



## Amazon

Amazon on ylivoimaisesti suurin B2C, eli kuluttajaverkkokaupan, markkinapaikka maailmassa. Amazonin kokonaismyynti maailmanlaajuisesti oli 514 \$ miljardia vuonna 2022, eli noin kaksinkertainen koko Suomen bruttokansantuotteeseen verrattuna.

Amazon.com on englanninkielinen maailmanlaajuinen markkapaikka, jossa myyjät voivat myydä tuotteita eri markkinoille. Lisäksi Amazon operoi lokalisoituja ja itsenäisiä markkinapaikkoja monille markkinoille:

- USA (1), Kanada (1), Meksiko (2) ja Brasilia (3) Amerikoissa
- Saksa (1), Itävalta (1), Ranska (1), Italia (1), Espanja (1), Iso-Britannia (1) ja Ruotsi (5) Euroopassa
- Japani (1)
- Australia (2)
- Intia (2)

(suluissa Amazonin sijoitus markkinalla myynneissä mitattuna)

Amazonissa voivat toimia myyjinä tuotteita itse valmistavat yritykset ja tuotemerkkien omistajat, sekä tuotteiden jälleenmyyjät ja yksityiset henkilöt.

Tuotteiden myyntiin tarjoaa Amazon kahta toimintatapaa:

- FBA (Fulfillment by Amazon) - Amazon varastoi tuotteet ja vastaa toimituksista
- FBM (Fulfillment by Merchant) – Myyjä varastoi tuotteet ja vastaa toimituksista

Amazonin ansainta koostuu eri kiinteistä maksuista ja komissioista, jotka veloitetaan toteutuneiden myyntien mukaan:

- Kuukausimaksu
  - Professional Plan 39,99 \$
  - Individual seller 0 \$ (alle 40 tilausta kuussa)
- Komissiot:
  - Professional Plan 15 % suurin osa kategorioista
  - Individual seller 0,99 \$ per tilaus + 15 % suurin osa kategorioista
- FBA kulut toteutuneiden varastoinnin ja toimitusten kulujen mukaan

Käytännössä Amazon sopii parhaiten tuotteita itse valmistaville yritykselle ja tuotemerkin omistajille. Valmistajat ja tuotemerkkien omistajat voivat luoda Amazonin sisälle oman Amazon Storen, ja vahvistaa sitä kautta omaa näkyvyyttä markkinapaikan sisällä.

Jälleenmyyjien pitää Amazonissa useimmiten todentaa lupa myydä eri valmistajien tuotteita, etenkin jos jälleenmyyjä myy suosittujen tuotemerkkien tuotteita. Osa isoista tuotemerkeistä ovat myös kokonaan kieltäneet jälleenmyyjä myymästä tuotteitaan Amazonissa maailmanlaajuisesti.

Myynnit Amazonissa on paras aloittaa listaamalla tuotteet FBM (Fulfillment by Merchant) mallilla, jolloin myyjä itse varastoi tuotteet omassa varastossa ja vastaa toimituksista. Tällöin

myyjälle ei ole riskiä, että myymätöntä varastoa kertyy Amazonin varastoille, joissa varastokulut ovat korkeat.

Myyntien kasvaessa eri tuotteille, myyjän kannattaa siirtää tuotteita FBA (Fulfillment by Amazon) malliin, eli toimittaa tuotteita Amazonin varastoille. FBA mallissa Amazon vastaa koko toimitusketjusta tuotteiden saavuttua Amazonin varastolle, ja vähentää toteutuneet kulut tilityksistä myyjille.

Amazon tilittää varat toteutuneista tilauksista myyjille normaalisti kaksi kertaa kuukaudessa, vähennettynä Amazonin komissioilla. Tilitys tehdään tilauksille, jotka ovat kuriiriyritysten järjestelmien toimesta vahvistettu toimitetuksi vastaanottajille. Tilityksen jälkeen Amazon pidättää varoja vielä 7 päivää, varmistaakseen että ostaja on tyytyväinen tuotteeseen. Käytännössä keskimäärin myyjä saa varat tililleen noin 30-40 päivässä tilauksen ajankohdasta.

Asiakaspalvelu Amazonin myynteihin liittyen toteutetaan Amazonin myyntitilin kautta, jonne ostajien viestit tulevat näkyviin. Ostajat Amazonissa ovat tottuneet käyttämään Amazonin sisäistä kommunikoinnin työkalua, joten myyjän on seurattava viestejä myyntitilillä.

Amazonin myynneissä ostajilla on 30 päivää aikaa palauttaa tuotteet ilman lisäkuluja, jos tuote on viallinen, vahingoittunut tai toimitettu tuote oli väärä. Muuten myyjä voi itse määrittää palautusehdot tuotteilleen myyntitilillä. Palautuksen ehtoja luotaessa myyjän on hyvä ottaa huomioon ehtojen vaikutus kuluttajien halukkuuteen ostaa tuotteita.