

10



Le guide du professionnel sur eBay

***Démarrez votre
activité e-commerce
en 10 étapes !***



Des centaines de milliers de vendeurs travaillent à temps partiel ou à temps plein sur eBay. De nombreux éléments interviennent dans la gestion d'une activité sur eBay : trouver les objets à mettre en vente, fixer les prix, gérer les annonces et les clients, respecter les dispositions légales, promouvoir les ventes, traiter les commandes de manière optimale, et, bien sûr, effectuer des livraisons rapides. Que vous soyez un commerçant qui cherche à développer une activité e-commerce ou un entrepreneur qui souhaite monter son entreprise sur eBay, ce guide est pour vous. Voici de nombreuses astuces et conseils pour vous aider à faire décoller vos ventes sur eBay.

Ce guide vous présente, à titre d'exemple, les 10 étapes qui peuvent être suivies pour vous aider à démarrer votre activité e-commerce sur eBay :

Etape 1 – Inscrivez-vous sur eBay

Etape 6 – Gérez la relation client et l'après-vente

Etape 2 – Choisissez un bon équipement

Etape 7 – Gérez votre temps efficacement

Etape 3 – Faites votre étude de marché

Etape 8 – Ouvrez une Boutique eBay

Etape 4 – Définissez votre prix de vente

Etape 9 – Vendez en toute sécurité

Etape 5 – Créez des annonces performantes

Etape 10 – Faites vous aider !



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 ce document ou le sauvegarder sur votre micro-ordinateur, afin de pouvoir le consulter ultérieurement.

Avertissement : Les informations contenues dans le présent document 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 document.

Etape 1 – Inscrivez-vous sur eBay

Inscrivez-vous sur eBay en tant que professionnel

Allez sur <http://www.ebay.fr/> et cliquez sur S'inscrire puis sélectionner Compte professionnel et saisissez vos coordonnées.

Note : Si, à l'origine, vous vous étiez inscrit en tant que particulier sur eBay mais que vous souhaitez utiliser votre compte pour votre activité professionnelle, il vous suffit de transformer votre compte en compte professionnel en allant dans Mon ebay > Mon compte > Mes coordonnées.

Choisissez soigneusement votre pseudo

Vous allez devoir choisir un pseudo, c'est-à-dire un identifiant qui sera le nom de votre compte sur eBay. Nous vous recommandons de choisir un nom en relation avec votre entreprise ou votre activité, cela vous permettra de vous faire connaître auprès de la communauté eBay et de fidéliser vos clients qui vous reconnaîtront.

Confirmez votre inscription

Quand vous aurez complété votre inscription sur eBay, nous vous enverrons un courrier de confirmation. Vous aurez besoin du code de confirmation figurant dans ce courrier pour confirmer votre inscription et démarrer vos ventes sur eBay. Vous recevrez ce courrier sous 10 jours – en attendant, vous pourrez commencer à réfléchir aux produits que vous souhaitez mettre en vente sur eBay et à bâtir votre stratégie commerciale.

Faites-vous exempter de la TVA sur les frais eBay

Si vous possédez un numéro individuel d'identification de TVA délivré par l'administration fiscale, vous remplissez alors les conditions nécessaires pour demander une exemption de TVA sur les frais de vente eBay.

Vous pouvez l'enregistrer directement si vous êtes déjà inscrit sur eBay à partir de l'Espace Professionnel (retrouvez-le dans le Plan du Site).

Si vous n'êtes pas encore inscrit sur eBay, inscrivez-vous en tant que professionnel. Puis à partir de la page de confirmation d'inscription et avant réception de votre courrier, cliquez sur le lien Enregistrer le numéro individuel d'identification de TVA . Remplissez le formulaire et validez. eBay vous enverra un email de confirmation d'enregistrement de votre numéro de TVA.

Inscrivez-vous au prélèvement automatique

Nous vous conseillons de vous inscrire au prélèvement automatique de manière à automatiser le paiement de vos frais eBay et éviter tout retard de paiement. L'inscription au prélèvement automatique vous permet d'accéder sans attendre aux fonctionnalités eBay suivantes : l'option Achat immédiat, la boutique eBay, la programmation d'annonces...

Pour vous inscrire au prélèvement automatique :

- Téléchargez le formulaire de prélèvement automatique dans l'Espace Professionnel (retrouvez-le dans le Plan du Site).
- Remplissez le formulaire et envoyez-le accompagné de votre RIB à l'adresse suivante : Billing eBay - eBay International AG - P.O. Box 226 - 3000 Bern 6 - Suisse

Inscrivez-vous sur PayPal si vous souhaitez le proposer comme mode de paiement

PayPal vous permet d'accepter les paiements en ligne pour vos objets eBay. D'après une étude interne des annonces publiées dans certaines des catégories eBay les plus populaires, les acheteurs préfèrent régler les objets avec PayPal. En effet, l'étude montre que ces objets ont 6 % de chances supplémentaires de trouver acquéreur et leur prix final est en moyenne 5 % plus élevé. Inscrivez-vous sur <http://www.paypal.fr>.

Etape 2 – Choisissez un bon équipement

Vérifiez votre équipement informatique

Vous n'aurez probablement pas besoin d'acheter un nouvel ordinateur pour commencer à vendre sur eBay. Néanmoins, si votre ordinateur fonctionne au ralenti, ou s'il n'est pas compatible avec un appareil photo numérique (vous devrez prendre des photos de vos objets), pensez à le mettre à jour ou à investir dans un matériel plus performant.

Choisissez une connexion Internet haut débit

Vendre sur eBay nécessite de passer du temps connecté sur Internet. Une connexion bas débit risque de ralentir votre activité et vous faire perdre du temps et surtout d'entraîner des factures téléphoniques importantes. Renseignez-vous sur les installations câble et ADSL.

Faites l'acquisition d'un bon appareil photo numérique

Il est absolument indispensable de prendre de bonnes photos de vos objets. En investissant dans l'acquisition d'un appareil photo numérique, vous pourrez facilement transférer vos photos sur votre ordinateur et les charger dans vos annonces. Il est préférable de faire l'acquisition d'un appareil photo numérique de 2 millions de pixels minimum, avec une fonction manuelle pour le flash et une fonction macro. Vous pourrez ainsi faire la mise au point à moins de 3 centimètres de l'objet. Un scanner peut également être utile pour les objets plats. Si vous envisagez de mettre à jour votre ordinateur ou d'acheter du matériel, n'oubliez pas que vous pouvez obtenir ces produits sur eBay !

Aménagez-vous un endroit pour prendre les photos

Vous pouvez prendre les photos dans votre espace de travail, si tout y est en ordre et que la lumière est bonne. La lumière naturelle est la meilleure, mais vous pouvez ajouter de la lumière artificielle indirecte. Vous pouvez aussi utiliser un trépied pour prendre des photos nettes et une toile de fond unie pour créer des photos de qualité.

Faites des sauvegardes

Des courts-circuits ou des pannes d'ordinateur peuvent effacer vos données importantes en quelques secondes. Sauvegardez systématiquement les documents et fichiers de votre disque dur sur des CD ou sur un disque dur externe. Etiquetez-les et rangez-les dans un endroit sûr.

Utilisez un logiciel de comptabilité

Un logiciel de comptabilité vous permet de connaître l'état de votre activité et de la rendre plus rentable. Il peut également simplifier la gestion de vos obligations fiscales. Enfin, n'hésitez pas à solliciter les conseils d'un comptable afin qu'il vous recommande le meilleur logiciel, vous aide à l'installer et vous apprenne à l'utiliser.

Faites de la place pour le stock et le matériel d'expédition

Ces éléments ne doivent pas nécessairement se trouver dans votre bureau ou dans votre boutique, mais doivent être placés à proximité dans un endroit sûr et sec. Vous pouvez ainsi contrôler les stocks et voir ce dont vous avez besoin au fur et à mesure que votre activité se développe.

Prévoyez de la place et du matériel pour emballer vos objets

En vendant sur eBay, vous allez faire de la vente à distance ; il va donc falloir emballer vos produits pour les envoyer. Pour cela, il vous faut un endroit où préparer vos colis et du matériel d'emballage adapté à vos produits. Une table dans votre pièce de stockage est la solution la plus simple – mais une table de cuisine conviendra tout à fait aux nouveaux entrepreneurs qui démarrent chez eux ! Réfléchissez à la manière dont vous allez vous développer à mesure que vos ventes augmentent – vous pouvez vite vous sentir à l'étroit !

Etape 3 - Faites votre étude de marché

Sélectionnez les produits à vendre

Réfléchissez aux types de produits que vous souhaitez vendre, pour lesquels vous êtes en mesure de vous approvisionner et que vous connaissez déjà : de nouveaux produits pour lesquels vous avez un prix compétitif, des fins de stocks, des produits reconditionnés, etc...

Vérifiez que vos produits sont autorisés à la vente sur eBay

Vérifiez que les objets mis en vente ne sont pas interdits sur eBay en vous rendant sur <http://pages.ebay.fr/help/policies/items-ov.html>.

Ne prenez pas le risque que votre annonce soit annulée, que les privilèges associés à votre compte soient limités ou que votre compte soit suspendu !

Comparez votre offre à celle 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 attractives. De même, comparez le prix final à la description de l'objet pour voir ce qui a influencé les choix d'action des acheteurs (service, garanties, présentation...).

Analysez la demande des acheteurs sur eBay

Consultez l'Espace eBay Tendance pour connaître les objets les plus convoités, les termes les plus recherchés. **Pour en savoir plus** Vous retrouverez également des informations spécifiques sur les produits informatiques et média sur la page Acheter, en cliquant sur le lien dans le cadre en bas Objets les plus recherchés.

Faites un achat pour comprendre vos acheteurs

Pour comprendre comment bien vendre, commencez par faire un achat sur eBay, cela vous permettra de mieux comprendre vos futurs acheteurs. Achetez le CD ou le livre que vous convoitez depuis longtemps et découvrez comment fonctionne la procédure d'achat sur eBay.

Etape 4 - Définissez votre prix de vente

Vérifiez les prix pratiqués par les autres vendeurs

Estimez la compétitivité de votre offre par rapport à celle des autres vendeurs. Faites une estimation du prix de vente de votre produit dans une boutique traditionnelle, puis recherchez les prix sur Internet. Vous pouvez également regarder les prix que pratiquent les autres vendeurs sur eBay en utilisant la recherche approfondie et en consultant les ventes terminées sur les mêmes produits que les vôtres. Notez les formats de prix utilisés: enchère ou prix fixe, prix de départ, prix d'Achat immédiat... Attention cependant, n'oubliez pas la réglementation existant en matière de revente à perte.

Prenez en compte les frais Ebay dans le calcul de votre marge

Même si eBay facture des frais d'insertion et des commissions sur le prix final minimales, vous devez les prendre en compte lorsque vous fixez le prix de vos objets. Les frais et commissions peuvent être consultés à la page suivante : <http://pages.ebay.fr/help/sell/fees.html>.

Regardez le niveau de ventes en cours

Lancez une recherche par mot-clé sur votre objet ou des objets identiques pour connaître le nombre de ventes en cours par d'autres vendeurs. Notez les enchères de départ, les enchères en cours et les prix d'Achat immédiat. Cette technique peut vous permettre de déterminer les bonnes périodes de lancement pour vos objets. L'analyse du comportement des autres vendeurs et de leurs habitudes de vente vous permettront de vous positionner de manière optimale pour répondre à la demande des acheteurs.

Testez plusieurs formats de vente

eBay propose différents formats de mise en vente pour vous permettre de créer des annonces attrayantes et réussir vos ventes. Choisissez le format le plus adapté à votre objet :

- Les enchères (de 3 à 10 jours) : le format le plus populaire ! Laissez les acheteurs décider du prix de vos produits ; vous aurez peut-être une bonne surprise ! C'est normalement le meilleur enchérisseur qui remporte votre objet à la fin de la mise en vente. Il s'agit d'un format qui est particulièrement adapté aux produits avec un prix de marché incertain ou peu comparables, aux objets de collection ou aux produits difficiles à trouver.
- Le prix fixe (achat immédiat) : vous êtes vraiment compétitif par rapport aux autres vendeurs ? Affichez clairement votre prix et vendez plus vite encore. Il s'agit d'un format qui vous permet de vendre votre objet immédiatement, au prix que vous désirez.

Fixez un prix de départ peu élevé

Un prix de départ peu élevé peut inciter les acheteurs à enchérir immédiatement et à suivre l'évolution de votre objet en cliquant sur le lien Affaire à suivre. Testez-le sur vos produits en mettant en vente le même produit avec un prix de départ bas et un prix de départ élevé !

Utilisez avec précaution l'option prix de réserve

Ce que les acheteurs apprécient sur eBay, c'est de pouvoir définir le prix maximum qu'ils souhaitent payer pour leurs objets. Si vous fixez un prix de réserve, les acheteurs peuvent s'imaginer que vous exigez un prix très élevé et ne pas souhaiter enchérir. Aussi, nous vous recommandons d'utiliser cette option avec précaution ou seulement lorsque cela est nécessaire (par exemple, pour vous assurer du respect de l'interdiction de revente à perte).

Essayez l'option achat immédiat

Cette option permet aux acheteurs d'acquiescer immédiatement votre objet au prix fixé sans attendre la fin de l'enchère. En sélectionnant cette option, un logo Achat Immédiat apparaît à côté de votre annonce. Cela vous permet de cibler différents types d'acheteurs. Pour les gros volumes, n'hésitez pas à utiliser plusieurs annonces en utilisant l'option Achat immédiat pour des objets identiques, vous serez ainsi visibles sur eBay à différents endroits, ce qui vous permettra d'augmenter vos ventes.

Etape 5 - Créez des annonces performantes

Mettez en vente dans la catégorie appropriée

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, vous pouvez utiliser l'outil de suggestion de catégorie proposé lors de la 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.

Donnez à vos produits un titre efficace

Pour le choix de votre titre, pensez aux termes qu'utilisent les acheteurs pour faire des recherches d'objets sur eBay, notamment la marque, le style, la taille et la couleur. Vous disposez de 55 caractères pour composer votre titre.

Fournissez une description claire et précise

Le type, la référence, l'état et la valeur de l'objet sont des caractéristiques de vente fondamentales que vous devez mentionner en détail dans la description. Reportez-vous aux annonces similaires afin de vous donner une idée de ce que les autres vendeurs indiquent dans la description de leurs objets.

Ajoutez des photos de vos produits

Les acheteurs préfèrent voir avant d'acheter ! Photographiez chaque objet séparément pour ne pas désorienter les acheteurs. Utilisez une toile de fond d'aspect professionnel, un bon éclairage et photographiez votre objet sous différents angles pour mettre en valeur ses différents aspects.

Utilisez l'option Galerie Photo

Incitez les acheteurs à cliquer sur votre annonce en affichant la photo dans les 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.

[Pour en savoir plus](#)

Affichez clairement vos conditions de vente

Si vous êtes un professionnel, vous devez respecter un certain nombre d'obligations légales, comme par exemple, l'indication de votre qualité de professionnel, de certains éléments d'identification, de vos conditions générales de ventes et l'existence d'un droit de rétractation. [Pour en savoir plus](#)

Au-delà de vos obligations légales, mentionnez toutes les informations dont l'acheteur aura besoin pour finaliser la transaction – vous gérez ainsi ses attentes et éviter les risques d'insatisfaction. Les informations importantes à fournir sont les conditions de livraison les modes de paiement acceptés, les conditions de retour et garanties proposées.

Si vous êtes inscrit sur eBay à titre professionnel, vous pouvez automatiser l'insertion de vos conditions de vente dans vos annonces, en saisissant l'ensemble de vos éléments d'identification et vos conditions générales 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.

Testez l'impact des options de mise en avant sur vos ventes

Les options de mise en avant proposées sur eBay vous permettent de mettre votre objet en évidence et d'en augmenter le prix final : affichez vos texte en gras, appliquez un effet fluo, ajoutez un sous-titre... Ces options sont payantes. [Pour en savoir plus](#)

Etape 6 – Gérez la relation client et l'après-vente

Répondez rapidement aux questions des acheteurs

La communication avec vos futures acheteurs est très importante, en répondant rapidement à leurs questions vous les mettez en confiance et multipliez les chances qu'ils vous achètent des produits.

Affichez les réponses dans vos annonces pour éviter que d'autres acheteurs potentiels ne vous posent la même question. Continuez à répondre après la vente pour manifester de l'intérêt à l'égard de vos clients.

Indiquez toutes les informations relatives au paiement

Pour gérer facilement l'après vente, il est important de bien remplir le formulaire de mise en vente, en indiquant les modes de paiement que vous acceptez. Offrez le maximum de modes de paiement pour attirer les différents types d'acheteurs.

Affichez clairement vos conditions de livraison

Indiquez clairement le mode de livraison proposé, les lieux où vous livrez, les frais de livraison et le délai. Vos acheteurs auront alors en amont toutes les informations nécessaires, la transaction sera donc plus simple et plus rapide. Vous réduisez ainsi les discussions ou risques de désaccord après la transaction.

Offrez des réductions sur les frais de livraison de plusieurs objets

Incitez les acheteurs à vous acheter plus d'objets et à économiser ainsi sur les frais de livraison. Allez dans la section Préférences de Mon eBay, et activez l'option Offrir des réductions pour les paiements groupés, sous Mes préférences vendeur.

Proposez des livraisons internationales

Lors de la mise en vente de vos produits dans la section livraison, vous pouvez indiquer que vous acceptez de vendre vos produits à l'international. Vos produits apparaîtront aux acheteurs qui recherchent des produits disponibles à la livraison dans leurs pays. Si vous souhaitez apparaître par défaut dans un pays spécifique, vous devez vous rendre sur le site eBay du pays en question et y mettre votre produit en vente.

[Pour en savoir plus](#)

Livrez les objets dès réception du paiement

Une fois que le paiement a été encaissé sur votre compte courant, ne faites pas attendre l'acheteur. Livrez immédiatement les objets afin de satisfaire vos clients, parfois très impatients de recevoir leurs achats !

Etape 7 – Gérez votre temps efficacement

Utilisez Mon eBay

Mon eBay est un espace personnalisé qui regroupe vos coordonnées, votre compte eBay et l'ensemble de vos activités sur eBay. Mon eBay est un espace unique vous permettant de suivre et de gérer l'ensemble de vos activités sur eBay. Vous pouvez le personnaliser, suivre des objets d'autres vendeurs, déterminer les informations à afficher et les emails que vous souhaitez recevoir de la part d'eBay. Vous pouvez imprimer des rapports sur vos activités d'achat et de vente. Enfin, vous pouvez indiquer la page de Mon eBay qui s'affichera par défaut grâce aux préférences d'affichage de Mon eBay (accessibles dans l'onglet Mon compte).

Note : Pour aller dans Mon eBay, il vous suffit de cliquer sur le bouton Mon eBay dans la barre de navigation.

Utilisez les outils de ventes proposés par eBay

Votre première mise en vente « amateur » vous prendra probablement une demi-heure. Mais nous avons beaucoup de solutions professionnelles pour vous faire gagner du temps et gérer des milliers d'objets en vente simultanément en un minimum de temps. Quelques exemples de solutions professionnelles :

- Turbo Lister : c'est un outil de mise en vente gratuit qui s'adresse aux vendeurs qui mettent en vente un nombre moyen ou élevé d'objets. Utilisez-le pour créer une grande quantité d'annonces hors connexion, sauvegarder vos modèles d'annonce et les dupliquer et charger simultanément tous vos objets ou

importer vos bases de données. Résultat : vous gagnez du temps tout en vendant davantage.

[Pour en savoir plus](#)

- Gestionnaire de ventes Pro : c'est un outil qui vous permet de gérer votre inventaire et/ou de faciliter la gestion après vente en automatisant de nombreuses tâches liées à l'activité eBay. [Pour en savoir plus](#)

Découvrez le programme Vendeur Assistant

Le programme Vendeur Assistant vous propose de faire appel aux services d'un vendeur expérimenté eBay qui va s'occuper de vendre vos produits sur eBay, moyennant rémunération. Cela peut vous permettre simplement de gagner du temps, mais aussi de bénéficier de l'expertise d'un vendeur sur un marché particulier ou de vendre dans un pays étranger dont vous ne connaissez pas la langue.

[Pour en savoir plus](#)

Etape 8 – Ouvrez une Boutique eBay

Pour 4,95 tt/mois seulement, vous pouvez utiliser eBay comme votre espace de vente en ligne et profitez des millions d'acheteurs potentiels présent sur eBay. Avec une Boutique eBay, vous disposez de votre vitrine personnalisée et d'outils performants et conviviaux qui vous permettent de construire sa propre marque sur eBay et d'inciter les acheteurs à effectuer plus d'achats.

[Pour en savoir plus](#)

Si vous avez déjà un site internet vous pouvez intégrer un lien vers votre Boutique eBay. Vous pouvez également rejoindre le programme d'affiliation eBay et être rémunéré si vos visiteurs s'inscrivent sur eBay depuis votre site.

[Pour en savoir plus](#)

Etape 9 – Vendez en toute sécurité

Faites attention au choix du nom de votre société

Si vous souhaitez exercer sous forme de société, vérifiez que le nom de société que vous avez choisi est disponible et ne porte pas atteinte aux droits des tiers. Faites-vous de préférence assister par un conseil en propriété industrielle ou un avocat.

Consultez un conseiller fiscal

Des obligations fiscales et comptables particulières s'appliquent certainement à votre situation. Veuillez consulter un conseiller fiscal afin d'évaluer votre situation au regard des taxes et impôts qui peuvent être liés à votre activité sur eBay (BIC, TVA, facturation, etc.) et

connaître vos obligations déclaratives. Vous pouvez également consulter notre règlement sur les impôts et taxes.

[Pour en savoir plus](#)

Assurez l'envoi de vos objets

Pensez à souscrire une assurance pour l'envoi de vos objets de valeur au cas où la marchandise serait perdue ou endommagée en cours d'expédition.

Prenez garde aux demandes inhabituelles des acheteurs

Pour vous protéger des risques de fraude méfiez-vous des acheteurs qui font des demandes inhabituelles. Par exemple, faites preuve de prudence si un acheteur vous demande s'il peut vous envoyer un paiement partiel.

Communiquez avec vos acheteurs ou enchérisseurs

Pendant la transaction, répondez aux questions des enchérisseurs. Après la fin de l'enchère, communiquez avec votre acheteur afin d'être sûr qu'il ait bien compris la démarche à suivre pour le bon déroulement de la transaction. Vous réduisez ainsi les risques de malentendus.

Minimisez les risques d'objets non payés

La majorité des acheteurs qui ne paient pas leurs objets correspond à des profils 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 définissant les conditions requises pour les acheteurs. Cette fonctionnalité vous permet de définir qui peut enchérir ou acheter vos produits en bloquant certains types d'enchérisseurs. Vous trouverez cette fonctionnalité dans Mon eBay > Mes Préférences > Préférences de vente > Conditions requises pour les acheteurs.

Indiquez clairement les frais de port dans le formulaire de mise en vente : en indiquant avec précision les frais de livraison pour la France et, si nécessaire pour l'étranger, vous réduisez les risques de surprises pour l'acheteur.

Faites vous rembourser la commission sur le prix final en cas d'impayé

Si un acheteur ne vous paie pas pour un objet acheté, vous pouvez obtenir un avoir de la commission sur le prix final en suivant la procédure correspondante. Rendez-vous dans l'Espace Sécurité et cliquez sur Signaler un objet non payé.

[Pour en savoir plus](#)

Protégez vous contre la fraude

Téléchargez la barre d'outils eBay : elle comprend une fonction Sécurité de votre compte qui vous avertit immédiatement lorsque vous accédez à un site Web potentiellement frauduleux. Cette fonction vous permet aussi de signaler ce type de sites à eBay. Note : eBay ne vous demandera jamais d'envoyer par e-mail votre mot de passe ou vos informations de compte eBay. Ne les communiquez à personne !

Etape 10 – Faites vous aider !

Découvrez l'espace professionnel sur eBay

Cet espace regroupe toutes les informations essentielles pour vous aider à bien démarrer sur eBay : guides à télécharger, plan d'action en 4 semaines, témoignaux d'autres professionnels, les partenaires professionnels...

[Pour en savoir plus](#)

Commencez par la visite guidée sur la vente

Vous pouvez consulter la démonstration de mise en vente dans eBay Expliqué. Vous y trouverez des didacticiels pour vous guider pas à pas dans vos premières mises en vente.

[Pour en savoir plus](#)

Demandez des conseils à la communauté eBay

Rendez-vous sur nos Forums pour partager votre expérience professionnelle sur eBay avec d'autres membres. Tenez-vous informé des dernières nouveautés eBay en consultant L'actualité eBay. Vous apprendrez constamment de nouvelles méthodes pour développer vos activités tout en faisant partie du réseau de nouveaux vendeurs et de vendeurs expérimentés. [Pour en savoir plus](#)

Inscrivez vous à une formation gratuite avec les équipes eBay

Vous êtes prêt à démarrer ? Nos équipes sont là pour vous donner des informations personnalisées pour développer votre activité professionnelle sur eBay et vous aider à réussir vos débuts sur eBay. Inscrivez-vous à une formation gratuite : vous trouverez le formulaire d'inscription ou un numéro de téléphone pour nous joindre dans l'Espace professionnel, page Service Consommateur et Conseil.

Consultez notre service consommateur

Vous avez une question ou rencontrez un problème ? Les conseillers de notre service consommateur répondent à toutes vos questions par email, dans les meilleurs délais. Contactez-nous grâce à l'Aide située dans le coin supérieur droit en haut de toutes les pages du site.

Espace Professionnel

Pour tout savoir sur comment démarrer et développer votre activité sur eBay, [consultez notre Espace Professionnel](#)

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.

