할 수도 있나요?

Chargeback 은 카드 소유주가 은행에 연락하여 Amazon 에서 진행된 주문에 대한 대금 지불을 거부했을 때 발생합니다. 배송된 상품을 받지 못한 경우에서도 부터 승인되지 않는 신용카드 사용까지 다양한 사유로 인해 발생할 수 있습니다.

고객이 Chargeback 을 신청했을 경우, Amazon 은 셀러 여러분에게 연락해 해당 거래에 대한 추가 정보를 요구하게 됩니다. 더 자세한 정보를 원하신다면, [Chargeback](#) 를 확인하세요.

초보 셀러를 위한 자주 묻는 질문

A-to-z Guarantee 가 무엇인가요?

A-to-z Guarantee 프로그램은 고객이 주문한 상품을 받지 못했거나, 주문하거나 예상했던 것과 실제 받아본 상품이 다른 상품을 받게 될 상황은 처리하기 위해 고안되었습니다. 더 자세한 정보를 원하신다면, [A-to-z Guarantee](#) 를 확인하세요.

언제, 그리고 어떤 방식으로 대금을 지불받나요?

지금을 대불받는 방식 및 시점에 관한 정보는 [Getting Paid](#) 를 참조하세요.

피드백 및 퍼포먼스(Feedback and Performance)

높은 피드백 점수를 유지하기 위해선 무얼 해야 하나요?

높은 피드백 점수를 유지하는 것은 Amazon 의 셀러들에게 매우 중요한 성공요인입니다. 고객 피드백 및 피드백 관리 도구에 대해 더 많은 정보를 원하신다면, [Improving Your Feedback Rating](#) 및 [Using the Feedback Manager](#) 를 확인하세요.

제 퍼포먼스 측정 기준을 어디서 확인할 수 있나요?

셀러 여러분의 퍼포먼스를 추적할 수 있는 보고서가 여러가지 있습니다:

- [Customer Metrics](#) 는 고객 만족도라는 관점에서 셀러가 어떻게 하고 있는지 보여줍니다.
- [Business Reports](#) 는 비즈니스 분석 정보 및 Amazon Selling Coach 기회 보고서를 제공합니다.

더 자세한 정보를 원하신다면, [Seller Performance Measurement](#) 를 확인하세요.

제가 Amazon 고객에게 연락할 수 있나요?

Amazon.com 에서 판매하는 것의 일부분으로서, 셀러들은 고객들과 직간접적으로 소통할 수 있습니다. 어떤 것이 허용되고 어떤 것이 허용되지 않는지 자세하게 알고 싶으시다면, [Customer Communication Guidelines](#) 를 확인하세요.