HUMAN RIGHTS FOUNDATION

ESTONIAN DEVELOPMENT COOPERATION

ENUT
EESTI NAISUURIMUS- JA TEABEKESKUS

eBaY®



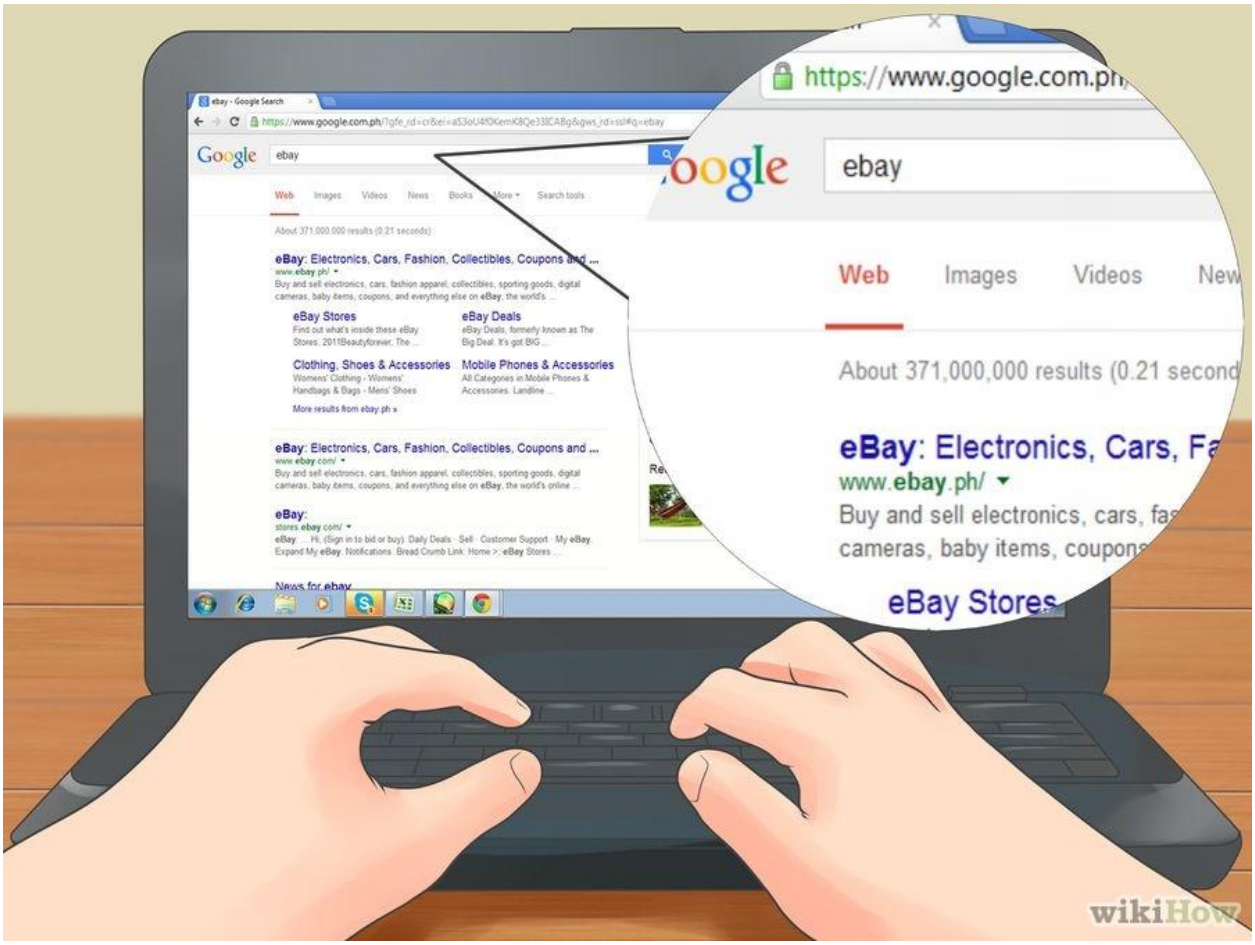
Проект фінансується Міністерством закордонних справ Естонії коштами
в цілях розвитку та гуманітарної допомоги

Наклад 300 примірників. Розповсюджується безкоштовно.

Как торговать на eBay

Аукционный сайт eBay - отличный способ найти покупателей у себя дома и по всему миру, и для большого бизнеса, и для распродажи ненужных вещей из вашего дома. Он удивительно прост в использовании и с невероятным числом в 181 миллион потенциальных покупателей, посещающих сайт, вы потенциально способны начать продажи сразу после выставления ваших товаров.

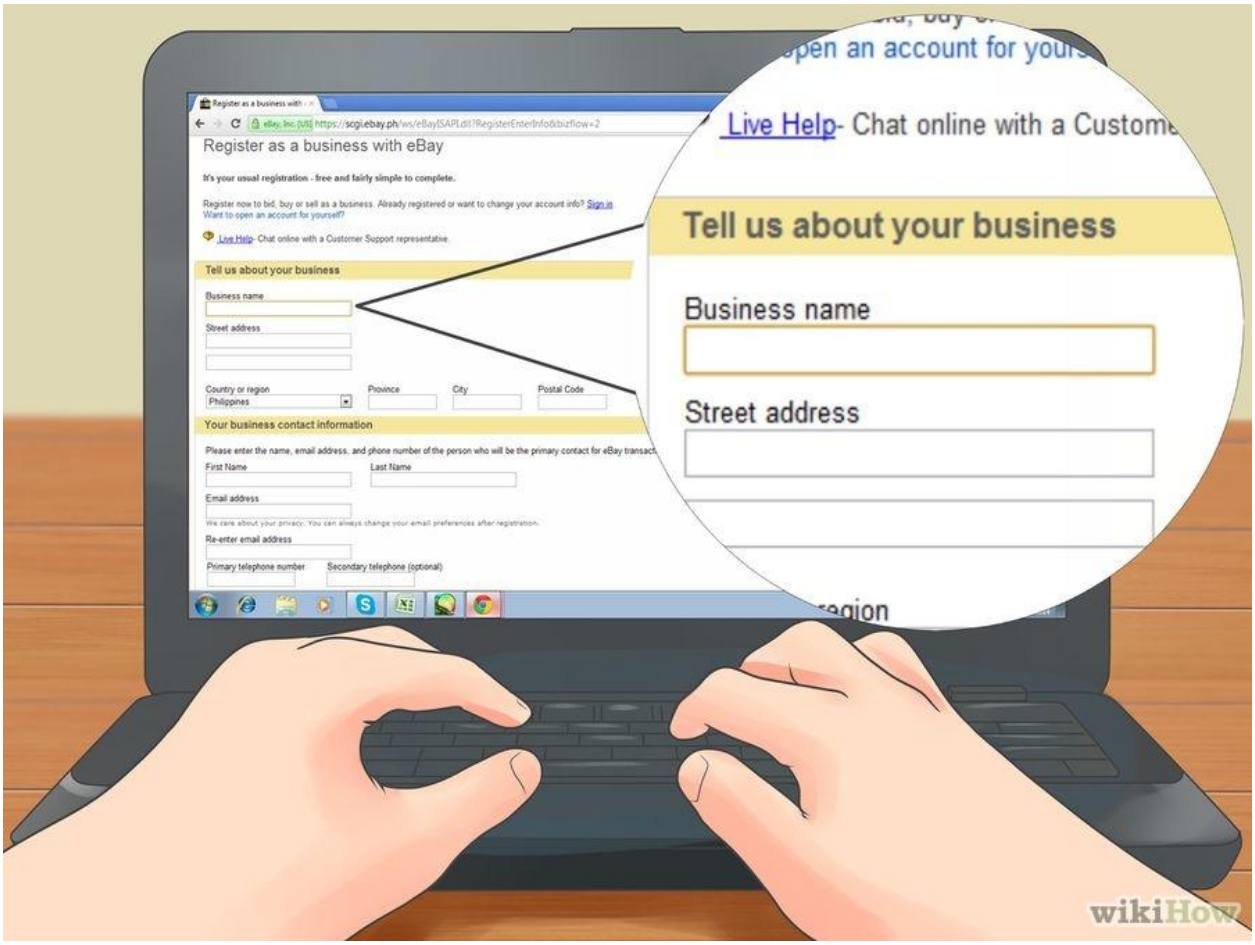
Часть 1 из 5: С чего начать



1

Ознакомьтесь с сайтом. Чтобы найти eBay просто введите «eBay» в вашем любимом поисковике. Компания eBay подстраивает свои сайты под каждую страну в мире, так что убедитесь что вы попадете на сайт, предназначенный для вашей страны. Если вы из США, то для вас это просто www.ebay.com.

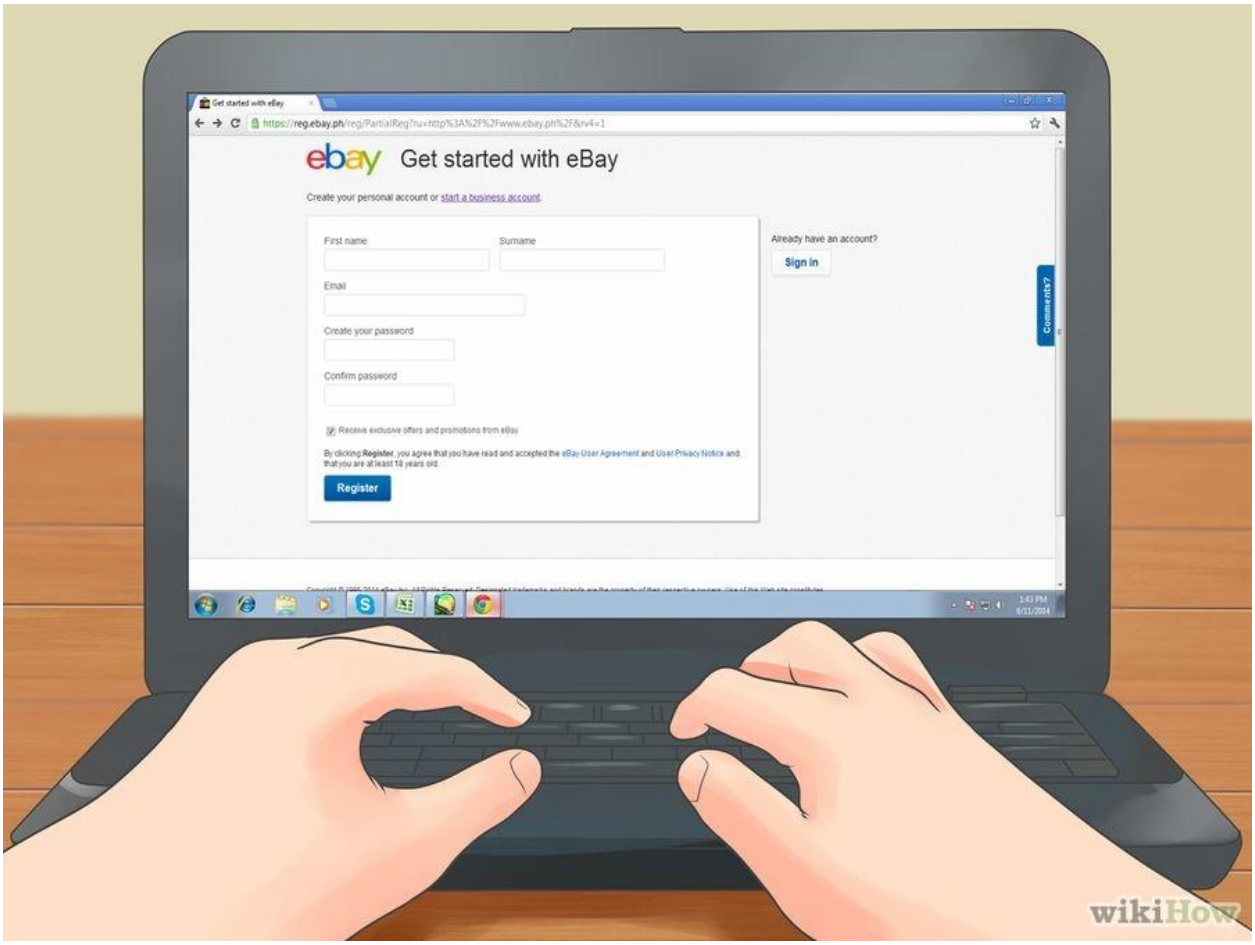
- **Просмотрите страницы с условиями для продавцов. [2] На них содержится большое количество информации по условиям и правилам продаж.**
- **Поэкспериментируйте с поисковыми инструментами eBay и полистайте несколько объявлений. Понимание принципов работы функции поиска поможет вам создать лучшие объявления.**
    - **Попробуйте изменить результаты поиска, изменяя установки в меню «сортировать».**
    - **Обратите особое внимание на объявления, которые отображаются на верхних позициях в результатах поиска, поскольку именно они получают большее количество запросов от покупателей.**



2

Выберите хорошее название учетной записи. Сам eBay может предложить вам название, но ради хороших продаж лучше подобрать название, которое больше привлекает покупателей. Избегайте любых агрессивных названий, либо названий которые обесценивают ваши товары. [3]

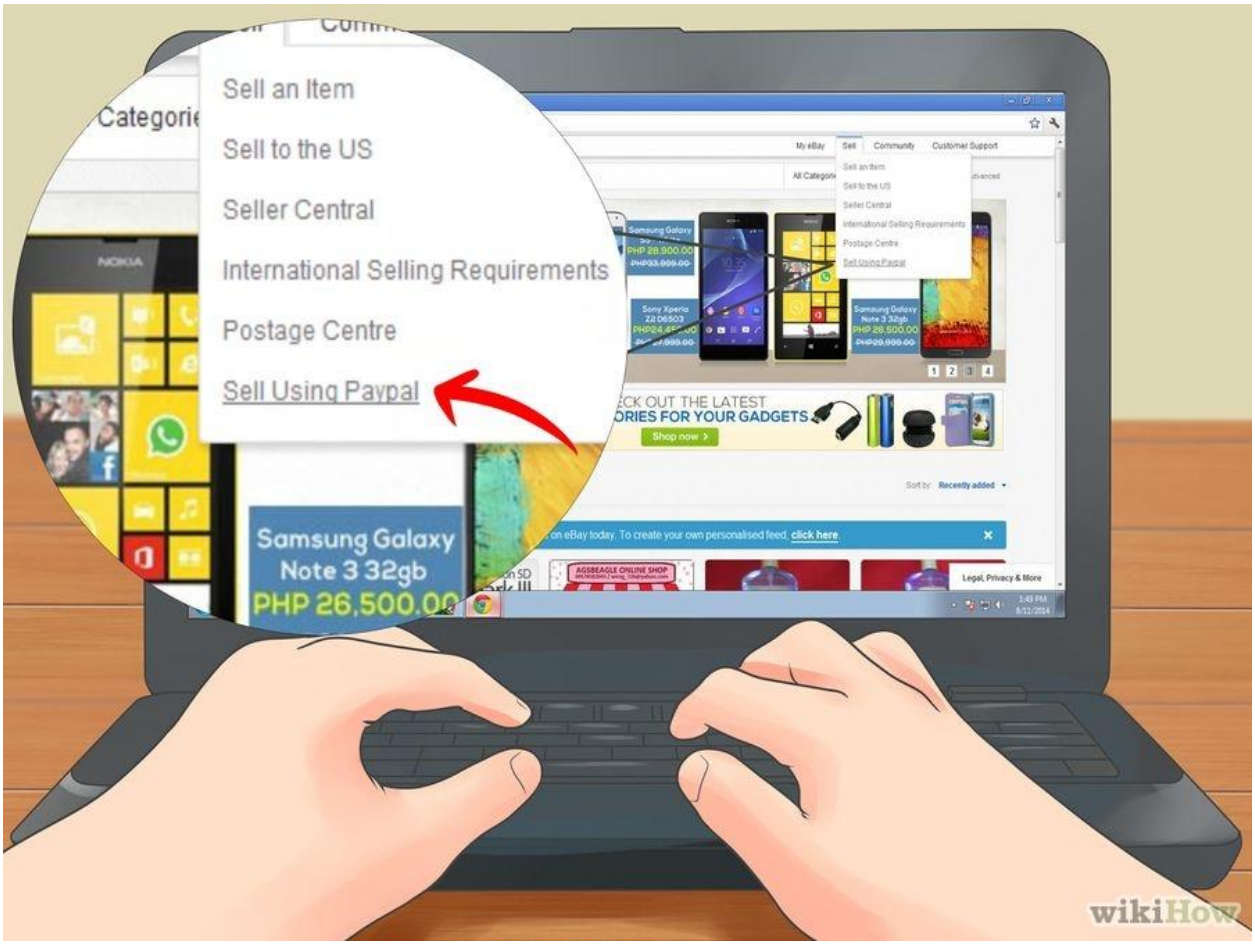
- **Ваше название должно состоять как минимум из двух знаков и не может включать пробелы и специальные символы, кроме @,',<,>, и &. Оно будет показано прописными буквами.**
- **Компания eBay не разрешает использовать имена интернет-сайтов или адреса электронной почты в качестве идентификатора пользователя. Также не разрешается использовать любые комбинации со словом " eBay ". Это позволяет избежать злоупотреблений пользователями, которые хотят представить себя в качестве сотрудников eBay, или хотят через eBay перенаправить клиентов на другие, менее уважаемые сайты.**
- **Не следует использовать название брендов или торговых марок, если только вы не являетесь их владельцем.**
- **Имена вроде "iselljunk" («продаю барахло») или "chickmagnet69" («гроза тёлок») выглядят непрофессионально и могут отпугнуть покупателей. Отвратительные и пошлые имена будут заблокированы администрацией сайта.**
- **Поскольку на eBay уже зарегистрировано большое количество людей, потратьте немного времени чтобы проверить что имя, которое вы хотите, на самом деле доступно и подберите запасные варианты, если желаемое имя уже занято.**
- **Вы сможете сменить имя пользователя позже, однако вы можете делать это не чаще чем один раз в 30 дней, и если вы будете делать это слишком часто, вы можете потерять постоянных клиентов.**



3

Создайте учетную запись на eBay. Перейдите на главную страницу eBay и найдите на верху страницы ссылку "sign in". Вам надо будет ввести свое имя, действующий адрес электронной почты и выбрать пароль. После этого вам предложат выбрать имя пользователя.

- **Сайт eBay отправит письмо на указанный адрес электронной почты. Следуйте инструкциям в нем, чтобы подтвердить вашу учетную запись.**
- **Если у вас есть действующий бизнес, вы можете создать учетную запись для бизнеса. На странице для регистрации кликните вверху на ссылке, которая указывает «start a business account». Вам предложат ввести название вашей фирмы и некоторую дополнительную контактную информацию.**



4

Установите форму оплаты. Компания eBay предлагает большой выбор вариантов оплаты для продавцов и покупателей, но пока самый популярный способ это Paypal. Создайте себе учетную запись в Paypal, следуя по ссылке на сайте eBay или сразу на www.paypal.com.

- **Хорошая стратегия - это начать работать только с Paypal, и постепенно добавлять другие варианты оплаты, по мере вашего знакомства с процессом продаж или по требованиям покупателей.**
- **Вам надо будет ввести ваши банковские детали, так что подготовьте их заранее.**
- **Компания eBay также работает с ProPay, Skrill, кредитными/дебетовыми картами через торговый счет продавца в Интернете, оплатой при получении товара и оплатой в рассрочку.**

- **Следует подробнее изучить другие варианты, чтобы понять какие из них вам подходят лучше всего. Проверьте условия работы eBay по приему платежей, чтобы понять что разрешено**

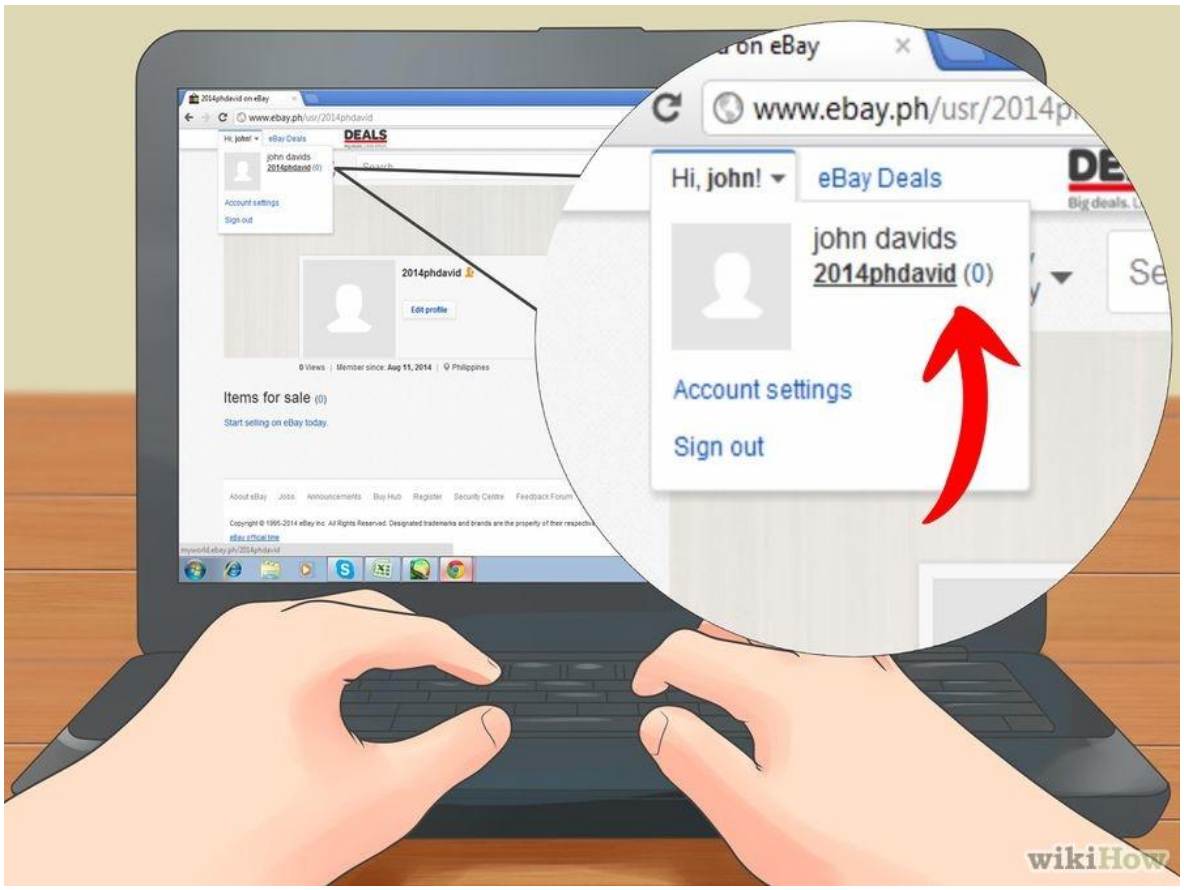


5

Начните растить вашу репутацию, купив несколько мелких товаров.Один из важных способов который позволяет eBay считаться безопасной площадкой для продаж - это стимулирование продавцов и покупателей оставлять отзывы друг о друге. Покупатель проверяет рейтинги отзывов продавца и покупка нескольких товаров - самый быстрый способ добавить положительный рейтинг в ваш профиль.

- **Постарайтесь купить мелкие товары, которые вам понадобятся так или иначе и оплатите их сразу, чтобы получить хороший отзыв как покупатель. Не беспокойтесь о покупках – их можно будет перепродать. Самое главное – заявить о себе как о надежном члене сообщества eBay.**

- **Потенциальные покупатели, увидев нового продавца без отзывов, могут подумать, что вы представитель теневого бизнеса и побрезгуют покупать у вас.**

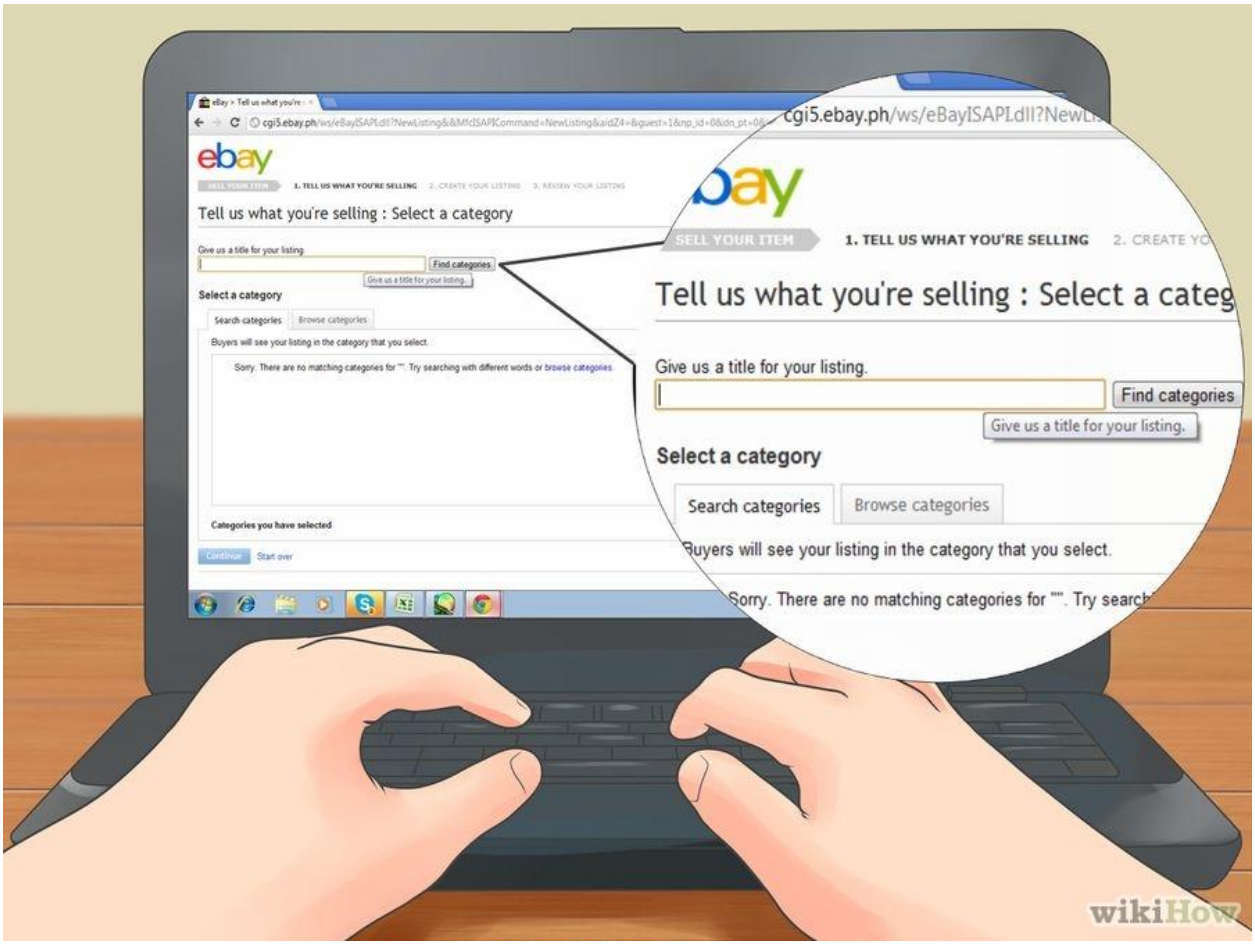


6

Настройте страницу с вашим профилем. Нет необходимости в тщательно проработанном профиле, если вы торгуете мелочевкой, но если вы добавите фотографию и немного информации - это поможет убедить покупателей что вы надежный продавец.

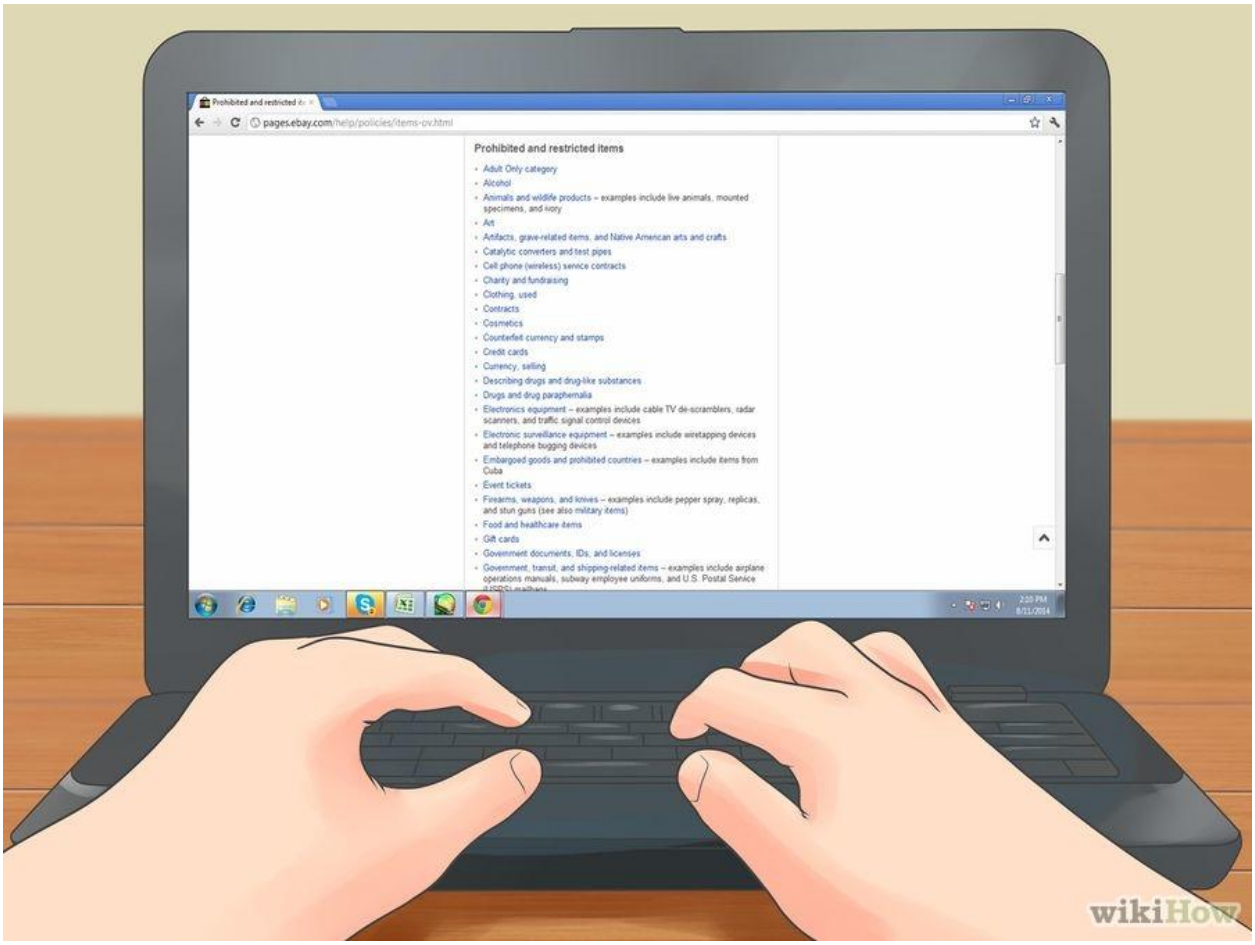
- **Чтобы продавать более дорогие товары важно добавить больше информации о себе, особенно если вы продавец–новичок.**
- **Люди читают эту информацию, чтобы узнать больше о вас, так что это хорошее место, чтобы рассказать о своих возможностях, например, что вы коллекционер, или продавец, или человек с познаниями в определенной области и т.п.**

Часть 2 из 5: Выберите что продавать



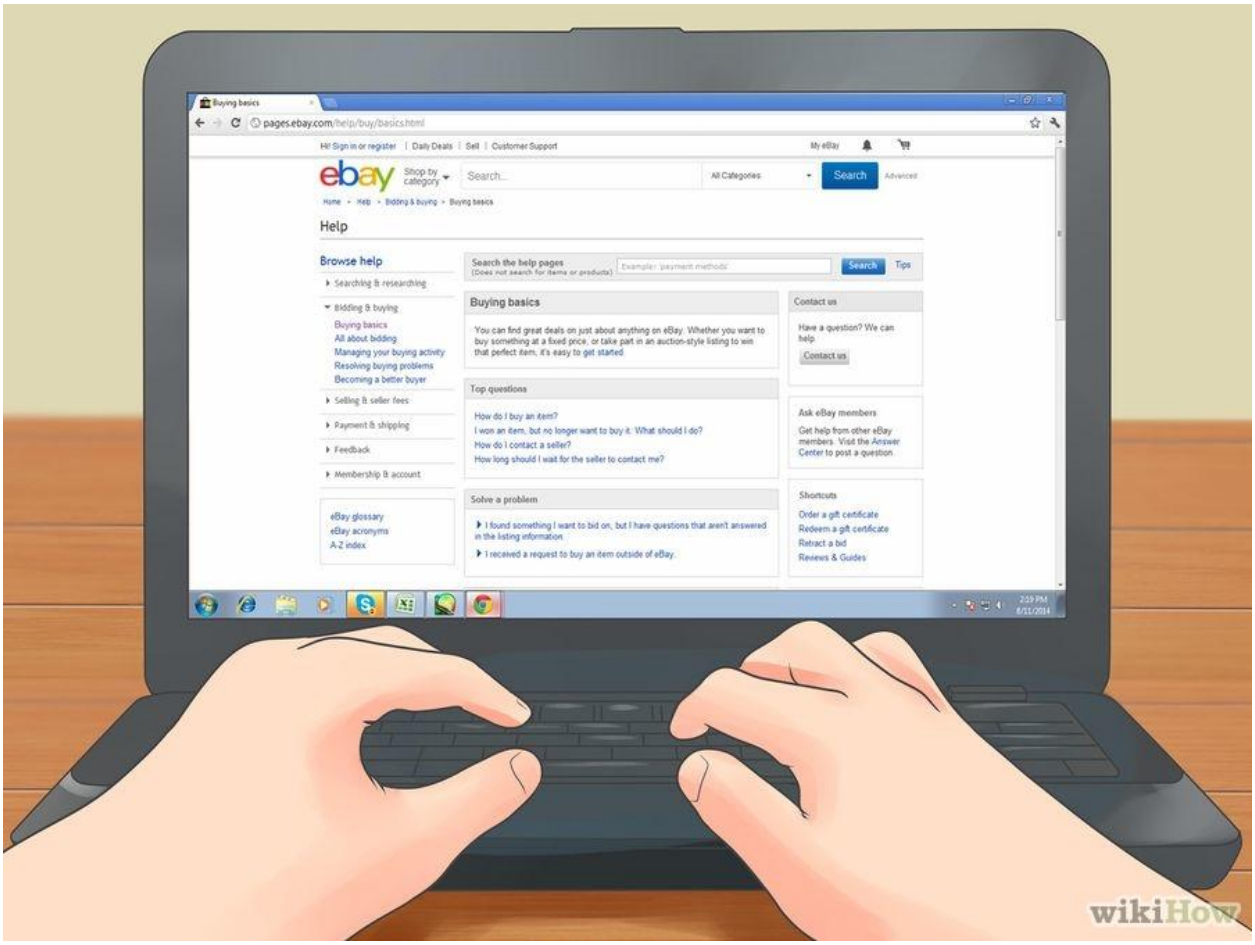
1

Продавайте то, что вам знакомо. Аукцион eBay начинал с обслуживания коллекционеров и людей с хобби, и вырос до отличного места для демонстрации ваших вещей. Если вы опытны в поиске дешевых предложений или редких вещей в определенной категории, подумайте о специализации на предметах, которые вам более всего знакомы.



2

Знайте, что запрещено продавать. Очевидно, что незаконные и опасные предметы, такие как человеческие органы, наркотики, животные и противоправные услуги не разрешены к продаже. Другие предметы можно продавать, но с ограничениями, например те, что продаются в категории «только для взрослых». Проверьте условия работы eBay по запрещенным предметам и предметам с ограничениями чтобы избежать заморозки или даже удаления вашей учетной записи.

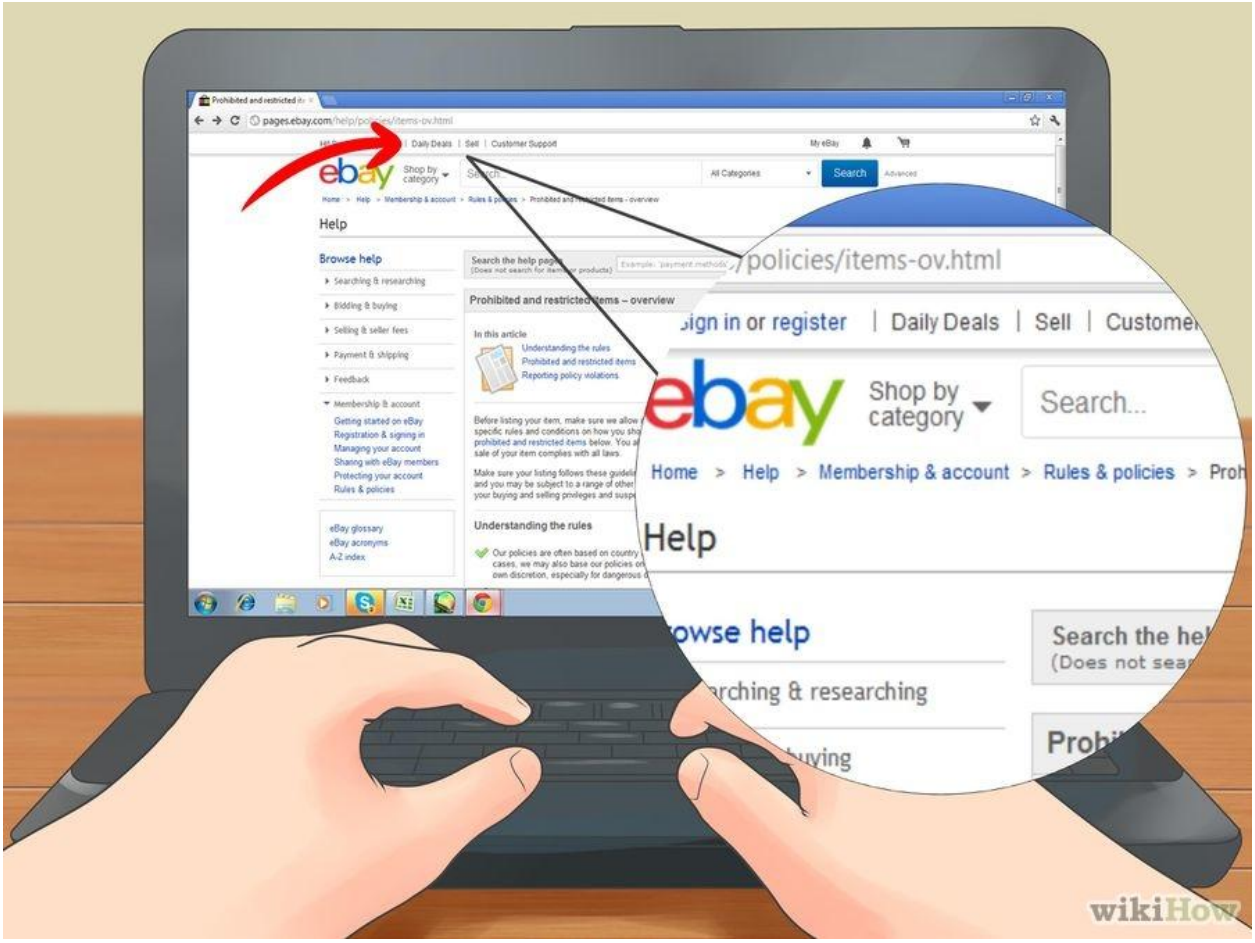


3

Минимизируйте риск, продавая то что у вас уже есть или продавая понемногу. Если вы не уверены что продавать, рискованно создавать запас товара, не имея в активе нескольких успешных продаж. Попробуйте выставить на продажу несколько мелких вещей, чтобы понять, что продается и как организована логистика процесса.

- **Можно начать, продавая ненужные вещи из своего дома или выбрав для эксперимента несколько предметов, которые вы сможете либо вернуть, либо оставить себе.**
- **Важно поэкспериментировать перед тем как выставлять большое количество предметов на продажу. Вам, возможно, не удастся продать ваши товары по цене гарантирующей прибыль, либо вы столкнетесь с тем, что товарный запас слишком велик и его трудно обрабатывать.**

- **Если у вас уже есть товарный запас из вашей коллекции или бизнеса – вы готовы начинать! Несколько успешных продаж помогут определиться с лучшим подходом к продаже вашего товара на eBay.**



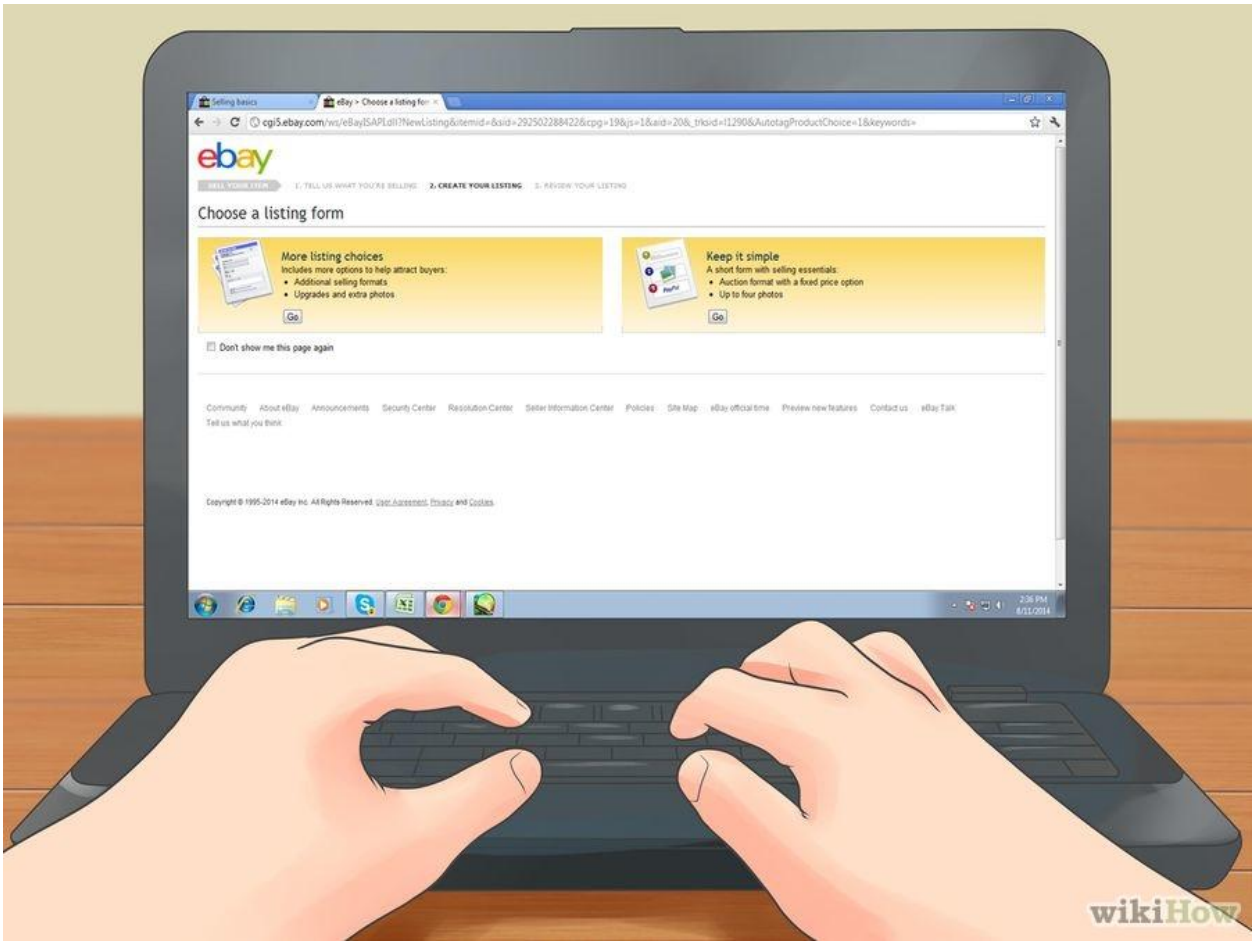
4

Обдумайте, откуда вы будете получать ваши товары. Очень часто то, что вы продаете, определяется тем, что вы можете найти. Чтобы найти товары для eBay могут потребоваться время и силы, поэтому важно найти источник товара, который вам нравится и подходит больше всего.

- **Аукцион eBay сам по себе может стать хорошим источником выгодных предложений. Некоторые люди ищут недооцененные предметы, плохо представленные или с неверным описанием.**
- **Если вам нравятся благотворительные магазины или гаражные распродажи, то это отличное место для старта. Просто помните, что**

обычно нет возможности вернуть то что вы приобрели, и вы можете оказаться с товаром, который невозможно продать.

- Магазины распродаж, склады-магазины и магазины при фабриках - это хорошие места чтобы найти выгодные предложения и они часто предлагают возможность возврата товара, которой вам следует воспользоваться, если у вас не получается его продать.



5

Решите сколько времени вы готовы потратить на подготовку объявления для каждого товара. Помните, что вам надо будет сделать фотографии, написать описание и определиться со способом доставки каждого отдельно предмета, что вы продаете. Все это занимает время, поэтому более эффективно продавать похожие предметы и предметы, которые легко фотографировать и описывать.

- **Попробуйте найти товары оптом или похожие товары. Таким образом, вы сможете создать для себя шаблон объявления или даже просто одно объявление для нескольких товаров.**
- **Ищите предметы, которые легко фотографировать и описывать. Популярные товары не нуждаются в подробном описании, поскольку люди уже знают, что это, только посмотрев на них.**
- **Ищите предметы, которые можно отправлять одинаковым способом, так что вы сможете быстро их паковать и получать скидку на оптовых закупках упаковочных материалов.**



6

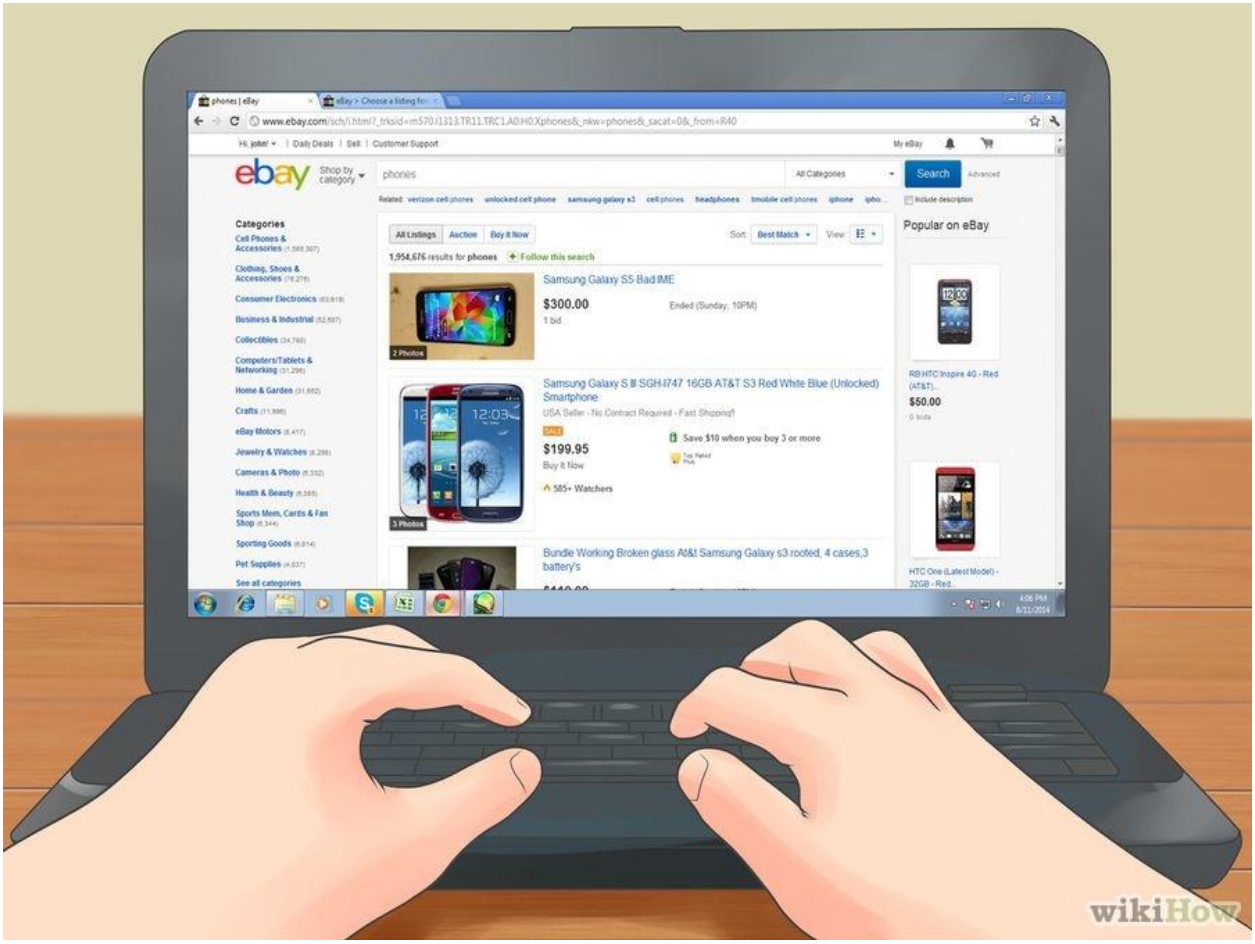
Обдумайте процедуры пересылки и хранения. Громоздкие и тяжелые предметы, возможно, не принесут много прибыли, поскольку их дорого отправлять и они занимают много места для хранения.

- **Покупатели смотрят на общую цену товара, включая пересылку, поэтому стоимость пересылки всегда должна учитываться при решении задачи - будет ли товар продан по разумной цене.**
- **Рассуждайте о помещении как о важном ресурсе. Продавать товар, работая из дома, поможет снизить накладные расходы, но ваша жизнь изменится, как только запас товара начнет расти. Есть ли у вас место для хранения ваших продуктов и место где можно упаковывать и хранить купленные предметы?**



7

Определитесь, как быстро вы хотите оборачивать свой товарный запас и как долго вы готовы ждать. Помните, что тренды быстро меняются и могут оставить вас с залежалым товаром. Для других товаров вам, возможно, придется подождать дольше, пока не появится коллекционер или другой заинтересованный покупатель.



8

Знайте, что хорошо продается. Естественно, что чем популярнее товар, тем больше людей будут его искать и делать ставки. Это требует определенной удачи и очень часто успешные продавцы это люди, которые интуитивно понимают что продается. Однако на eBay есть некоторые инструменты, которые помогают определить популярные товары.

- **Проверьте страницу хорошо продающихся товаров [7]. Чаще всего сюда попадают одежда известных марок, электроника, золотые украшения, модные аксессуары и футбольные майки.**
- **Обратите внимание на завершенные объявления. Это поможет вам узнать, сколько штук определенного товара было продано, когда и по какой цене. Если у вас на телефоне установлено приложение eBay, то это особенно полезно, если вы не уверены о покупке чего-либо, находясь в магазине или на гаражной распродаже.**
    - **Введите ваш запрос в поисковой строке eBay, после отметьте клетки возле "sold listings" и/или "completed listings" в секции меню "show only" слева на станице.**
    - **В приложении для телефона введите слова для поиска и после нажмите "refine." Проверьте список "completed listings" и/или "sold items only" во вкладке "search refinement options".**
- **Вы можете воспользоваться программами, созданными специально для исследований, проводимых продавцами, такими как Terapeak или Vendio, но вам придется заплатить за них. Popsike.com бесплатна, но используется только для поиска музыки - если вы торгуете музыкой.**
- **Учтите что если что-то популярно, то множество продавцов будет продавать то же что и вы. Может быть трудно продавать товар в категории, которая уже переполнена, поскольку легко потеряться в огромном количестве результатов поиска и цены уже настолько низки, что практически невозможно получить прибыль, если вы мелкий продавец.**

Часть 3 из 5: Создание хорошего объявления



1

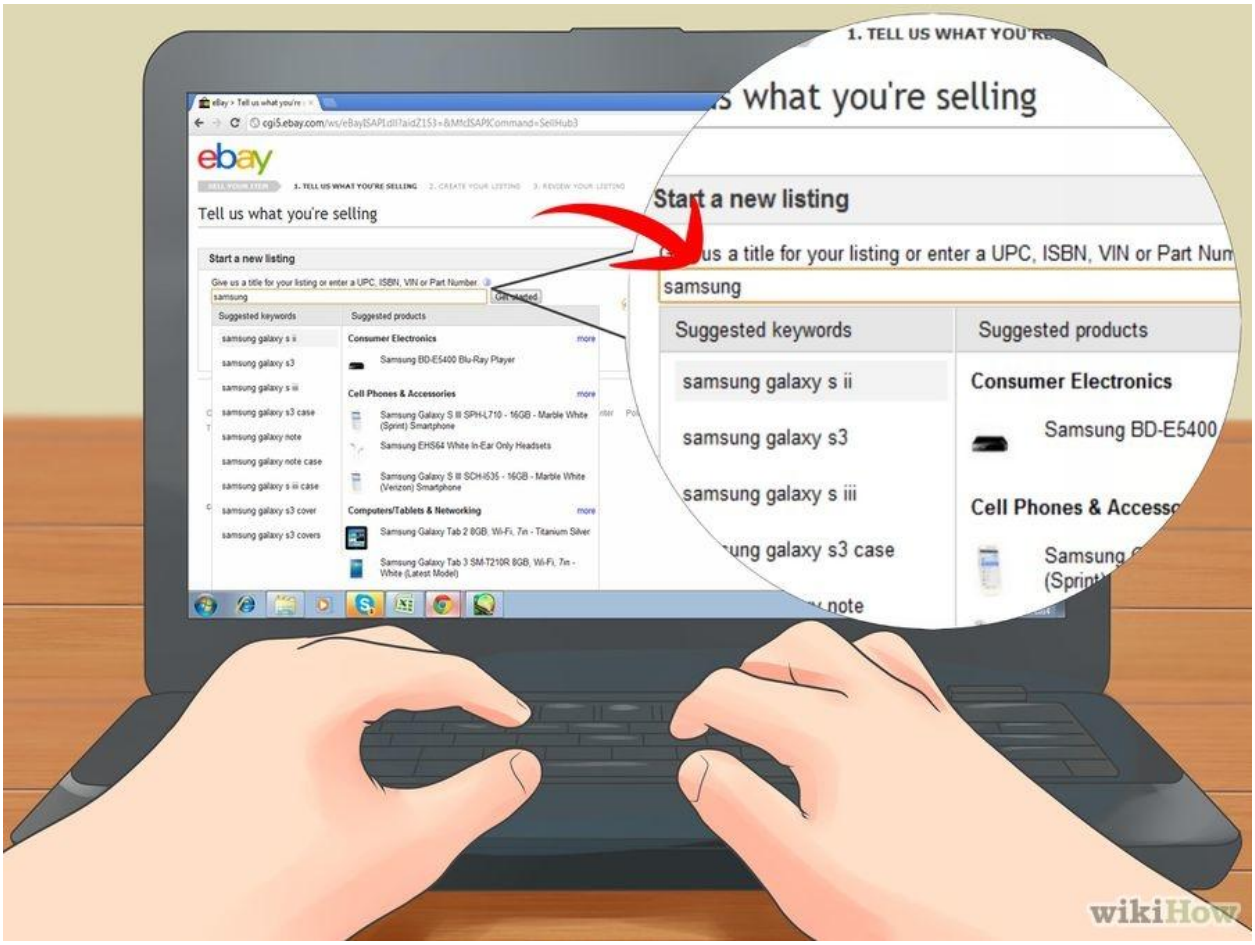
Исследуйте свой рынок. Просмотрите eBay на предмет товаров похожих на те, что вы продаете и прочитайте объявления, особенно те по которым товар был продан по хорошей цене или текущие объявления, на которые есть много заявок.

- **Делайте заметки, какая информация или фотографии оказались наиболее полезны для потенциального покупателя – информация такого же рода будет полезна и вашим потенциальным покупателям.**
- **Подумайте, что заставило вас подумать, что продавец заслуживает доверия, и как вы сможете передать то же чувство через ваши продажи и профиль.**



2

Войдите в учетную запись и перейдите на вкладку "Sell" либо через вкладку "My eBay", либо через заглавную страницу – наверху.



3

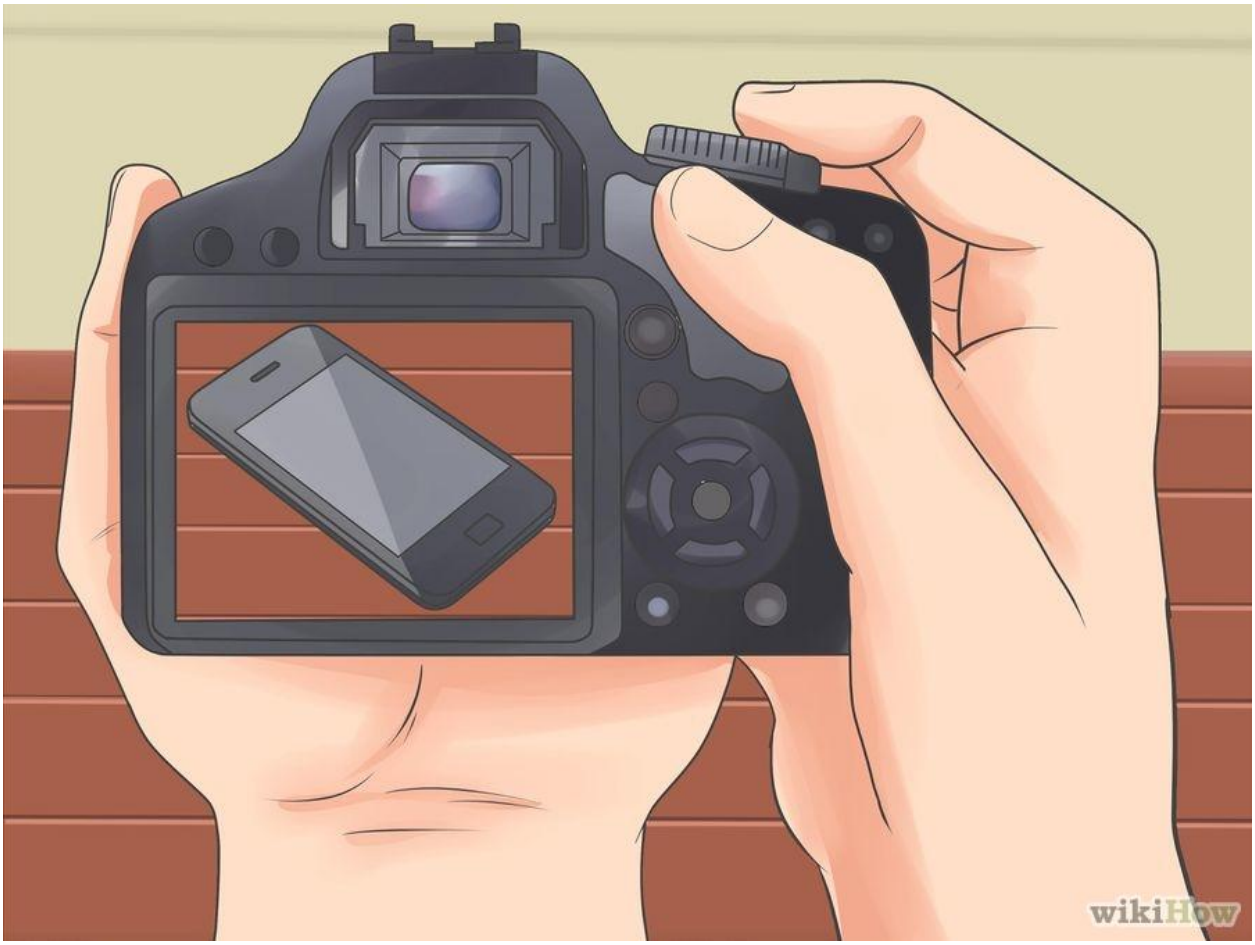
Введите название вашего объявления. Название в первой строке делает ваше объявление заметным. Хорошее название не только дает потенциальным покупателям достаточно информации чтобы понять что на просмотр объявления стоит потратить время, оно кроме того привлекает людей которые ищут ваши товары.

- **Включите все релевантные слова и напишите их правильно.**

  Недостаточная информация в названии привлечет меньшее количество потенциальных покупателей и, следовательно, ваш товар либо не продастся, либо продастся за значительно меньшую цену, чем мог бы.
- **Следите за релевантностью слов. Исключите словесный хлам, такой как «крутое» и «великолепное». Места у вас мало, поэтому используйте его**

для того что люди будут искать (никто не будет вводить запрос на предметы с названием «B@T @H@» или «СУПЕР!!!!!»).

- **Если места хватает, впишите синонимы или дополнительные формулировки. Например, если вы продаете iPod, включите «MP3 плеер» в название объявления. Однако, поисковик eBay автоматически учитывает варианты формулировок. Он также иногда проверяет название категории в дополнение к названию аукциона. Запустите поиск с определенными условиями и проверьте названия найденных аукционов.**

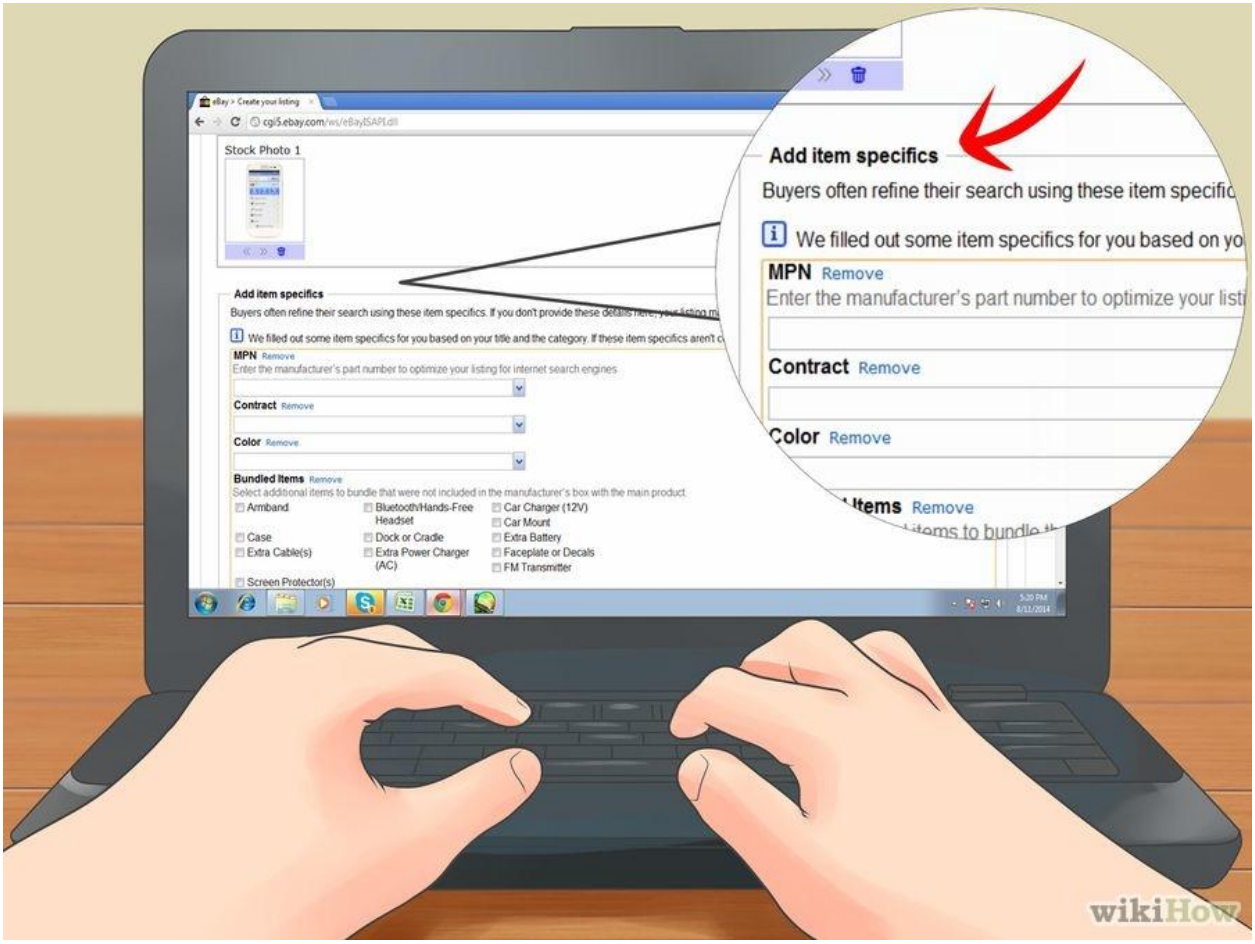


4

Сделайте хорошие фотографии вашего товара. Фотографии, четко показывающие предмет продажи, могут стать главным акцентом в объявлении, плохие фотографии могут на самом деле отпугнуть клиентов. Возьмите недорогую цифровую камеру или используйте камеру вашего смартфона, если у вас еще нет цифровой камеры. Вам необходимо включить как минимум одну фотографию в ваше объявление, а наличие более одной фотографии обязательно увеличит доверие покупателей.

- **Воспользуйтесь хорошим освещением. Где возможно отключите вашу вспышку и фотографируйте при естественном освещении – выйдите наружу или фотографируйте возле окна.**
- **Если фотография так будет выглядеть лучше – поверните или обрежьте ее. Улучшите качество картинок с помощью программ, редактирующих фотографии, или встроенного фоторедактора eBay.**
- **Сделайте столько фотографий, сколько надо вашим покупателям и еще чуть-чуть. Снимите ваш товар с каждого ракурса, который, как вы считаете, будет интересен вашим покупателям.**
- **Сфотографируйте любые необычные особенности, дефекты и подобные детали. Лишняя уверенность для покупателя всегда полезна (кроме случаев с дешевыми предметами). Конечно, некоторым товарам нужно только одно фото – в этом случае решение остается за вами.**
- **Не используйте отвлекающий внимание или грязный фон и избавьтесь от окружающего беспорядка. Простой лист белой бумаги можно использовать, чтобы получить хороший нейтральный фон для некрупных предметов.**
- **Никогда не следует копировать фотографии из других объявлений или откуда-либо из Интернета. Кроме того, что это нечестно и похоже на мошенничество, это почти всегда нарушение авторских прав, которыми защищено почти все не только в Интернете, но и в других местах вне зависимости от наличия уведомления.**

- **Почитайте статьи о том как бесплатно улучшить ваши фотографии, чтобы найти больше идей для подготовки хороших фотографий для ваших продаж на eBay.**



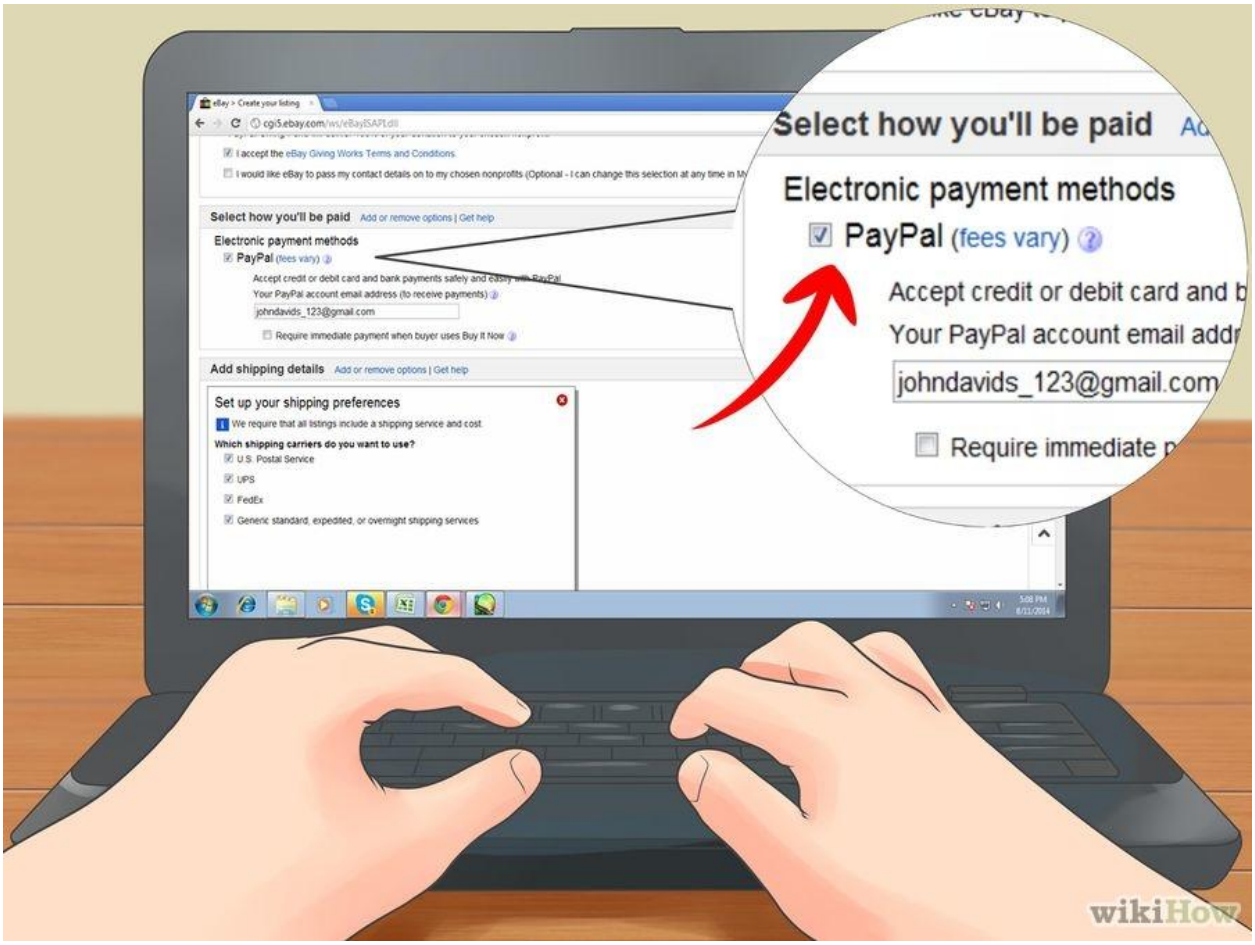
5

Введите описание вашего товара. Включите в него всю соответствующую информацию. Она должна включать в себя такие данные - производителя, совместимость продукта (для товаров, которые предназначены для использования с чем-нибудь еще), размер, вес, цвет, состояние и так далее.

- **Лучше предоставить слишком много информации, чем слишком мало. Покупатель может пропустить ненужную ему информацию, но, скорее всего, нажмет кнопку «назад» если не найдет данные которые ему нужны.**

Дополнительная информация также помогает поисковым системам найти ваше объявление.

- **Самую важную информацию следует размещать как можно ближе к началу объявления.**
- **Придерживайтесь простого дизайна, если ваше объявление вообще нуждается в дизайне. Некоторые продавцы засоряют свои объявления ненужными элементами, что делает объявление трудночитаемым. Пусть текст и картинки говорят сами за себя.**
- **Выберите не слишком крупные, легко читаемые шрифты для текста и не переусердствуйте с анимацией, смешением цветом и другими отвлекающими внимание элементами. Помните, что у некоторых покупателей есть проблемы со зрением и они предпочитают крупный шрифт. В качестве примера шрифта вспомните про книги с крупным шрифтом.**
- **Будьте точны, описывая дефекты на товаре. Покупатель найдет их в любом случае – пусть он сам решает, является это проблемой или нет. Четкое описание несовершенств увеличит доверие покупателя и вероятность того что он купит ваш товар.**

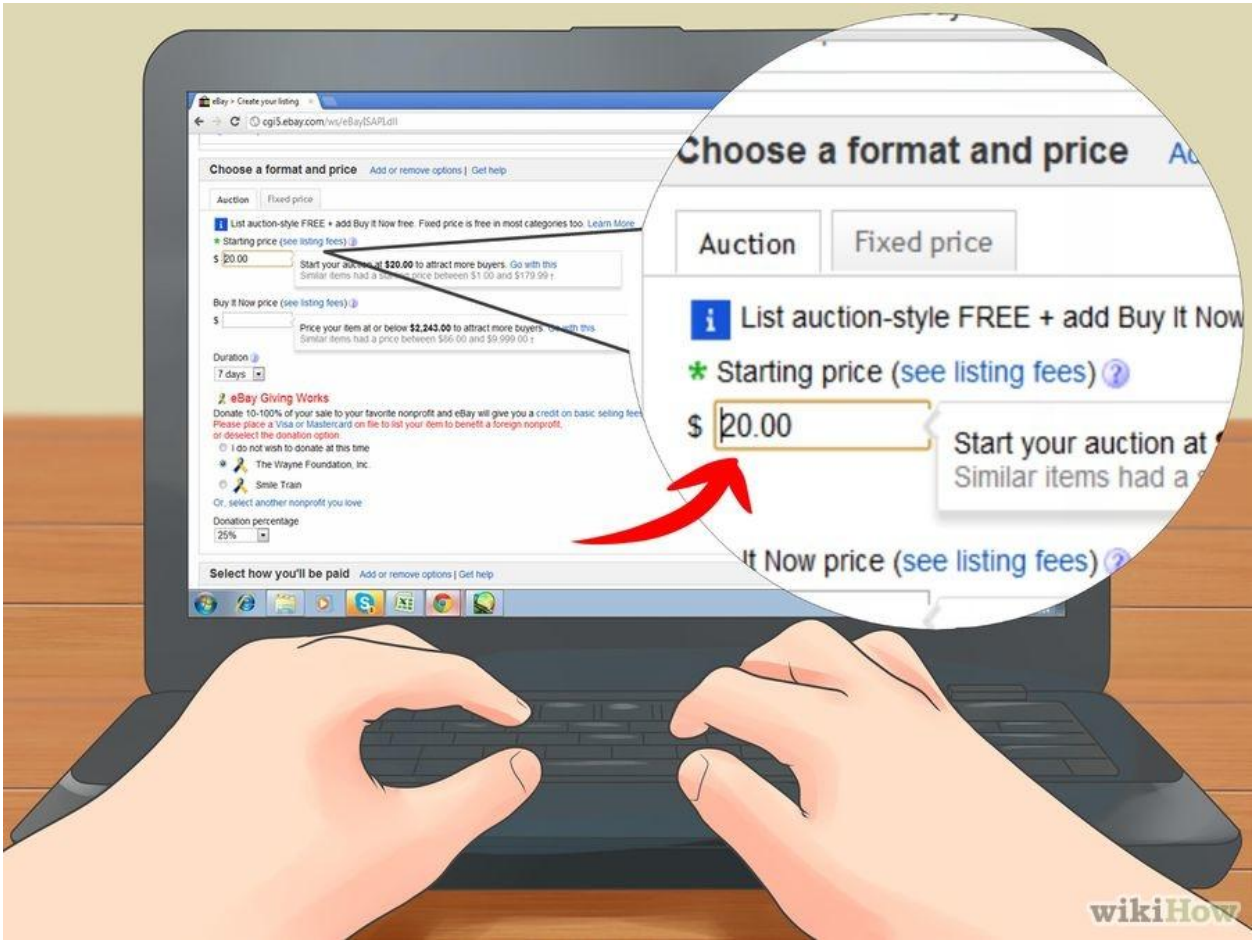


6

Выберите вид продажи. Вы можете выбрать тот, что наиболее удобен для вас и лучше всего подходит вашему товару.

- **Онлайн аукцион. Аукцион длится от 1 до 10 дней и иногда с его помощью можно продать товар дороже, чем вы рассчитывали, поскольку аукцион провоцирует покупателей конкурировать между собой и получать удовольствие не только от покупки, но и от самого процесса.**
    - **Хорошо когда у вас есть на продажу что-то, что люди часто ищут и за что готовы побороться между собой, например редкий спортивный сувенир.**
    - **Формат аукциона также полезен, если вы не уверены по какой цене следует продать товар, он также поможет определить цену на подобные вещи в будущем.**

- **Мгновенные покупки предметов по фиксированной цене. Они позволяют покупателю купить что-то сразу и не ждать отправки и конца аукциона.**
    - **Такие покупки отлично подходят для вещей, которые люди либо покупают часто, либо под влиянием сиюминутного желания, либо для предметов на которые спрос превышает предложение, либо для товаров на которые вы хотите предложить конкурентную цену.**
    - **Товары, которые нужны людям незамедлительно, скорее всего, не привлекут слишком много ставок на аукционе.**

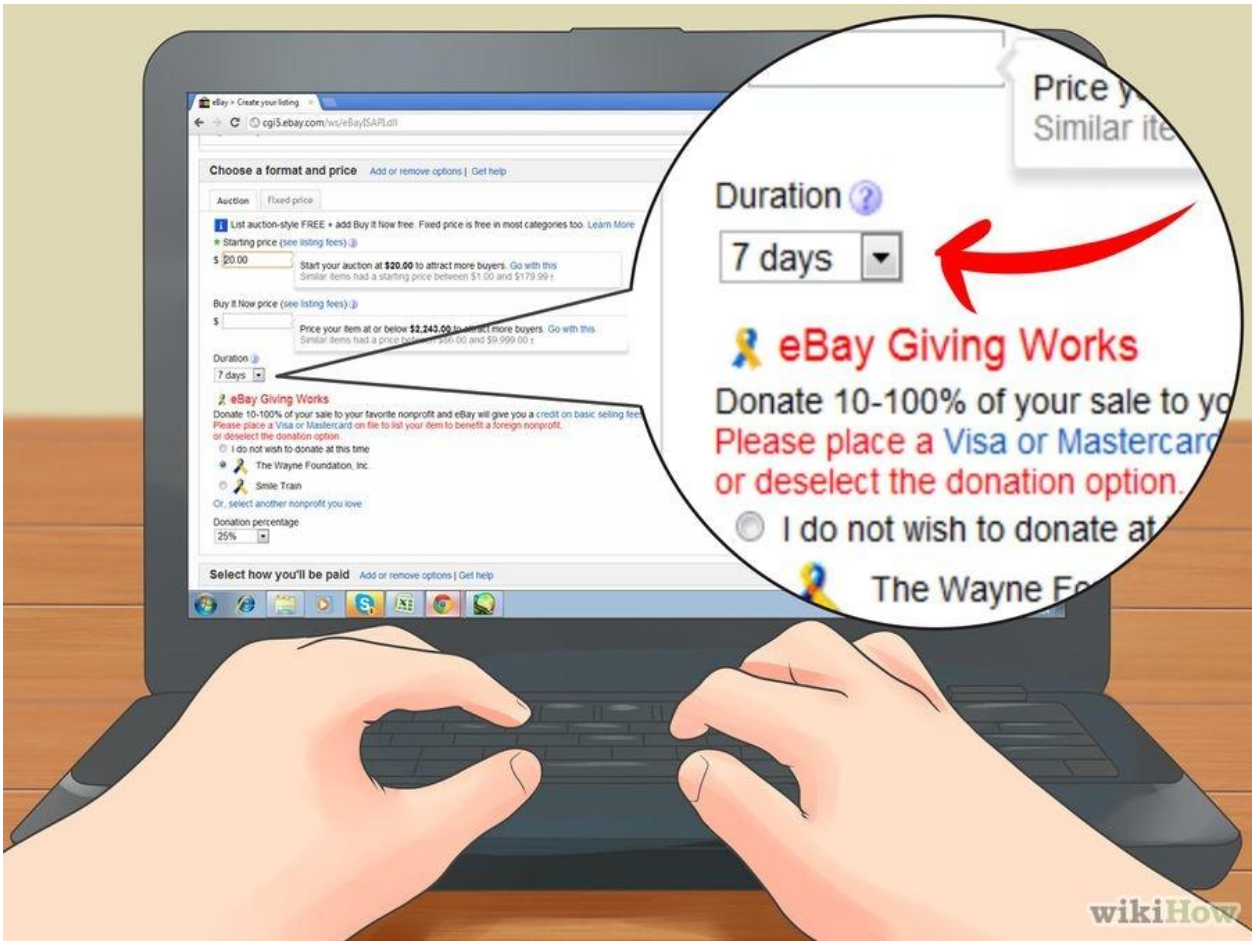


7

Назначьте вашу цену с учетом того сколько вы заплатили за товар, затраченного времени, сборов на eBay и стоимости пересылки.Помните, что как только кто-то покупает ваш предмет либо аукцион заканчивается, это

означает ваше согласие продать товар и это соглашение трудно отменить, если только обе стороны не согласились отменить продажу. Прочитайте статью про определение цены на ваши товары на eBay для более детальной информации.

- **Для товаров, продающихся по фиксированной цене, есть возможность поменять цену в любой момент, для предметов, выставленных на аукцион, это можно сделать до поступления первой ставки.**
- **Низкие начальные ставки привлекают больше покупателей и больше интереса к вашим товарам, что в результате может привести к продаже по более высокой цене, но если к товару не проявляют достаточно интереса или он не сильно заметен, вы можете получить очень низкую финальную цену.**
- **Есть возможность установить «резервную» цену на свой товар при выставлении его по низкой начальной цене, однако eBay берет за это дополнительные сборы и некоторые покупатели считают это раздражающим.**
- **Не преувеличивайте стоимость упаковки и обработки товара. Хоть иногда и полезно слегка преувеличить стоимость пересылки, чтобы выставить цену пониже, а также добавить стоимость за обработку и упаковку, очевидно, что преувеличенные цены за пересылку отпугнут большинство покупателей.**
- **Следите за счетами, которые вам выставляет eBay, чтобы быть добросовестным плательщиком. Вам необходимо регулярно оплачивать комиссионные и другие сборы за свои объявления, чтобы иметь возможность продолжать выставлять свои товары на продажу. Хоть эти сборы и могут вас удивить поначалу, относитесь к ним как к важной части ваших расходов и скоро вы запомните, что их надо включать в себестоимость ваших товаров и услуг.**

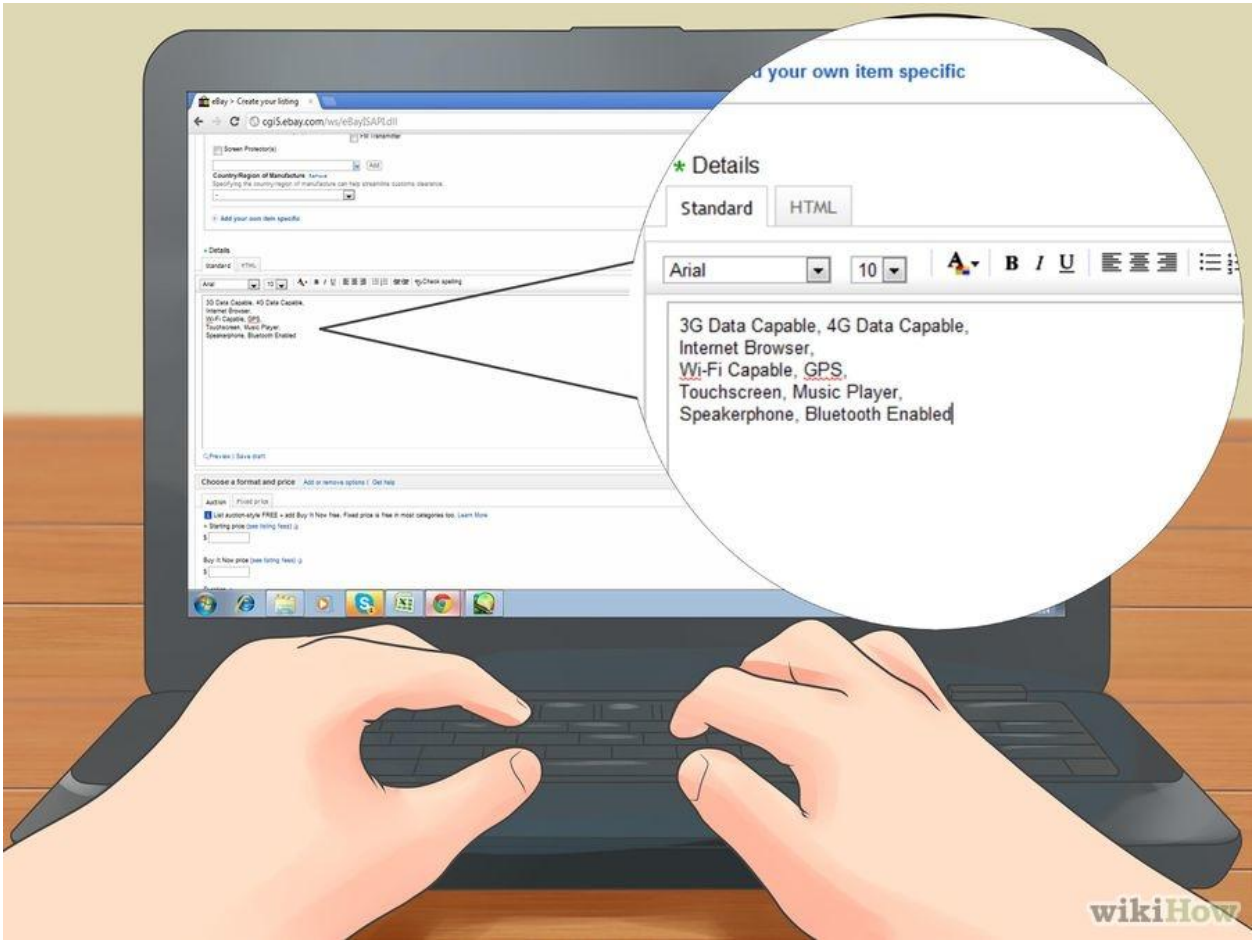


8

Выбирайте время начала вашего аукциона. После того как вы запустили аукционы они заканчиваются через 1,3,5,7 или дней. Время конца аукциона и его продолжительность могут влиять на финальную цену вашего товара. Запланировав конец аукциона на пиковое время продаж, вы часто можете получить более высокую цену продажи.

- **Окончание аукциона, попадающее на воскресенье, понедельник или на выходные имеет тенденцию привлекать большое количество ставок, что повышает шансы получить лучшую окончательную цену за ваши товары.[8]**
- **Многие товары сезонны и для них существует лучшее время года для продажи. Например, пляжные товары лучше продаются летом, в то время как лыжи лучше продаются зимой.**

- **Вы можете проверить какие промо-акции запланированы на eBay для определенных категорий на pages.ebay.com/sell/resources.html. Проверьте и запланируйте ваши продажи на время когда эти категории будут выделены.**



9

Поддерживайте дружественный тон в общении. Многие продавцы прилагают дополнительные усилия, чтобы устрашить потенциальных покупателей. Кажется, они считают необходимым оставлять угрозы длиной в несколько страниц (всегда огромным цветным шрифтом), сообщая о покупателях не оплативших покупки и т.п. Не делайте так! Вы ведь не захотите скупаться в продуктовом на углу где охранник следит за каждым вашим шагом или в магазине, где продавец жалуется на клиентов. Так же и в Интернете. Это оскорбительно относиться к потенциальным покупателям как к

потенциальным ворам или преступникам – не следует использовать такой подход в вашей практике.

- **Если вам необходимо включить дополнительную информацию с вашими условиями – сделайте так чтобы она была короче, чем описание товара.**
- **Предложите условия возврата. Это не только поможет вам квалифицироваться для получения скидок на eBay, это также повысит шансы что покупатель решится на покупку. Лишь небольшое количество покупателей на самом деле решится на возврат товара – следовательно, вы, скорее всего, выиграете если дадите своим покупателям чувство уверенности, чем потеряете деньги на возвратах.**
- **Отвечайте на вопросы покупателей в течение аукциона. Не затягивайте с ответами и всегда будьте спокойны, четки, профессиональны и дружелюбны. Покупателям не нравятся вопросы, оставленные без ответа – они вредят вашему профессионализму, поэтому не стесняйтесь отвечать.**



10

Перепроверяйте все перед сохранением. Убедитесь в конце, когда вы все закончили, (на странице *overview*) что вы все перепроверили и нажмите *submit*. Если вы это не нажмете, данные не будут введены. После вы получите электронное письмо, подтверждающее что ваш товар был выставлен на eBay.

- **Проверьте грамматику. Это не помешает, хотя и не сильно ухудшит объявление во всех смыслах. Правильное использование заглавных букв и верная пунктуация делает ваше объявление более простым для прочтения.**
- **Исправьте все ошибки. Вы все еще можете исправлять ошибки до поступления первой ставки на аукционе, после чего исправления будут невозможны!**

Часть 4 из 5: Завершение сделки



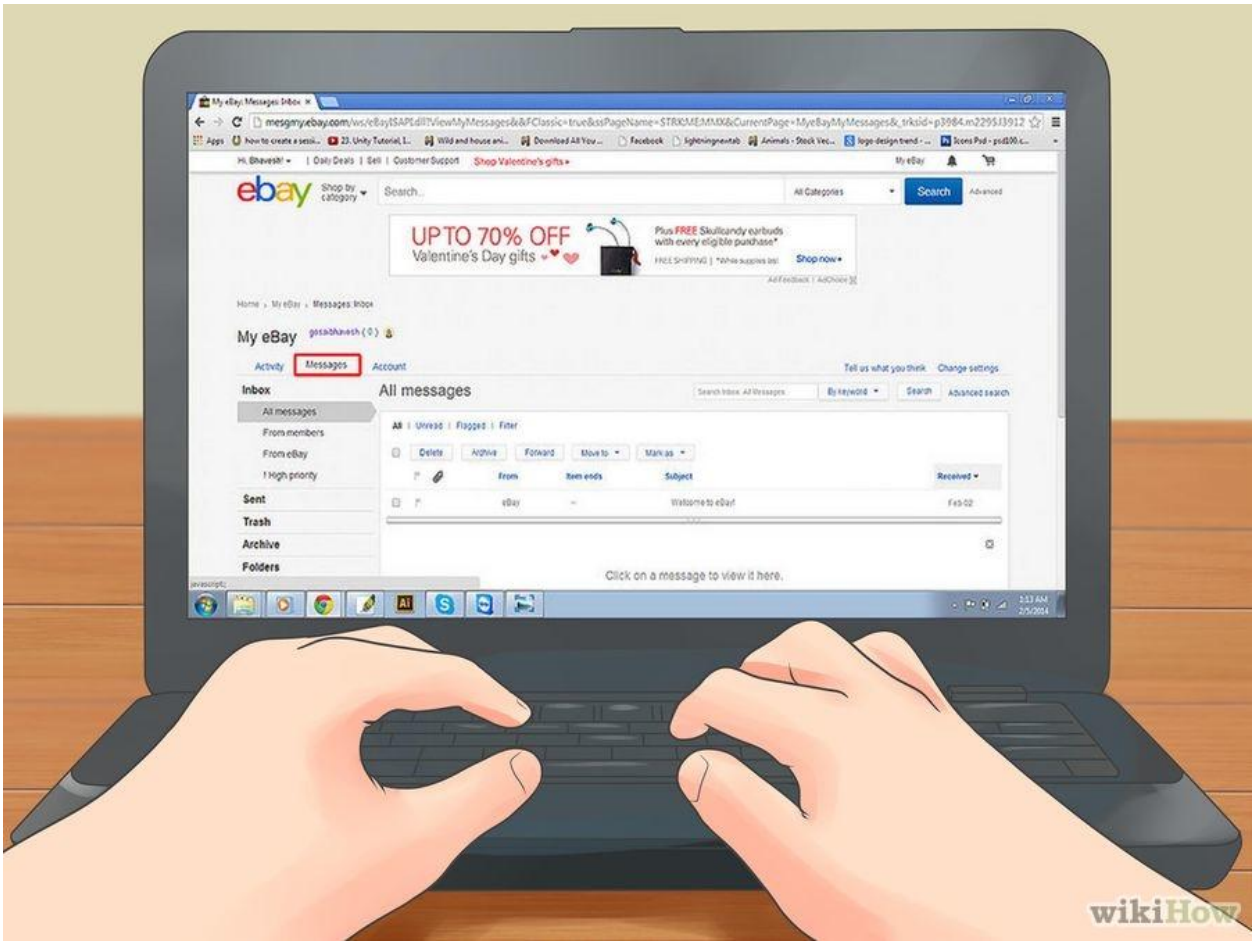
1

Следите за аукционом. Можно следит за счетчиком, чтобы понять просматривают ли люди объявление и возможно надо будет внести поправки, чтобы привлечь больше внимания тех, кто пролистывает сайт. Обращайте внимание на то, что работает и что не дает эффекта и вносите изменения, если это надо.]

- **Можно закончит аукцион, если это необходимо. У вас есть возможность закончит аукцион, если до его окончания осталось более 12 часов. Такой возможностью следует пользоваться как можно реже, поскольку люди наблюдающие за аукционом собирались делать ставки и они будут разочарованы если такие окончания войдут у вас в привычку. Оставьте это действие для чрезвычайных ситуаций, таких как воровство, потеря**

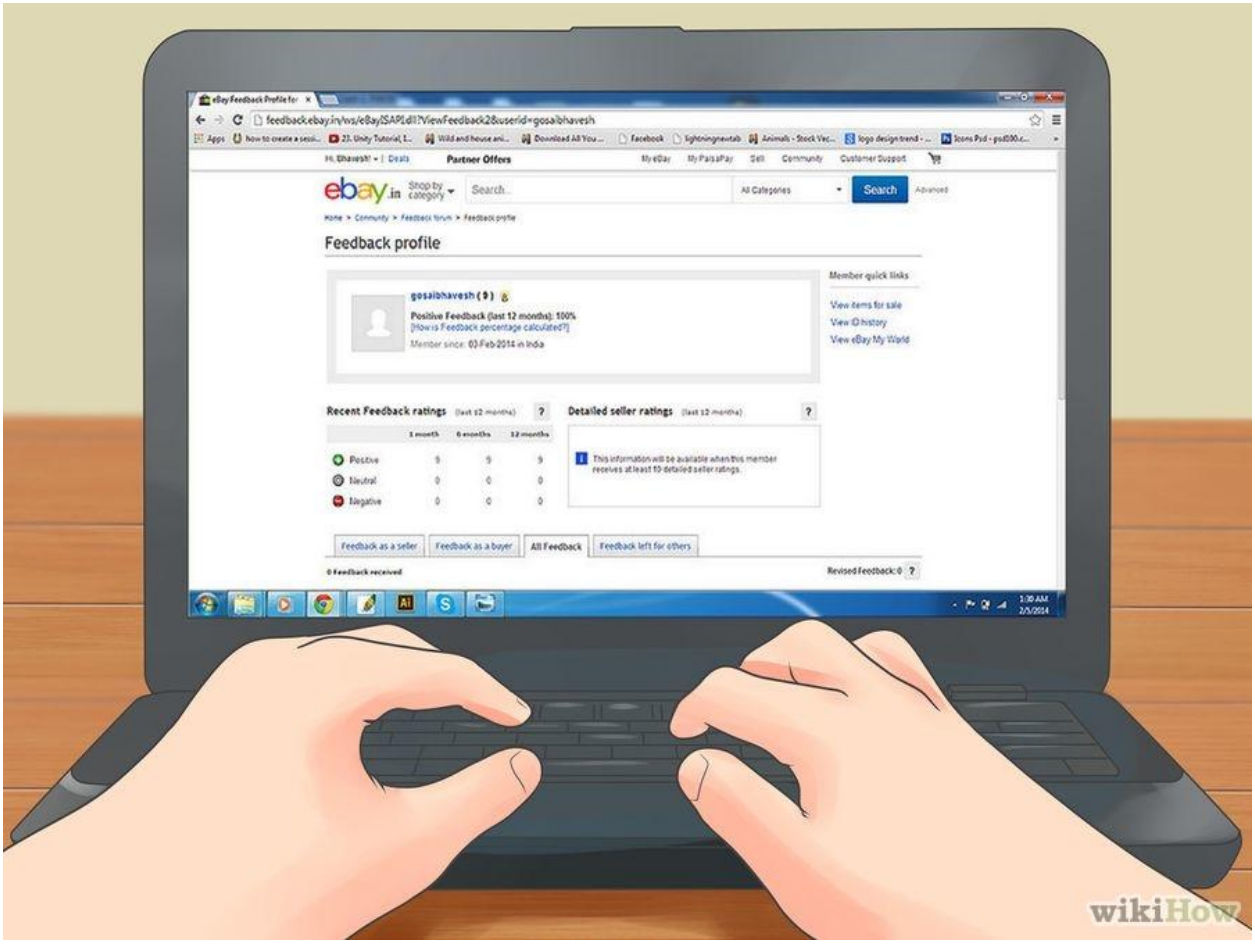
или поломка товара. (И кстати совет – как только вы выставили что-то на продажу – держите это в безопасном месте!)

- **Снизьте резервную цену. Если до конца аукциона больше 12 часов вы можете снизить резервную цену если не получаете достаточного количества ставок.**
- **Следите за покупателями. Есть возможность заблокировать покупателей, которые не смогут оплатить покупку при помощи Paypal, покупателей из стран в которые вы не можете отправить товар и покупателей с низким рейтингом или плохими отзывами. Также вы можете создать список одобренных покупателей, который автоматически разрешает некоторым покупателям делать ставки.**



2

Будьте готовы к моменту, когда товар продастся. Когда вы получите сообщение что предмет продан, вышлите покупателю счет без промедлений, если платеж не поступил через несколько часов.



3

Оставьте отзыв. Это вежливо и это хорошая манера ведения бизнеса оставлять отзыв, как только покупатель завершил сделку. Добавление отзыва в день отправки это хорошо для вас обоих и если вы все сделали правильно, нет риска в том чтобы оставлять отзыв на этом этапе.

- **Нет ничего страшного в том, если вы вежливо напомните покупателю также оставить отзыв, если у вас есть время и желание сделать это. Напомните только один раз – не следует надоедать.**



4

Пакуйте ваши товары красиво и качественно. Если предмет хрупкий, неверная упаковка может привести к его поломке, что вызовет неудовольствие клиентов! И наоборот – красивая упаковка существенно улучшит у покупателя впечатление от покупки. Не забывайте про цену, которую «вы» платите за отправку: коробка, подложка, и т.д. чтобы «определиться с приемлемой ценой или добавить ее к стоимости отправки и обработки».



5

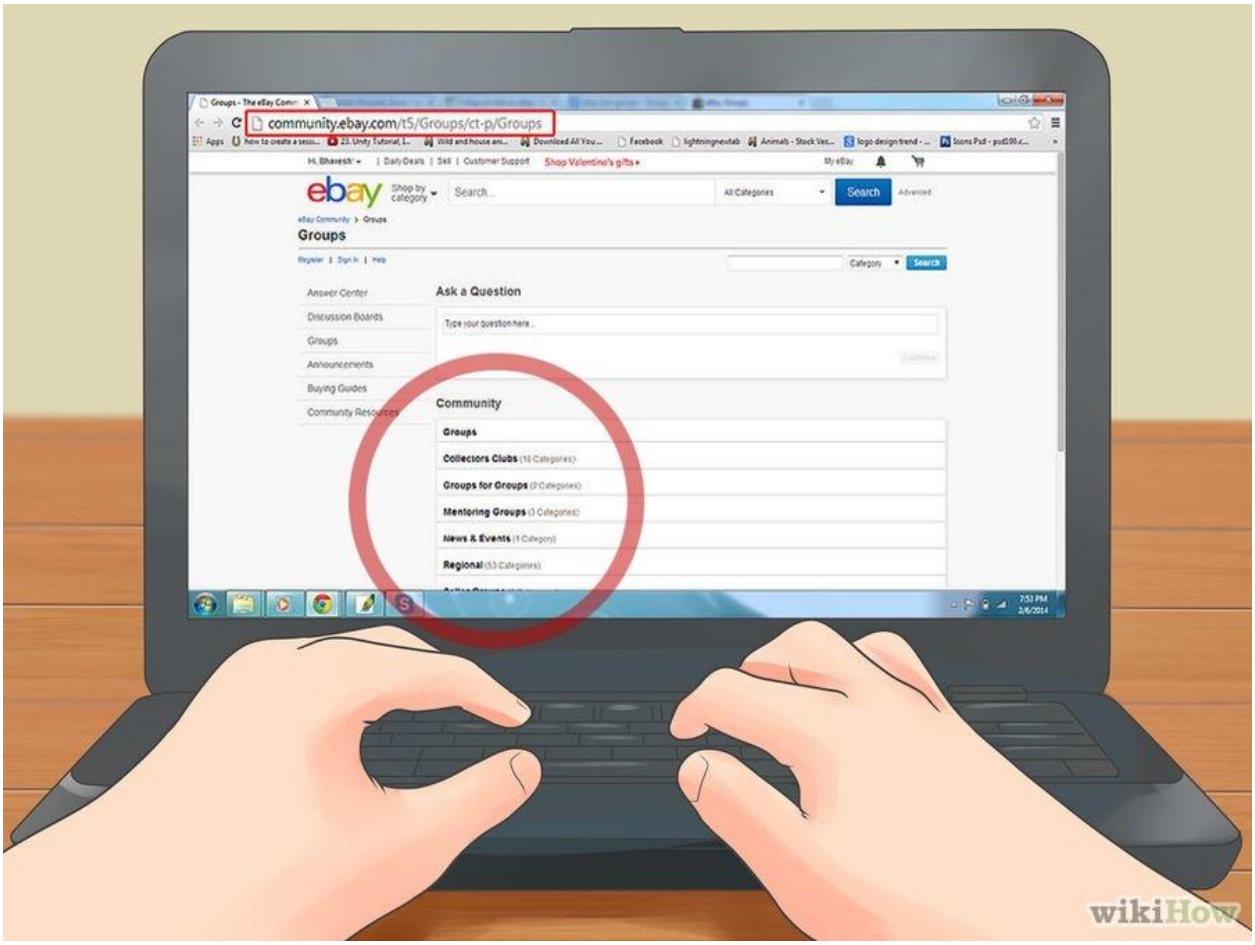
Если вы не удовлетворены действиями покупателя или другого продавца, свяжитесь с ним незамедлительно и вежливо обсудите проблему. Используйте возможность оставить негативный отзыв в крайнем случае, если вам не удалось договориться.

- **Всегда пытайтесь договориться, поскольку негативный отзыв трудно отменить или удалить в случае если вы ошиблись. Помните что ваш покупатель мог попасть в аварию и оказаться в больнице до того как успел послать вам платеж – такие вещи иногда случаются.**
- **Будьте осторожны, отправляя отзыв. Вас могут привлечь к ответственности за лживые заявления, поэтому помните, что вы несете ответственность за ваши замечания. Оставайтесь честны и**

профессиональны, и кроме всего прочего не следует впадать в детство и делать злобные комментарии.

- **Негативные отзывы заставляют покупателям не доверять вам, а продавцов подумать дважды, перед тем как продавать вам. Сопроводите каждый негативный отзыв проверенными фактами. Не называйте имен.**
- **Помогите продолжать системе отзывов оставаться честной, оставляя только честные отзывы, и избегайте «торговли» положительными отзывами. Продавец должен оставлять положительный отзыв, если покупатель расплатился вовремя. Покупатель должен оставить положительный отзыв, если товар пришел вовремя и соответствует описанию. Продавец, который ждет когда покупатель оставит отзыв, на самом деле занимается торговлей отзывами. Такая практика искажает рейтинги, основанные на них.**

Часть 5 из 5: Продвижение ваших объявлений



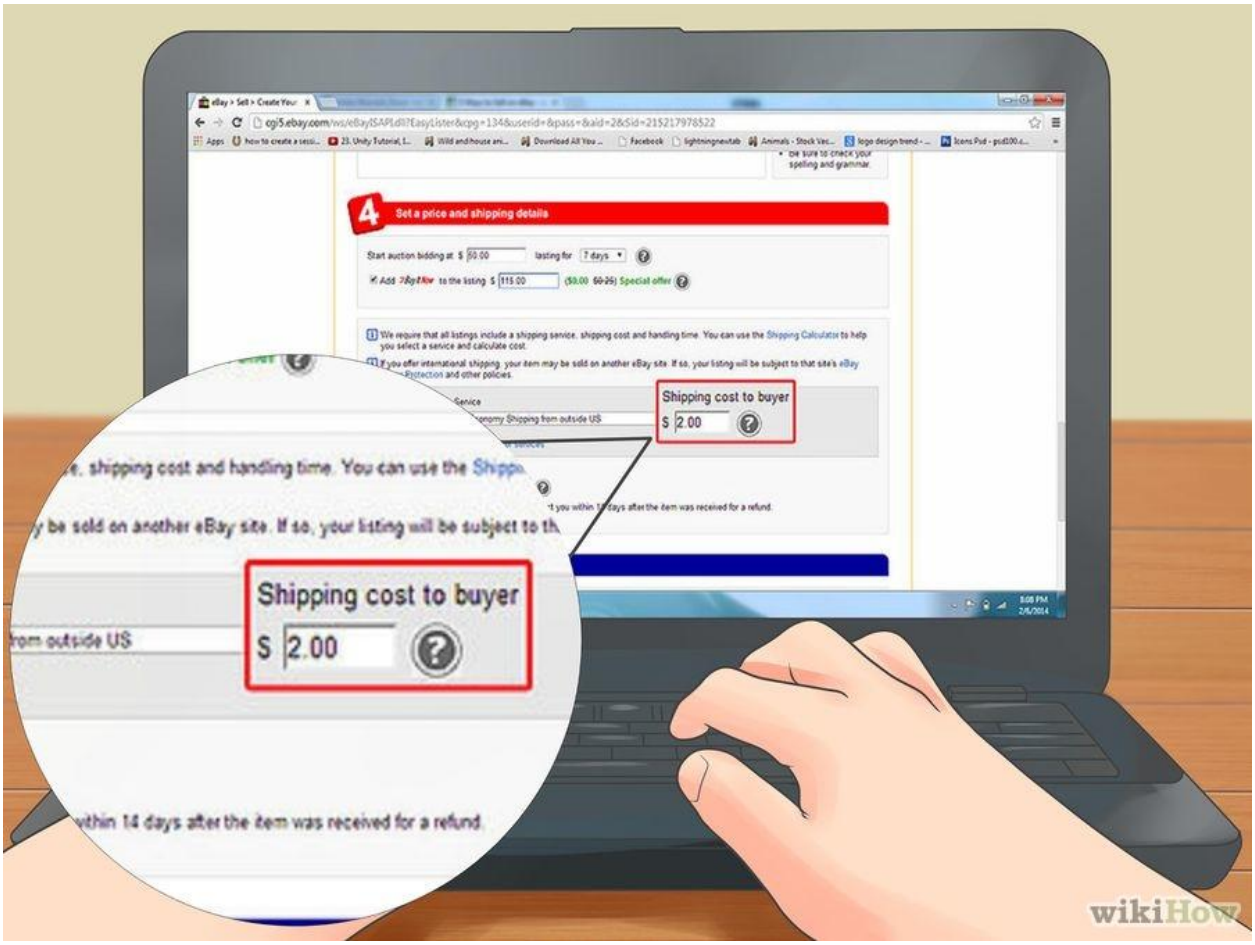
1

Если вы продаете оригинальные предметы искусства или товары ручной работы любого рода, принимайте участие в группах eBay для этих товаров. Коллекционеры вступают в эти группы так же часто как художники/ремесленники, и многие художники/ремесленники одновременно еще и покупатели. Люди с хобби также часто участвуют в продажах, чтобы иметь возможность финансировать свои покупки. Читайте сообщения, будьте приятны в общении, не вступайте в перепалки и хвалите то, что вам понравилось. Это хороший способ завести друзей и вступить в интересное специализированное сообщество.



2

Используйте возможности социальных сетей для продвижения ваших объявлений. Например, делайте записи в блоге про ваши объявления, особенно если вы художник или ремесленник. Транслируйте записи в Фейсбук и Твиттер.



3

Включите стоимость пересылки в цену или минимальную ставку. Люди ищут вещи, которые дешевы или пересылаются бесплатно, что может убедить их на покупку. Если вы такое предлагаете, убедитесь что людям это понятно.



4

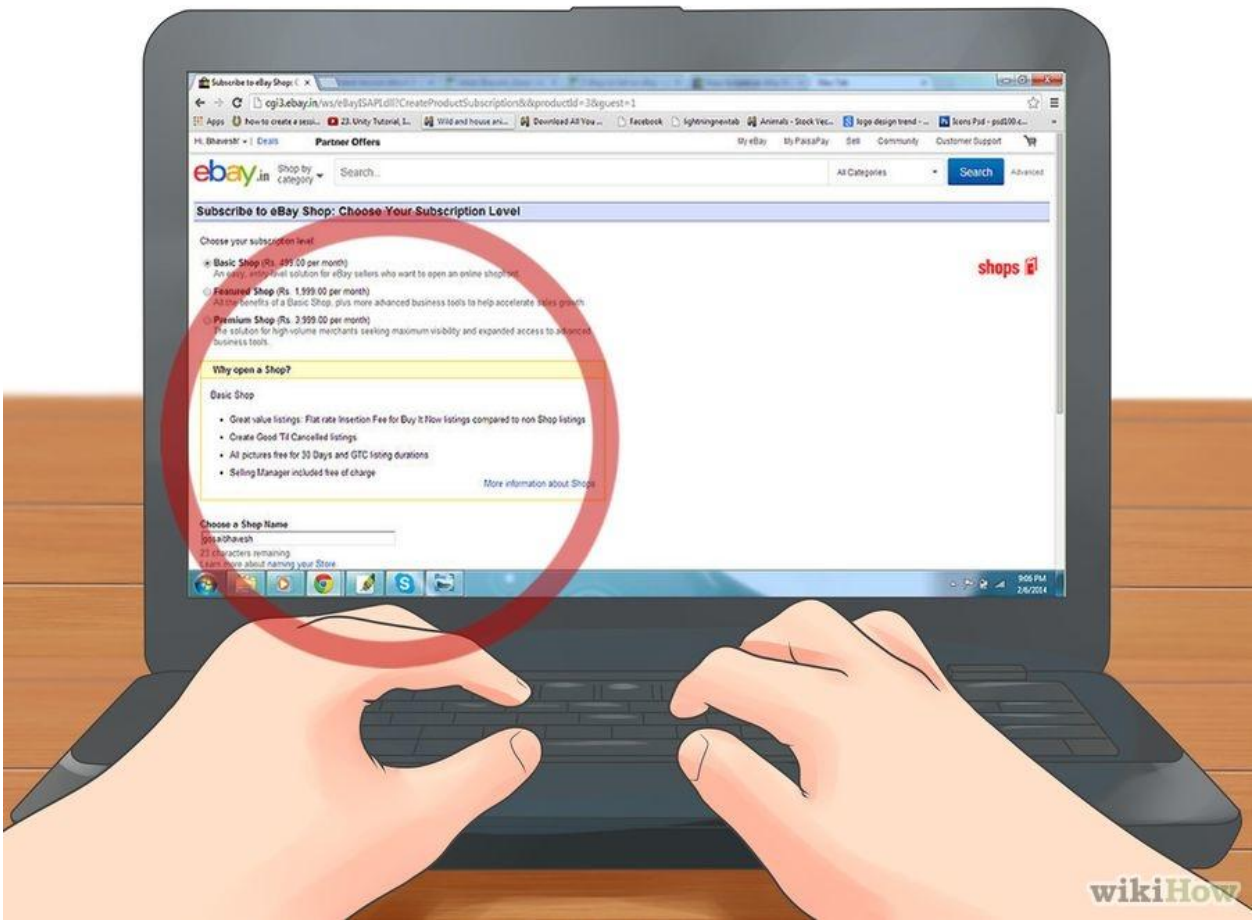
Продавайте недорогие вещи, чтобы повысить рейтинг. При покупке и продаже на eBay на рейтинг обращают больше всего внимания. Покупатели при необходимости выбрать между одинаковыми или почти одинаковыми объявлениями могут отдать предпочтение тому продавцу у которого рейтинг выше. В результате рост рейтинга очень важен.



5

Решите, хотите ли вы получить статус «Powerseller» на eBay. Вы не можете получить его просто так, но скорее всего eBay предоставит его вам, если:

- **Количество ваших ежемесячных продаж соответствует минимальным требованиям (проверьте требования eBay, поскольку они меняются со временем и в зависимости от региона, из которого вы работаете).**
- **Вы соблюдаете минимальное количество ежемесячных продаж хотя бы три месяца подряд.**
- **У вас хороший рейтинг.**



6

Подумайте об открытии магазина на eBay. Это может быть привлекательно, если вы хотите чтобы люди могли искать через ваш собственный URL-адрес на поисковиках, если вы хотите сгруппировать товар в ваши собственные уникальные категории и если вы хотите создать на самом деле интересный профиль для ваших постоянных и новых покупателей.

- **Существуют преимущества в виде более низкой платы за объявления о продаже по фиксированной цене, но эти объявления доступны только у вас в магазине и не отображаются в обычных списках аукционов.**
- **Также за владение магазином существует плата, которую надо учитывать при продаже вашего товара. Для новичка будет хорошей идеей сначала проверить другие магазины и решить, заводить магазин или нет, после того как он получит немного опыта в продажах.**



1. **8**

2. **Готово.**

Советы

- **Вне зависимости новичок вы или уже имеете опыт продаж, следует понимать, что не существует универсального рецепта для успешных продаж. Реальность такова, что вам надо попробовать разные способы продаж, пока вы не найдете тот который наиболее успешен для вас, ваших товаров и вашей манеры ведения бизнеса. Полагайтесь на здравый смысл, способности наблюдателя и исследователя, будьте хорошим собеседником и у вас получится добиться успеха, продавая на eBay.**
- **Используйте преимущества бесплатных уроков по продажам. Существуют десятки книг о том, как торговать на eBay. Вы найдете как минимум одну в вашей районной библиотеке и этого должно хватить (поскольку все они говорят об одном и том же покупать книгу на самом деле не стоит).**

Предупреждения

- **Не продавайте незаконные предметы. Такие действия могут привести к серьезным последствиям для вас.**
- **Продажа на eBay окончательна и соответствует контракту в других местах. Если вы обязались продать что-либо на аукционе, вы не можете передумать из-за того, что цена не достигла желаемой высоты. Вполне возможно потерять деньги на товаре, который вы выставили по стартовой цене настолько низкой, что даже не выводит вас «в ноль» если ставку сделает только один человек.**
- **Будьте осторожны, продавая за рубеж. С большинством товаров проблем нет, они только увеличат вашу коллекцию отзывов. Однако то, что может быть абсолютно законно в США, может быть незаконно в других странах (и наоборот).**
- **Не принимайте предложений продать товар или принять оплату вне eBay. Это не соответствует правилам eBay и оставляет вас без права на помощь если что-то пойдет не так.**