

10 astuces de pro pour améliorer votre taux de remboursement | Vendeurs Professionnels

1. Gardez un œil attentif au catalogue

Vous pouvez facilement suivre le statut (Vendu, Retiré ou À vendre) de l'ensemble de votre catalogue via l'outil de Gestion du Catalogue. Pour y accéder, cliquez sur Mon Compte → À vendre → Gestion du catalogue (pour les Vendeurs Professionnels seulement, et uniquement sur le site).

Sur la page de votre compte, vous pouvez également suivre vos commandes, en cliquant sur Mon Compte → Ventes & Achats → Pièces vendues. Vous serez alerté-e par email lorsque vous faites une vente : gardez un œil sur votre boîte de réception !

2. Envoyez rapidement

Lorsque votre pièce est achetée, assurez-vous de l'envoyer dans les **7 jours**. Si vous ne l'envoyez pas à temps, la vente sera automatiquement annulée. Nous proposons les expéditions sans tracas, avec des étiquettes d'envoi pré-payées et l'accès à de nombreux transporteurs (qui offrent parfois une option de collecte). Bien gérer votre temps vous aidera à vendre efficacement - essayez de vérifier, d'emballer et d'envoyer les pièces aussitôt vendues !

3. Soyez transparent·e et précis·e

Lorsque vous décrivez votre pièce, il peut être tentant d'omettre les petites imperfections pour la vendre plus rapidement. Ne tombez pas dans ce piège. Nous avons des directives très précises : tout défaut doit être clairement détaillé dans la description du produit et doit être visible sur vos photos. Veillez à examiner attentivement les critères avant de choisir l'état pour votre pièce (Très bon état, Bon état, Correct...). Toutes les pièces vendues sont vérifiées par nos équipes, qui s'assurent de la qualité et de l'authenticité. N'oubliez pas que toute pièce achetée auprès d'un Vendeur Professionnel peut être renvoyée dans les 14 jours. L'honnêteté ? Notre meilleure politique !

4. Faites un peu plus d'efforts pendant les fêtes ou les soldes

Nos plus grosses ventes de l'année ont lieu en mai et en novembre - sans parler de la saison festive de Noël ! Prenez le temps, au cours de ces périodes, de garder un œil attentif sur votre catalogue. Cela vous permettra d'être réactif·ve lorsque vous vendez ou que vous devez retirer une pièce vendue ailleurs.

Chez Vestiaire Collective, le **remboursement** correspond au processus mis en place lorsqu'une vente est **annulée** et qu'un·e acheteur·euse est remboursé·e intégralement pour celle-ci.

L'annulation d'une vente peut être due pour plusieurs raisons. Par exemple, lorsque l'acheteur·euse fait part d'un problème avec la pièce reçue, et décide de renvoyer sa commande. Ou quand le·la vendeur·euse n'envoie pas la commande dans les 7 jours.

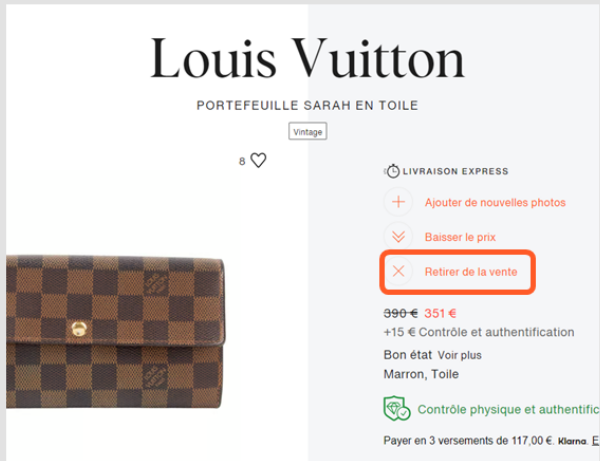
5. Retirez rapidement les pièces vendues ailleurs

N'oubliez pas de retirer de Vestiaire Collective les pièces qui ne sont plus disponibles. Cela vous permettra d'éviter les annulations de ventes, qui impactent négativement votre taux de remboursement.


Si vous listez manuellement vos pièces, vous pouvez utiliser le gestionnaire de catalogue pour supprimer facilement et rapidement les pièces qui ne sont plus disponibles. Pour y accéder, cliquez sur Mon Compte → À vendre → Gestion du catalogue (pour les Vendeurs Professionnels seulement, et uniquement sur le site).

Astuce de pro : sur l'outil de Gestion du Catalogue, vous pouvez chercher vos pièces en utilisant le numéro de référence de vos produits (Ext ID). Vous trouverez ci-dessous trois façons de retirer vos pièces de la vente.


Depuis la page Produits
Sélectionnez "Retirer de la vente"



Depuis l'outil de Gestion du Catalogue
Cliquez sur les trois petits points → sélectionnez "Retirer de la vente"



Depuis la page Mon Compte
Mon Compte → À vendre → Retirer de la vente



Si vous listez vos pièces en utilisant l'une des solutions de mises en ligne multiples, assurez-vous que votre fichier csv soit correctement rempli - n'hésitez pas à vous rapprocher de nos équipes si vous avez des questions. Il peut y avoir certains soucis, de temps en temps, mais nous faisons notre possible pour les régler rapidement.

6. Sourcez de façon responsable

L'authenticité de toutes les pièces vendues est vérifiée. Nous savons que de petites erreurs peuvent se produire lors de la manipulation de gros volumes : nous vous recommandons de travailler en étroite collaboration avec vos fournisseurs, pour vous assurer que toutes vos pièces sont, sans aucun doute, authentiques. Dans la mesure du possible, joignez des certificats d'authenticité au produit. Si vous avez besoin d'un autre avis, des entreprises proposent des évaluations d'authenticité. Mais assurez-vous de faire confiance aux meilleur·e·s pour cela.

7. Inspecter rigoureusement vos pièces

Si le nombre de ventes annulées pour non-conformité (c'est-à-dire que l'article est retourné par l'acheteur·euse parce qu'il ne correspond pas à la description fournie) est élevé, il est peut-être temps d'effectuer quelques vérifications supplémentaires. Si les pièces ont été stockées dans un entrepôt un long moment, elles peuvent avoir une odeur particulière ou présenter des traces de moisissure. Si vous n'avez pas indiqué ces défauts dans la description de la pièce, l'acheteur·euse est en droit de demander un retour pour non-conformité - ce qui affectera votre taux de remboursement.

8. Faites-en un peu plus

Plus vous détaillerez votre annonce, plus il sera facile pour les acheteurs-euses intéressé-e-s de tomber sur votre pièce. Il est également plus facile pour elleux de se faire une idée précise du produit - et ainsi éviter les déceptions. Beaucoup de nos acheteurs-euses ont l'habitude du luxe : pensez à les surprendre, avec des photos HD et en gros plan, en montrant les pièces sous différents angles, et en indiquant le nom du modèle, la couleur, la taille, la matière... Cela vous aidera à vendre plus rapidement, oui, mais en étant précis-e vous vous protégez contre les annulations de vente (et le remboursement) pour des raisons de conformité !

9. Apprenez de vos erreurs pour éviter de les refaire

Chaque mois, nous vous envoyons un rapport comprenant votre taux de remboursement, basé sur les ventes et les annulations effectuées au cours du mois précédent. Dans l'email, vous trouverez un lien vers la liste de toutes vos ventes annulées du mois précédent, avec le motif de l'annulation (authenticité, conformité, non-expédition). Mettez ces informations à profit ! Elles pourraient vous être utiles pour résoudre ou éviter d'être confronté-e aux mêmes soucis à l'avenir.

10. Vous partez ? Passez votre compte en mode vacances !

Lorsque vous partez en vacances, il est essentiel d'activer le Mode Vacances. Si vous ne pouvez pas expédier une pièce vendue, l'annulation pour non-envoi aura un impact négatif sur votre taux de remboursement. Avec le Mode Vacances, vos pièces resteront visibles dans le catalogue et les acheteurs-euses seront averti-e-s que vous revenez bientôt !

Vous pouvez activer le Mode Vacances en suivant ces étapes :

Sur l'application : Moi → Mode Vacances

Sur le site : Mon Compte → Mode Vacances

The image displays two screenshots illustrating the process of activating Vacation Mode. The left screenshot shows the website interface. At the top, it says 'Depuis le site internet' and 'Page Mon Compte → Mode Vacances'. The main content area shows the 'Mon compte' section with a navigation bar containing 'MODE VACANCES' and 'VENDRE UN ARTICLE'. The 'MODE VACANCES' button is highlighted with a red box. The right screenshot shows the mobile app interface. At the top, it says 'Depuis l'application mobile' and 'Moi → Mode Vacances'. The 'Moi' menu is visible, with 'Mode Vacances' highlighted in a red box. The 'Mode Vacances' settings screen is shown, with a toggle switch for 'Mode Vacances' turned on, also highlighted in a red box. Below the toggle, there are fields for 'Date de début' and 'Date de fin'.