

## HISTOIRE D'UN SUCCÈS : « SAMTIGE HAUT »

### REMBOURSÉ EN UN CLIC :

« SAMTIGE HAUT », UN CLIENT SELLERLOGIC, OBTIENT DES REMBOURSEMENTS D'AMAZON GRÂCE À LOST & FOUND

En 2018, Amazon a réalisé un chiffre d'affaires de 232,9 milliards de dollars US. En Allemagne, environ 45% des vendeurs Amazon expédient leurs marchandises via le service « Expédié par Amazon » (« Fulfilled by Amazon » ou FBA). C'est le cas de Sandra Schriewer et de sa boutique Amazon « Samtigel Haut » (« Peau de velours »). Malgré tous les avantages du programme FBA, il n'est plus possible pour les vendeurs Amazon de suivre le flux de données des transactions FBA dès que leurs ventes augmentent. Pour cette raison, ils renoncent souvent à toute forme d'analyse.



### CONTEXTE ET DÉFI

A l'origine, Sandra Schriewer est issue de l'industrie cosmétique. En parallèle à son activité de vente en ligne à Berlin, elle poursuit des études de marketing en ligne et de commerce électronique.

Elle souhaite mettre en pratique les connaissances qu'elle a acquises durant cette période et les combiner avec sa passion pour les cosmétiques et la nutrition. C'est ainsi qu'elle crée sa boutique « Samtigel Haute » (« Peau de velours ») sur Amazon. Avec plus de 1.000 articles au catalogue et 8.000 expéditions par mois via le programme FBA, il lui devient pratiquement impossible de suivre l'immense flux de données généré par Amazon. Elle s'aperçoit rapidement qu'elle a besoin d'un outil pour l'aider à contrôler les processus du programme FBA. « En tant que vendeur en ligne, vous faites confiance au programme FBA d'Amazon car il facilite considérablement la logistique de l'entreprise. Cependant, il est clair que même des géants mondiaux comme Amazon font des erreurs. A mon niveau de vendeur, un contrôle manuel des erreurs est hors de question, car l'analyse des données et des problématiques est très complexe et requiert énormément

de temps. Cela ne serait pas du tout rentable. », indique Sandra Schriewer. « La solution Lost & Found de SellerLogic, m'a été recommandée par mon mari, qui travaillait déjà avec le Repricer de l'entreprise et qui était très satisfait du produit. Il existe de nombreuses solutions sur le marché sans lesquelles une entreprise comme la mienne peut difficilement réussir sur la marketplace d'Amazon. Mais je pense que Lost & Found est réellement unique et indispensable pour les vendeurs FBA ».

A PROPOS DE « SAMTIGE HAUT »

- 

**FONDATION:**  
novembre 2016
- 

**SECTEUR:**  
Cosmétiques, compléments alimentaires, produits biologiques
- 

**ARTICLES SUR AMAZON:**  
1.000
- 

**EXPÉDITIONS:**  
env. 8.000 par mois

## LA SOLUTION

### Analyse automatisée et communication avec Amazon par simple copier-coller

« L'outil est très simple à utiliser et se laisse très rapidement paramétrer. Les instructions étape par étape et les pages d'aide disponibles sont très utiles et vous n'avez pas besoin de l'aide de SellerLogic pour démarrer.

Lost & Found identifie chaque jour de nouveaux cas de réclamations et fournit directement des blocs de texte prédéfinis qu'il suffit d'envoyer à Amazon à partir

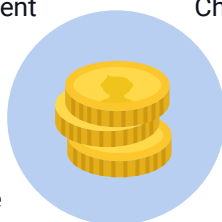
de votre compte Seller Central. Il ne me reste plus qu'à faire des copier-coller pour obtenir un remboursement d'Amazon. Comme la plupart des réclamations sont acceptées immédiatement sans question supplémentaire, c'est un travail très agréable. », explique Sandra Schriewer.

## LES RÉSULTATS DE LOST & FOUND DE SELLERLOGIC

« Lost & Found analyse rétroactivement toutes les transactions des 18 derniers mois. De ce fait, immédiatement après l'intégration de l'outil, j'ai récupéré 1.300 EUR de remboursements que je n'aurais jamais identifiés sans SellerLogic. Avant l'intégration de Lost & Found, je n'étais pas consciente du nombre de colis qui étaient tombés entre les mailles du filet. Il m'est impossible de vérifier manuellement la quantité de données et Amazon ne fournit généralement aucun retour sur les marchandises « disparues ». Avec Lost & Found, vous récupérez votre argent et gagnez énormément de temps, principalement grâce à la recherche

automatique et aux textes prêts à copier-coller sur Seller Central", explique Sandra Schriewer." Je ne peux que recommander aux autres vendeurs d'intégrer la solution dans leur propre système. Ils n'ont rien à perdre ! Les coûts pour SellerLogic Lost & Found sont très justes, à mon avis, car ils sont calculés proportionnellement au remboursement réel d'Amazon. Si rien n'est trouvé, aucun frais ni commission n'est facturé.

Chaque jour sans Lost & Found coûte de l'argent aux vendeurs. Vous ne disposez que de 18 mois, voire moins, pour faire valoir vos réclamations. », précise Sandra Schriewer.



**1.300 €**  
REMBOURSÉS PAR  
AMAZON

### INTÉRESSÉ PAR LOST & FOUND DE SELLERLOGIC ?

Contactez-nous par e-mail à l'adresse [cs-fr@sellerlogic.com](mailto:cs-fr@sellerlogic.com). Nous serons heureux de vous aider et répondre à vos questions.

[www.sellerlogic.fr](http://www.sellerlogic.fr)

 /SellerLogicFR