

# 10 Tipps zur Verbesserung Ihrer Rückzahlungsrate | Professionellen Verkäufern

## 1. Behalten Sie Ihren Katalog genau im Auge

Sie können den aktuellen Status (verkauft, zurückgezogen aus dem Verkauf oder im Verkauf) Ihres gesamten Katalogs ganz einfach über unser Tool zur Katalogverwaltung überwachen. Um auf das Tool zuzugreifen, gehen Sie auf Ihrem Computer zu Mein Konto → Zum Verkauf → Katalogverwaltung für professionelle Verkäufer/innen.

Auf Ihrer Kontoseite können Sie auch Ihre Bestellungen unter Mein Konto → Käufe & Verkäufe → Verkaufte Artikel verfolgen. Sie werden per E-Mail benachrichtigt, wenn Sie einen Verkauf getätigt haben, also behalten Sie Ihren Posteingang im Auge!

## 2. Versenden Sie schnell

Wenn Ihr Artikel verkauft ist, sollten Sie ihn innerhalb von **7 Tagen** versenden. Wenn Sie nicht innerhalb dieser Frist versenden, wird Ihr Verkauf automatisch storniert. Wir garantieren Ihnen einen problemlosen Versand mit vorausbezahlten Versandetiketten und Zugang zu speziellen Lieferdiensten mit Abholoptionen. Versuchen Sie, eine Routine zu finden, die für Sie funktioniert: Versuchen Sie, Ihre verkauften Artikel direkt zu überprüfen, zu verpacken und zu versenden, sobald sie gekauft wurden!

## 3. Seien Sie transparent und präzise

Bei der Beschreibung Ihres Artikels kann es verlockend sein, kleine Mängel wegzulassen, um Ihren Artikel schneller zu verkaufen. Tappen Sie nicht in diese Falle. Wir haben sehr genaue Richtlinien: Alle Mängel müssen in der Produktbeschreibung deutlich beschrieben werden und auf den Fotos sichtbar sein. Lesen Sie sich die Kriterien genau durch, bevor Sie einen Zustand für Ihren Artikel auswählen (Sehr gut, gut, mittelmäßig...). Alle verkauften Artikel werden von unserem Team auf Qualität und Echtheit geprüft. Und denken Sie daran: Jeder Artikel, der von einem/einer professionellen Verkäufer/in gekauft wurde, kann innerhalb von 14 Tagen zurückgeschickt werden. Ehrlichkeit währt also am längsten!

## 4. Seien Sie aktiv bei Werbeaktionen oder beim Sale

Unsere größten Sales des Jahres finden im Mai und November statt, ganz zu schweigen vom Weihnachtsgeschäft! Seien Sie in diesen Zeiträumen besonders aufmerksam und beobachten Sie Ihren Live-Katalog genau. So können Sie schnell reagieren, wenn Sie einen Artikel verkaufen oder wenn Sie Artikel, die Sie bereits anderweitig verkauft haben, entfernen müssen.

Bei Vestiaire Collective bedeutet **Rückzahlung**, dass ein Verkauf **storniert** wird und der/die Käufer/in eine vollständige Rückerstattung für diesen stornierten Verkauf erhält.

Eine Stornierung kann aus einer Vielzahl von Gründen ausgelöst werden. Zum Beispiel, wenn der/die Käufer/in ein Problem mit einem erhaltenen Artikel meldet und seine/ihre Bestellung zurückschickt, oder wenn der/die Verkäufer/die die Bestellung nicht innerhalb von 7 Tagen versendet.

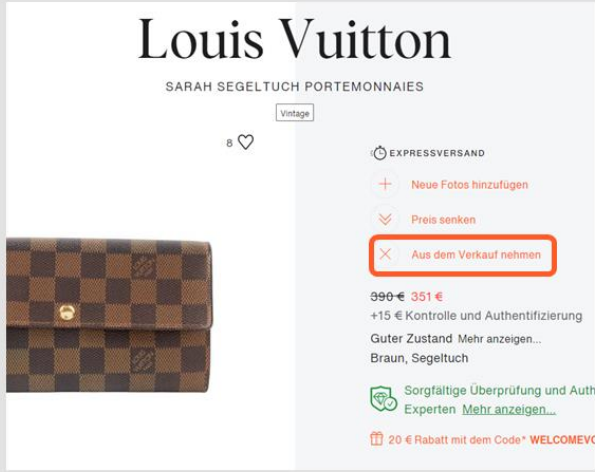
## 5. Entfernen Sie alle anderswo verkauften Artikel

Denken Sie daran, Angebote, die nicht mehr verfügbar sind, bei Vestiaire Collective zu entfernen. So vermeiden Sie stornierte Verkäufe, die sich negativ auf Ihre Rückzahlungsrate auswirken.


**Wenn Sie Ihre Artikel manuell auflisten**, können Sie jetzt unser Tool zur Katalogverwaltung verwenden, um nicht mehr verfügbare Artikel schnell und einfach zu entfernen. Um auf das Tool zuzugreifen, gehen Sie zu Mein Konto → Zum Verkauf → Katalogverwaltung für professionelle Verkäufer/innen (nur in der Webansicht).

**Tip:** In der Katalogverwaltung können Sie Ihre Artikel anhand der Vestiaire Collective Produkt-ID oder Ihrer eigenen Produktreferenz (Ext-ID) suchen. Im Folgenden finden Sie drei verschiedene Möglichkeiten, wie Sie Ihre Artikel entfernen können.


**Auf der Produktseite**  
Wählen Sie "Aus dem Verkauf nehmen".



**In der Katalogverwaltung**  
Klicken Sie auf die drei Punkte → wählen Sie "Aus dem Verkauf nehmen".



**Auf Ihrer Kontoseite**  
Mein Konto → Zum Verkauf → Aus dem Verkauf nehmen



**Wenn Sie Ihre Artikel mit einem unserer Tools zur Auflistung mehrer Artikel hinterlegen**, vergewissern Sie sich bitte, dass Ihre csv-Datei korrekt eingerichtet ist. Zögern Sie nicht, sich bei Problemen oder Fragen an unser Team zu wenden. Wir wissen, dass von Zeit zu Zeit Probleme auftreten können, aber wir bemühen uns immer, diese so schnell wie möglich zu beheben.

## 6. Überprüfen Sie die Herkunft Ihrer Artikel

Alle verkauften Artikel werden auf ihre Echtheit geprüft. Wir verstehen, dass beim Auflisten vieler Artikel kleine Fehler passieren. Wir empfehlen Ihnen deshalb, eng mit Ihren Bezugsquellen zusammenzuarbeiten, um zweifelsfrei sicherzustellen, dass alle Ihre Artikel echt sind. Legen Sie dem Produkt nach Möglichkeit Echtheitszertifikate bei. Es gibt Unternehmen, die Echtheitsprüfungen anbieten, wenn Sie eine weitere Meinung benötigen. Arbeiten Sie dafür den besten Unternehmen zusammen, um die Echtheit Ihrer Artikel zu überprüfen.

## 7. Prüfen Sie Ihre Artikel sorgfältig

Wenn Sie eine hohe Anzahl von stornierten Verkäufen wegen Nichtkonformität haben (d. h. der Artikel wird vom/von der Käufer/in zurückgeschickt, weil er nicht mit der angegebenen Beschreibung übereinstimmt), könnte es an der Zeit sein, einige zusätzliche Kontrollen durchzuführen. Wenn Produkte lange Zeit in einem Lagerhaus aufbewahrt wurden, könnten sie einen Geruch angenommen haben oder von Schimmel befallen sein: Wenn Sie diese Mängel nicht in der Produktbeschreibung aufgeführt haben, hat der/die Käufer/in das Recht, eine Rückgabe wegen Nichtkonformität zu verlangen, was sich wiederum auf Ihre Rückzahlungsquote auswirkt.

## 8. Geben Sie sich Mühe

Je mehr Informationen Sie zu Ihrem Artikel liefern, desto einfacher ist es für interessierte Käufer/innen, Ihren Artikel zu finden. Außerdem können sie sich so leichter ein Bild von dem Produkt machen und Enttäuschungen vermeiden. Viele unserer Käufer/innen sind an Luxus gewöhnt: Überraschen Sie sie mit HD- und Nahaufnahmen, die die Artikel aus verschiedenen Blickwinkeln zeigen, und geben Sie Modellname, Farbe, Größe, Material usw. an. Dies wird Ihnen helfen, schneller zu verkaufen. Wenn Sie transparent und präzise sind, sind Sie auch besser gegen Verkaufsstornierungen (und damit verbundene Rückzahlungen) aus Konformitätsgründen geschützt!

## 9. Lernen Sie aus Erfahrungen, um Fehler nicht zu wiederholen

Jeden Monat senden wir Ihnen einen Bericht, der Ihre Rückzahlungsquote auf der Grundlage der im vorangegangenen Kalendermonat getätigten Verkäufe und Stornierungen enthält. In der E-Mail finden Sie einen Link zu einer Liste all Ihrer stornierten Verkäufe des Vormonats mit dem Grund für die Stornierung (Echtheit, Konformität, Nichtlieferung). Profitieren Sie von diesen Informationen! Sie könnten nützliche Erkenntnisse gewinnen, um dieselben Probleme in Zukunft zu lösen oder zu vermeiden.

## 10. Sie verreisen? Nutzen Sie den Urlaubsmodus.

Wenn Sie in den Urlaub fahren, sollten Sie unbedingt von unserem Urlaubsmodus Gebrauch machen. Wenn Sie einen verkauften Artikel nicht versenden können, wirkt sich die Stornierung wegen Nichtversendung negativ auf Ihre Rückzahlungsrate aus. Mit dem Urlaubsmodus bleiben Ihre Artikel im Katalog sichtbar und Käufer/innen wissen, dass Sie bald wieder da sind!

So können Sie den Urlaubsmodus aktivieren:

In der App: Ich → Urlaubsmodus

Am Computer: Mein Konto → Urlaubsmodus.

The image displays two side-by-side screenshots illustrating how to activate vacation mode. The left screenshot, titled 'Vom Computer', shows the 'Mein Benutzerkonto' page on the website. A red box highlights the 'URLAUBSMODUS' button, with a secondary box below it reading 'EINEN ARTIKEL VERKAUFEN'. The right screenshot, titled 'Von der mobilen App', shows the 'Mein Konto' menu with 'Urlaubsmodus' highlighted in a red box. To its right, the 'Urlaubsmodus' settings screen is shown with the toggle switch turned on, also highlighted in a red box. Below the toggle, there are fields for 'Anfangsdatum' and 'Enddatum'.