

Auf einen Blick

1	Einleitung	17
2	Amazons Philosophie und die richtige Amazon-Strategie	19
3	Einrichtung des Verkäuferkontos	43
4	Erstellung von Produktlistings	75
5	Die Optimierung von Produktlistings (Amazon SEO)	177
6	Logistik	225
7	Rezensionen	333
8	Amazon Marketing	363
9	Amazon Business	465
10	Organisation des Tagesgeschäfts	483
11	Analyse des Erfolgs	511
12	Amazon Brand Registry	533
13	Einsatz von Warenwirtschaftssystemen	549
14	Rechtliche Besonderheiten	601
15	Buchhaltung, Umsatzsteuer und Co.	631

Inhalt

Vorwort	15
---------------	----

1 Einleitung 17

2 Amazons Philosophie und die richtige Amazon-Strategie 19

2.1 Amazons Philosophie	19
2.1.1 Amazons erster Brief an seine Aktionäre	20
2.1.2 Den Kunden im Fokus	21
2.1.3 Die Rolle der Prime-Mitgliedschaft	22
2.1.4 Vertikale Integration	23
2.1.5 Nutzung von Skaleneffekten	24
2.1.6 Kultur	25
2.2 Die richtige Amazon-Strategie	26
2.2.1 Amazon und andere Plattformen	26
2.2.2 Marken- und Unternehmensstrategie	28
2.2.3 Integration in die bestehenden Distributionskanäle	29
2.2.4 Konkurrenzsituation	30
2.2.5 Wahl des passenden Verkaufsmodells	35
2.2.6 Was ist Ihr unfairer Vorteil?	39
2.2.7 Abhängigkeiten vermeiden	40
2.3 Das richtige Mindset	41

3 Einrichtung des Verkäuferkontos 43

3.1 Als Seller registrieren	43
3.2 Kontoverifizierung	63
3.2.1 Identitätsdaten	63
3.3 Wichtige Angaben zum Verkäuferkonto	67
3.3.1 Impressum	68

3.3.2	Widerrufsrecht	69
3.3.3	Datenschutz	70
3.3.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen	71
3.4	Verkäuferprofil	73

4 Erstellung von Produktlistings 75

4.1	Ein Produktlisting von außen betrachtet	75
4.1.1	Produkttitel	78
4.1.2	Highlights	81
4.1.3	Produktbeschreibung	84
4.1.4	Erweiterte Produktbeschreibung – A+ Content	84
4.1.5	Markengeschichte	86
4.1.6	Bilder	86
4.1.7	Videos	88
4.1.8	Varianten	92
4.1.9	Produktdetailseite für mobile Endgeräte	94
4.2	Erstellung von Angeboten und Produktdetailseiten	97
4.2.1	Produktnummern	98
4.2.2	Verkauf eines Fremdproduktes	103
4.2.3	Verkauf eines neuen Produktes ohne Varianten	107
4.2.4	Hinzufügen eines Produktes mit unterschiedlichen Varianten	118
4.3	Lagerbestandsdateien	122
4.3.1	Herunterladen einer categoriespezifischen Lagerbestandsdatei	123
4.3.2	Erstellung mehrerer Angebote mithilfe der Lagerbestandsdatei	128
4.3.3	Aktualisierung des Lagerbestandes	137
4.3.4	Hinzufügen von Varianten in Seller Central	141
4.3.5	Hinzufügen von Varianten mithilfe des Varianten-Assistenten	142
4.3.6	Aktualisierung von Preis und Menge bei bestehenden Artikeln	146
4.4	A+ Content erstellen	149
4.4.1	Erweiterte Produktbeschreibung	150
4.4.2	Markengeschichte	158
4.5	Individuelle Artikel mit »Amazon Custom« anbieten	158
4.6	Internationales Verkaufen	167
4.6.1	Internationale Angebotserstellung	168

5	Die Optimierung von Produktlistings (Amazon SEO)	177
<hr/>		
5.1	Was macht ein gutes Produktlisting aus?	177
5.2	Optimierung der Relevanz	177
5.2.1	Relevanzkriterien	178
5.2.2	Recherche passender Suchbegriffe	179
5.2.3	Platzierung der Suchbegriffe im Listing	191
5.2.4	Fallstudie	193
5.3	Optimierung der Konversion	204
5.3.1	Content	204
5.3.2	Darstellung des Preises	206
5.3.3	Badges	209
5.3.4	A+ Content	215
5.3.5	Produktbilder	218
5.3.6	Rating und (Spitzen-)Rezensionen	222
5.3.7	Versandmethode	223
5.4	Fazit	224
6	Logistik	225
<hr/>		
6.1	Fulfillment by Amazon (FBA)	226
6.1.1	Lagerprogramme »Versand durch Amazon«	226
6.1.2	Lagerkosten »Versand durch Amazon«	240
6.1.3	Versandkosten »Versand durch Amazon«	242
6.1.4	Versand- und Exporteinstellungen	246
6.1.5	Retouren	248
6.1.6	Sendungen an Amazon schicken	257
6.1.7	Erstellen eines Anlieferplans	279
6.1.8	Gefahrgutfreigabe	296
6.1.9	Nutzung einer Anlieferplan-Datei	300
6.2	Eigenversand	302
6.2.1	Voraussetzungen für den Eigenversand	302
6.2.2	Versandkosten festlegen	304
6.2.3	Bestellungen im Eigenversand bearbeiten	308
6.2.4	Rücksendungen	311
6.2.5	Prime durch Verkäufer	319

6.3 Kundenzufriedenheit	321
6.3.1 Verkäuferleistung	322
6.3.2 Kundenfeedback	328

7 Rezensionen 333

7.1 Darstellung der Rezensionen	334
7.2 Rezensionstypen	338
7.2.1 Textrezensionen	338
7.2.2 Sternebewertungen	340
7.2.3 Globale Rezensionen	340
7.2.4 Vine-Rezensionen	342
7.2.5 Early-Reviewer-Programm	345
7.3 Ermittlung des Bewertungsdurchschnitts (Sterne)	348
7.3.1 Einflussfaktoren auf den Bewertungsdurchschnitt	348
7.3.2 Darstellung des Bewertungsdurchschnitts bei Variantenfamilien	351
7.4 Aktuelle Rezensionsrichtlinien	353
7.5 Kundenkommunikation: Was ist erlaubt, was verboten?	356
7.5.1 Kunden per E-Mail kontaktieren	356
7.5.2 Kunden anrufen	357
7.5.3 Produktbeileger	358
7.6 Nutzung von Produkttester-Gruppen	360
7.6.1 Nutzung von Bewertungsdiensten	362

8 Amazon Marketing 363

8.1 Amazon Advertising/Sponsored Ads	363
8.1.1 Nutzen von Amazon Advertising	364
8.1.2 Grundbegriffe	366
8.1.3 Überblick über die Werbeformen	369
8.1.4 Sponsored-Products-Kampagnen	372
8.1.5 Sponsored-Brands-Kampagnen	383
8.1.6 Sponsored-Display-Kampagnen	396
8.1.7 Kampagnen strukturieren	400
8.1.8 Kampagnen verwalten	402
8.1.9 Kampagnen optimieren	408

8.2	Preismaßnahmen	419
8.2.1	Preisnachlässe	419
8.2.2	Coupons	426
8.2.3	Blitzangebote	433
8.2.4	Spar-Abos	439
8.2.5	Exklusive Prime-Rabatte	444
8.2.6	Überblick Rabatte	446
8.2.7	Automatische Preisanpassungen	446
8.3	Marken-Stores	451
8.3.1	Marken-Store einrichten	453
8.3.2	Statistiken von Marken-Stores	458
8.4	Amazon Attribution	460

9 Amazon Business 465

9.1	Vorteile von »Amazon Business« für Einkäufer	466
9.2	Produkte für »Amazon Business« freischalten	468
9.3	B2B-Central	472
9.3.1	Rabatte verwalten	474
9.3.2	Produktchancen	475
9.3.3	B2B-Umsätze steigern	476
9.4	Umsatzsteuer-Berechnungsservice	476

10 Organisation des Tagesgeschäfts 483

10.1	Kundenanfragen	484
10.2	Kundenfeedback prüfen	489
10.3	Textrezensionen prüfen	490
10.4	Öffentliche Kundenfragen prüfen	491
10.5	Listings überprüfen	493
10.6	Amazon Support und Fallmanagement	494
10.7	E-Mails von Amazon und Phishing-E-Mails	495
10.7.1	Benutzerkonto anlegen	498

10.8 Seller University und Weiterbildung	501
10.9 Kontosperrung	503
10.9.1 Maßnahmenplan erstellen	507

11 Analyse des Erfolgs 511

11.1 Absatz- und Umsatzentwicklung	511
11.1.1 Dashboards innerhalb von Amazon	512
11.1.2 Selbst erstellte Berichte	515
11.2 Auswertung einzelner Produkte	519
11.2.1 Umsatz- und Absatzentwicklung	520
11.2.2 Preisgestaltung	520
11.2.3 Lagerbestand sowie eingehender Lagerbestand	521
11.2.4 Seitenaufrufe und Konversionsrate	522
11.2.5 Analyse des Bestseller-Rangs	525
11.2.6 Sichtbarkeit eines Produktes	525
11.3 Brand Analytics	526
11.3.1 Suchbegriffe	527
11.3.2 Wiederholungskäufe	528
11.3.3 Warenkorbanalyse	529
11.3.4 Artikelvergleich- und Alternativkauf-Verhalten	530
11.4 Berichte zum Versand durch Amazon	531

12 Amazon Brand Registry 533

12.1 Marke registrieren	535
12.2 Markenverstoß melden	542
12.3 Project Zero	546
12.4 Transparency	547

13 Einsatz von Warenwirtschaftssystemen 549

13.1 JTL	550
13.1.1 Preismodell	552

13.1.2	Installation und einmalige Konfiguration	553
13.1.3	Import bestehender Daten	557
13.1.4	Artikelpflege	561
13.1.5	Erstellung von Angeboten und Produktdetailseiten	566
13.1.6	Waren an Amazon senden	570
13.1.7	Bestellabwicklung	572
13.1.8	Abwicklung von Retouren	574
13.1.9	Datenexport für die Buchhaltung	575
13.2	plentymarkets	576
13.2.1	Preismodell	577
13.2.2	Installation und einmalige Konfiguration	578
13.2.3	Import bestehender Daten	585
13.2.4	Artikelpflege	585
13.2.5	Waren an Amazon senden	591
13.2.6	Erstellung von Angeboten und Produktdetailseiten	592
13.2.7	Bestellabwicklung	595
13.2.8	Abwicklung von Retouren und Gutschriften	597
13.2.9	Datenexport für die Buchhaltung	598

14 Rechtliche Besonderheiten 601

14.1	Erfüllung gesetzlicher Informationspflichten	601
14.1.1	Anbieterkennzeichnung/Impressum	602
14.1.2	Angaben zum Datenschutz	607
14.1.3	Abmahnfähigkeit von Datenschutzverstößen	610
14.1.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen	610
14.1.5	Besondere Informationspflichten aus Fernabsatzrecht	612
14.1.6	Preisangabenverordnung	618
14.1.7	Zusammenfassung	621
14.2	Wettbewerbsrechtliche Aspekte	622
14.2.1	Nutzung von »Streichpreisen«	622
14.2.2	Hinweis auf »unverbindliche Preisempfehlungen«	624
14.2.3	Nutzung irreführender Produktfotos	625
14.2.4	Anhängen an fremde Angebote	626
14.2.5	Werbung mit Testergebnissen	630

15	Buchhaltung, Umsatzsteuer und Co.	631
15.1	Ermittlung der Umsatzsteuer im Rahmen der Rechnungsstellung	632
15.1.1	Die Rolle des Lagerlandes	632
15.1.2	Überschreitung von Lieferschwellen	633
15.1.3	Zusammenfassung	636
15.2	Erstellung einer korrekten Rechnung	637
15.3	Umsatzsteuer-Berechnungsservice von Amazon	639
15.4	Unterlagen für den Steuerberater aufbereiten	641
15.5	Umsatzsteuerregistrierung im Ausland	644
15.6	Abgabe der Umsatzsteuermeldungen und Umsatzsteuerzahlung	645
15.7	Sonstige Nachweise und Meldungen	646
15.7.1	Grenzüberschreitender Warenverkehr/Zusammenfassende Meldung (ZM)	646
15.7.2	Qualifizierte Zustellnachweise für Lieferungen in ein Lieferschwellenland	647
15.7.3	Intrastat-Meldungen	648
	Abkürzungsverzeichnis	649
	Index	653