



亞馬遜全球開店 歐洲站指導手冊

*請注意：運營中遇到的基礎操作性問題，請登錄賣家後台，嘗試使用賣家後台右上角搜索功能尋找答案。如不能解決，查看賣家後台左下角，及時聯繫賣家支持進行解決。

目錄

上線前 1 個月

- 歐洲站概覽：網站介紹、帳戶類型及收費、歐洲站可銷售品類概覽 ----- 3

註冊前 5 天

- 資料準備：註冊過程所需資料、賣家資質審核資料準備 ----- 4

註冊當天

- 註冊指導：參考歐洲註冊指南，逐步進行帳戶註冊 ----- 5

註冊完成後

- 賣家資質審核流程 ----- 5
- 稅務（VAT）合規準備：VAT 介紹、是否需要 VAT、申請所需資料 ----- 5
- 帳戶設置：賣家後台介紹、銀行帳戶資訊、帳戶安全 ----- 6

上線第 1 周

- 亞馬遜品牌註冊 ----- 6
- 品類審核流程與商品上傳 ----- 7
- 商品詳情頁及購物車 ----- 7

上線第 2 周——玩轉跨境物流

- 亞馬遜物流（FBA）：歐洲 FBA 介紹、基礎操作、FBA 庫存管理及常見問題 ----- 8
- 賣家自配送訂單：如何處理首個訂單、配送設置、客服、國際退貨 ----- 9

上線第 4 周——行銷推廣周

- 銷售指導及建議 ----- 9
- 亞馬遜站內廣告：商品推廣、頭條搜索廣告、品牌旗艦店 ----- 9
- 其他行銷推廣方式 ----- 10

密切關注——帳戶績效 ----- 11

拓展全球——起步北美，銷往歐洲和日本 ----- 11

上線前 1 個月

1 歐洲站概覽

1.1 網站介紹

亞馬遜為歐洲地區提供歐洲聯合帳戶系統，只需一個銷售帳戶，便可一網打盡英國、德國、法國、義大利、西班牙五大銷售網站。歐洲地區競爭小，加上各國文化的獨特性，能助您在廣度和深度上拓展全球業務。 [查看網頁](#)

1.2 帳戶類型及收費

亞馬遜歐洲站提供兩種銷售計畫，主要區別在於費用結構和功能使用權限上。無論您是公司還是個人，都可以在以下兩種銷售計畫中進行選擇：

- **專業銷售計畫：**支援更多品類銷售，可為您提供方便的賣家後台工具及銷售指導等。無論您在歐洲一個或多個網站銷售，您只需每月支付一次月租金 **25 英鎊（或 39 歐元）**，並根據所銷售產品的品類不同，支付 **8%-15% 銷售佣金**。
- **個人銷售計畫：**適合偶爾銷售少量商品（建議每月小於 **35 件**）。您無需支付月租金，而是每銷售出一件商品，支付銷售費用 **0.75 英鎊（或 0.99 歐元）**，並根據所銷售產品的品類不同，支付 **8%-15% 銷售佣金**。

1.3 賣家合規義務

- **禁止行為：**請仔細閱讀“[禁止的賣家行為](#)”，以避免由於出現違規行為，影響您的銷售許可權。
- **稅務合規：**如果您在任何歐洲國家/地區銷售商品，您可能將需要註冊增值稅 (VAT)。歐洲增值稅是針對消費者支出徵收的一個稅種。它由增值稅註冊賣家就其在歐洲境內的銷售徵收，並通過增值稅申報繳納給國家稅務機構。雖然增值稅合規是每位亞馬遜賣家獨自承擔的責任，但亞馬遜會向賣家提供有用資訊，說明您瞭解歐洲國家/地區的增值稅法規：

 [瞭解 VAT 詳細資訊](#)

 [VAT 註冊申請所需資料](#)

 [尋找外部稅務顧問提供商](#)

1.4 可銷售品類及產品概覽

- **需要審批的品類：**亞馬遜對賣家開放的品類達 **20 多種**，如果您銷售的商品屬於啤酒、葡萄酒和烈性酒、珠寶首飾、玩具、鐘錶、個護健康、食品、流媒體播放機等，您需要得到亞馬遜的事先審批。
- **需要審批的產品：**某些品類不需要獲得事先審批，但其中的部分產品也可能需要獲得批准。如電動平衡車、指尖陀螺、帶插頭的串燈、嬰兒汽車座椅和增高座椅等。[查看產品安全具體要求](#) 如果您希望銷售上述產品，或需符合當地專業資格，您可聯繫這些[品質合規解決方案提供商](#)

如果您已經開始在亞馬遜其他網站銷售，請觀看以下視頻，瞭解如何使用亞馬遜的創新工具輕鬆、快速開啟歐洲銷售及管理您的全球業務！

[>>> 觀看視頻 <<<](#)

註冊前 5 天 —— 資料準備

2. 資料準備

2.1 註冊帳戶所需資料

- ☐ 電子郵箱位址
- ☐ 您的公司名稱、位址、聯繫方式
- ☐ 註冊期間可以聯繫到您的電話號碼
- ☐ 首要連絡人的姓名、聯繫方式、位址、身份證號、出生日期
- ☐ 每位公司受益人（直接或間接擁有公司 25%及以上股份）資訊
- ☐ 國際信用卡（Visa, MasterCard 等）

如果您已在亞馬遜銷售，您也可以通過關聯帳戶開通歐洲網站，統一管理北美、歐洲、日本帳戶

 [立即關聯北美和歐洲帳戶](#)
 [立即關聯日本和歐洲帳戶](#)

2.2 賣家資質審核準備

****提醒：**註冊完成後，亞馬遜有可能在開通銷售許可權前，要求您提供以下檔，建議儘早準備

- ☐ 首要連絡人身份證
- ☐ 首要連絡人戶口本
- ☐ 首要連絡人最近 90 天內的任意一張日常費用帳單，包括水、電、燃氣、網路、電視、電話、手機等費用帳單或信用卡對帳單等

2.3 其他準備

- ☐ 海外銀行帳戶（包括香港）用於收款
- ☐ UPC/EAN 碼，沒有UPC 可以到 [UPC 官網](#)購買



註冊當天

請參考歐洲註冊指南，逐步進行帳戶註冊。請您[仔細閱讀文檔中截圖的標注](#)，在註冊過程中準確填寫資訊，以助您順利完成後續可能需要進行的賣家資質審核。

[>>> 歐洲註冊指南 PDF <<<](#)

註冊完成後

4. 帳戶審核及稅務合規準備

4.1 賣家資質審核

根據歐洲有關監管機構要求，亞馬遜有必要對在我們歐洲網站（包括英國、法國、德國、西班牙、義大利等）上開店的賣家進行審核。註冊完成後，大多數賣家在上傳產品後可直接上線銷售（請密切關注賣家後台的提醒，部分賣家可能需要提前提交審核材料），直到您的收款累計達到一定金額，您將會在後台收到我們審核團隊的材料審核通知，請積極配合提交。如您收款累計達到一定金額但尚未通過我們審核，您的銷售許可權將被暫停，直到您通過審核後，我們會重新打開您的銷售許可權。我們要求您提交的材料包括但不限於：

- 公司營業執照掃描件
- 公司首要連絡人和受益人的身份證件
- 首要連絡人和受益人的個人費用帳單
- 銀行帳戶所有人證明：收款帳戶的對帳單或確認書
- 授權函：如首要連絡人非公司法定代表人或者受益人時需提供

[>>> 下載 PDF 文檔，瞭解所需材料的具體要求 <<<](#)

4.2 稅務（VAT）合規準備

- 我是否需要註冊增值稅？[立即進行測試](#)
- VAT 註冊所需材料：根據您所選擇的國家、稅務顧問及您公司的實際情況，您可能需要提供不同的材料。以下為基本材料，具體資訊請諮詢您的稅務顧問。
 - 公司營業執照（或公司註冊登記證）
 - 公司章程
 - 法定代表人身份證明檔
 - 法定代表人地址證明輔助文件（如水電費帳單、信用卡帳單等）
 - 公司對公銀行帳戶資訊（需與公司名稱一致）
- VAT 註冊時長：根據您所選擇的國家、稅務顧問及您公司的實際情況，處理時長會有所不同。以英國 VAT 為例，您提交材料後，大約需 1 ~ 4 周的時間。
- [VAT 常見問題解答](#)
- [外部稅務顧問提供商列表](#)

* 注意：以上資訊僅作參考，不作為專業建議或意見。您需要聯繫您的稅務顧問以諮詢您的 VAT 事宜，抑或直接聯繫德國稅務主管機構：Thiemannstr. 1, 12059 Berlin

Tel.: (030) 9024 16-0 | Fax: (030) 9024 16-900 | E-Mail: poststelle@fa-neukoelln.verwalt-berlin.de

5. 帳戶設置

5.1 賣家後台介紹

- 賣家後台是在亞馬遜進行銷售時所有事項的入口，作為一個賣家您將會花很多時間在賣家後台上，帳戶註冊完成後，請觀看視頻瞭解賣家後台。 [視頻](#)

5.2 帳戶信息

- 信用卡資訊：確認信用卡資訊錄入正確，即時處於可繳費狀態；牢記信用卡帳單位址郵編，異地登陸時驗證身份時會需要。 [查看網頁](#)
- 銀行帳戶資訊：您的賣家帳戶中必須指定一個銀行帳戶，以便您才可以接收付款。 [查看網頁](#)

5.3 帳戶安全

- 用戶許可權：如果您希望為參與業務管理的其他人提供存取權限，您可以做相應調整。 [查看網頁](#)
- 兩步驗證：能有力防止您的賣家帳戶被盜用 [查看網頁](#)

5.4 配送設置

- 確認並設置發貨國家，能發到的區域以及運費，賣家可選按照商品件數/重量計算運費，並可以按照訂單的價格區間設置不一樣的運費。 [查看網頁](#)

正式上線

(以下學習資料需登錄您的賣家平臺後方可查看；
請注意在賣家後台右上角選擇中文語言環境進行觀看)



上線第1周

6. 亞馬遜品牌註冊

亞馬遜品牌註冊是面向要在亞馬遜上註冊其品牌的品牌所有者的一項計畫，該計畫可實現更好的品牌保護和行銷功能（包括詳情頁面上的圖文版品牌描述、亞馬遜頭條搜索廣告、以及亞馬遜品牌旗艦店） [查看網頁](#)

- 商標申請：商標申請服務商向製造商和品牌所有者提供有關在亞馬遜上銷售的商品的商標申請流程的服務 [尋找商標申請服務商](#)
- 品牌解決方案：品牌服務商能為您提供獨特和專業的品牌設計和相關諮詢服務 [尋找品牌服務商](#)

7. 商品上傳

7.1 商品品類審核

- 在上傳商品之前，首先要找到您所銷售的品類，查看是否需要審核，如需審核，點擊頁面中的相應連結進行銷售申請 [查看網頁：需要審核的品類](#)

7.2 受限商品審核

- 某些品類不需要事先審核，但其中的部分產品也可能需要獲得批准。請您在發佈商品前，仔細查看我們的政策，以免影響您的銷售及帳戶安全 [查看網頁：需要審核的受限商品](#)

7.3 商品上傳準備

- 商品圖片：線上銷售時，提供高品質的商品圖片至關重要，您可借助協力廠商圖片提供商，瞭解他們的解決方案是否可以滿足您的需求 [尋找圖片提供商](#)
- 時尚品類商品圖片品質要求：如您銷售的是服裝及飾品、鞋靴、箱包、珠寶首飾及鐘錶品類的商品，您需要按照“[亞馬遜商品風格指南](#)”展現您的商品。

7.4 商品上傳的不同方式

- [如果您已在亞馬遜其他網站銷售](#)
例如，如果您已開通北美網站，國際商品資訊 (BIL) 工具可將符合條件的商品從北美網站同步至歐洲網站，商品價格也將根據您在該工具中的設置和貨幣匯率進行更新。[瞭解 BIL](#)

*** 注意：使用該工具需滿足以下要求**

- ✓ 擁有專業賣家帳戶
- ✓ 擁有關聯帳戶（將您的歐洲網站與[北美](#)、[日本](#)網站關聯）
- ✓ 帳戶必須在要連接的商城中具有良好的信譽
- ✓ 需同步的商品詳情頁面必須同時存在於您的現有網站和歐洲網站
- ✓ 商品在歐洲網站不屬於禁售商品
- ✓ 商品在歐洲網站不屬於受限品類或產品，或已事先獲得銷售批准
（返回“[7.1 商品品類審核](#)”及“[7.2 受限商品審核](#)”瞭解詳情）

- [如果您尚未開通任何亞馬遜網站銷售](#)
 - 使用“添加新商品”上傳單個商品 [視頻](#)
 - 使用庫存檔批量上傳多個商品 [PDF](#)

7.5 商品詳情頁

- 商品詳情頁概述 [PDF](#)
- 如何製作優質的商品詳情頁 [查看網頁](#)

7.6 購物車/購買按鈕

- 亞馬遜購買按鈕概覽 [查看網頁](#)
- 如何贏得購買按鈕 [查看網頁](#)

7.7 產品定價

- 自動定價：自動調整目錄中 SKU 的價格以達到贏得“購買按鈕”等目的 [查看網頁](#)
- 創建規則：創建定價規則、設置規則參數，然後選擇要應用該規則的 SKU [查看網頁](#)

上線第 2 周 —— 跨境物流

8. 亞馬遜物流 (FBA)

8.1 基礎

- FBA 在歐洲如何運作 [視頻](#)
- FBA 費用：亞馬遜物流配送費用，月度庫存倉儲費，以及庫存配置服務費等 [瞭解費用詳情](#)
- FBA 的政策和要求：在您發佈亞馬遜物流商品之前，請務必遵循各項政策與要求 [查看網頁](#)
 - FBA 商品限制：某些商品沒有資格使用亞馬遜物流，或須遵守特定的有效期要求以及具有溫度限制的商品要求 [查看網頁](#)
 - 危險品審查流程：若商品屬於**危險品**，還需要接受商品合規團隊審查 [瞭解審核流程](#)
 - 稅務合規：再次提醒，您可能將需要註冊增值稅 (VAT) [返回“4.2 稅務\(VAT\)準備”](#)
- FBA 計算器：幫助您估算 FBA 成本和收益 [查看網頁](#)

8.2 FBA 貨件準備及創建

- 在賣家後台將商品轉為亞馬遜配送如何操作 [查看網頁](#)
- 準備 FBA 商品：包裝您的商品，為它們能夠運至亞馬遜運營中心做好準備 [查看網頁](#)
- 創建第一個 FBA 貨件 [查看網頁](#)
- 給 FBA 產品貼標 [查看網頁](#)
- 借助協力廠商服務商完成亞馬遜物流的商品準備和儲存 [尋找亞馬遜物流準備和儲存提供商](#)
- FBA 頭程協力廠商服務商 [尋找 FBA 國際物流提供商](#)

8.3 亞馬遜物流輕小商品計畫 (僅英國網站可以使用)

- 如果您的商品為價格低於 9 英鎊的輕小商品，可參與費用較低的輕小商品計畫 [PDF](#)

8.4 亞馬遜物流歐洲整合計畫

- 把商品運送到您所選國家的亞馬遜歐洲物流中心，亞馬遜將根據需求調配您的商品。當您的商品在某個亞馬遜歐洲網站售出，您只須支付該網站的當地物流費用，無需支付跨境物流費用，您的商品也能更快速的抵達顧客手中。 [查看網頁](#)
- 稅務(VAT)資源：為降低稅務合規的成本及複雜性，您可選擇亞馬遜協力廠商服務商中的**稅務諮詢機構**，若有不清楚的地方可直接諮詢您的招商經理。

8.5 亞馬遜物流配送計畫和出口政策

- 允許您將當前網站符合出口條件的商品銷往其他國家，而不會對您產生額外費用 [查看網頁](#)

8.6 FBA 庫存管理

- FBA 庫存報告：詳細瞭解庫存的詳細活動、盤點、合規性等各種庫存資訊 [查看網頁](#)

8.7 FBA 問題處理

- 常見問題：如儲存限額、超大件收費及 FBA 退貨等 [查看網頁](#)

若您選擇自配送並收到訂單

10. 賣家自行配送訂單處理

10.1 配送設置

- 預計送達日期：輸入準確的預計處理時間和運輸時間有助於管理買家預期 [查看網頁](#)
- 訂單款項收取：訂單款項的收取也將基於預計送達日期。訂單的金額將自訂單的預計最遲送達日期後預留 7 天，以確保您有足夠的資金來處理任何退款申請 [查看網頁](#)
- [自配送國際物流提供商](#)

10.2 訂單處理

- 管理訂單頁：學習使用管理訂單頁面並使用訂單報告提高效率 [查看網頁](#)
- 訂單處理流程：買家將您的商品添加至其購物車並結算後，亞馬遜的訂單處理流程 [查看網頁](#)

10.3 客戶服務

- 如何提供一流的客服至關重要，請仔細閱讀買家溝通指南 [查看網頁](#)

10.4 亞馬遜商城交易保障索賠

- 什麼情況下買家可以提出索賠，一旦發生索賠，您應該如何處理 [查看網頁](#)

10.5 退貨處理

- 處理國際退貨 [PDF](#)
- [國際退貨提供商](#)

上線第 4 周 —— 行銷推廣

11. 行銷推廣

11.1 銷售指導及建議

- 亞馬遜銷售指導為您提供的個性化建議，可以幫助您最大限度提升銷售效率。一旦發現商機，我們都會通過多種方式通知您。 [查看網頁](#)

11.2 亞馬遜商品推廣 [查看網頁](#)

- 瞭解商品推廣基本概念 [視頻](#)
- 創建首個廣告活動 [視頻](#)
- 學會手動投放廣告 [視頻](#)
- 同時使用自動和手動投放，收集搜索資料，找到最佳關鍵字 [視頻](#)
- 使用否定關鍵字，防止您的廣告在不相關的客戶搜索中顯示 [視頻](#)
- 批量操作：大規模更改現有廣告活動，廣告組，廣告以及關鍵字 [視頻](#)
- 瞭解關鍵字匹配類型 [視頻](#)
- 排序和篩選功能 [視頻](#)
- 讀懂廣告資料 [視頻](#)
- 理解 6 種廣告報告 [視頻](#)
- 使用競價+功能優化廣告展現位置 [視頻](#)

上線第 4 周 —— 行銷推廣

11.3 亞馬遜頭條搜索廣告（針對品牌註冊的專業賣家） [查看網頁](#)

- 亞馬遜頭條搜索可以將您的產品展示在亞馬遜搜索結果頁的顯著位置，即搜索結果上方，通過廣告購物者將進入您的商品集合頁面或亞馬遜品牌旗艦店的頁面，有助於提升銷售和品牌知名度。

11.4 亞馬遜品牌旗艦店（針對品牌註冊的專業賣家） [查看網頁](#)

- 亞馬遜品牌旗艦店是一款免費自助服務產品，允許品牌創建單頁面或多頁面的品牌旗艦店，有助於展示其品牌理念和商品。亞馬遜品牌旗艦店適用於 PC、移動端和平板電腦。

11.5 其它行銷推廣方式

- 針對品牌所有者的圖文版品牌描述（A+） [查看網頁](#)
- 秒殺 [PDF](#)
- 亞馬遜購物活動行銷日曆 [PDF](#)
- 亞馬遜物流訂購省 [PDF](#)

11.6 第三方廣告優化提供商

- 借助外部廣告優化專家，通過廣告推廣活動來幫助您在亞馬遜上增加銷售額
[尋找外部廣告優化提供商](#)



密切關注

12. 帳戶績效

12.1 賣家績效介紹

- 對於銷售的每一件商品，您應努力達到並保持滿足以下賣家績效目標的客戶服務水準：
 - 訂單缺陷率 < 1%
 - 配送前取消率 < 2.5%
 - 遲發率 < 4%

⊗ 未能達標可能會導致您的銷售許可權被移除。[查看各項指標定義](#)

12.2 就銷售許可權被限制或移除提出申訴

- 您的銷售許可權通常會因上述賣家指標未達到我們的績效目標而被限制或移除，其他原因還包括違反我們的銷售政策或有關受限商品的規則。您可以提出申訴，以恢復銷售許可權。

[申訴具體步驟](#)

拓展全球

銷往北美

- 若您尚未開通亞馬遜北美網站，讓亞馬遜北美的流量優勢，助您接觸優質北美顧客！

[>>> 下載北美站指導手冊 <<<](#)

銷往歐洲

- 歐洲聯合帳戶：亞馬遜為歐洲地區提供歐洲聯合帳戶系統，當您註冊一國的銷售帳戶時，您同時也開通註冊了英國、德國、法國、義大利、西班牙五大銷售網站。您只需進行商品上傳，便可將商品銷售給這些國家的顧客。
- 國際商品資訊 (BIL) 工具：BIL 可以幫助您將符合條件的商品，從一個歐洲網站同步至多個歐洲網站，商品價格也將根據您的設置和貨幣匯率進行更新。[瞭解 BIL](#)

銷往日本

- 若您尚未開通亞馬遜日本網站，日本是亞馬遜全球開店的重要目標網站，每個月大約有 1753 萬 PC 用戶和 3025 萬移動手機用戶訪問亞馬遜日本站（Nielsen NetView, 2015 年 11 月）。

[>>> 下載日本站指導手冊 <<<](#)