



Les clés du succès de la vente sur eBay

***Optimisez votre  
stratégie de vente  
en 7 étapes !***



Les vendeurs nous demandent souvent “Comment puis-je développer mon chiffre d'affaires et améliorer mon revenu sur eBay?” ou “Comment est-ce que je peux vendre plus sans consacrer davantage de temps à mes mises en vente et à la gestion de l'après-vente?”. Si vous vous posez les mêmes questions, ce guide est pour vous ! Vous y trouverez des idées et des astuces que nous avons recueillies auprès de la communauté des vendeurs eBay.

Ce guide vous présente, à titre d'exemple, les 7 étapes qui peuvent être suivies pour optimiser votre stratégie de vente :

<i>Etape 1 – Optimisez votre mise en vente</i>	<i>p. 3</i>
<i>Etape 2 – Créez des annonces performantes</i>	<i>p. 5</i>
<i>Etape 3 – Gagnez en efficacité grâce aux outils eBay</i>	<i>p. 12</i>
<i>Etape 4 – Tirez parti de PayPal</i>	<i>p. 14</i>
<i>Etape 5 – Optimisez votre Boutique eBay</i>	<i>p. 17</i>
<i>Etape 6 – Développez votre stratégie commerciale et marketing</i>	<i>p. 20</i>
<i>Etape 7 – Vendez en toute sécurité</i>	<i>p. 24</i>



### **Astuce :**

Choisissez de recevoir les communications d'eBay

Ainsi, vous recevrez par e-mail et/ou par téléphone des informations précieuses, concernant notamment des :

- journées de promotions ou de mises en vente gratuites ;
- remises sur certaines fonctionnalités (Service photos d'eBay, etc.) ;
- nouveautés du site ;
- astuces et ressources ;
- statistiques de vente (recherches les plus fréquentes, objets les plus convoités, etc.).

Pour activer la réception de ces communications, cliquez sur *Mon eBay > Préférences > Préférences de notification par e-mail* et cochez les types de communications qui vous intéressent dans *Newsletters, offres promotionnelles et événements*

N'hésitez pas à imprimer le présent guide ou à le sauvegarder sur votre ordinateur, afin de pouvoir le consulter ultérieurement.

**Avertissement :** Les informations contenues dans le présent guide sont fournies à titre purement indicatif. En tant que vendeur, vous êtes seul responsable de la conformité de vos annonces et de votre activité sur le site eBay aux lois en vigueur et aux règlements eBay. eBay décline toute responsabilité s'agissant de votre utilisation du présent guide.

# Optimisez votre mise en vente

## Vendez sous différents formats

Avec différents formats de vente, un vendeur peut attirer une clientèle d'acheteurs plus large sur ses produits.

### **Vendez aux enchères et à prix fixe :**

Certains acheteurs préfèrent l'excitation et le suspense des enchères alors que d'autres préfèrent la satisfaction instantanée de l'Achat immédiat (Prix fixe). Si vous n'utilisez qu'un format, vous ne pourrez atteindre qu'une partie de la population totale des acheteurs eBay. Augmentez la taille de votre audience en utilisant tous les formats de vente d'eBay :

- Enchères avec mise en vente d'un objet unique ou de plusieurs objets ;
- Enchères avec option Achat immédiat (Prix fixe) ;
- Prix fixe des produits à faible notation ;
- Prix fixe Boutique pour diminuer les frais d'insertion.

## Mettez en vente dans la bonne catégorie

### **Choisissez la bonne catégorie :**

Il est important de mettre votre objet en vente dans la catégorie la plus appropriée pour vous assurer que les acheteurs le trouvent. Si vous hésitez dans le choix de la catégorie de mise en vente, essayez le sélecteur de catégorie du formulaire de mise en vente. Vous pouvez aussi jeter un coup d'œil sur des enchères terminées pour voir comment d'autres ont mis en vente un objet similaire avec succès.

Rappel : assurez vous de respecter le règlement eBay sur le choix de la catégorie.

### **Tenez-vous informé des changements de catégorie :**

Chez eBay, nous travaillons en permanence pour fournir la structure de catégorie la plus adaptée aux demandes de nos membres. Les changements sont annoncés tous les mois sur la page Communauté dans la section Nouveautés.

[Pour en savoir plus](#)

# Optimisez votre mise en vente

## Planifiez la fin de vos annonces

Essayez de vous mettre à la place de vos clients : à quel moment préfèrent-ils acheter ? Analysez la performance de vos annonces en fonction du jour et de l'heure de fin d'enchère.

### **Espaced les jours et heures de fin des annonces au format Enchères :**

De nombreux acheteurs n'enchérissent que vers la fin des annonces. Si plusieurs de vos annonces portent sur les mêmes objets, vous devriez donc essayer d'en espacer les jours et heures de fin. Evitez de mettre des annonces qui se terminent trop tard le soir, et, si vous vendez à l'étranger, prenez en compte les décalages horaires.

### **Programmer vos annonces :**

Cette fonctionnalité vous apporte la souplesse en vous permettant de mettre des objets en vente comme vous le souhaitez et de contrôler les heures de début et de fin de vos annonces. Elle permet également de définir un intervalle entre vos annonces. La programmation des annonces est une option payante ; mais si vous êtes abonné au Gestionnaire de Ventes Pro, cette option est gratuite.

[Pour en savoir plus](#)

# 2

## Créez des annonces performantes

### **Donnez aux objets des titres efficaces**

*Un titre efficace est la chose la plus importante qu'un vendeur peut faire pour attirer un maximum d'acheteurs vers son produit.*

#### **Utilisez les 55 caractères disponibles.**

#### **Pensez aux mots-clés de recherche :**

La majorité des acheteurs cherchent leurs objets par le biais du moteur de recherche situé sur la page d'accueil eBay. Dressez la liste des mots-clés qu'ils pourraient utiliser pour rechercher votre objet et intégrez-les dans votre titre.

#### **Mots-clés de recherche les plus demandés :**

À titre d'information, vous pouvez également consulter la liste des mots-clés les plus demandés par les acheteurs, par catégorie, sur la page eBay tendance.

[Pour en savoir plus.](#)

#### **Ajoutez les références des objets :**

Une fois que vous avez inclus suffisamment de mots-clés de recherche et s'il vous reste de la place, ajoutez les références de votre objet. Par exemple, si vous mettez un ordinateur portable en vente, vous pouvez mentionner le modèle, la vitesse du processeur, la quantité de mémoire, les accessoires et la couleur. Si vous n'avez pas suffisamment de place dans le titre, vous pouvez utiliser l'option sous-titre.

#### **Variez les mots-clés de recherche si plusieurs annonces concernent le même objet :**

Si vous mettez plusieurs fois le même objet en vente, essayez d'utiliser des synonymes pour certaines annonces, par exemple « téléphone portable » au lieu de « téléphone mobile ».

#### **Utilisez l'option Sous-titre :**

Si vous voulez que votre annonce soit plus visible que les autres, si vous offrez des services supplémentaires à ceux de vos concurrents ou si votre produit a des spécifications particulières, c'est utile de l'indiquer dans le sous-titre. Incluez des mots qu'ils n'utilisent normalement pas dans leurs recherches, mais qui présentent un intérêt, notamment l'âge ou l'origine de l'objet. Vous pouvez également promouvoir vos offres spéciales, par exemple « batteries incluses », « livraison gratuite » ou « satisfait ou remboursé ».

## Créez des annonces performantes

### **Évitez les fautes d'orthographe :**

Si vous faites une faute d'orthographe dans votre titre, les acheteurs ne trouveront pas votre produit à l'aide du moteur de recherche à moins de faire la même faute ! Alors pensez à utiliser votre correcteur automatique d'orthographe...

### **Remarque :**

Veillez à bien respecter le règlement eBay applicable aux titres.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Fournissez une description d'objet claire et précise**

*En fournissant des informations détaillées et précises, vous améliorez l'attrait de votre annonce. Vous gagnez aussi du temps en réduisant le nombre de questions que vous recevrez, ainsi que les risques de retours et d'impayés.*

### **Répétez le titre de l'objet :**

Répétez le titre de votre objet en haut de la description, sans aucune abréviation.

### **Fournissez des informations complètes :**

Incluez des détails tels que l'état, le numéro de modèle, la taille, le style, les dimensions, la couleur, etc. Si la fiche technique est trop longue, nous vous recommandons de la placer après les autres détails importants.

### **Décrivez l'état du produit :**

Informez vos acheteurs de l'état de vos produits : neuf, d'occasion ou réparé. Communiquez tous les détails relatifs au produit, y compris les défauts et toute information pouvant avoir des conséquences sur la décision d'achat de votre objet.

### **Mettez l'accent sur la valeur :**

Si le produit que vous vendez est une excellente affaire pour les acheteurs, expliquez-le en comparant le prix de vente habituellement pratiqué au montant et au pourcentage de réduction que vous offrez sur votre objet, le cas échéant.

### **Faites attention à la lisibilité :**

La description doit être complète mais facile à lire. Utilisez des puces et aérez le texte pour faciliter la lecture, plutôt que de tout écrire dans un long paragraphe.

## 2 Créez des annonces performantes

### ***Ecrivez vos propres descriptions :***

Il est illégal et contraire au règlement eBay de copier tout ou partie de la description créée par un autre membre et de la coller dans votre annonce.

*Pour en savoir plus.*

### ***Si vous souhaitez utiliser une marque, assurez-vous d'en avoir le droit.***

*Pour en savoir plus.*

### ***Remplissez les Caractéristiques de l'objet :***

Dans les catégories où cela est possible, n'oubliez pas de remplir toutes les Caractéristiques de l'objet. Les acheteurs trouveront plus facilement vos objets lors de leurs recherches.

*Pour en savoir plus.*

### ***Utilisez la fonction Informations pré-remplies sur l'objet :***

Dans les catégories où cela est possible, remplissez automatiquement votre annonce avec les Caractéristiques de l'objet. Vous pourrez ainsi obtenir des descriptions pré-remplies de base pour votre objet, ainsi qu'une photo archivée, dans certains cas. Cette fonction est maintenant disponible pour les Catégories « Livres, BD et Revues », « DVD et Cinéma », « Musique et Instruments », « Appareils photo numériques », « Téléphones mobiles » et « Organiseurs et PDA ».

### ***Vérifiez votre orthographe et grammaire :***

Les fautes d'orthographe et de grammaire ont un impact négatif sur votre image auprès des acheteurs. Elles risquent d'être perçues comme un manque de professionnalisme. Utilisez votre correcteur automatique d'orthographe !

## Créez des annonces performantes

### **Affichez clairement vos conditions de vente**

*Au-delà du respect de vos obligations légales, vous gagnerez du temps et satisferez vos clients en gérant leurs attentes en amont.*

#### **Respectez vos obligations légales en tant que professionnel:**

Si vous êtes professionnel, vous devez respecter un certain nombre d'obligations légales, comme par exemple, l'indication de certains éléments d'identification, de vos conditions générales de vente et l'existence d'un droit de rétractation.

*Pour en savoir plus.*

#### **Règlement concernant la livraison :**

Mentionnez vos délais de livraison (par exemple « sous 24 heures après le paiement »), vos frais de livraison ainsi que les modes et lieux de livraison (notamment votre règlement concernant les livraisons internationales). Incluez ces informations dans les champs Description et Instructions de paiement et règlement sur le renvoi des objets dans le formulaire de mise en vente.

#### **Modes de paiement :**

Mentionnez tous les détails relatifs aux modes de paiement que vous acceptez dans les champs Description et Instructions de paiement du formulaire de mise en vente. Offrez le maximum de modes de paiement pour attirer le plus grand nombre d'acheteurs.

#### **Conditions de retour :**

Les acheteurs préfèrent acheter auprès de vendeurs autorisant le renvoi des objets. Que vous acceptiez ou non les renvois, mentionnez-le clairement dans vos annonces et précisez les conditions et délais de retour, dans les champs Description et/ou Règlement sur le renvoi des objets du formulaire de mise en vente.

#### **Garantie :**

En fournissant une garantie sur vos objets, vous contribuez à vaincre les réticences des acheteurs vis-à-vis des achats en ligne. La garantie peut être un facteur décisif dans le choix de votre produit par rapport à celui d'un autre vendeur. Si vous offrez une garantie, décrivez-la clairement et mettez-la en évidence dans vos annonces.

## Créez des annonces performantes

### **Service aux acheteurs :**

Mentionnez votre temps de réponse aux e-mails des acheteurs et le temps qu'il vous faut pour expédier les objets après avoir reçu un paiement.

### **Règlement concernant les évaluations :**

Mentionnez votre règlement concernant les évaluations, en particulier le moment auquel vous laissez des évaluations aux acheteurs.

### **Automatisez l'insertion de vos conditions de vente dans vos annonces :**

Si vous êtes inscrit sur eBay à titre professionnel, vous pouvez gagner du temps en saisissant l'ensemble de vos éléments d'identification et conditions de ventes dans *Mon eBay > Mon compte > Préférences > Préférences de vente > Modifier*. Vous n'avez à le saisir qu'une fois, vous pourrez ensuite intégrer automatiquement ces informations dans toutes vos annonces, au moment de leur création.

### **Remarque :**

Pour mettre à jour le statut de votre compte (Professionnel ou Particulier), allez dans *Mon eBay > Mon Compte > Coordonnées*. Vous pourrez alors modifier votre statut et indiquer celui qui vous correspond.

## **Utilisez des photos convaincantes**

*Une photo vaut mieux qu'un long discours ! La plupart des personnes n'aiment pas acheter sans voir ; pour attirer un maximum d'acheteurs et obtenir un prix plus élevé, insérez des photos réussies.*

### **Utilisez des images claires :**

Veillez à ce que vos images soient nettes, que l'arrière-plan ne soit pas désordonné et que l'éclairage soit adéquat. Nous vous conseillons de photographier votre objet de près, en angle, et d'utiliser au moins deux sources d'éclairage pour montrer le plus de détails possibles.

### **Mettez la photo en haut de l'annonce :**

Assurez-vous que la photo est l'un des premiers éléments vus par l'acheteur. Choisissez cette option au moment où vous mettez votre objet en vente par le biais du formulaire de mise en vente.

## 2 Créez des annonces performantes

### **Utilisez l'option Galerie :**

Incitez les acheteurs à cliquer sur votre annonce à partir des pages de résultats de recherche. L'utilisation de la Galerie Photos augmente vos chances de vente de 20% et votre prix final de 5% en moyenne.<sup>1</sup>

### **Utilisez plusieurs images/angles de vue :**

N'oubliez pas que les acheteurs n'ont pas l'objet sous les yeux ! Vous devez donc fournir autant de détails que possible, particulièrement si l'objet n'est pas neuf ou s'il est endommagé. Photographiez également l'étiquette ou l'emballage pour prouver l'authenticité de vos objets.

### **Utilisez vos propres images :**

Il est illégal de copier sans autorisation des images appartenant à un autre vendeur eBay ou à un fabricant/distributeur. Cette pratique peut entraîner la suspension de votre compte eBay. Consultez le règlement relatif au vol de photo ou de description.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Gérez la taille de vos fichiers :**

Pour télécharger vos photos rapidement sur eBay, veillez à ce que leur taille reste inférieure à 50 kilo-octets. Cela est particulièrement vrai si vous hébergez vous-mêmes vos photos.

### **Ajoutez l'icône photo :**

Vérifiez que l'icône appareil photo 📷 apparaît à côté de votre annonce sur la page de résultats de recherche (si vous hébergez vos propres images et si vous n'utilisez pas l'option Galerie). Dans le cas contraire, les acheteurs ne sauront pas que votre annonce comporte des photos. Dans le formulaire de mise en vente, cochez la case La description contient déjà l'URL de la photo de mon objet.

<sup>1</sup> Ces chiffres concernent le site eBay.fr. Les informations fournies constituent une moyenne reposant sur des transactions au format enchères sur eBay.fr sur le 1er trimestre 2005. eBay ne garantit pas qu'une option de mise en vente particulière entraînera les résultats indiqués sur une annonce.

## Créez des annonces performantes

### Augmentez votre visibilité

Faites ressortir vos annonces pour attirer plus d'acheteurs, vous augmenterez ainsi le nombre d'enchères sur vos objets et donc le prix final.

#### **Mettez votre annonce en avant avec l'option "À la une de la catégorie":**

Avec cette option, votre annonce apparaît en haut des pages de résultats de recherches et d'annonces, et par intervalle sur la page d'accueil de sa catégorie. L'utilisation de cette option peut augmenter votre prix final de 57% en moyenne<sup>2</sup>.

Exemple: imaginons un prix de vente final de 50 €. L'option À la une de la catégorie augmenterait alors le prix de vente final de 57% (soit de 78,50 €). Les frais de l'option sont de 8,95 € ; vous pouvez donc gagner 69,55 € !

#### **Effectuez des promotions croisées avec vos autres annonces :**

Considérez chaque annonce comme une publicité pour les autres. Incluez dans vos descriptions un lien vers votre Boutique eBay ou votre Page perso. Utilisez une phrase permettant d'y accéder, par exemple « Cliquez ici pour voir les autres objets en vente actuellement ». Vous pouvez également ajouter des photos permettant d'accéder aux catégories de vos Boutiques eBay. Par exemple, proposez une batterie dans une annonce d'ordinateur portable à l'aide d'une photo liée à la catégorie Batteries de votre Boutique eBay. Consultez aussi la section relative à l'Outil de Promotions croisées dans l'Etape 5 - Optimisez votre Boutique eBay.

#### **Utilisez le logo PowerSeller :**

Si vous êtes un PowerSeller, nous vous recommandons d'utiliser le logo PowerSeller dans toutes vos annonces afin d'asseoir votre crédibilité auprès des acheteurs.

[Pour en savoir plus.](#)

<sup>2</sup> ces chiffres concernent le site eBay.fr. Les informations fournies constituent une moyenne reposant sur des transactions au format Enchères sur eBay.fr sur le premier trimestre 2005. eBay ne garantit pas qu'une option de mise en vente particulière entraînera les résultats indiqués sur une annonce.

# 3

## Gagnez en efficacité grâce aux outils eBay

Que vous mettiez 10, 100, 1000 produits en vente, les outils eBay vous aideront à gagner en temps et en efficacité dans la gestion de vos ventes.

### **Turbo Lister :**

Si vous mettez régulièrement en vente un nombre important d'objets, Turbo Lister est l'outil qu'il vous faut : il vous permet de gagner en temps et en simplicité ! En plus, cet outil est **gratuit**.

- Bénéficiez d'une mise en vente plus rapide : préparez tranquillement l'ensemble de vos mises en vente hors ligne, puis chargez-les sur eBay en quelques minutes.
- Gérez vos annonces plus simplement : optimisez vos descriptions d'annonces, modifiez-les en lot, dupliquez-les en un clic, enregistrez vos modèles d'annonces pour les réutiliser lors de prochaines mises en vente.
- Créer des annonces attractives plus facilement grâce à l'éditeur HTML intégré.
- Importez et exportez vos données.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Gestionnaire de ventes :**

Un outil convivial de gestion de ventes en ligne qui s'intègre automatiquement dans Mon eBay et simplifie le suivi de vos ventes. Cet outil est **gratuit**.

- Suivez vos achats, vos ventes et l'activité de votre compte
- Bénéficiez d'un résumé de votre activité sur une page.
- Effectuez des remises en vente groupées.
- Avec les modèles personnalisés, réduisez le temps consacré à la rédaction des e-mails après-ventes.
- Imprimez des bordereaux de vente et des étiquettes d'envoi.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Gestionnaire de ventes Pro :**

Un outil intégré en ligne pour les membres qui vendent plus de 50 objets par mois pour gérer efficacement et automatiser tout le cycle de vente. Gratuit pendant 30 jours, puis 2,95 € par mois.

- Gérez votre inventaire facilement : recevez des notifications automatiques en cas de rupture de stock, programmez vos mises en vente et remises en vente automatiques afin d'avoir toujours des objets en vente sur le site.
- Gagnez en efficacité avec la remise en vente groupée.

## Gagnez en efficacité grâce aux outils eBay

- Economisez du temps : automatisez les réponses aux e-mails de vos clients, groupez la création d'e-mails, l'envoi d'évaluations et l'impression de bordereaux de vente simultanés pour de multiples acheteurs.
- Analysez vos ventes en recevant gratuitement des statistiques des ventes et un bilan mensuel de l'ensemble de vos activités de vente sur eBay.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Rapport des ventes :**

Cet outil permet d'effectuer le suivi de vos statistiques de vente clés. Le Rapport de ventes est gratuit, le Rapport des ventes détaillées est gratuit pendant 30 jours, puis coûte 2.95 € par mois.

- Suivez l'évolution de vos activités et évaluez votre activité par rapport à vos objectifs.
- Identifiez les facteurs favorisant vos ventes.
- Affinez vos stratégies de vente pour garantir votre succès. Identifiez de nouvelles opportunités et des idées d'amélioration.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Note :**

Tous les vendeurs ayant une Boutique eBay peuvent recevoir des rapports des ventes mensuels gratuits qui résument leur activité par catégorie (par exemple chiffre d'affaires, taux de conversion et nombre d'acheteurs mensuels). En outre, si vous disposez d'une Boutique A la une ou Premium, vous recevrez également des données relatives à la place de marché eBay qui vous permettront de comparer vos ventes à celles d'autres vendeurs.

# 4

## Tirez parti de PayPal

*En proposant PayPal, vous pouvez gagner du temps et de l'argent !  
PayPal est moins lourd à gérer que des moyens de paiement traditionnels,  
et vous augmenterez l'attractivité de votre offre auprès des acheteurs.*

### **Attirez plus d'acheteurs en les mettant en confiance :**

Les acheteurs savent que PayPal est un mode de paiement en ligne auquel ils peuvent faire confiance. En leur proposant PayPal, vous faites savoir aux acheteurs que vous prenez leur sécurité financière au sérieux. Lorsque les acheteurs voient le logo PayPal dans vos annonces eBay, ils sont plus susceptibles d'enchérir car ils savent que leurs paiements sont sécurisés. En effet, 3 acheteurs eBay sur 4 préfèrent PayPal à tout autre mode de paiement<sup>3</sup>.

### **Gagnez plus d'argent :**

Les annonces qui offrent PayPal ont 6 % de chance supplémentaire de se solder par une vente et leur prix final est en moyenne 5 % plus élevé<sup>4</sup>. La raison en est simple : les acheteurs préfèrent acheter des objets auprès de vendeurs qui proposent PayPal comme moyen de paiement.

### **Gagnez un temps précieux :**

Les paiements effectués avec PayPal sont crédités immédiatement sur votre compte PayPal. Le virement vers votre compte bancaire se fait en quelques clics ce qui vous évite un aller-retour à la banque pour déposer chèques et mandats. De plus, vous n'avez pas à vous soucier des chèques sans provision ou perdus.

### **Réduisez le nombre d'objets non payés :**

Si vous permettez aux meilleurs enchérisseurs/acheteurs de vous payer immédiatement, vous réduisez le risque qu'ils oublient ou changent d'idée à propos de leur achat. En fait, les annonces qui offrent PayPal ont 35 % de risque en moins de se solder par un objet non payé<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> D'après les résultats d'un sondage en ligne auprès d'acheteurs eBay sélectionnés au hasard.

<sup>4</sup> D'après une étude interne des annonces dans certaines des catégories eBay les plus populaires.

<sup>5</sup> Recherche eBay relative aux objets non payés, février 2005.

# 4

## Tirez parti de PayPal

### **Augmentez la rotation de vos produits :**

Plus vous recevez vos paiements rapidement, plus vous pouvez livrer vos objets rapidement. Cela signifie que vous n'avez pas à stocker un objet en attendant que les chèques soient encaissés.

### **Acceptez le paiement par carte bancaire à moindre frais :**

Grâce à l'absence de frais de mise en place et de frais d'abonnement mensuels, PayPal permet à tous les vendeurs d'accepter le paiement par carte bancaire plus facilement et à un coût moindre .

### **Sécurisez vos profits :**

Grâce à une technologie de pointe et une équipe anti-fraude travaillant 24 h/24, 7 j/7, PayPal est leader dans le domaine de la prévention des fraudes.

[Pour en savoir plus .](#)

### **Profitez de la tarification professionnelle :**

Vous pouvez bénéficier d'un tarif dégressif sur les frais PayPal à partir de 2 500 € reçus en paiements via PayPal (l'éligibilité à la tarification professionnelle est déterminée sur la base du volume de ventes du mois calendaire précédent).

[Pour en savoir plus.](#)

### **Proposez la protection des acheteurs PayPal :**

Vous êtes éligible au programme de Protection des acheteurs PayPal si vous avez 98 % d'évaluations positives et un profil de composé d'au moins 50 évaluations. Dans ce cas, PayPal offre une couverture de 500 € aux acheteurs de vos objets et un logo s'affichera dans vos annonces. Ceci met en confiance les acheteurs et augmente la visibilité de votre offre.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Réduisez le risque d'impayés avec l'option Paiement immédiat :**

Avec cette option disponible pour les mises en vente à prix fixe, votre objet reste en vente tant que l'acheteur n'a pas réglé son achat. Vous réduisez ainsi les risques d'impayés. Cette option est gratuite et accessible depuis le formulaire de mise en vente dans la section Paiement et expédition.

[Pour en savoir plus.](#)

## Tirez parti de PayPal

### **Facilitez la gestion de vos ventes :**

PayPal offre aux vendeurs de nombreux outils conviviaux. Utilisez-les pour augmenter votre efficacité et gagner du temps. Par exemple :

- **Facturation** : facturez automatiquement vos acheteurs par le biais d'e-mails personnalisables.
- **Bilan** : téléchargez votre historique de transactions, découvrez les tendances et gérez mieux votre activité.
- **Accès multiutilisateurs** : offrez à tous vos employés des niveaux d'accès uniques à votre compte PayPal.

[Pour en savoir plus.](#)

# 5

## Optimisez votre boutique eBay

Avec une Boutique eBay, le vendeur dispose d'une vitrine personnalisée et d'outils performants et conviviaux qui lui permettent de construire son image de marque sur eBay et de fidéliser ses acheteurs.

### **Choisissez un niveau de Boutique adapté à vos besoins :**

Il existe trois niveaux de Boutiques eBay, chacun de ces niveaux répondant aux besoins spécifiques des différents types de vendeurs. Vous pouvez découvrir sur eBay les fonctionnalités et avantages des différents niveaux de Boutique et déterminer celui qui vous convient.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Réduisez vos frais d'insertion :**

Mettez vos produits à plus faible rotation en vente dans votre Boutique, au format Prix Fixe Boutique pour 1 centime d'euro ! N'oubliez pas qu'à ce prix, ces annonces ne bénéficieront pas de la même visibilité sur le site eBay et qu'il vous faudra donc générer du trafic vers votre Boutique.

### **Utilisez le Gestionnaire de ventes Pro gratuitement :**

Si vous possédez une Boutique Premium, vous pouvez vous inscrire gratuitement au Gestionnaire de ventes Pro. Vous pouvez ainsi gérer vos ventes plus efficacement, en une seule opération et à moindre coût.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Bénéficiez de tarifs préférentiels sur le Gestionnaire de photos :**

Si vous possédez une Boutique, vous bénéficiez de tarifs préférentiels sur les abonnements au Gestionnaire de photos. Le Gestionnaire de photos vous permet d'héberger vos photos et donc de pouvoir mettre d'avantage de visuels sur vos annonces sans avoir à payer des frais d'option photo (frais applicables à partir de la deuxième photo).

### **Recevez des statistiques mensuelles gratuites :**

Tous les vendeurs ayant une Boutique eBay peuvent recevoir des rapports des ventes mensuels et gratuits qui résument leur activité par catégorie (par exemple chiffre d'affaires, taux de conversion et nombre d'acheteurs mensuels). En outre, si vous

# 5

## Optimisez votre boutique eBay

disposez d'une Boutique A la Une ou Premium, vous recevrez également des données relatives à la place de marché eBay qui vous permettront de comparer vos ventes à celles d'autres vendeurs.

### Personnalisez votre Boutique

#### **Créez votre image de marque :**

Utilisez des couleurs et un logo personnalisés. Choisissez votre logo parmi ceux proposés ou dessinez le vôtre. Choisissez un logo qui présente un aspect professionnel ; un logo mal dessiné risque de nuire à votre image de marque plutôt que de l'améliorer.

#### **Personnalisez vos catégories :**

Vous pouvez créer jusqu'à 20 catégories pour classer les objets qui vous sont propres ou vous pouvez choisir d'utiliser celles d'eBay.

#### **Utilisez des emplacements promotionnels :**

Mettez en évidence les objets A la Une et les offres spéciales de votre Boutique. Ces emplacements personnalisables peuvent être utilisés pour communiquer différentes informations, comme pour mettre en avant des objets. A la Une, annoncer des offres spéciales ou proposer aux acheteurs d'autres moyens d'explorer votre Boutique.

#### **Configurez des pages personnalisées :**

Utilisez les pages de votre Boutique pour mieux informer les acheteurs sur vos activités ou vos produits. Créez des pages portant sur des promotions ou des offres spéciales.

### Faites la promotion de votre Boutique

#### **Utilisez l'entête d'annonce personnalisé :**

Cet entête apparaît en haut de toutes vos annonces et comprend une image ou le logo de votre Boutique, un moteur de recherche facultatif permettant aux acheteurs d'effectuer des recherches au sein de votre Boutique, et des liens vers vos catégories, vos pages personnalisées et votre Page perso.

# 5

## Optimisez votre boutique eBay

### **Effectuez des Promotions croisées :**

Les vendeurs des Boutiques eBay ont la possibilité d'afficher des objets complémentaires à partir des annonces d'objets mis en vente dans leur Boutique. Tous les vendeurs des Boutiques eBay peuvent activer comme ils le souhaitent la fonctionnalité Promotions croisées sur chacun de leurs objets. Par exemple, si vous vendez un ordinateur portable, utilisez l'outil de Promotions croisées des Boutiques pour faire la publicité des accessoires que vous vendez, par exemple haut-parleurs, batteries ou moniteurs.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Effectuez la promotion de votre Boutique en dehors d'eBay :**

Intégrez l'URL de votre Boutique dans les pieds de pages de vos e-mails, sur vos support de communication (carte de visite, plaquette etc.), créez des encarts publicitaires, utilisez l'Editeur HTML pour créer des liens vers votre Boutique eBay. Vous trouverez ces fonctionnalités dans Mon eBay>Gérer ma Boutique.

### **Utilisez des mots-clés pour apparaître plus haut dans les résultats des moteurs de recherche :**

Pour augmenter vos chances d'apparaître dans les moteurs de recherche externes tels que MSN, Google et Yahoo, utilisez des mots-clés pertinents dans le nom, la description et les catégories personnalisées de votre Boutique.

[Pour en savoir plus.](#)

# 6

## Développez votre stratégie commerciale et marketing

### Faites votre étude de marché

#### **Comparez vos produits à ceux des autres vendeurs :**

Utilisez la fonction de recherche approfondie pour consulter les objets similaires aux vôtres et dont la vente est terminée. Cela vous permettra d'identifier les stratégies commerciales utilisées par les autres vendeurs. Trouvez les objets qui ont reçu le plus grand nombre d'enchères et essayez de comprendre la manière dont les vendeurs ont su rendre leurs annonces plus compétitives.

#### **Analysez la demande des acheteurs :**

eBay vous aide à comprendre quels objets sont les plus demandés. Consultez l'Espace eBay Tendence pour connaître les objets les plus convoités, les mots clés les plus utilisés, etc. [Pour en savoir plus.](#)

### Optimisez votre « mix » produit

#### **Proposez une large gamme de produit :**

Une bonne stratégie de croissance consiste à étendre votre activité à de nouvelles lignes de produit pour faire face aux différentes demandes des acheteurs ou toucher une cible plus large. Si vous mettez en vente une grande variété de produits, vous permettez à vos acheteurs de trouver chez vous tout ce qu'ils recherchent. Vous augmentez également votre cible d'acheteurs car ces derniers peuvent vous trouver par l'intermédiaire d'un plus grand nombre d'annonces.

#### **Regroupez les produits complémentaires :**

Anticipez les besoins de vos clients en regroupant les différents produits qu'ils pourraient avoir besoin d'utiliser ensemble. Essayez de mettre en vente différentes combinaisons de produits et accessoires pour identifier les combinaisons qui produisent les meilleurs résultats. En regroupant différents accessoires avec un produit, vous pouvez disposer de plusieurs annonces pour le même objet sans violer le règlement relatif aux enchères dupliquées. En effet, un vendeur ne peut proposer plus de dix enchères identiques en même temps. Consultez le règlement relatif aux enchères dupliquées.

[Pour en savoir plus.](#)

# 6

## Développez votre stratégie commerciale et marketing

### Gérez votre approvisionnement

#### **Devenez Vendeur assistant ou utilisez un vendeur assistant :**

Le programme des Vendeurs assistants permet aux vendeurs eBay de générer un nouveau flux de revenus en tirant parti de leur expérience sur eBay pour vendre au nom d'autres personnes.

[Pour en savoir plus.](#)

#### **Achetez en direct :**

Agissez comme « revendeur » pour un fabricant ou distributeur local. Les fabricants locaux sont souvent à la recherche d'acheteurs qui leur prendront les objets retournés, les objets hors saison et les surplus qu'ils ne peuvent pas vendre. Discutez avec des fabricants ou des distributeurs, demandez à parler à la personne en charge des inventaires en liquidation ou en surplus. Les distributeurs reçoivent fréquemment des produits nouveaux et sont très désireux de se débarrasser des « vieux » inventaires pour laisser la place aux nouveaux.

### Gérez la livraison

#### **Indiquez les frais de livraison :**

Dans le formulaire de mise en vente dans la section Livraison, précisez les frais de chaque service de livraison que vous offrez. Si vous acceptez de vendre dans le monde entier, pensez également à indiquer les frais de livraison pour l'international.

#### **Offrez des réductions sur les frais de livraison de plusieurs objets :**

En offrant ce type de réductions, vous incitez les acheteurs à vous acheter plus d'objets. En effet, des messages s'afficheront automatiquement pour inciter les meilleurs enchérisseurs/acheteurs à acheter ou enchérir sur d'autres de vos objets et à économiser ainsi sur les frais de livraison.

#### **Proposez des livraisons internationales :**

Une grande partie des transactions réalisées sur eBay sont internationales. Vous aussi pouvez apprendre à vendre à l'international et élargir ainsi votre cible d'acheteurs. Pour vendre plus efficacement à l'international :

- Rédigez l'annonce dans la langue locale
- Utilisez les Caractéristiques de l'objet
- Proposez le mode de paiement PayPal

# 6

## Développez votre stratégie commerciale et marketing

- Spécifiez des destinations de livraison internationale
- Indiquez les frais de livraison pour plusieurs pays
- Tenez compte des devises étrangères et des fuseaux horaires lorsque vous communiquez avec vos acheteurs ou enchérisseurs

*Pour en savoir plus.*

### Optimisez votre service après-vente

#### **Proposez des garanties ou des possibilités de retour :**

Les acheteurs préfèrent acheter auprès de vendeurs autorisant le renvoi des objets ou proposant une garantie. Cela les rassure sur la qualité de votre marchandise et sur votre professionnalisme, et vous donnera un avantage compétitif par rapport autres vendeurs.

#### **Assurez-vous de bonnes évaluations (et sachez gérer les mauvaises !):**

Les évaluations que vous laissent les acheteurs sont l'outil principal utilisé par les membres eBay pour déterminer la confiance qu'ils peuvent vous accorder. Améliorer votre pourcentage d'évaluation équivaut à travailler votre image de marque. Vous pouvez l'améliorer par différents moyens :

- Ajoutez à vos envois (e-mail ou produit) une note de remerciement aux acheteurs, en leur demandant de vous laisser une bonne évaluation s'ils sont contents de leur achat, mais de vous contacter immédiatement s'ils ne le sont pas, afin de trouver une solution pour les satisfaire.
- Suivez vos évaluations positives, neutres ou négatives en analysant les commentaires. Si vos acheteurs ne sont pas parfaitement satisfaits, essayez de comprendre pourquoi : est-ce un problème relatif au produit ? A la description ? A la livraison ? N'hésitez pas à les appeler pour mener votre enquête et comprendre comment améliorer leur satisfaction.
- Répondez aux évaluations négatives sur un ton professionnel ; ne vous enflammez pas ! Cela ne vous donne pas une bonne image et risque d'effrayer d'autres acheteurs potentiels.

# 6

## Développez votre stratégie commerciale et marketing

- Evitez de répondre aux e-mails ou évaluations à chaud en cas de problème. Attendez que les esprits se soient calmés et adoptez une attitude positive, professionnelle et orientée vers le service-client.
- Utilisez la fonction « Retrait mutuel d'évaluation » si nécessaire.

*Pour en savoir plus.*

### **Utilisez les Offres de la seconde chance :**

Elles vous procurent d'autres occasions de mettre vos objets en vente. Vous pouvez faire une Offre de la seconde chance à un enchérisseur autre que l'enchérisseur gagnant lorsque :

- l'enchérisseur gagnant n'a pas finalisé la transaction ;
- le prix de réserve n'est pas atteint ;
- vous souhaitez vendre un objet en double mais vous n'avez pas souhaité effectuer d'enchère multiple.

*Pour en savoir plus.*

## Vendez en toute sécurité

Des millions de transactions ont lieu chaque jour sur eBay sans aucun problème. Il est cependant important de profiter des outils et astuces qu'eBay met à votre disposition, et de ne jamais oublier les principes de bon sens, pour que toutes vos transactions puissent se faire en confiance et dans un environnement sûr.

### **Vérifiez que l'objet est conforme à la loi et aux règlements eBay :**

Certains objets sont interdits à la vente sur eBay, soit parce que la loi interdit ou réglemente ces types de ventes, soit parce que eBay n'autorise pas la vente de ces objets sur le site. Consulter les règlements relatifs aux objets interdits, contestables ou contrevenants.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Communiquez avec vos acheteurs ou enchérisseurs :**

Pendant la transaction, répondez aux questions des enchérisseurs. Dès la fin de la période de mise en vente, communiquez avec l'acheteur afin d'être sûr qu'il ait bien compris la marche à suivre pour le bon déroulement de la transaction.

N'acceptez pas de paiement par Western Union ou MoneyGram pour vos transactions sur eBay : nous vous recommandons de ne pas utiliser ces services lors de transactions avec des personnes que vous ne connaissez pas.

### **Utilisez un tiers de confiance pour les produits de valeur :**

Un service de tiers de confiance est recommandé par eBay pour les produits dont la valeur est supérieure à 230 € : le tiers de confiance est un intermédiaire à qui l'acheteur confie la garde du paiement jusqu'à ce que le vendeur ait envoyé l'objet à l'acheteur. En France, eBay recommande pour des raisons de sécurité d'utiliser les services proposés par la société TripleDeal. Pour les transactions à l'international, nous vous conseillons vivement de choisir un tiers de confiance figurant dans la liste de ceux qui sont recommandés par eBay.

[Pour en savoir plus.](#)

### **Expédiez les objets en choisissant un mode de livraison suivi et/ou une assurance :**

Vous pourrez ainsi résoudre plus facilement certains litiges, par exemple si un acheteur déclare ne jamais avoir reçu l'objet ou si l'objet reçu est endommagé.

## Vendez en toute sécurité

### **Minimisez les risques d'objets non payés**

Des études montrent que la majorité des cas d'objets non payés est liée à des profils d'acheteurs spécifiques (acheteurs résidant à l'étranger qui n'ont pas compris qu'il fallait ajouter les frais de port au prix de l'objet, membres ayant un profil d'évaluation négatif, acheteurs qui ont peu d'expérience sur eBay...). Minimisez les risques d'objets non payés en quelques simples astuces.

#### **Définissez les conditions requises pour les acheteurs :**

eBay a mis en place un outil permettant aux vendeurs de déterminer le profil des membres autorisés à enchérir ou à acheter leurs objets en bloquant certains types d'enchérisseurs. Les vendeurs peuvent, par exemple, interdire aux membres avec un profil d'évaluation négatif d'enchérir.

[Pour en savoir plus.](#)

#### **Signalez un objet non payé :**

Si un acheteur ne vous paie pas pour un objet acheté, vous pouvez obtenir un avoir de la commission sur le prix final. Une procédure de résolution de litige vous est proposée dans le centre de sécurité d'eBay.

[Pour en savoir plus.](#)

#### **Indiquez clairement les frais de port dans le formulaire de mise en vente :**

En indiquant avec précision les frais de port pour la France et, si nécessaire pour l'étranger, vous réduisez les risques de surprise pour l'acheteur.

#### **Utilisez l'option Paiement immédiat pour vos produits en Achat Immédiat :**

Sélectionnez l'option Paiement immédiat lorsque vous mettez en vente un produit en Achat Immédiat. L'annonce restera en ligne sur eBay pendant toute la durée de vente tant que l'objet n'a pas été acheté et payé avec PayPal.

[Pour en savoir plus.](#)

#### **Utilisez l'option Contact simplifié :**

C'est un moyen simple, rapide et direct d'envoyer aux acheteurs toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la transaction (prix de l'objet, frais de port, modes de paiement acceptés, etc.). Cela réduit les risques de malentendus avec les acheteurs.

## Vendez en toute sécurité

### *Protégez-vous de la fraude*

#### **Utilisez la fonction Sécurité de votre compte (via la Barre d'outils eBay) :**

Nouvelle option de la Barre d'outils eBay destinée à protéger les informations de votre compte eBay, la fonction Sécurité de votre compte vous avertit lorsque vous accédez à un site Web potentiellement frauduleux. Cette fonction vous permet aussi de signaler des sites de ce type à eBay. Vous pouvez télécharger directement la Barre d'outils eBay sur le site.

[Pour en savoir plus.](#)

#### **Consultez la Messagerie eBay :**

eBay ne vous demandera jamais d'envoyer par e-mail votre mot de passe ou vos informations de compte eBay. eBay communique également directement avec vous par le biais de la section Mes Messages de Mon eBay.



## *Espace Professionnel*

Pour tout savoir sur comment démarrer et développer votre activité sur eBay, consultez notre Espace Professionnel: <http://pages.ebay.fr/professionnels/index.html>

Dans cet espace vous trouverez:

- Démarrez votre activité professionnelle sur eBay
- Développez votre entreprise sur eBay
- Créez votre entreprise sur eBay
- Service consommateur et conseils
- Témoignages de professionnels
- Partenaires et événements
- Foire aux questions