

구매자-셀러 메시지 서비스

구매자-셀러 메시지 서비스

(구매자-셀러 메시지 상세 도움말 URL :

https://sellercentral.amazon.com/gp/help/help.html/?itemID=G200383320&ref_=ag_G200383320_h_r0_cont_sgsearch)

구매자-셀러 메시지 서비스는 구매자 및 셀러의 실제 이메일 주소가 아닌 암호화된 이메일 주소를 생성하여 서로에게 보여줍니다. 이를 통해 모두의 개인 정보를 보호하면서 상호 커뮤니케이션할 수 있도록 만들어진 기능입니다. 셀러는 익명의 이메일 별칭을 실제 이메일 주소처럼 사용할 수 있으며, 한번 설정된 익명의 이메일 별칭은 동일한 구매자와의 모든 향후 연락에도 동일하게 유지됩니다. 아울러 셀러가 본인의 실제 이메일 주소를 제공하거나 반대로 고객에게 실제 이메일 주소를 요청하는 행위는 금지되어 있습니다.

주고 받는 메시지의 내용은 적절한 예의를 갖춰야 하며 주문과 관련된 내용 외에 허가되지 않은 마케팅 정보 등을 보내는 행위는 금지되어 있습니다.

(*참조 : 셀러가 하루에 보낼 수 있는 메시지 숫자에는 제한이 있습니다. '5 x 하루 평균 주문 수량 + 600')

(경로 : 셀러센트럴 메인 우상단의 검색창 옆 **'메시지'** 버튼)

The screenshot displays the Amazon Seller Central messaging interface. At the top right, the 'Messages' button is highlighted with a red box. The main message area shows a conversation with Amelia Lim. At the bottom right, a list of actions is visible, with '답변 필요함' (Mark as unread) highlighted by a red box. Other actions include '답변 필요 없음' (Mark as read) and '보내기' (Send).

1. 기본 세팅

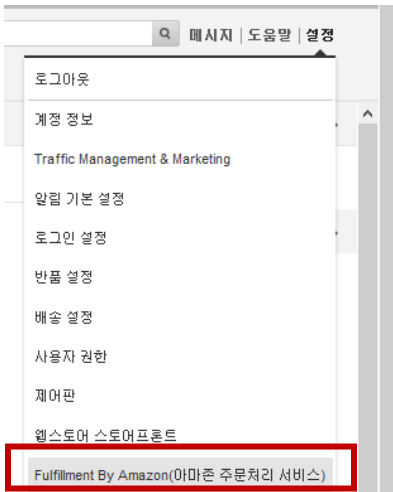
기본적으로 현재 구매자에게 셀러가 응답해줘야 하는 메시지만 표시되도록 세팅이 되어 있습니다. 해당 페이지 왼쪽 상단의 파란색 '답변 필요함' 버튼을 눌러서 다른 종류의 메시지들을 볼 수 있도록 세팅을 바꿀 수 있습니다.

구매자-셀러 메시지 서비스

필터
모든 메시지
답변 필요함
읽지 않음
날자를 기준으로 필터링됨
비즈니스 구매자
보관됨

2. FBA 이용 제품 관련 질문 활성화하기

FBA 이용 제품 관련 질문을 직접 활성화하고 싶으시다면 셀러 센트럴 메인의 **'설정' > 'Fulfillment by Amazon' > '상품 지원' > 'Edit' > '활성화' > '업데이트'** 경로로 설정하시면 됩니다. (*FBA를 이용하지 않고 직접 배송하시는 경우, 구매자-셀러 메시지 기능은 기본적으로 활성화 돼있습니다)



상품 지원		완료
Amazon.ca의 고객 질문 처리:	비활성화됨 자세히 알아보기	
Amazon.com의 고객 질문 처리:	비활성화됨	
Amazon.com.mx의 고객 질문 처리:	비활성화됨	

상품 지원

Amazon.ca의 고객 질문 처리: 자세히 알아보기	<input type="radio"/> 활성화 <input checked="" type="radio"/> 비활성화
Amazon.com의 고객 질문 처리:	<input type="radio"/> 활성화 <input checked="" type="radio"/> 비활성화
Amazon.com.mx의 고객 질문 처리:	<input type="radio"/> 활성화 <input checked="" type="radio"/> 비활성화

취소

업데이트

구매자-셀러 메시지 서비스

3. 메시지 응대 시간 Metrics

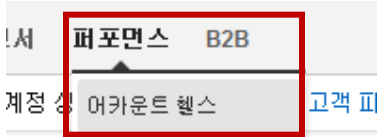
구매자의 메시지에 대해서 기본적으로 24 시간 이내에 응답하는 것을 권장하고 있으며, 24 시간 내 응답률은 어카운트 헬스에 반영이 되는 항목입니다.

4. 반드시 답변이 필요 없는 경우 대응 방법

메시지 페이지의 해당 메시지 아래쪽에 '답변 필요 없음' 버튼을 눌러서 처리하면 됩니다.

5. 구매자-셀러 응대 관련 어카운트 헬스 지표 확인하는 방법

'[퍼포먼스](#)' > '[어카운트 헬스](#)' > '[성과 측정치](#)' > '[퍼포먼스 메트릭](#)' 으로 들어가서 '[구매자-셀러 연락 지표](#)' 를 보시면 24시간 이내 응답 횟수/고객 질의 응대에 걸린 평균 응답 시간을 확인할 수 있습니다.



구매자-셀러 연락 지표	7일 (2017. 11. 12 - 2017. 11. 18)	30일 (2017. 10. 20 - 2017. 11. 18)	90일 (2017. 08. 21 - 2017. 11. 18)	타겟 Pay with Amazon 표준
고객 서비스 불만족 비율 (베타) [?] 보고서 요청 과거 보고서 다운로드	0% (0)	80% (4)	50% (6)	< 25%
	7일 (2017. 11. 14 - 2017. 11. 20)	30일 (2017. 10. 22 - 2017. 11. 20)	90일 (2017. 08. 23 - 2017. 11. 20)	타겟 Pay with Amazon 표준
24시간 이내 응답 횟수 [?]	85% (34)	91% (78)	95% (165)	> 90%
응답 지연 [?]	15% (6)	9% (8)	5% (8)	≤ 10%
마지막 응답 이후 24시간 이상 경과 [?]	6	6	6	--
24시간 이후 응답 횟수 [?]	0	2	2	--
평균 응답 시간 [?]	10시간 33분	12시간 19분	11시간 57분	--

지난 7일 동안 응답하지 않은 [9개의 메시지](#)가 있습니다.

또한 '[퍼포먼스](#)' > '[어카운트 헬스](#)' > '[고객 피드백](#)' > '[피드백 모두 보기](#)' 경로로 들어가면 고객이 남긴 피드백을 모두 모아 보실 수 있습니다.

구매자-셀러 메시지 서비스

프로필 카탈로그 제고 가격 책정 주문 광고 스토어프론트 보고서 **퍼포먼스** B2B

어카운트 헬스 퍼포먼스 **트릭** **고객 피드백** 보고서 사용 자격

피드백 관리자

서비스에 대한 구매자 만족도를 추적하려면 피드백 관리자를 사용하십시오. 단기 및 장기 메트릭뿐만 아니라 구매자 이메일 및 주문 ID를 비롯한 상세 피드백 항목을 볼 수 있습니다. 셀러 센터의 주문 관리 섹션에서 거래 상세 내용을 보려면 주문 ID를 클릭하십시오. 자세히 알아보기

피드백 평점: ★★★★★ 지난 12개월간 **4.4** (60개 리뷰)

	30일	90일	365일	전체
긍정적	75% (9)	76% (22)	83% (50)	82% (50)
중립적	0% (0)	7% (2)	5% (3)	5% (3)
부정적	25% (3)	17% (5)	12% (7)	13% (8)
개수	12	29	60	61

이 표에는 해당하는 피드백의 비율 및 개수가 나와 있습니다. 이마중에서 구매자에게 피드백이 표시되는 방법을 확인하십시오. 반응률으로 인해, 표시된 값의 총합이 100%가 되지 않을 수 있습니다.

현재 피드백 보기

[피드백 보고서 다운로드](#) [피드백 모두 보기](#)

날짜	Rating	의견	적시 도착	아이템이 실용과 동일함	고객 서비스	주문 ID	평가자 연
----	--------	----	-------	--------------	--------	-------	-------

본 내용은 사용자 편의 목적 상 국문으로 번역/제공됩니다. Amazon의 정책에 따라, 정확하고 자세한 내용 확인을 위해서는 [원문 보기](#) 를 참조하십시오.