



鼎才电商学院

亚马逊运营手册

YAMAXUNYUNYINGSHOUCE

— 电商学院运营手册系列 —

孙正君 袁 野◎编著

谁将是下一位优秀的

高级电商 **高手**

你 可以 来这里掌握
成功 你的未来
就在你
的一念之间





鼎才电商学院

亚马逊运营手册

YAMAXUNYUNYINGSHOUCE

— 电商学院运营手册系列 —

孙正君 袁 野◎编著

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

亚马逊运营手册 / 孙正君, 袁野编著. —北京: 中国财富出版社, 2017. 5

(电商学院运营手册系列)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 6375 - 4

I. ①亚… II. ①孙… ②袁… III. ①电子商务—商业企业管理—经验—美国

IV. ①F737. 124. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 009517 号

策划编辑 胡娟利

责任编辑 杜 鹃

责任印制 方朋远

责任校对 杨小静

责任发行 王新业

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

邮政编码 100070

电 话 010 - 52227588 转 2048/2028 (发行部)

010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部)

010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 6375 - 4/F · 2729

开 本 787mm × 1092mm 1/16

版 次 2017 年 6 月第 1 版

印 张 14

印 次 2017 年 6 月第 1 次印刷

字 数 298 千字

定 价 39.80 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

前言

本书分为两部分，共 14 章。第一篇适用于对亚马逊零基础的卖家，有一定理论基础的卖家可直接阅读第二篇，在第二篇中您将会看到比第一篇更丰富的讲述，因为那是配合着实操经验来讲解的。

如果您对本书感兴趣，还可以通过扫描书本后面的二维码来关注我们的免费课程，您将会看到更多、更新、更及时的关于操作亚马逊运营技巧的视频，如 Listing（商品页面）优化、亚马逊新规解读、SEO（搜索）排名等。

当然，为了更好地帮助卖家，我们建立了微信号和 QQ 群，方便解答卖家在学习本书及实际运营操作过程中遇到的问题，便于卖家与作者之间的交流。

笔者从事跨境电商多年，发现跨境电商类的图书都是多个平台写在一起的，即便专门写速卖通的图书也是凤毛麟角，鉴于此，笔者希望把亚马逊相关运营操作的内容分享给亚马逊的卖家。此书，专为跨境电商平台亚马逊卖家而写。

亚马逊是较早从事电商的平台，亚马逊针对的买家是中高等收入人群，好产品不怕卖高价，这在亚马逊也得以实现。对于没有掌握美工技能的卖家而言，来到亚马逊再也不用为美工和客服而发愁，亚马逊的图片要求是白底，禁止出现文字及其他修饰，商品的详情页对于新卖家而言也更不需要上传任何商品图片，只需文字说明即可，客服也只是通过站内邮件的形式进行沟通。其实这些都不算什么，最合卖家心意的是在亚马逊您即使发布多个类目的商品，也无须多花钱，更不会降权重！

截至 2016 年 10 月的数据显示，亚马逊美国站近三个月每天的平均访客是 2.1 亿人次，亚马逊英国站近三个月每天的平均访客是 2300 万人次。通过数据我们可以看出亚马逊流量之大，而且国内主要电商平台竞争越激烈，碎片化情况就越严重，所以一些有想法的卖家选择了跨境电商，那么为什么选择亚马逊平台呢？

笔者在早期也是一次偶然的机会从速卖通平台转到这里，发现了这个蓝海平台。现如今的亚马逊正如早期的淘宝网，早进入，早出单，早收益！笔者将自己实操实战出来的经验与广大亚马逊平台卖家分享，共同进步！

通过本书，可以快速学习亚马逊平台的运营知识，并独立完成卖家账号的运营，在保障账号安全的情况下进行出单。笔者讲解的技术不是最顶尖，但竭尽全力使书中内容实用，讲解力求清晰，从而让本书成为广大亚马逊卖家的一本实用之书。

由于电商行业的知识更新迭代，在本书付梓印刷之际个别知识点就有可能会有所调整，但是整体的知识体系还是完整和系统的，希望读者在阅读本书时加以甄别，也欢迎各位读者在阅读中提出宝贵意见。

编 者
2017 年 2 月

目 录

第一篇 走进亚马逊

1 认识亚马逊与卖家账号的注册	3
1.1 亚马逊卖家分类	3
1.2 账号注册渠道	4
1.3 专业卖家注册的准备	4
1.4 美国站专业卖家注册	4
1.5 Payoneer 的申请	13
2 亚马逊账号安全	17
2.1 账号关联	17
2.2 如何防止关联	17
2.3 账号封禁的原因	18
2.4 KYC (了解你的客户) 审核	19
3 亚马逊多国站点及美亚后台界面	21
3.1 亚马逊多国站点介绍	21
3.2 亚马逊美国站后台	25
3.3 买家的购物流程	39
4 国际物流	45
4.1 国际物流基础	45
4.2 常用国际物流公司及特点	47
4.3 国际物流的包装	51
4.4 海外仓	51
5 亚马逊物流 (FBA)	52
6 亚马逊卖家客户服务	55
6.1 售前	55
6.2 售后	57

6.3 卖家客服回复常用模板 57

7 Listing 发布与优化 61

7.1 Listing 发布要求 61

7.2 分类审核 63

7.3 Listing 及变体发布 66

7.4 批量发布 75

7.5 Listing 优化 78

第二篇 玩转亚马逊

8 市场调研与选品 83

8.1 市场分析 83

8.2 电商市场分析调研 84

8.3 亚马逊选品 88

8.4 物流成本管理 89

9 跟卖与防跟卖 91

9.1 跟卖 91

9.2 防跟卖 94

10 卖家推广促销 95

10.1 亚马逊搜索引擎优化 95

10.2 PPC 广告（点击付费广告） 104

10.3 Promotion（促销） 110

10.4 促销活动 112

11 海外图文社交网站推广 114

12 爆款打造 172

13 亚马逊实用工具讲解 174

13.1 Amz Tracker（抓客） 174

13.2 紫鸟数据魔方 182

14 亚马逊运营技巧 193

14.1 如何抢占 Buy Box（黄金购物车） 193

14.2 订单处理技巧 194

14.3 关于 Seller Rating（卖家评分） 195

附录1 亚马逊常见问题解答 196

附录2 各国促销网站 216



第一篇

走进亚马逊

1 认识亚马逊与卖家账号的注册

1.1 亚马逊卖家分类

亚马逊卖家一共分为 5 种，级别从高到低分别是 VC、VE、全球开店、专业卖家、个人卖家。那么，不同卖家的账号又有什么特点呢？

1. VC (Vendor Central, 卖主中心)

被邀请才能入驻的，等于 Amazon 自营卖家的级别，当然也支持更多的推广方式，如果细心观察就会发现亚马逊上有很多广告，但是却不知道它们是怎么投放上去的，如果被邀请入驻到 VC 或者 VE 账号就能知道了，当然这必须得是企业才可以的。最关键的是全面地支持 A+ 页面，也就是说可以在自己的 Listing 上发布图片和视频。

2. VE (Vendor Express, 卖主快速)

申请对象为企业而且还得是美国本土企业，这是前提条件，但申请对象若为美国公司则可以直接申请，不用像被邀请入驻那么困难。其推广方式的种类繁多，最后也会显示为 Amazon 自营的。当然 VE 也支持 A+ 页面。

3. 全球开店

全球开店必须是企业才能入驻，功能和专业卖家基本一样，最主要的是你拥有了商务经理的帮助。比如，当你想参加促销活动的时候，你的商务经理会比亚马逊客服更管用。可以开通多国站点，也可以降级账号，还可以轻松拥有黄金购物车。全球开店是针对中国卖家而设立的。全球开店属于第三方卖家级别。

4. 专业卖家

专业卖家必须是企业才可以申请，最大的缺点就是需要自己去申请，而且成功率低，当然推广促销活动都是会有的。可以开通多国站点。专业卖家属于第三方卖家级别。

5. 个人卖家

个人卖家属于最低级别的卖家，每个月没有平台使用费，开通此类账号通常当作练手，若为了节省平台使用费，把上述提到的高级别的账号可以降低成个人卖家，但在这个级别上的账号出单也是很困难的，级别是最低的权重也不可能是高的。个人卖家也属于第三方卖家级别。

1.2 账号注册渠道

亚马逊卖家账号注册申请渠道可以分为三种，第一种是自己通过网络进行注册；第二种是联络商务经理进行注册；第三种是找代注册的公司进行注册。读者可根据需要自行选择注册渠道。第二种、第三种渠道可通过 QQ 群搜索联络商务经理级代注册账号的公司（要注意亚马逊每年上半年开通注册入口，下半年关闭注册入口，具体时间以官方安排为准）。

1.3 专业卖家注册的准备

由于大多数卖家都为专业卖家且多数以做美国站、英国站为主，所以本书主要以美国站的专业卖家为示例进行讲解。

手机号码和邮箱是注册的必填项，若不能确定手机号码和邮箱是否曾经注册过亚马逊，可以重新购买手机号码或申请一个新邮箱，如果使用曾经注册过亚马逊的资料会导致账号关联问题，在后面的章节中会详细讲到账号关联以及关联相关内容，这里提醒大家，账号关联会导致账号被封。卖家账号销售权限等其他用来注册亚马逊的资料也必须是未注册过亚马逊的。

注册需准备的资料如下：

(1) 含有 Visa（维萨信用卡）或者 MasterCard（万事达卡）标志的双币信用卡，国内很多银行都可以办理，如招商银行的 Visa 双币信用卡、华夏银行的 MasterCard 双币信用卡。信用卡主要用来进行账户验证以及支付亚马逊的平台中的各种费用。

(2) 一个从来未注册过亚马逊卖家账号的手机号码。

(3) 一个从来未注册过亚马逊卖家账号的邮箱。

(4) 需要企业的营业执照及组织机构代码证，三证合一的只需提供营业执照。

(5) 一张用来收款的银行卡，Payoneer 或者 Worldfirst 卡，建议使用 P 卡即 Payoneer 卡。此卡主要用来收款，卡的申请是免费的。需要注意的是国内的银行卡是不能使用的。但可将 P 卡的资金转到国内银行卡后再提现，这样扣的手续费也更少。

1.4 美国站专业卖家注册

由于亚马逊平台每次注册卖家账号的流程略有不同，但原理是相同的，由于 VE 和 VC 账号特殊且用的很少，在此不做演示。即填写邮箱、基本信息、信用卡信息、手机号码的验证、相关信息的核对以及账号注册协议的确认，最后亚马逊将会让您填写一

些关于销售的信息，比如预计发布的商品数量，预计的月销售额等，填写完成全部信息之后发布商品（每个类目不同，笔者的类目要求至少发布 100 个 SKU），进行考试，亚马逊通过审核（专业叫法就是打开销售权限），即可正式出售商品。

申请流程如下：

将从商务经理发来的注册链接作为演示，打开链接如图 1-1 所示，自行申请的在亚马逊导航栏找到 Sell 按钮或底部找到 Sell on Amazon 链接，点击链接同样可以进入申请页面。

(1) 打开亚马逊平台窗口, 如图 1-1 所示。

Registration - Amazon | X

← → ↻ https://sellercentral.amazon.com/gp/on-board/workflow/Registration/login.html?ie=UTF8&isAuthPortalRedirected=1&ope=&passthrough%2F=&passthrough % ☆ ☰

amazon services
seller central

Register and Start Selling Today

Please have the following before you begin:

- Your business name, address, and contact information
- An internationally-chargeable credit card with valid billing address
- A phone number where you can be reached during this registration process
- Your tax identity information.

If you are located outside of your Elected Country, as defined in the [Agreement](#), you also need to read and comply with this [important notice for international sellers](#).

If you are located outside the US, you also need to read and comply with this important [notice for international sellers](#).

If you cannot comply with the requirements of this registration, please do NOT continue with this registration process.

Seller Agreement

* Legal Name:

If registering as a business, enter the business's legal name. If registering as an individual, enter your name.

Amazon Services Business Solutions Agreement: ☒ I have read and accepted the terms and conditions of the [Agreement](#)

[Privacy Notice](#)

图 1-1 亚马逊平台窗口

(2) 在窗口中填写 Legal Name, 并同意与亚马逊平台协议, 点击 Continue 按钮, 打开开始注册卖家信息窗口, 如图 1-2 所示。

Amazon Seller Central

← → 🔍 https://sellercentral.amazon.com/gp/express-boarding/registration/components/componentgrouping.html?ie=UTF8&cg=SellerAndCategoryInformation&nav=1&...

Welcome yuanyue.

Complete a few more steps to finish setting up your seller account.
If you don't have the requested information available, you can skip a step and return to it later. Your subscription will begin when you finish the setup process.

Display name:

Check availability

Address:

Address line 2:

City/Town:

State/Province/Region:

Postal/ZIP code:

Country:

United States

Phone number:

Add extension

FAQs

What is a display name?

Can I change my display name later?

Should I include my country code if I provide an international (non-US) phone number?

Why do I need to provide my Product Category?

Why do I need to provide the number of products I plan to list?

Skip Step

Save & Continue

图 1-2 填写卖家信息窗口

(3) 填写卖家姓名、住址、所属城市与国家等信息后，点击 Save&Continue 按钮，打开如图 1-3 所示的添加信用卡信息窗口。

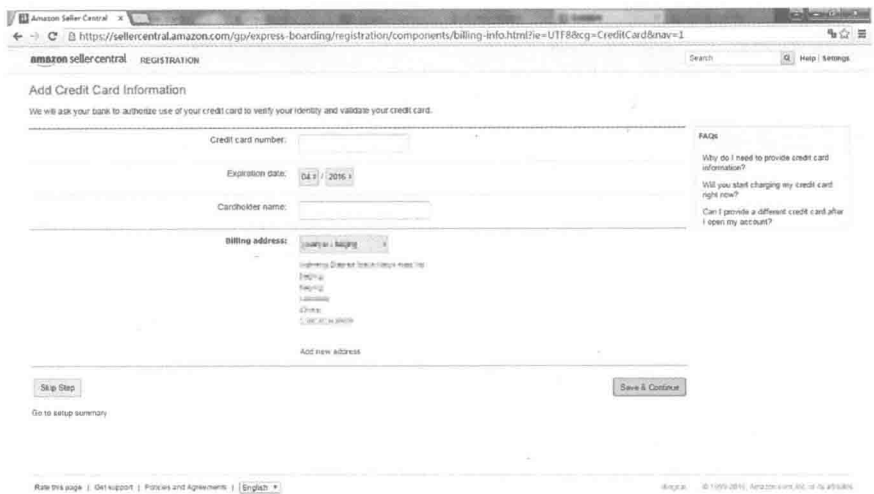


图 1-3 添加信用卡信息窗口

(4) 完善信用卡信息后，点击 Save&Continue 按钮，打开通过手机号码核实身份窗口，如图 1-4 和图 1-5 所示。

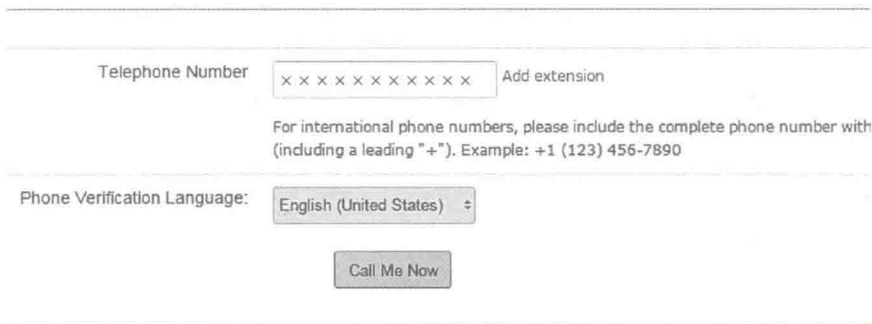


图 1-4 输入手机号码



图 1-5 核实卖家的身份

(5) 核实身份后, 点击 Continue 按钮, 打开如图 1-6 所示的设置卖家账户窗口。

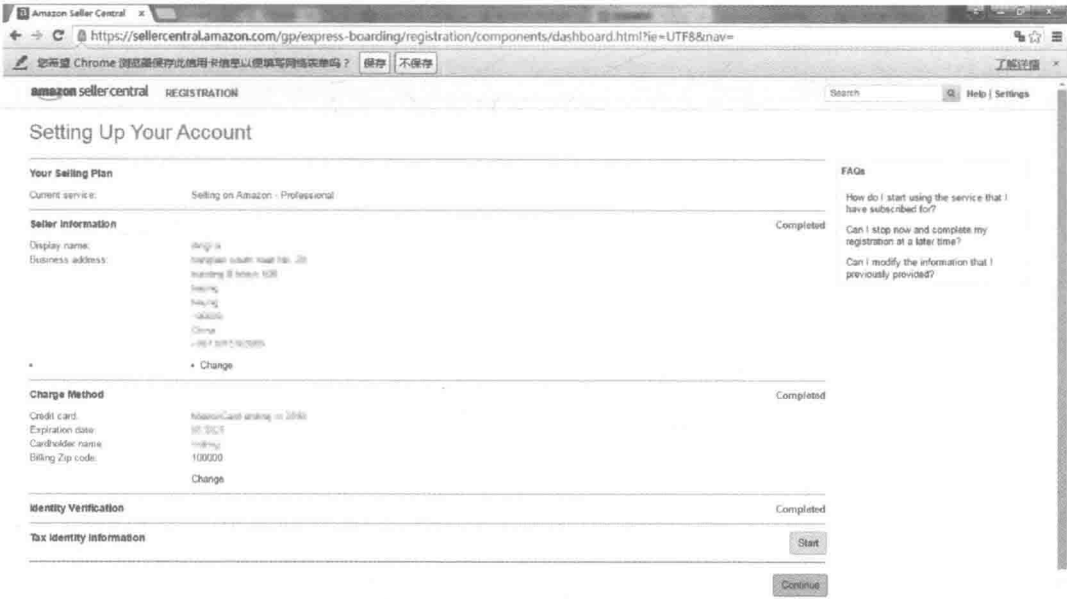


图 1-6 设置卖家账户窗口

(6) 根据窗口提示和要求, 创建账户, 点击 Continue 按钮, 打开如图 1-7 所示的税务身份信息窗口。

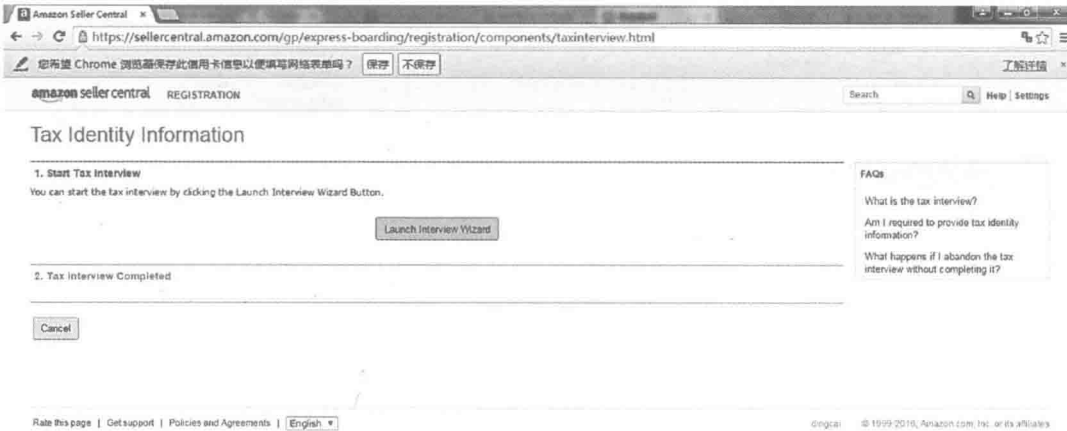


图 1-7 税务身份信息窗口

(7) 点击 Launch Interview Wizard 按钮, 打开税务身份信息采集窗口, 如图 1-8 所示。

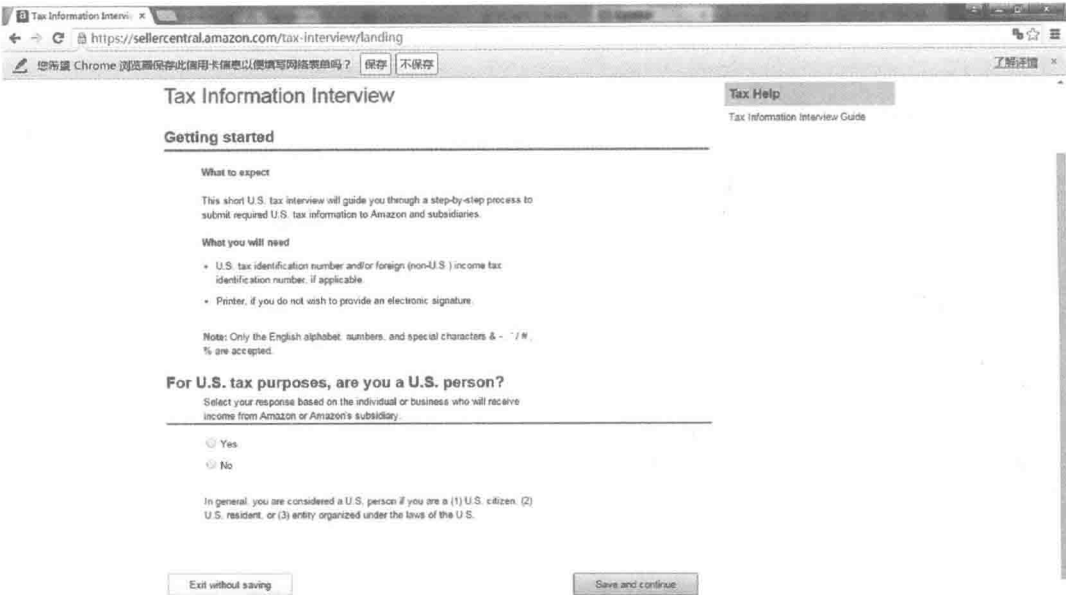


图 1-8 税务身份信息采集窗口

(8) 税务信息采集需填写所有者类型、卖家信息、认证信息、电子签名、邮箱，如图 1-9 到图 1-13 所示。

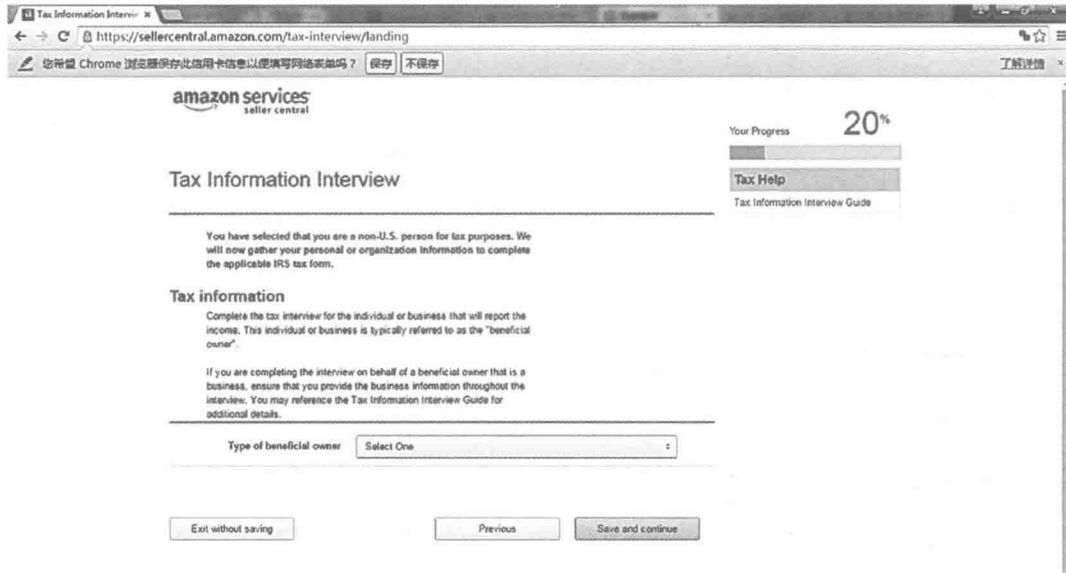


图 1-9 选择所有者类型

amazon services
seller central

Tax Information Interview

Review

50%

Tax Help
Tax Information Interview Guide

Review the taxpayer identification form to ensure the accuracy of your previous inputs. If any fields are not correct, please go back to the relevant screen and update your information.

Form W-8BEN-E	Certificate of Status of Beneficial Owner for United States Tax Withholding and Reporting (Entities)	SUBSTITUTE
Do NOT use this form for:		
- U.S. entity or U.S. citizen or resident - A foreign individual - A foreign individual or entity claiming that income is effectively connected with the conduct of trade or business within the U.S. (unless claiming treaty benefits) - A foreign partnership, a foreign simple trust, or a foreign grantor trust (unless claiming treaty benefits) (see instructions for exceptions) - A foreign government, international organization, foreign central bank of issue, foreign tax-exempt organization, foreign private foundation, or government of a U.S. possession claiming that income is effectively connected U.S. income or that is claiming the applicability of sections 1792(a), 561(c), 892, 895, or 1443(b) (unless claiming treaty benefits) (see instructions) - Any person acting as an intermediary		
Instead, use Form:		
- W-9 - W-8EEN (individual) - W-8ECI - W-8BTF - W-8ECI or W-8EXP - W-8BTF		
Part I Identification of Beneficial Owner		
1. Name of organization that is the beneficial owner		2. Country of incorporation or organization
yuanme		China
3. Name of disregarded entity receiving the payments (if applicable)		
4. Type of beneficial owner: ☐ Individual ☒ Corporation ☐ Disregarded entity ☐ Partnership ☐ Grantor trust ☐ Complex trust ☐ Estate ☐ Government ☐ International organization ☐ Central bank of issue ☐ Tax-exempt organization ☐ Private foundation ☐ Simple trust		
If you entered disregarded entity, partnership, simple trust, or grantor trust above, is the entity a hybrid making a treaty claim? If "Yes" complete Part II. ☐ Yes ☒ No		
5. Permanent residence address (street, apt. or suite no., or rural route). Do not use a P.O. box or in-care-of address (other than a registered address). honglian south road No. 28 building B block 608		
City or town, state or province. Include postal code where appropriate. beijing beijing 100000		
Country China		
6. Mailing address (if different from above)		
City or town, state or province. Include postal code where appropriate.		
Country		
7. Reference number(s) (see instructions)		
Part II Certification		

图 1-10 填写卖家信息

amazon services
seller central

Tax Information Interview

50%

Tax Help
Tax Information Interview Guide

Review the taxpayer identification form to ensure the accuracy of your previous inputs. If any fields are not correct, please go back to the relevant screen and update your information.

Form W-8BEN-E	Certificate of Status of Beneficial Owner for United States Tax Withholding and Reporting (Entities)	SUBSTITUTE
Do NOT use this form for:		
- U.S. entity or U.S. citizen or resident - A foreign individual - A foreign individual or entity claiming that income is effectively connected with the conduct of trade or business within the U.S. (unless claiming treaty benefits) - A foreign partnership, a foreign simple trust, or a foreign grantor trust (unless claiming treaty benefits) (see instructions for exceptions) - A foreign government, international organization, foreign central bank of issue, foreign tax-exempt organization, foreign private foundation, or government of a U.S. possession claiming that income is effectively connected U.S. income or that is claiming the applicability of sections 1792(a), 561(c), 892, 895, or 1443(b) (unless claiming treaty benefits) (see instructions) - Any person acting as an intermediary		
Instead, use Form:		
- W-9 - W-8EEN (individual) - W-8ECI - W-8BTF - W-8ECI or W-8EXP - W-8BTF		
Part I Identification of Beneficial Owner		
1. Name of organization that is the beneficial owner		2. Country of incorporation or organization
yuanme		China
3. Name of disregarded entity receiving the payments (if applicable)		
4. Type of beneficial owner: ☐ Individual ☒ Corporation ☐ Disregarded entity ☐ Partnership ☐ Grantor trust ☐ Complex trust ☐ Estate ☐ Government ☐ International organization ☐ Central bank of issue ☐ Tax-exempt organization ☐ Private foundation ☐ Simple trust		
If you entered disregarded entity, partnership, simple trust, or grantor trust above, is the entity a hybrid making a treaty claim? If "Yes" complete Part II. ☐ Yes ☒ No		
5. Permanent residence address (street, apt. or suite no., or rural route). Do not use a P.O. box or in-care-of address (other than a registered address). honglian south road No. 28 building B block 608		
City or town, state or province. Include postal code where appropriate. beijing beijing 100000		
Country China		
6. Mailing address (if different from above)		
City or town, state or province. Include postal code where appropriate.		
Country		
7. Reference number(s) (see instructions)		
Part II Certification		
Under penalties of perjury, I declare that I have examined the information on this form and to the best of my knowledge and belief it is true, correct, and complete. I further certify under penalties of perjury that:		
- The entity identified on line 1 of this form is the beneficial owner of all the income to which this form relates, is using this form to certify its status for chapter 4 purposes, or is a merchant submitting this form for purposes of section 6059A; - The entity identified on line 1 of this form is not a U.S. person; - The income to which this form relates is: (a) not effectively connected with the conduct of a trade or business in the United States, (b) effectively connected but is not subject to tax under an income tax treaty, or (c) the partner's share of a partnership's effectively connected income; and - For broker-dealers or transfer agents, the beneficial owner is an exempt foreign person as defined in the instructions.		
Furthermore, I authorize this form to be provided to any withholding agent that has control, receipt, or custody of the income of which the entity on line 1 is the beneficial owner or any withholding agent that can distribute or make payments of the income of which the entity on line 1 is the beneficial owner.		
I agree that I will submit a new form within 30 days if my certification on this form becomes incorrect.		
Sign Here		
Signature of individual authorized to sign for beneficial owner		Date (MM-DD-YYYY)
I certify that I have the capacity to sign for the entity identified on line 1 of this form.		
Exit without saving Previous Save and continue		

图 1-11 认证信息

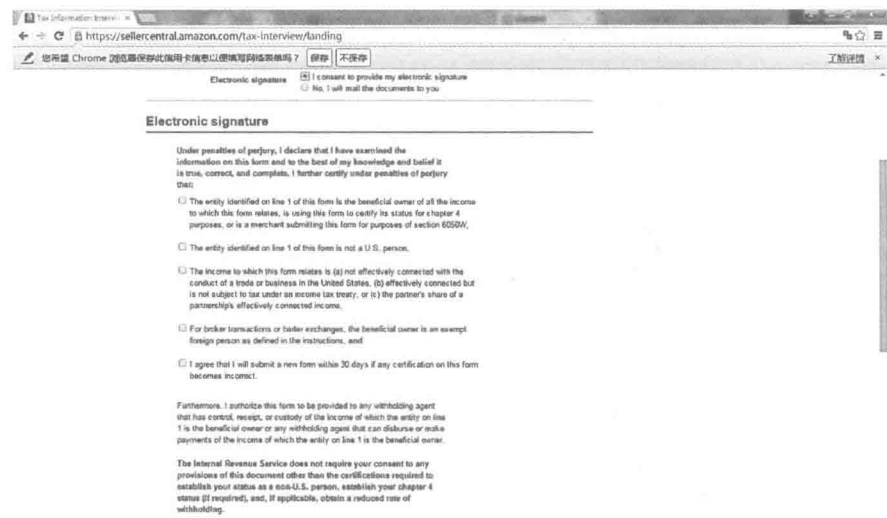
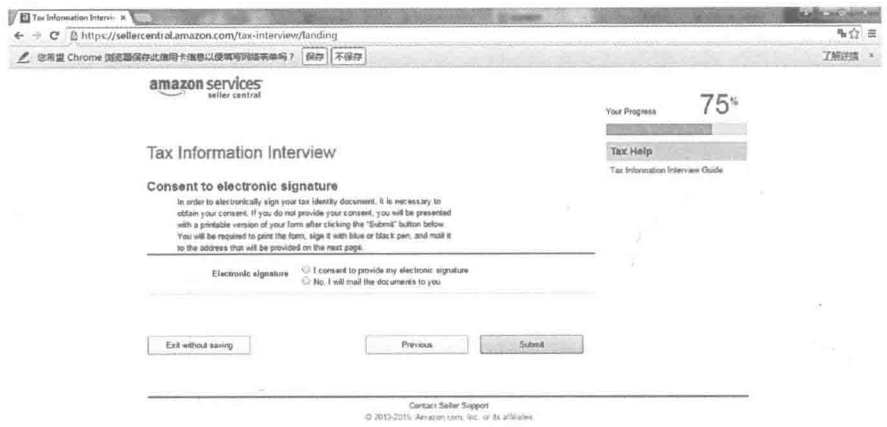


图 1-12 确定电子签名信息

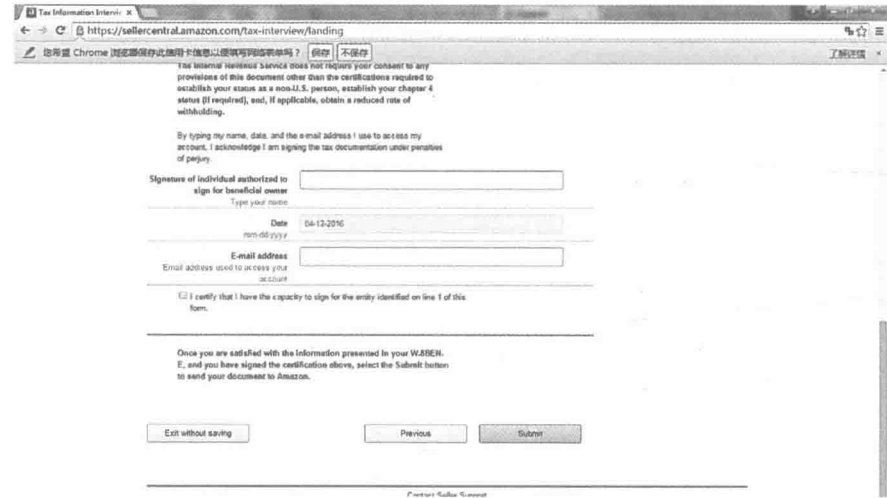


图 1-13 签名及邮箱填写