销售指南 alegro

目录

• 初始事项:

Allegro用户协议及欢迎计划	5
Allegro账户注册与激活	6
以产品为架构的平台	7
offer的上架与管理	8
语言	8
账户及销售的设置	9

• 第一个offer上架后的事项:

商品列表上的排名	13
offer的规则	13
Allegro offers — 标题	13
Allegro offers — 首图	14
Allegro offers — 图库	14
Allegro offers — 商品描述	15
多属性的offers	16
售后管理及仓储	17
客户满意度	17
买家评价及打分	18
销售质量 — 店铺表现分析	19
财务运作	20

• 高级卖家事项:

促销工具	23
Allegro包月服务	24
Allegro Smart!计划	25
Allegro Ads	26
超级卖家	27

• Allegro资源

卖家学校	27
链接	27

3 allegro Allegro销售指南

欢迎您加入Allegro

波兰和中东欧**最受欢迎的电商平台**!

这本销售指南将告诉您如何:

- 注册账户并进行相关设置
- 上架商品并推广offers
- 保持高水平的销售质量及客户满意度

按照指南中的步骤您将能够有效地开 后在平台的业务, 面向超过7000万的 中东欧电商消费者展开销售。

初始事项

a

e

0

初始事项 alegro 5

<u>Allegro用户协议</u>

您**无需签署任何纸质的协议**。只需注册帐户并接 受相关条款,通过验证后即可开启在平台上的运 营。

加入Allegro欢迎计划

如果这是您在Allegro平台注册的第一个企 业账户, 那么您就有资格参加我们针对新 卖家的欢迎计划。在您完成注册后, 前往<u>折</u> <u>扣中心</u>激活我们为您准备的<u>欢迎福利包</u>, 其有效期最长可持续180天。欢迎计划将助 力您在入驻初期快速成长, 其中的丰厚福 利包括:

- 每30天高达1万兹罗提的销售佣金减免
- 排名往前促销额外销售佣金的五折优惠
- 100次免固定费用的排名往前促销
- 免费专业版包月服务

账户注册

6

注册并激活您的Allegro账户:



注意事项:

- 登录名在注册完成后无法更改;
- 欧洲经济区国家的公司文件若为波兰语、英语、德语或捷克语则无需提供翻译件 ,其他语言的公司文件需提供英文翻译;
- 中国公司的公司文件可以仅提交中文版或中英文版,其他地区的公司需提供当 地语言的原件及英文翻译。

点击此处注册账户。

在注册流程中您也可以**设置回款账户**。

账户激活

为了激活账户的销售功能您需要通过一笔银行转账来验证您的银行账户 信息。

针对非欧洲经济区的卖家Allegro支持四种收款方式:可接收波 兰兹罗提的银行对公账户、Payoneer对公账户、LianLian Pay对公账户,以及 PingPong对公账户,卖家可以任选其一。请留意,您在Allegro平台提供的 公司信息必须与上述对公账户的公司信息完全一致。

在您成功注册账户后的几天之内**欢迎计划**将会被开通。 点击观看<u>如何激活福利包</u>。

以产品为架构的平台

目前Allegro已建立了<u>产品目录</u>,产品目录旨在简化平台上产品搜索的流程,帮助 客户更方便更快速地找到最符合他 们搜索条件的offers。我们将基于参数关联 offers到产品目录的过程称为"productization(产品数据收录)。

我们致力于到2024年将Allegro建立为基于产品为架构的平台。因此,平台不断地 开发新解决方案,希望卖家更便捷将各种类型的产品关联到平台的产品目录。这 意味着,我们将会逐渐要求卖家在指定的类目中将100%的offers关联到产品目 录。

类目树:

• 14个主要类目。

搜索引擎:

• 根据标题、类目及参数筛选相关offers。

商品列表:

 按关联度排序是默认的设置。一个offer在商品列表上显示的位置不仅取决于 offer本身,还取决于卖家的销售质量。



offer的上架与管理

平台支持多种方法上架 offers:

- 使用模板手动上架
- 使用<u>Flat files</u>(文件上传)功能,支持一次性上传多达1万个offers,并为Allegro产品目录 中的产品提供基本的offer标题和描述信息
- 借助我们的<u>API</u>(推荐具有开发团队的卖家使用)
- 通过ERP公司(适用于想要在一个地方集中管理多个平台的卖家)

在My assortment页面, 您可以进行以下操作:

- 批量编辑offers
- 推广offers
- 恢复offers
- <u>将offers关联到产品目录</u>

语言

Allegro平台有波兰语和英语界面,进入平台主页之后卖家可以将波兰语切换成英语。Allegro暂时还没有推出中文界面,但是卖家可以使用浏览器内自带的翻译软件,也可参考<u>中文帮助中心</u>在后台进行操作。

您在将offers翻译成波兰语时需要帮助吗?

- 您可以使用<u>Flat files</u>(文件上传)功能,如果您要出售的商品已 经在我们的产品目录中,系统将自动为该商品匹配相应的波兰语标题及描述。
- 若您想使用专业翻译公司的服务,请访问我们的<u>服务商系统</u>。

提供国际配送的offers将获得英文翻译支持

 Allegro现已开通面向欧盟所有消费者的英文界面, 平台将所有提供波兰境外 配送的offers自动翻译成英文。

账户设置

在业务开始之前,请您首先查看以下的设定事项并进行相应的调整,这样有 利于简化帐户的管理。

- 关于帐户设置的<u>资源及文章</u>;
- 添加一名员工来管理您的Allegro帐户;
- 更改您的<u>帐户资料</u>;
- Allegro通知设置以及如何变更相关设置。

销售设置

在您调整销售设置时,请特别留意About the seller (关于卖家)页面以 及Returns and Complaints (退货及投诉)页面的相关事项。在上架 offers之前您需要先填写好这两个部分的内容。

<u>关于卖家</u>:

- 请您提供给买家的联系方式,并添加公司简介,从而建立客户对您的信任;
- 您可以在最后的部分添加店铺政策;
- 这一部分的信息相当于您在平台的名片。

切忌:

- 添加外部网站或商店的链接;
- 以"协商价格,获得折扣,询问库存情况"等为由建议买家给您打电话;
- 添加社交媒体的链接(如果您通过社交媒体销售商品)。



<u>退货</u>:

• 在波兰, 买家<u>有权在购买商品后的14天内无理由退货</u>并获得全额退款。

<u>投诉</u>:

• 卖家在新商品售出后的两年内应对商品存在的缺陷负责。

请注意:

在上架第一个offer之前,您首先需要填写退货及投诉的政策。

<u>保修</u>:

填写保修信息不是强制性的,但是如果您可以提供保修服务,则应<u>填写此项</u>。

<u>尺码表</u>:

- 您可以为不同的商品类型创建各自的尺码表;
- 所有的长度都应该以厘米为计量单位;
- 请使用该工具创建尺码表,勿在offer中添加额外的表格。

Complaints	
Create your complaints policy and attach it when p Note: when editing complaint policies, the change information about complaints is a legal requireme	posting offers. You can create different policies for different product groups. s will be automatically updated in all offers where it is used. Providing ent. See what to write in complaints.
name 2	EDIT
TIME TO SUBMIT A WARRANTY CLAIM	WARRANTY ADDRESS
1 year	Address 1
	Street 1234

请确保店铺政策符合波兰法律法规。

<u>物流设置</u>:

8

- 您可以为部分或所有的offers提供免费配送的服务;
- 若买家购买的两件或多件商品有不同的运费,您可以决定整个订单适用哪 个价位的运费;
- 在**添加运费表**时,请检查可以编辑运输时间的选项是否填写正确;
- 如果您想<u>将商品销售到波兰之外的欧盟国家</u>,那么您可以在运费表中添加 相应的国家和运费。



配送时间

请注意,您在此处设置的仅为运输时间。在上架商品时,您还需要另外**设置备货时间**, 这样您的客户才可以在offers中看到完整的配送时间。

<u>附加服务:</u>

 如果您或您的快递公司能够为波兰客户提供任何其他的服务,您都可以将其添加到 此页面。

截止目前您是否已经:

阅读了我们的用户协议
注册了您的Allegro账户
提交了所有必要的文件且设置了回款账户
所提交的文件通过了验证
调整好了账户设置
添加了关于公司介绍,退货、保修、投诉政策及物流的信息。

非常好,现在可以开始准备Allegro的offers了!

第一个offer 上架后的事项

商品列表上的排名

如何让您的offer排在更靠前的位置?

影响offer在列表中排位的主要因素:

- **类目及子类目** 确保将offers上架到正确的类目中;
- 参数(产品特征)-提供尽可能多的参数,这样您的商品更容易被识别,且能够与同类商品相区别;

000 ()

- **高质量的offers**(标题、描述、首图等);
- Offer的吸引力(访问量、销量、价格等);
- 您的<mark>销售质量</mark>;
- 使用的促销工具及广告。

Allegro offers – 标题

- 一个**好的offer标题**应该:
 - 用波兰语编写;
 - 不超过50个字符;
 - 准确描述所出售的商品。

标题不应该:

- 包含过多关键词 (大部分应填写为参数);
- 滥用关键词 (如: "新款"、"Prada同款");
- 包含应填写到其他版块的信息(如:退货政策、是否开具发票等)。



a

darmowa dostawa

dostawa pojutrze

APPLE IPHONE 11 64gb BLACK FOLIA

152,45 zł x 20 rat raty zero szczegóły w ofercie

3 049,00 zł SMART 9

Kolor: czarny Przekątna ekranu: 6.1" Wbudowana pamięć: 64 GB



×

Allegro offers – 首图

- 首图的背景色应该为白色(RGB 255 255 255);
- 展示的内容仅限出售的商品;
- 可以展示穿着出售服装或配饰的模特图。

切忌:

• 添加任何多余的文字或图像元素



Allegro offers – 图库

您可以将更多的照片添加到offer的图库或描述中。

图库照片的背景色不必为白色。

您也可以展示:

- 包装;
- 品牌/商品/技术标识;
- 颜色和图案识别号;
- 证书及编号;
- 图像元素,如:特写、横截面、箭 头等。



- 但不能添加:
- 店铺标志及文字。

Allegro offers — 商品描述

一个好的offer描述应该:

- 用波兰语编写;
- 所含信息仅涉及出售的商品;
- 内容清晰、可读性强,并且在视觉上具有吸引力。

运用**分段符号和粗体字**可以增强商品描述的吸引力及可读性。您还可以将图库中的**照 片添加**到描述中。

查看Allegro的<u>商品描述规则</u>以及关于<u>如何创建商品描述</u>的小贴士。

切忌添加:

- 关于退货、投诉及保修的信息;
- 您的联系方式;
- 关于运输时间及费用的信息。

切忌添加您其它网店 的链接,或示意买家在下单之 前与您联系。

多属性的offers

您可以将多件具有不同参数的相同商品的变体(通常是不同颜色、尺码或 重量)合并成一个<u>多属性的offer</u>。大多数服饰类目的商品在上架以后,会 自动合并成一个多属性的offer。

创建多属性的offers有什么优势?

- 提升客户保留率;
- 在商品列表中排在更靠前的位置。

到此刻, 您是否已经学会了如何:

将offers添加到正确的类目	
通过添加详细的参数,提升offer在商品列表的排名	
编写一个好的offer标题	
为您的offers选择首图及图库的商品照片	
创建完善且有吸引力的offer描述	
创建多属性的offers	

太棒了!下一步就来了解如何 推广您的offers并吸引更多客户 吧!

售后管理及仓储

您将负责整个流程(从仓储、发货到退货)。您可以直接管理,也可以 委托第三方服务商,您可以从Allegro官方<u>服务商系统</u>寻找最符合您 需求的合作伙伴。

在Orders(订单)页面您可以:

- 查看关于订单的所有重要信息;
- 添加包裹跟踪号,以及更新订单状态;
- 导出订单数据;
- 打印运输标签及运输清单;
- 退款给客户。

客户满意度

特别提示:波兰客户通常希望收到波兰语的回复。

<u>Allegro留言中心</u>

此处可以查看买家发送的消息和问题。

<u>售后纠纷</u>

在下列情况下,买家可以在下单后一个小时至180天内开启纠纷:

- 买家未收到包裹;
- 商品与描述不符;
- 运费不同于offer中给出的价格。

纠纷本质上是客户提出的质疑,因此及时回复是至关重要的。请注意:若您未解决的纠纷 数达到了一定上限,您的账户可能会被冻结,您的offer在商品列表中的位置也会下跌。



买家评价及打分

买家的评价和打分以及卖家的回答**对平台上所有人可见**。您可以将评论从波兰语翻译成英语,并将您的回复翻译成波兰语。

打分:

- 客户可以为<u>交易评分</u>,并留下评价;
- 您仅有一次请求客户<u>删除评价</u>的机会。我们建议您在请求买家删除评价之前,先发送消息 给买家,并尝试解决他们的问题;
- 在<u>特定的情况</u>下, Allegro可以移除评价。

客户满意度对您店铺的业绩及销售质量等级都有很大的影响。

	Q			×
100.0% of buyers recommended the past 12 months	is seller	COMPLIANCE WITH THE DESCRIPTION $5.0/5$ We no longer display a rating for dispatch ti	CUSTOMER SERVICE 5.0 /5 ★ ne. Estimated delivery time is available	DELIVERY COST $5.0/_5 \bigstar$ ie on the offer page.
L) 1 C) 0		ON ALLEGRO for 1 month	LAST SIGNED IN today at 8:56	
Aug 12, 2020 from cantilava	Compliance with the description	Customer service "Pole ★★★★ Trans	am tego allegrowicza!" ate	
	Delivery cost	oferta	testowa 1	

销售质量:店铺表现分析

销售质量会影响offers在商品列表及搜索结果中的排名。此外,较高的销售质量通常也是参加Allegro活动的基本条件,如:黑五大促等。因此,监控您的销售质量是运营Allegro店铺至关重要的环节。

<u>销售质量</u>:

- 是衡量店铺表现的指标;
- 涉及账户、服务及offers;
- 回复买家留言及纠纷的准时度是影响评分的重要因素。

<u>销售质量后台</u>:

- 账户表现的详细数据;
- **改进**建议。

监控您的销售质量十分重要。销售质量过低会**导致您的offers在商品列表中** 的排名靠后, 甚至会导致您的账户被冻结。

90 / 1000
Neutral ①
×
Your sales quality level is neutral
In the second half of 2020, the level of sales quality will become one of the conditions in the Super Seller program.

19

财务运作

电子钱包:

- 您的资金存放在注册Allegro账号时为您创建的PayU钱包里;
- <u>P24钱包(仅限欧洲经济区)适用于分期付款的订单(您需要单独激活此钱包的回款功能);</u>
- 您可以在此处更改您的回款账户。

<u>回款</u>:

- 每月第1天和第14天自动回款到银行账户;
- 非欧洲经济区的银行账户回款周期自2021年8月起缩短为7天;
- 非欧洲经济区的卖家可使用第三方支付服务商进行回款。

费用及佣金:

•

- 大部分类目无上架费, 仅对成功售出的商品收取佣金;
- 请参阅<u>附录四.费用及佣金</u>,以获取更多关于费用及佣金的信息;
- 您可以用费用计算器轻松查看offers的佣金费率。

Podsumowanie kosztów				
	Kwota Pr	rocent wartości sprzedaży		
Wystawienie przedmiotu	0,00 zł	0.000		
Opłata naliczana jest co 10 dni, za każdy rozpoczęty cykl.	0,00 zł / 10 dni	0,00%		
Prowizja od sprzedaży	225.00 74	1.500		
Prezentowana wycena dotyczy zamówień z darmową dostawą.	225,00 21	4,50%		
Suma	225,00 zł	4,50%		
Prognozowana wartość sprzedaży dla zamówień z darmową dostawą	10 przedm	iotów 5000,00 z 500,00 zł / przedmio		
Powyższa wycena uwzględnia aktywowane na koncie zniżki.				
Sprawdź dostępne zniżki				
Podana wycena jest szacunkowa i opiera się na aktualnej konfiguracji	cennika Allegro oraz danych	wnisanych w tym		

20

财务运作

<u>退款</u>:

- 给买家退款的事项由您负责;
- 您可以使用钱包中的余额来给买家退款;
 若您的资金不足,请使用银行帐户进行退款;
- 您可以提供部分退款。

<u>佣金退还</u>:

- 在您售出某件商品后买家撤销了交易,您可以<u>申请退还佣金;</u>
- <u>在大部分情况下</u>, 佣金是自动退还的。但在某些情况下, 我们可能会与您和买家取得联系, 以了解更多信息;
- 若您的申请被驳回,您可以提起上诉。

<u>发票</u>:

- 我们在每个月15号之前开具上一个月的发票;
- 欧洲经济区的卖家:通过银行转账支付账款;
- **非欧洲经济区的卖家:**自动从电子钱包扣除账款。





促销工具

平台有多种多样的促销工具供您选择。您可以使用"排名往前"功能让 自己的offers在商品列表中脱颖而出,创建商品套装来增强店铺的吸 引力,您还可以加入打折区的促销活动,创建付费广告等等。

Offer的<u>促销工具</u>:

- 排名往前/促销包(排名往前、标题加粗、背景高亮);
- 捆绑销售及数量折扣。

Allegro<u>金币</u>:

• 提高客户忠诚度的积分,在下次购物时可当现金抵用。

<u>打折区</u>:

• 平台上最具吸引力的offers。

<u>品牌区</u>:

- 知名品牌的专业店铺;
- 您的账户将会获得官方店铺的徽章。



Allegro包月服务

Allegro<u>包月服务</u>:

- 多种提升销量的工具套餐,如:销售统计数据、商品列表上的徽章、店铺 里的横幅、Allegro Ads Campaign planner(Allegro广告活动策划工具) 等;
- 有三种版本的包月服务:基本版、专业版、尊享版。

包月服务提供的特别功能——<u>您的店铺</u>:

- 您可以创建并布置您的虚拟店铺;
- 选择并自定义各种元素:
 - <u>横幅</u>;
 - <u>商品系列</u>;
 - offer标签及其他更多的工具。
- 轮播广告的多种方案。

(如:热销商品或新款, 0利率分期付款的offers)。



Allegro Smart!计划

平台超过五百万的用户都参与了我们的<u>忠诚计划</u>。买家只需支付一小笔 费用,即可享受免费配送及退货,且该服务支持无数的自取点、快递柜及 快递上门配送。Allegro Smart!计划的优势不止于此,例如平台还推出每 日SMART! deals促销活动,Smart! Week大促周,以及独家预售活动。 调查显示订购Smart!计划的用户在平台的购买频率是普通用户的2.5倍, 参加Allegro Smart!的卖家业绩速度是普通卖家的5倍。如果您是从波兰、 捷克、德国、法国或荷兰发货的卖家,那么您就有机会参加计划。

阅读下列文章进一步了解Smart!计划:

- 如何<u>加入Smart</u>, 并提升销量
- <u>Smart! 快递</u>服务是怎么运作的
- Smart! 配送方式 及费用
- 如何获得<u>Smart! 配送的退款</u>

allegrosmart

我们承担Allegro Smart!配送 至自取点的全部运费,以及Allegro Smart!快递上门配送的部分费用。

Allegro Ads

用于推广offers的<u>广告工具</u>:

- Allegro Ads可帮助您创建付费<u>广告活动</u>。这些广告将会被投放在平台上最醒目的 位置(网页及移动版)。
- 您需要设置每日预算, 仅按点击次数付费;
- 数据实时监控;
- 在Allegro、谷歌和Facebook均可投放广告。

Ads Express:

- 这是My Allegro(我的Allegro)页面Allegro Ads工具的简化版本;
- 仅需设置每日预算,算法将为您匹配最适合推广的offers;
- 广告活动的启用和停用都非常容易;
- 获得使用Ads Express的额外福利。

检查点

截至目前您是否已了解如何

- □ 推广您的offers
- □ 加入Smart!计划
- □ 创建您的虚拟店铺
- □ 加入付费广告活动

太棒了! 下一步让我们告诉您如何进行有效的销售, 提供高质量的客户服务, 以 及如何在Allegro上拓展您的业务吧 !

超级卖家

Allegro平台上最优秀的卖家有机会获得**超级卖家**的徽章。那些始终如一、坚守诚信的卖家是值得嘉奖的,我们希望为他们赢得更多客户的 青睐,同时还会根据卖家的营业额赠送免费的金币。我们期待您加入 此计划!

查看更多:

- <u>如何成为</u>超级卖家
- 如何获得超级卖家的<u>免费金币</u>
- 我们每月如何<u>验证</u>超级卖家的称号?

Allegro资源

若您想要获得更多有关Allegro的信息, 欢迎您参加我们的免费培训直播, 或访问平台的帮助中心。为了助力您在平台上取得成功, 我们特别准备了各种关于运营店铺的学习资料。

Allegro卖家学校(卖家培训平台,在此处可找到免费网课的链接)

Allegro帮助中心(中英波语网站,每篇文章下面都有我们的联系方式)

Allegro学校Youtube频道(这里有教您轻松运营店铺的专业视频)

服务商系统(Allegro官方认证的合作伙伴,如物流、翻译服务提供商等)

API 文档 (包含您的开发团队所需要的关于平台 API的所有信息)

Allegro官方微信公众号(定期分享平台动态咨询,另有中文课程供卖家查阅)

Allegro官方微博账号(在这里我们分享更多关于平台的活动与趣事)



期待您加入 allegro

allegro



扫码关注Allegro官方微信公众号

allegro



扫码关注Allegro官方微博账号