



# Informe 2021 sobre Colaboradores Comerciales Europeos



Publicado: julio 2022

# Introducción

En Amazon, nos enorgullece ayudar a nuestros colaboradores comerciales europeos a hacer crecer su negocio, facilitándoles la venta online y la expansión internacional, desde su ciudad natal a todo el mundo.

Nuestro éxito depende del éxito de nuestros colaboradores comerciales. Más de la mitad de todo lo que se compra en Amazon es vendido por terceros, muchos de los cuales son pequeñas y medianas empresas (pymes).

Este informe ofrece información sobre nuestra relación con los colaboradores comerciales europeos: cómo hemos invertido en su crecimiento y cómo les apoyamos para vender en Amazon.

Trabajamos constantemente para mejorar nuestros servicios y queremos asegurarnos de que nuestros colaboradores comerciales puedan utilizarlos sin problemas. Nuestro objetivo es hacer que la experiencia de vender en Amazon sea lo más satisfactoria y fluida posible, para que nuestros colaboradores comerciales puedan seguir creciendo con Amazon en Europa y en todo el mundo.

## Inversión y crecimiento de Amazon en Europa

La primera inversión de Amazon en Europa tuvo lugar hace más de 20 años. Desde entonces, hemos realizado importantes inversiones para desarrollar nuestro negocio en los 20 estados miembros de la UE y en el Reino Unido.

Tan solo a lo largo de la última década (2010 a 2020), hemos dedicado más de 100 000 millones de euros al crecimiento de Amazon en la UE y en el Reino Unido. Si calculamos la suma de todas nuestras inversiones en Europa y nuestra contribución al PIB europeo, el total asciende a más de 200 000 millones de euros en toda Europa desde el año 2010.

Estas inversiones también han convertido a Amazon en uno de los principales empleadores de Europa. En la actualidad, damos trabajo a más de 200 000 empleados fijos en todo el continente, cifra que aumenta considerablemente si tenemos en cuenta a los trabajadores temporales. Nos sentimos extremadamente orgullosos de haber podido ofrecer empleos a tantas personas: tan solo en 2021, hemos creado 65 000 nuevos puestos permanentes en todas nuestras áreas de negocio en Europa.

Contamos con 70 centros logísticos en toda Europa y hemos aumentado nuestra capacidad de distribución en más del doble durante 2021. Más de 240 000 pequeñas y medianas empresas europeas venden sus productos en Amazon y más de 110 000 han aprovechado el servicio de Logística de Amazon (Fulfillment by Amazon, FBA). Gracias al servicio de Logística de Amazon, los colaboradores comerciales pueden almacenar productos en nuestros centros logísticos y, cuando reciben un pedido, nosotros lo recogemos, empaquetamos, enviamos y prestamos el servicio de atención al cliente.

Además, en 2021, Amazon invirtió globalmente más de 900 millones de dólares y dio trabajo a más de 12 000 personas, incluyendo a científicos expertos en aprendizaje automático, desarrolladores de software e investigadores, para proteger a los clientes, marcas, colaboradores comerciales y a nuestra tienda de los productos falsificados, el fraude y otros comportamientos ilícitos.

Estamos entusiasmados de continuar invirtiendo en Europa, asociarnos con sus pequeñas y medianas empresas y deleitar a los clientes europeos.

## Sección 1:

# Empoderando a las pequeñas y medianas empresas



# Empoderando a las pequeñas y medianas empresas

Muchos colaboradores comerciales son emprendedores que están dando sus primeros pasos en la venta online y quieren hacer crecer su negocio con Amazon. Mantenerse al día con las tendencias del comercio electrónico, los cambios normativos y las nuevas funciones de Amazon puede ser un desafío para ellos, por lo que ofrecemos una amplia gama de recursos para guiarlos hacia el éxito.

## Herramientas formativas y de negocio

En 2021, hemos proporcionado nuevas herramientas y servicios para ayudar a los colaboradores comerciales a lanzar nuevos productos, optimizar su oferta y expandirse en Europa y a nivel global.

Hemos continuado informando a los colaboradores comerciales durante el 2021, ofreciendo consejos para optimizar su experiencia de venta en Amazon, además de proporcionar información sobre nuevas políticas y requisitos regulatorios, a través de comunicados y noticias periódicas en nuestra herramienta Seller Central, en los foros de colaboradores comerciales, con el envío de newsletters y en nuestra aplicación para colaboradores comerciales.

Además, nuestra Seller University ayudó a los colaboradores comerciales europeos a manejar con destreza las herramientas de Amazon y les apoyó a la hora de hacer crecer sus negocios ofreciendo cursos sobre cientos de temas, que incluyeron: cómo comenzar a vender en Amazon, cómo funciona Logística de Amazon y consejos publicitarios para propietarios de marcas.

Amazon también ha introducido dos nuevos programas FBA, sobre Liquidaciones (*FBA Liquidations*) y Valoración y Reventa (*FBA Grade and Resell*), diseñados para facilitar que los negocios que operan en Amazon puedan revender artículos devueltos por clientes o su inventario excedente, al tiempo que dan una segunda vida a sus productos.

Hemos lanzado un servicio de serialización de productos: el servicio de seguimiento y trazado (*track and trace*) de [Transparency](#), que permite a los titulares de marcas seguir sus productos a través de toda la cadena de distribución y acceder a una mejor capacidad analítica para gestionar las devoluciones de los clientes. Este servicio ayuda a los titulares de marcas a visualizar tendencias en defectos de productos a nivel de fábrica o planta de producción y solucionar posibles incidencias en el punto de origen.

Además, hemos continuado proporcionando herramientas dedicadas, en respuesta a las necesidades de los colaboradores comerciales como, por ejemplo, Account Health Rating y Listing Quality Dashboard. Account Health ayuda a los colaboradores comerciales a identificar y resolver, de forma proactiva posibles infracciones de nuestras políticas y términos y condiciones, evitando interrupciones en su negocio; o Listing Quality Dashboard, que proporciona a los colaboradores comerciales acceso a flujos de trabajo guiados para solucionar problemas, ayudándoles a mejorar la presentación de su inventario y a optimizar la visibilidad de sus productos.

## Apoyando a las pequeñas y medianas empresas

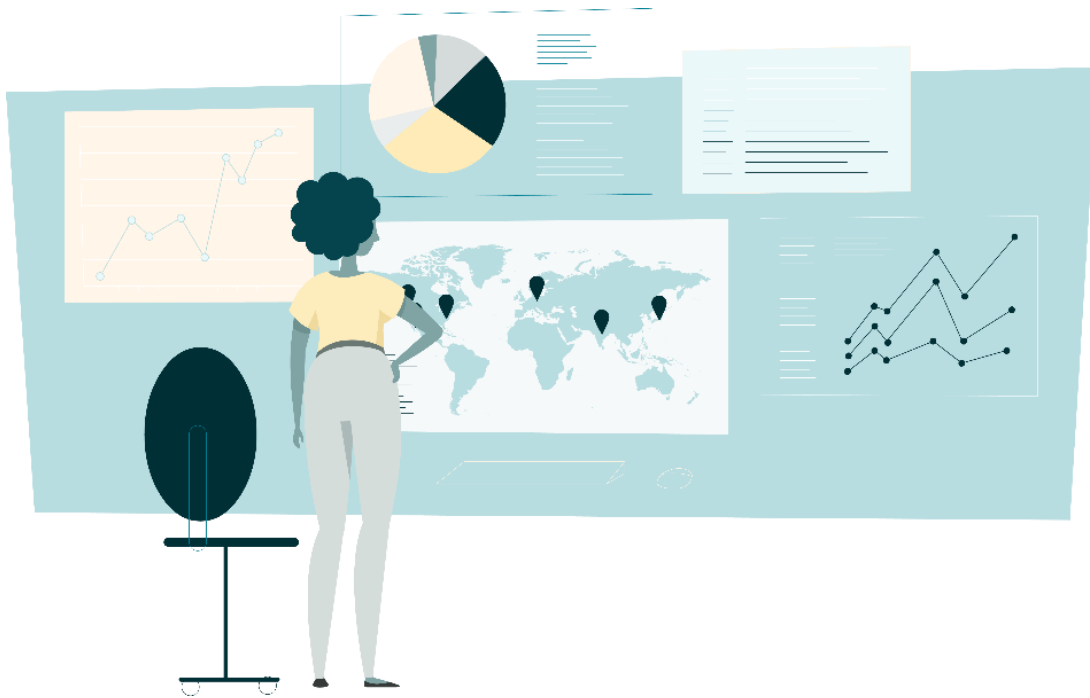
Muchos negocios europeos se han adaptado a la venta online por primera vez tras la pandemia de COVID-19. Hemos invertido más de 7 millones de euros en programas de digitalización para apoyar a los emprendedores europeos del Reino Unido, Alemania, Francia, Italia y España, en cooperación con más de 30 socios locales. Esta inversión ha ayudado a más de 350 000 emprendedores europeos en su transición a la venta online, ya sea a través de Amazon o de otro marketplace.

En 2021, Amazon anunció el lanzamiento de los premios de innovación Amazon Launchpad Innovation Awards, una competición gratuita diseñada para apoyar a empresas emergentes e innovadoras europeas, ofreciéndoles la oportunidad de ganar un premio a la Startup del Año por valor de 100.000 euros. Estos premios demuestran la voluntad de Amazon de apoyar a las empresas emergentes, así como la importancia que damos a deleitar a nuestros clientes mediante productos nuevos e innovadores.

Para obtener más información sobre cómo apoyamos a pequeñas y medianas empresas y protegemos las marcas, visite nuestra página sobre [Apoyo a pymes](#) y lea nuestro [Informe sobre Protección de Marcas 2021](#).

## **Sección 2:**

# Vender en Amazon



# Vender en Amazon

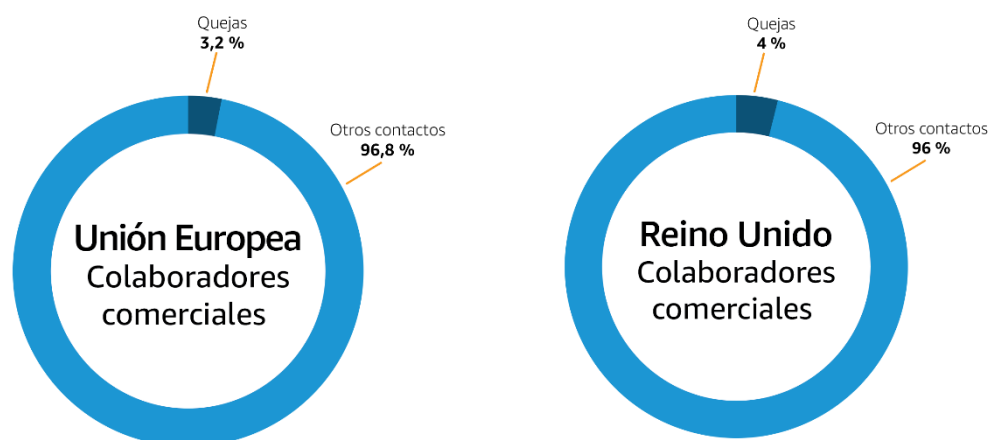
Cuando venden en Amazon, los colaboradores comerciales acceden a una información muy completa sobre el tráfico de clientes en nuestra tienda, aprovechan la escala y la eficiencia de costes de Amazon y acceden a una gran cantidad de análisis que les ayudan a hacer crecer su negocio. Contamos con un equipo global compuesto por miles de miembros dedicados a mejorar la experiencia de nuestros colaboradores y ayudarlos a desarrollar su negocio cada día.

A la hora de innovar y mejorar la experiencia de venta en Amazon, comenzamos por escuchar lo que nos dicen nuestros colaboradores comerciales. Nuestros estudios de opinión de los colaboradores comerciales buscan conocer la valoración que estos hacen sobre las funciones y procesos de la tienda de Amazon, preguntándoles a través de una breve encuesta cada vez que inician sesión en su cuenta de colaborador comercial. También hacemos encuestas específicas y organizamos talleres interactivos con nuestros equipos. Además, analizamos las distintas interacciones con los colaboradores comerciales para detectar y corregir errores y mejorar nuestro contenido y procesos de asistencia a los colaboradores.

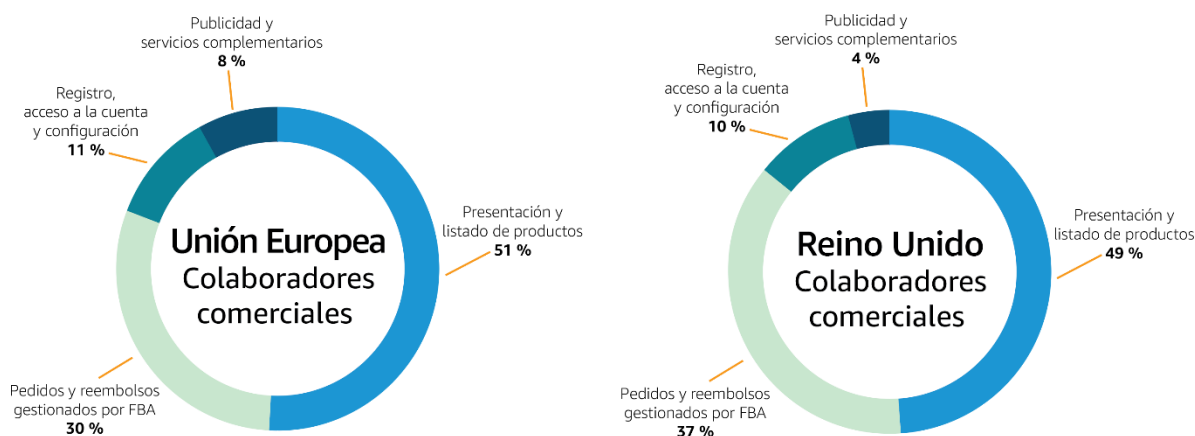
## Contactos y asistencia para colaboradores comerciales

Los colaboradores comerciales pueden ponerse en contacto con nosotros de varias formas, incluyendo email, teléfono y chat. En 2021 tuvimos más de cuatro millones de contactos e interacciones con nuestros colaboradores comerciales en la UE y más de un millón con los del Reino Unido. Muchos de estos contactos buscaban asesoramiento, formación y apoyo para usar nuestras herramientas, procesos y programas.

Los colaboradores comerciales también se ponen en contacto con nosotros cuando no se encuentran satisfechos con nuestros servicios o no están de acuerdo con nuestras políticas o decisiones. En 2021, este porcentaje alcanzó el 3,2% de las interacciones con colaboradores comerciales en la UE (152.730 contactos) y 4% en el Reino Unido (43.484 contactos). La gran mayoría de las quejas fueron resueltas de manera satisfactoria para el colaborador comercial (ver página siguiente).



Los principales motivos de queja por parte de los colaboradores comerciales fueron: presentación y listado de productos (51% en la UE, 49% en el Reino Unido), pedidos y reembolsos gestionados por FBA (30% en la UE, 37% en el Reino Unido), registro, acceso a la cuenta y configuración (11% en la UE, 10% en el Reino Unido), y publicidad y servicios complementarios (8% en la UE, 4% en el Reino Unido).



En la UE, el tiempo medio de resolución fue de 5,5 días, mientras que en el Reino Unido fue de 7,5 días, excluyendo el tiempo que tardaron los colaboradores comerciales en responder. En el 87% de los casos en la UE y 84% en el Reino Unido, resolvimos la queja de manera satisfactoria para el colaborador comercial. Los tipos de quejas fueron muy variados y algunas requirieron un periodo de revisión más largo para alcanzar una resolución satisfactoria debido a sus diferentes niveles de complejidad.

Si los colaboradores comerciales no se sienten satisfechos con la decisión de Amazon tras contactar con nuestros equipos de soporte, también pueden buscar resolver la mayoría de disputas mediante un proceso de mediación independiente facilitado por el Centro de Resolución Efectiva de Disputas (*Centre for Effective Dispute Resolution*) (más información [aquí](#)).

En 2021, los colaboradores comerciales de la UE presentaron 237 solicitudes de mediación. Amazon revisa todos los casos de mediación y procura resolverlos antes de que comience el proceso de mediación formal, ahorrando tiempo y dinero a los colaboradores comerciales. Amazon resolvió 122 de estas solicitudes en la UE de manera satisfactoria para los colaboradores comerciales, lo cual significa que la mediación no llegó a ser necesaria. De los 115 casos restantes en la UE, tan solo cinco colaboradores comerciales eligieron proceder con la mediación formal. El mediador realizó una recomendación en favor de Amazon en cuatro de estos casos.

En 2021, los colaboradores comerciales del Reino Unido presentaron 197 solicitudes de mediación. Amazon resolvió 120 de estos casos de manera satisfactoria para los colaboradores comerciales, de modo que la mediación no llegó a ser necesaria. De los 77 casos restantes en el Reino Unido, tan solo ocho colaboradores comerciales eligieron proceder con la mediación formal. El mediador realizó una recomendación en favor de Amazon en cinco de estos casos.



