



Boot Camp 2021

**ทำเลดีๆ สร้างได้ ด้วย eTRS
Seller Level**

อยากให้ร้านของเรา ตั้งอยู่ตรง "ทำเล" แบบไหน?



อยากได้ทำเลดี “Traffic ดี” ไว้กินยาว ต้องลงทุน!

1. รักษา **Seller Level** ให้อยู่ **Above Standard** – **eTRS**
ส่งของไว คอยดูแลลูกค้า-จัดการปิดเคสไม่ทิ้งค้าง
2. **Promotion Tools** ทำการตลาดแข่งกับเจ้าอื่นๆ บั้มออเดอร์



Seller Performance / Seller Level คืออะไร?

eBay มีการประเมิน "ความสามารถของผู้ขาย"
(Seller Performance Standard / Seller Level)
ในวันที่ 20 ของทุกๆ เดือน เป็นการวัดคุณภาพของ
บริการ+ความใส่ใจดูแลลูกค้า รวมถึงการจัดส่งที่จับใจ
ทันเวลาที่รับปากไว้กับลูกค้า

โดยคำนวณจากจำนวน Transaction แบ่งตามประเทศของ
ผู้ซื้อ (Ship-to Country) → ออกมาเป็น 4 เขต (Region)

Region: USA ▼ USA Tutorial

Your seller level

Past seller level Top Rated
As of Jul 20, 2021

Current seller level Top Rated ▼
As of Aug 20, 2021

Region: Germany, Austria, Switzerland ▼ German Tutorial

Your seller level

Past seller level Top Rated
As of Jul 20, 2021

Current seller level Top Rated ▼
As of Aug 20, 2021

Region: UK, Ireland ▼ UK Tutorial

Your seller level

Past seller level Above Standard
As of Jul 20, 2021

Current seller level Above Standard ▼
As of Aug 20, 2021

Region: Global ▼ Global ประเทศอื่นๆ Tutorial
นอก Big 3 เช่น AU, Russia

Your seller level

Past seller level Above Standard
As of Jul 20, 2021

Current seller level Above Standard ▼
As of Aug 20, 2021

ebay

Seller Performance Standard / Seller Level

“ระดับความสามารถของผู้ขาย” แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ตอนเริ่มต้นเปิดบัญชี ผู้ขายทุกคน
จะอยู่ในระดับ Above Standard
(สูงกว่ามาตรฐาน)

Above Standard

- รักษามาตรฐานการขาย + บริการได้ดีแล้ว ถ้าพัฒนาให้ดีขึ้นกว่านี้จะได้เป็น Top-rated

Top-rated

- มียอดขายถึงเกณฑ์
- ส่งของตรงเวลา
- ใส่ใจลูกค้าดีมาก + บริการลูกค้าดีต่อเนื่อง



Below Standard

- ต้องปรับปรุงบริการ วิธีขนส่ง ดูแลผู้ซื้อให้ดีกว่านี้
- มี Defect Rate เกิน 2% หรือ Case Closed without seller resolution เกิน 0.3%

ตัวชี้วัด Seller Performance Standard / Seller Level*

ตัวชี้วัด Seller Level	<u>B</u> STD: Below	<u>A</u> STD: Above	eTRS
Defect Rate “ดีเฟค” = อัตราบกพร่อง	สูงกว่า 2% และ 5 Buyers	ไม่เกิน 2% หรือ ห้ามเกิน 4 Buyers	ไม่เกิน 0.5% หรือ ห้ามเกิน 3 Buyers
Cases closed without seller resolution (เพิกเฉย ปล่อยให้เคสปิดไปเอง ไม่ได้แก้ปัญห)	สูงกว่า 0.3%	ไม่เกิน 0.3% หรือ ห้ามเกิน 2 Trx	ไม่เกิน 0.3% หรือ ห้ามเกิน 2 Trx
Late shipment rate ดูย้อนหลัง 12 เดือน หรือตัดรอบเป็นแบบ 3 เดือน ถ้าหาก 3 เดือนล่าสุด มี 400 Trx ขึ้นไป	3 เรื่องนี้ ไม่กระทบกับ BSTD แต่ยังเกี่ยวข้องกับ นโยบายอื่นๆ เช่น ถ้ามี Late Shipment สูงเกิน 7% ผู้ขายอาจ โดนบังคับให้ขยายเวลา Shipping Time (ระบบ บังคับให้ EDD นานขึ้น)	ไม่ควรเกิน 7% หรือ ห้ามเกิน 8 Trx (ไม่ทำให้ตก BSTD แต่อาจกระทบ Policy อื่นๆ)	ไม่เกิน 3% หรือ ห้ามเกิน 6 Trx
Tracking uploaded on time & validated ดูย้อนหลัง 3 เดือน		ต่ำกว่า 95% (ไม่ทำให้ตก BSTD แต่อาจกระทบ Policy อื่นๆ)	Tracking 95% ขึ้นไป (อัปโหลดภายใน Handling Time และมี A-Scan)
Transactions and sales ดูย้อนหลัง 12 เดือน		ตั้งแต่เริ่มขายครั้งแรก จะเป็น ASTD	ยอดขายเกิน 100 Trx และเกิน \$1,000

*ตัวชี้วัดที่สำคัญสุด คือ US Region ซึ่งคำนวณออเดอร์ เฉพาะอันที่ส่งไปยังผู้ซื้อใน USA



Top Rated Seller

เมื่อเป็น **eTRS**

สินค้าจะ **Search** ง่ายขึ้น

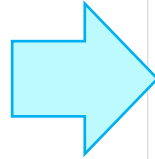
เพิ่ม **Traffic +15%**

ใน **Region** นั้นๆ



วิธีดู Seller Level เข้าไปที่ eBay Seller Hub

ตรงมุมขวาบน My eBay > Selling



- My eBay ▾
- Summary
- Recently Viewed
- Bids/Offers
- Watchlist
- Purchase History
- Buy Again
- Selling**
- Saved Searches
- Saved Sellers
- Messages

ebay Shop by category ▾

Seller Hub cherrypeach95 (188 ★)

Overview Orders Listings Marketing Performance Payments Research Reports

Unread messages 1	Awaiting shipment 0	Sales (31 days) \$0.00	Seller level forecast Above Standard
----------------------	------------------------	---------------------------	---

Tasks Sales



Shop by category ▾

🔍 Search for anything

All Categories ▾

Search

Advanced

Home > My eBay > My Account > Seller Dashboard

Activity

Messages

Account

Applications

My Account

Personal Information

Address

Seller Account

Preferences

Manage communication with buyers

Seller Dashboard

Resolution Center

Subscriptions

We've missed you! Start selling again on eBay to see your Seller Dashboard!

Start selling

Learn the selling basics

บัญชีใหม่ๆ ที่มียอดขายไม่สูง อาจจะยังไม่เห็นรายละเอียด Seller Level ต้องลงสินค้าเพิ่ม – ขายของเพิ่ม ระบบจะปลดล็อคให้เห็นข้อมูลลึกมากขึ้น

3 วิธีป้องกัน ไม่ให้ตก Below Standard



ตรวจสอบสถานะ Seller Level ทุกวันที่ 20
จะได้มีเวลาแก้ไขได้ไวที่สุด (ภายใน 21-30)



ลด Defect Rate โดยการ

- ไม่ยกเลิกออเดอร์ โดยอ้างว่า out-of-stock cancel
- แก้เคสให้เป็น และทันเวลา คำนึงถึงผลกระทบยาว



จัดส่งแบบมี Tracking
และมี A-scan ภายในเวลา Handling Time

เมื่อตก BSTD...

- Search Ranking ของ Listing จะถดถอย (20-50%)
- อัตราค่า **Final Value Fee Category%** จะสูงขึ้นอีก **5%**
- เปิด Account ใหม่ไม่ได้ และไม่สามารถขอ Selling Limit เพิ่มได้
- ใช้ฟีเจอร์พิเศษบางอย่างไม่ได้ เช่น Promoted Listings, ทำแคมเปญ Marketing Tools, Partial Refund (คืนเงินบางส่วน) ก็ทำไม่ได้



- ถ้าตก BSTD นานเกิน 60 วัน หากมีร้านใหญ่ (Premium, Anchor, Enterprise) จะโดน Downgrade เป็น Basic Store
- ถ้าตก BSTD นานติดกัน 3 เดือน และไม่ดีขึ้นเลย จะเริ่มโดนลด Selling Limit (ทำให้แก้ไขยากขึ้น หรือแก้ไขไม่ได้อีกต่อไป)
- ถ้าตก BSTD ติดต่อกัน 1 ปี จะโดน Restricted (ห้ามขาย ชื้อของได้)



อยากขายดีต่อเอง
ต้องเป็น
Top-rated US!



ทำยังไงจึงจะได้เป็น

Top-rated in US

- บัญชี eBay มีอายุไม่น้อยกว่า 90 วัน
- ต้องมี **Transactions ที่ขายไป USA** ไม่น้อยกว่า 100 ออเดอร์ และยอดขายรวมต้องไม่ต่ำกว่า \$1,000 ในกรอบเวลา 12 เดือนย้อนหลัง



Top-rated Plus Listings เท่านั้น
ที่จะแสดง eTRS Badge

- ปฏิบัติตามนโยบายการซื้อขายบน eBay
อ่านเกี่ยวกับ eBay's Selling Practices Policy
<https://www.ebay.com/help/policies/selling-policies/selling-practices-policy?id=4346>

- ผ่านการประเมินเหล่านี้:
 - Defect Rate ไม่เกิน 0.5% ห้ามเกิน 3 Buyers
 - Cases closed without seller resolution ไม่เกิน 0.3% ห้ามเกิน 2 buyers
 - Late Shipment Rate ไม่เกิน 3% ห้ามเกิน 5 Buyers
 - Tracking Uploaded ทันเวลา Handling Time (to US Buyers) และ Carrier Validated คือมี A-Scan 95% ขึ้นไป

อ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับ **Seller levels and performance standards** ได้ที่

<https://www.ebay.com/help/selling/seller-levels-performance-standards/seller-levels-performance-standards?id=4080>

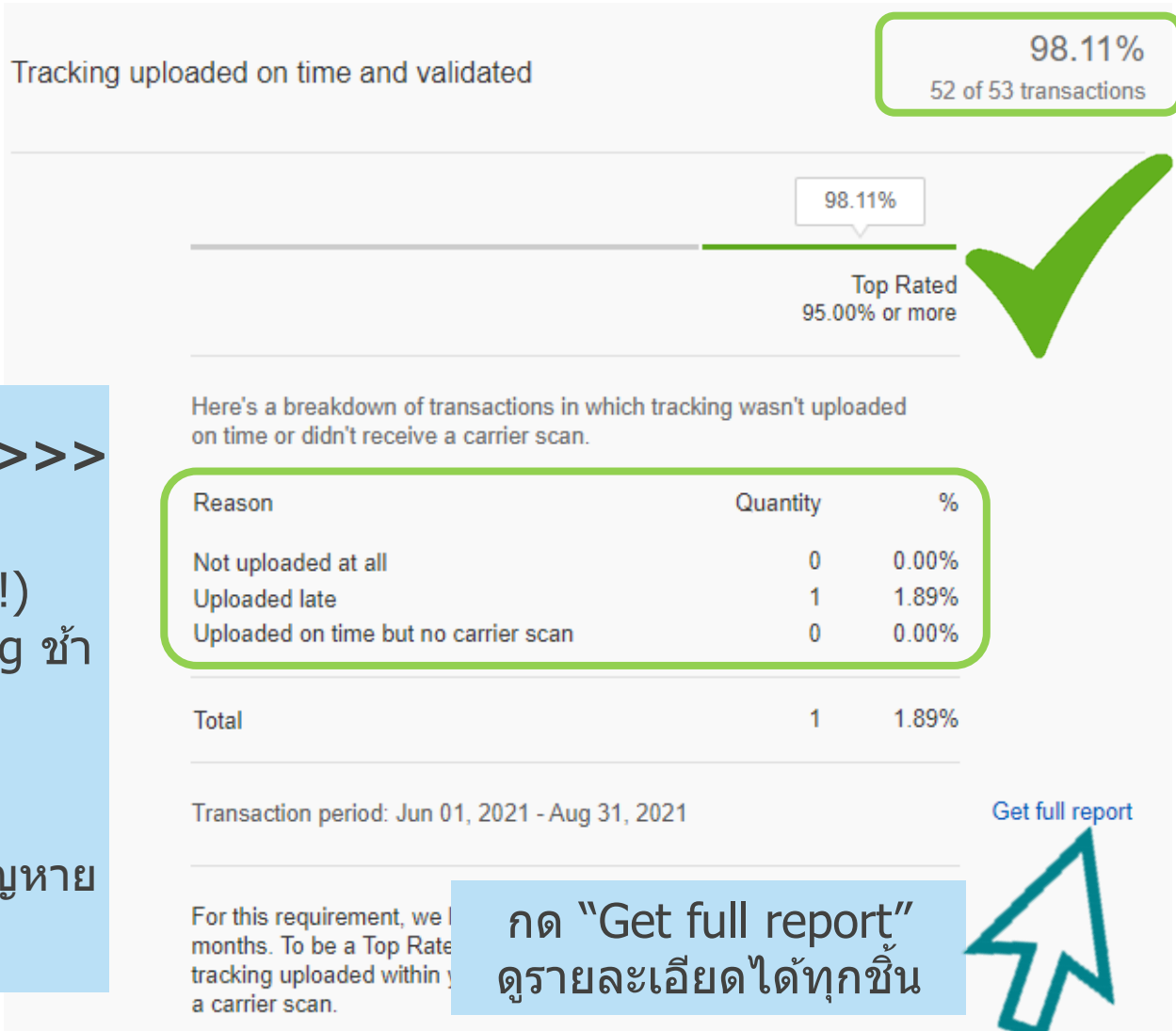
คำถาม 1: ทำไมต้องเป็น Top-rated US?

ตอบ: เพราะว่า หนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญของ eTRS คือ **Tracking Uploaded on time and Validated** จะวัดจาก Trx ที่ส่งไป US เท่านั้น!

[ถ้าเราขายอยู่ที่ ebay.com จะเห็นว่า Seller Level Region อื่นๆ จะไม่มีตัวชี้วัดนี้ จะเน้นวัดยอดขาย]

จากภาพตัวอย่าง>>>>>>>

- ผู้ขายท่านนี้ส่งสินค้าแบบมี Tracking เกือบทั้งหมด โดยมีเพียง 1 Trx เท่านั้น ที่ไม่มี Tracking (ทำได้ดีมาก!)
- สิ่งที่ผู้ขายท่านนี้ควรระวัง คือ ยังมีการอัปโหลด Tracking ช้าเกินเวลา Handling Time อยู่ 1 Trx
- ผู้ขายท่านนี้ ไม่มีปัญหาเรื่องการกรอกเลข Tracking ผิด คือทุกอันที่กรอกเข้าไป มี A-Scan (ถ้า A-Scan ไม่ขึ้น แปลว่า อาจกรอกเลขผิด / เลือกชื่อ Carrier ผิด / สินค้าสูญหาย ฯลฯ ควรเช็คกับผู้ขนส่ง)

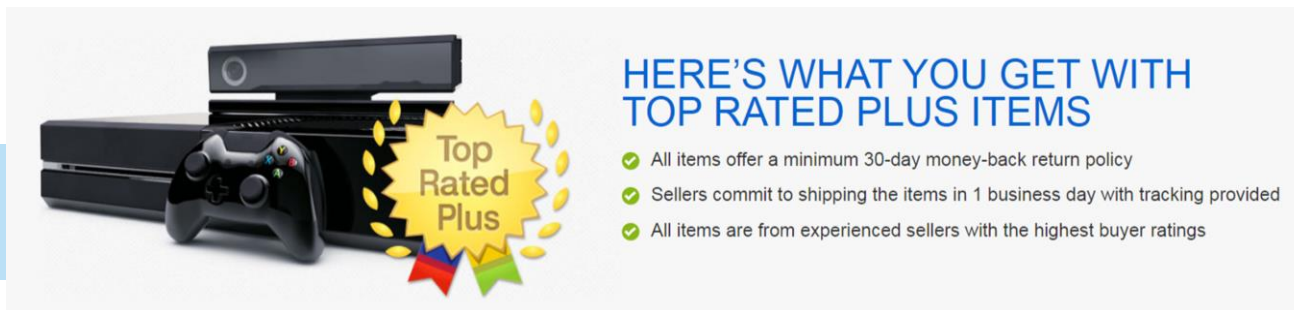


คำถาม 2: Top-rated US กับ Top Rated Plus ต่างกันตรงไหน?

ตอบ: จุดที่ต่างกัน คือ

eTRS: Top-rated US เป็นสถานะของบัญชี แต่ Top-rated Plus เป็นสถานะของ Listing

Top-rated Plus Listing จะมี **eTRS Badge**
→ ช่วยดึง Traffic เข้าร้าน



Top-rated Plus Listing ที่มี Badge จะตั้งค่าไว้ดังนี้

1. จัดส่งแบบมี **A-Scan** ภายใน **1 วันทำการ**
(1-business-day handling time)

2. รับคืนสินค้าฟรี **Free Returns 30 วัน**

ผู้ขายยอมรับคืนสินค้าทุกกรณี ผู้ขายจ่ายค่าส่งคืน (30-day returns; seller covers for return shipping for all reasons buyers want to return, including buyer remorse) อ่านเงื่อนไขอย่างละเอียด ที่นี่

<https://www.ebay.com/help/selling/seller-levels-performance-standards/seller-levels-performance-standards?id=4080>

ผู้ขายไทย ที่รับคืนสินค้าฟรี (Free Returns) 30 วัน จะได้สิทธิพิเศษ คือ

1. ไขเครื่องมือ Partial Refund คืนเงินบางส่วนได้
2. ขอลบ Negative, Neutral Feedback ได้
3. ขอผ่อนปรนการหักคะแนน Case ได้ (Case De-score) โดยติดต่อ eBay Customer Service: 001-800-441-8105 เพื่อขอใช้สิทธิ์เป็นครั้งๆ เจาะจงเป็นเคสๆ (ไม่ใช่อัตโนมัติ)

For info on Free Returns, please refer to:

<https://www.ebay.com/help/policies/selling-policies/seller-protection-policy?id=4345>

Note: Protection for eTRS seller and return shipping label subsidy does not apply to CBT sellers.

สูตรสำเร็จ Seller Level



3 ต่ำ

- Defect Rate
- Case closed without seller resolution
- Late Shipment Rate

ดูย้อนหลัง 12 เดือน หรือตัดรอบ 3 เดือน
ถ้าหาก 3 เดือนล่าสุด มี 400 Trx ขึ้นไป

1 สูง



Tracking uploaded
on time & validated

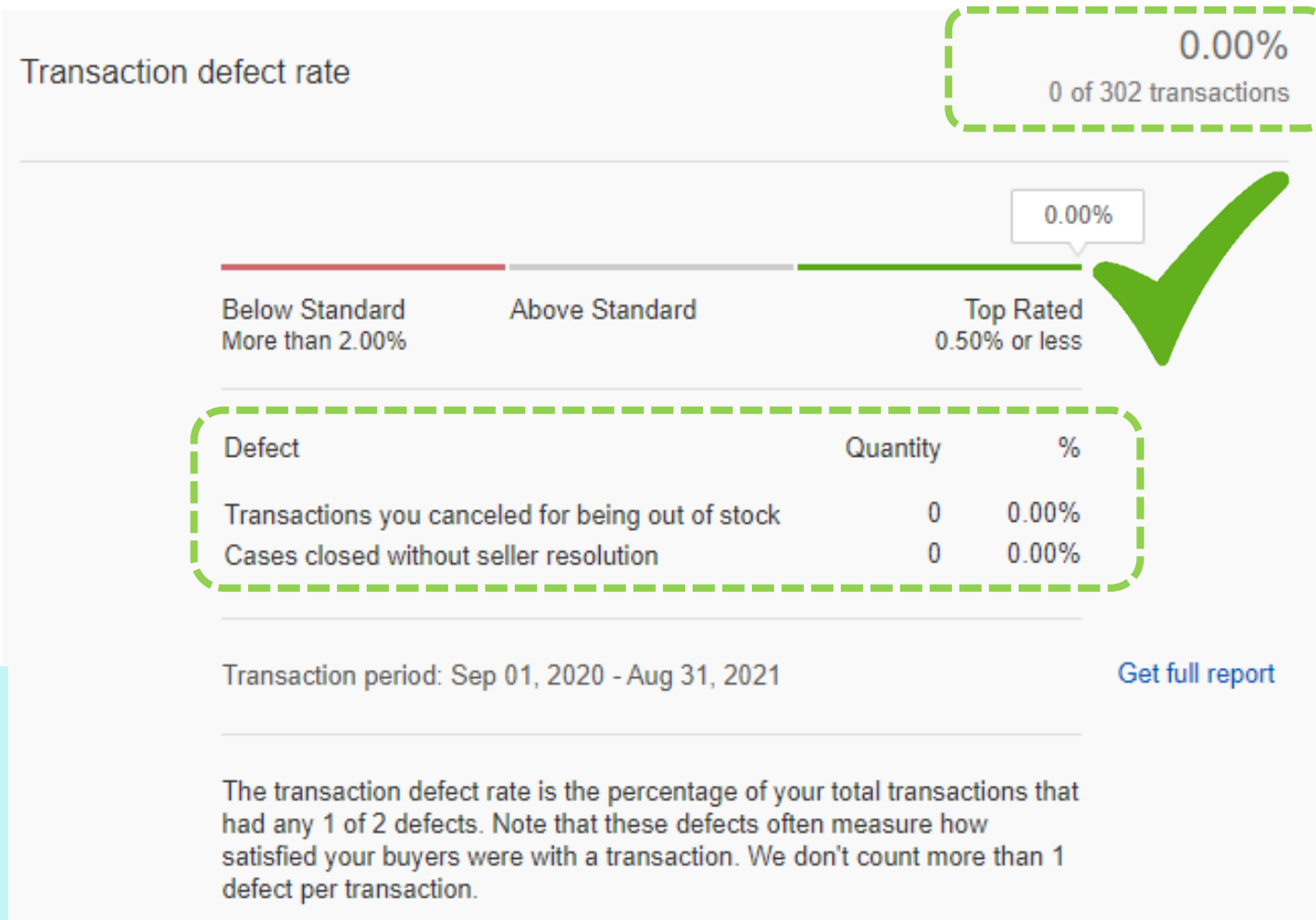
ดูย้อนหลังแค่ 3 เดือนเสมอ!

1 Defect Rate "ดีเฟค" = อัตราบกพร่อง

นับ 1 Defect เมื่อ:

- **Seller-cancelled transactions: Out-of-Stock** ผู้ขายยกเลิกการขาย เพราะไม่มีของในสต็อก หรือ
- **Case closed without seller resolution:** ผู้ขายไม่ปิดเคสภายใน 3 วัน จนเคสถูกยกกระดับ และเคสได้รับการตัดสินให้ผู้ซื้อชนะ

$$= \frac{\text{Defect}}{\text{Total Trx to USA}}$$



2

Cases closed without seller resolution

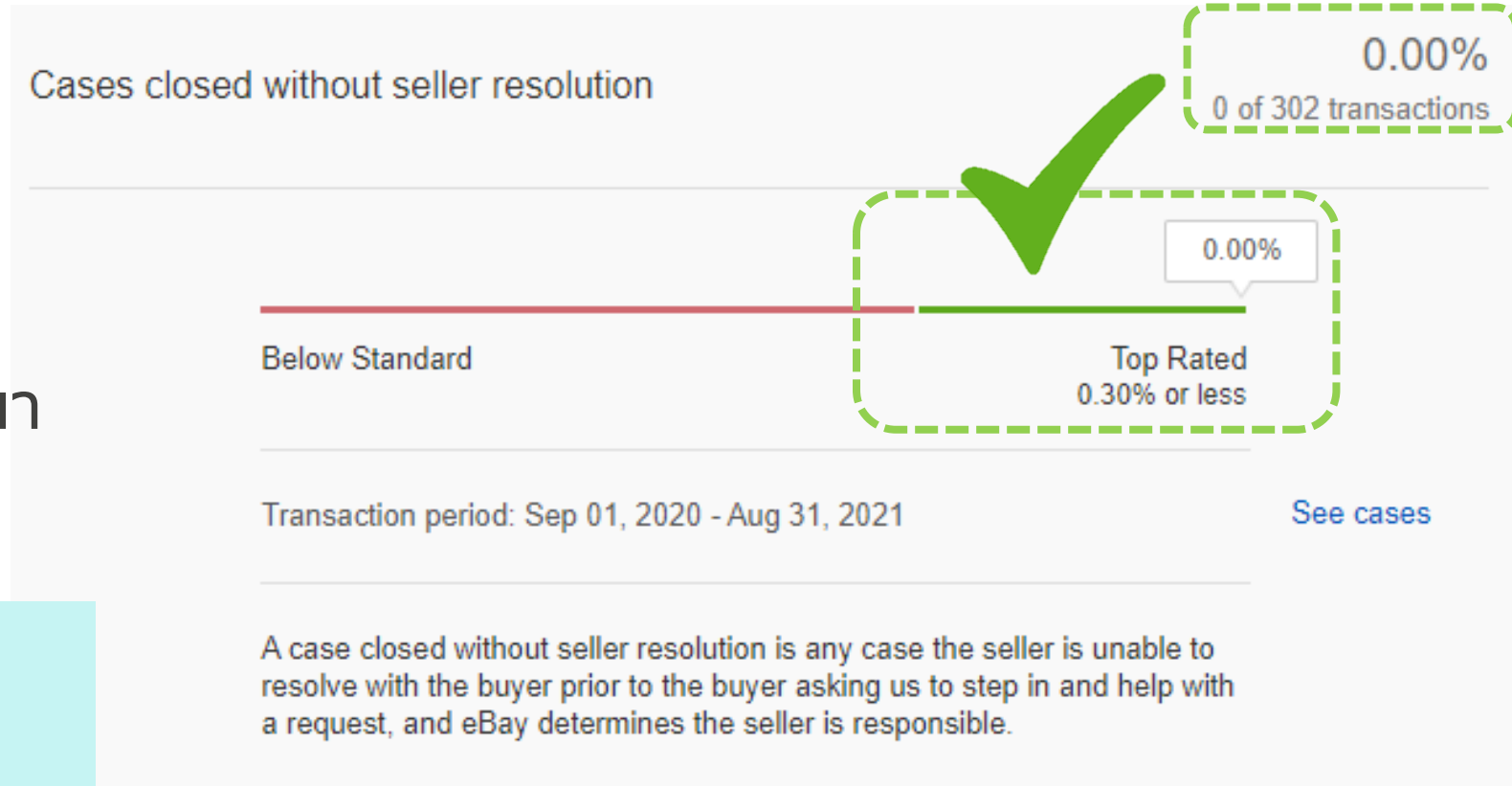
เพิกเฉย ปล่อยเคสปิดเอง ไม่แก้ปัญหาลง ↓

นับ 1 Case closed without seller resolution เมื่อ:

ผู้ขายไม่แก้เคส INR / SNAD ให้จบภายใน 3 วัน

จนเคสถูกยกระดับให้ eBay เข้ามาตัดสิน และผู้ซื้อเป็นฝ่ายชนะ

$$= \frac{\text{Cases closed}}{\text{Total Trx to USA}}$$



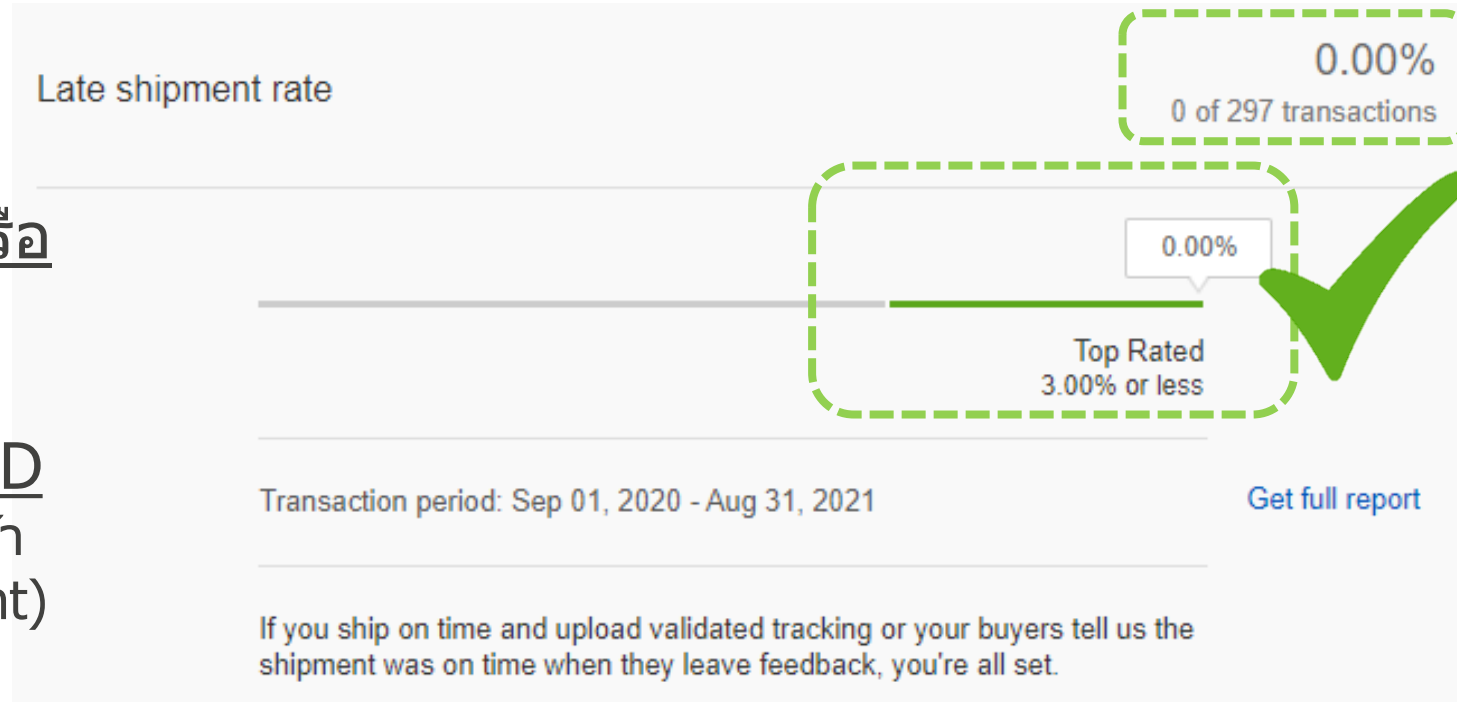
3

Late Shipment Rate อัตราการส่งสินค้าช้า



นับ Trx ว่าส่งตรงเวลา
(นับเป็น On Time Shipment) เมื่อ

- มี A-Scan ภายใน Handling Time หรือ
- มี D-Scan ภายใน EDD หรือ
- ไม่มี Tracking แต่ผู้ซื้อให้ Feedback
คอนเฟิร์มว่าสินค้าไปถึงมือภายใน EDD
(ถ้าผู้ซื้อไม่ได้ให้ Feedback หรือตอบว่าสินค้าไปถึงหลัง EDD ก็นับว่าเป็น 1 Late shipment)



$$= \frac{\text{Late Shipment}}{\text{On Time Shipment}}$$

การใส่ Tracking แล้วได้รับ A-Scan within Handling Time หรือ ได้รับ D-Scan within EDD เป็นการเพิ่ม "ฐาน" Trx ที่เป็น **On Time Shipment** ฐานใหญ่ขึ้น = รอดมากขึ้น

4

Tracking uploaded on time & validated

อัปโหลด Tracking ที่ถูกต้อง ทันเวลา Handling Time



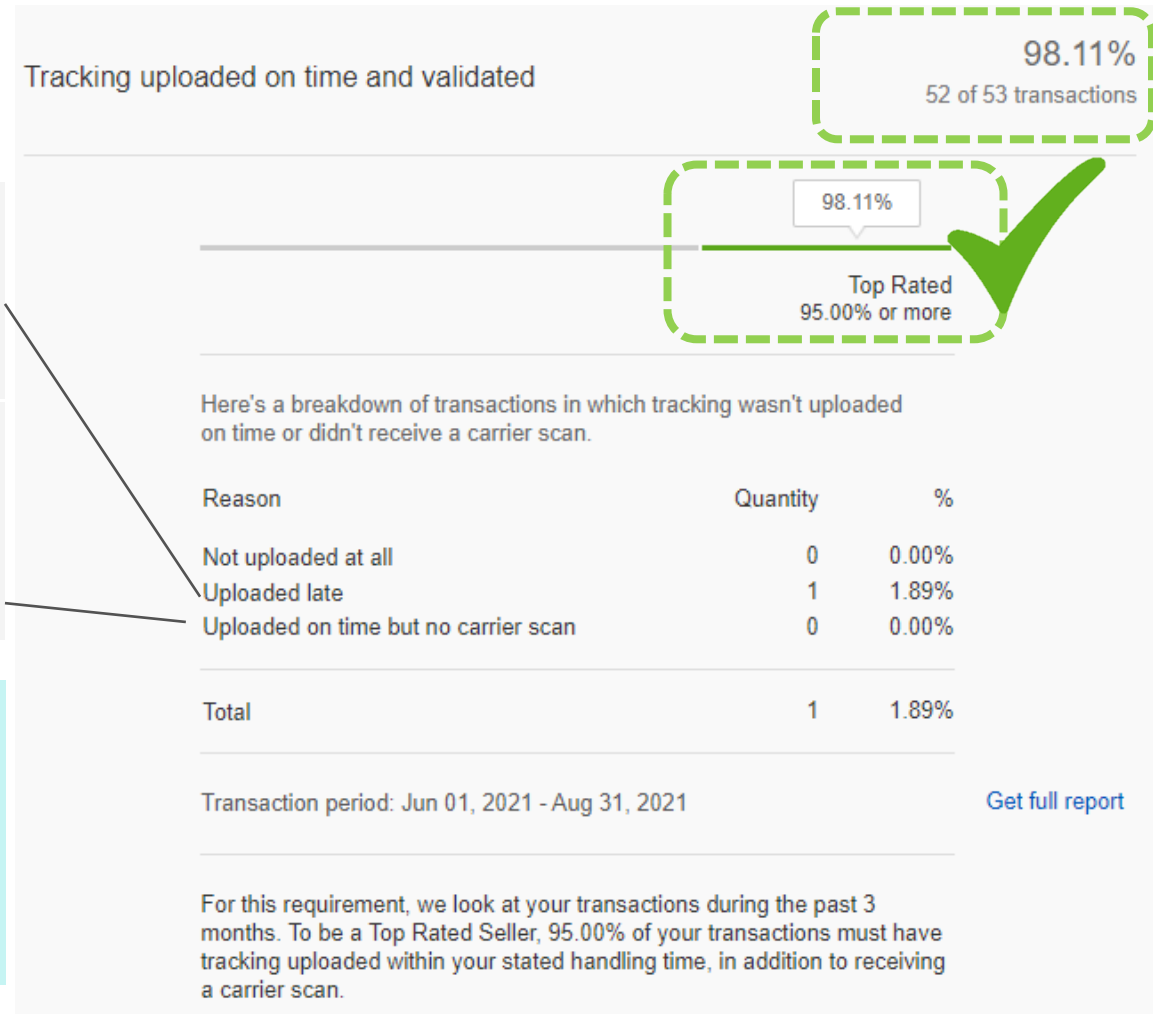
เมื่ออัปโหลด Tracking เข้าระบบ เราจะได้ 1 แต้ม "1 On Time & Valid Tracking" แต่หากตรวจพบเหตุเหล่านี้ ก็จะโดนหักแต้มลงไป

1. Not uploaded at all
ไม่ได้อัปโหลด Tracking

2. Uploaded late
อัปโหลด Tracking ช้า
เกินเวลา Handling Time

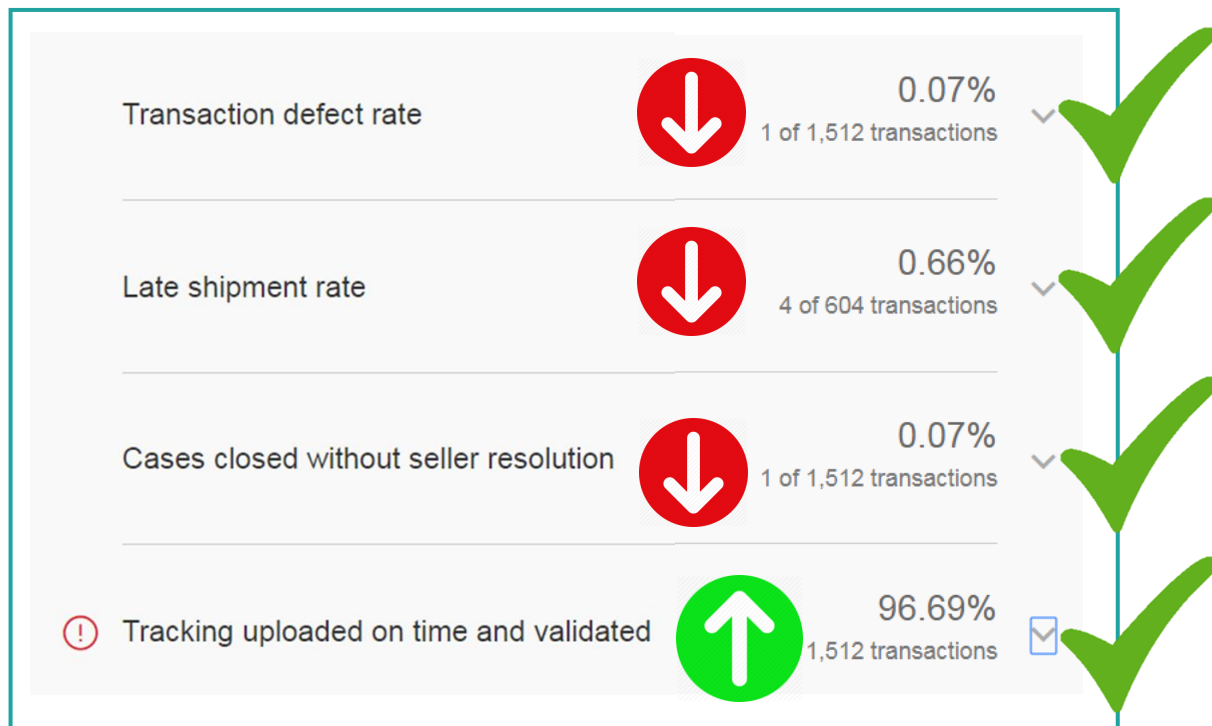
3. Uploaded on time but no carrier scan
อัปโหลด Tracking ทันเวลา แต่ไม่มี A-Scan
(เลือกชื่อ Carrier ผิด? เลข Tracking ผิด? สินค้ามีปัญหาโดนตีกลับ? หาย?)

$$= \frac{\text{On Time \& Valid Tracking}}{\text{Total Trx to USA}}$$



สรุป : 4 จุด ที่ต้องดูแล เพื่อเป็น eTRS

Search ติ่ง่าย เพิ่ม Traffic +15% ใน Region นั้นๆ



ระบบ eBay จะเตือนว่า
ควรระวังตัวชี้วัดในจุดไหน เพื่อรักษาสถานะ eTRS เอาไว้

ตัวชี้วัด Seller Level	eTRS
Defect Rate "ดีเฟค"	ไม่เกิน 0.5% หรือ ห้ามเกิน 3 Buyers
Cases closed without seller resolution (เพิกเฉย ปล่อยให้เคสปิดไปเอง ไม่แก้ปัญหา)	ไม่เกิน 0.3% หรือ ห้ามเกิน 2 Trx
Late shipment rate ดูย้อนหลัง 12 เดือน หรือตัดรอบเป็นแบบ 3 เดือนถ้าหาก 3 เดือนล่าสุด มี 400+ Trx	ไม่เกิน 3% หรือ ห้ามเกิน 6 Trx
Tracking uploaded on time & validated ดูย้อนหลัง 3 เดือน	95% ขึ้นไป (อัพ โหลดภายใน Handling Time และมี A-Scan)
Transactions and sales ดูย้อนหลัง 12 เดือน	ยอดขายเกิน 100 Trx และเกิน \$1,000



ebay