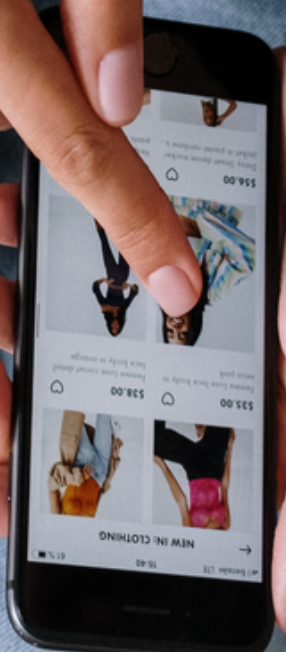


이베이 판매 고객 대응 영어표준 영어표현 상황별



목차

프롤로그

1편 : 시작에 앞서

고급의 번역기 사용이 판매업무에 효과적 입니다3

이베이는 셀러 프로텍션이 잘 되어 있습니다5

2편 : 바이어 대응하기 및 영어표현6

3편 : eBay.com과 잘 지내기20

4편 : VeRO 리스크에 대한 저자의 대처방안31

5편 : MC011방지38

결언39

부록 1 : 아마존과의 불쾌했던 추억41

부록 2 : 아마존, 이베이 판매 마켓플레이스의 대안44

부록 3 : 저자가 소싱할 때 사용하는 상품 체크리스트46

저자소개50

프로로그

온라인판매에서 고객 대응은 매우 중요한 요소입니다.. 충성고객을 만들 수 있음은 물론, 구매고객에게서 받은 네가티브피드백 한개가 Seller의 급격한 매출 저하를 만들기 때문입니다.

이베이 마켓플레이스에서의 판매에 대하여, 고객 불만이나 고객과 교신하는 경우는 대부분 몇가지 유형으로 반복적이며....아래의 경우가 대부분 입니다.

- 배송이 늦다. 내 물건 어디 있는가?
- 물건을 받아 보니 하자가 있다. 환불해달라
- 물건을 받아보니 마음에 안 든다. 환불해달라
- (드문 경우 이지만) 왜, 당신의 물건은 다른데 보다 비쌌습니까?
- 또, 이런 경우도 있지요. “비싸다. 깎아주라...”

한번 만들어 놓으면, 거의 반복해서 사용하는 문구 이지만....고객을 상대로 하는 문구인만큼 Konglish 나 Broken-English 보다는, Native-English 에 가까운 영어표현이 요구되며, 그것이 우리글 인 한글을 존중하여야하는 이유하고는 관계가 없습니다.

이 Native에 가까운 영어를 사용하기 위해서는, 다양한 영어표현을 효과적으로 활용하기 위해서는 개인의 언어 능력보다는, 현재 IT 기술의 발전에 따라 시중에 나와있는 훌륭한 번역기를 활용하는 능력이 필요합니다..

Seller들인, 우리는 영어를 공부하는 것이 아니고,상품을 판매하는데 영어를 수단으로 이용하기에 전혀 문제 될 것이 없습니다.

이 책에서 언급하는 상황별 로의 영어 표현 예제들은 실제 저자가 현업에서 사용하는 표현들로.... 그대로 사용해도 좋고, 혹은 Insights를 얻어 자기 자신만의 문장을 만들어 사용하시는데 도움이 된다면, 더할나위 없이 고맙겠습니다.

비플랜 (필명 : 윈드리버)



이 자료는 Google Docs에서 제공한 Arial 글꼴로 작성되었습니다.

이 자료는 대한민국 저작권법의 보호를 받습니다.
작성된 모든 내용의 권리는 작성자에게 있으며,
저작자의 승인이 없는 모든 사용이 금지됩니다.

이 자료의 일부 혹은 전체 내용을 무단으로 복제,배포,
2차적 저작물을 작성할 경우 5년 이하의 징역 또는
5천만원 이하의 벌금과 민사상 손해배상을 청구합니다.

#1편 : 시작에 앞서

고급번역기 사용이 판매업무에 효과적 입니다.

오래 전 일이지만, 바이어한테서 이런 네가티브피드백을 받은 적이 있습니다.

- Seller communicates in broken English and is difficult to understand. Sold items they did not have in stock and asked if I wanted a refund a few days later, then purchased a different/cheaper item from Amazon and drop-shipped them to me as a poor solution. They do respond fairly quickly which is nice, but I regret this entire transaction.
- Buyer: crazy4vws (153★)
US \$11.31
- Nivea Men Sensitive Skin & Stubble Shave Foam - Beard Softener For Men - 7 FL...
(#265416018061)

저도 영어 좀 한다고 생각했는데, 그 당시에 많은 생각을 했죠.
영어가 우리 모국어가 아닐 진데.....아무리 영어 꽤나 한다해도 Native 만큼 잘 할 수는 없고, 불만의 고객일 수록....영어 다운 영어로 대응을 해야 겠다는...생각이 들었습니다.

어느 교육기관의 이베이 관련 자료를 하나 예로 들겠습니다. 고객에게 대응하는 영어 표현의 예를 이렇게 강의하고 있습니다.

상황별 응대 : 재고 부족

환불 또는 교환 의사 확인

문제 발생에 대한 보상 제시

거래 취소 동의 요청 (원칙적으로 Defect 사유임에 주의)

Dear valuable customer

Thanks for your concern and purchase.

We are sorry but we can not ship your order because of some problems.

During inspecting an item before shipping it, we found there was some problems with an item.

So we can not ship it at this time and we have to cancel order.

There are choices for you to solve this issue.

1. Full refund
2. Change order to other item

Please feel free to let us know your choice.

We are so sorry again.

민감한 이런 종류의 글들은, 더욱 더 미국언어 같아야 한다는 것이 저의 생각입니다. 미국에는 gentle 한사람들도 많지만, 인종편견주의자 들도 많습니다.

위의 고객응대하는 메시지에 대해서. 이건 어떻습니까?

During shipping inspections, we discovered a defective product.

Therefore, we are unable to fulfill your order at this time and must cancel it.

You can find multiple options to handle this problem.

- 1, Complete Refund
2. Swap out for a different product in the order

Let us know what you prefer by clicking here.

Again, we sincerely apologize.

미국 고객에게 미안하다고 (여러번) 얘기할 이유도 없고, (당당하게) 너의 문제인데...우리가 이러 이러한 친절을 베풀려고 한다.....등. 두 문장의 차이에서 Seller로서의 자신감의 차이가 느껴지지 않나요?

제가 이베이를 시작하던 2014년 경과 달리, 지금은 IT 기술의 발전에 따라...무수하게 많은 번역기가 나와 있습니다. 종류도 다양 합니다. 웹페이지 전체를 번역하는 번역기도 있고, 필요한 문장만 mouse로 drag 하면 그 부분만 번역하여 주는 번역기....그리고, 영어 만이 아니고 120 여개 국가의 언어를 번역하여 주는 번역기.

제 생각에는, Seller들이 개인의 영어 실력 보다는. Seller한테 맞는 번역기를 찾고, 활용하여 고객에 응대를 하는것이 훨씬 효과적이고, 매출 증대에도, performance를 높이는데도 도움이 되는 것 같습니다.

특히, 불만있는 고객에게는 서툰 영어 보다는.....영어 다운 영어로 대응하여야 한다 것은 수년간의 저의 판매경험이 증명을 해줍니다.

(*) 번역기는, 일반적인 수준인 “구글번역기” 나 “파파고” 보다는..더 높은 수준의 번역기 선택이 필요합니다.

이베이는 다른 마켓플레이스에 비해서 Seller protection이 잘 되어 있습니다 (우리는, 아마존은 Buyer market 이고, 이베이는 Seller market 이라고 말합니다.)

Seller Performance

Seller levels and performance standards Making sure buyers receive great service from all our sellers is one of our top priorities. Our seller levels and performance standards help you tra... 5 min article	Appeal a defect If a defect on your account is eligible to be removed, we'll automatically remove it within 72 hours. If the defect isn't removed automatically,... 2 min article	Viewing and responding to feedback from buyers There may be times when you want to reply to feedback a buyer has left for you, or add a comment to feedback you've previously left for... 3 min article
Replying to feedback you received for an item yo... While it doesn't affect your seller performance, we understand that positive feedback is important to you. If you believe feedback you receive... 3 min article	Leaving feedback for buyers Leaving feedback for your buyers is a great way to say thank you. 2 min article	See 4 more articles

이베이의 Money Back Guarantee는 750불 입니다. 이 금액이 넘어가면, 배송시 구매고객에게 물건을 받았다는 signature를 반드시 받아야 합니다, 시그니처를 안 받으면, 고객과의 분쟁 시 절대적으로 불리합니다.

- A delivery status of "delivered" or "attempted delivery" (or equivalent in the country to which the item was delivered);
- The date of delivery or attempted delivery;
- The recipient's address, showing at least the city/county or zip code (or international equivalent) that matches the seller's specified return address; and
- Signature confirmation, on items with a total cost of \$750 or more. Learn more about our [signature confirmation requirements](#)

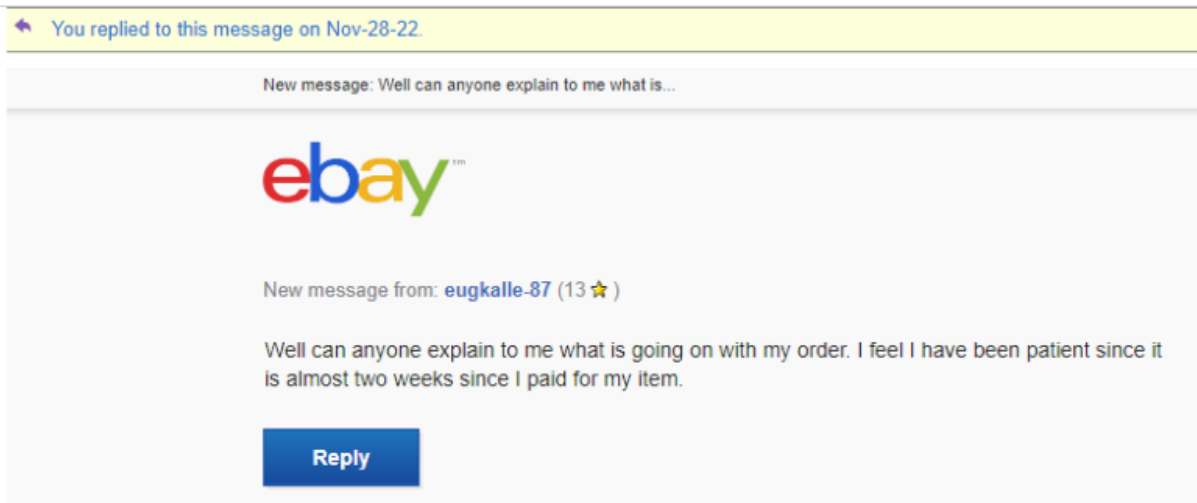
#2편 : 바이어 대응하기 및 영어표현

화난 고객 응대하기

이 고객이 조금 전에....저한테 메시지를 2개나 보내 왔습니다.

매우 많이 화가 난 것 같습니다.

Sent: Nov-28-22 08:42



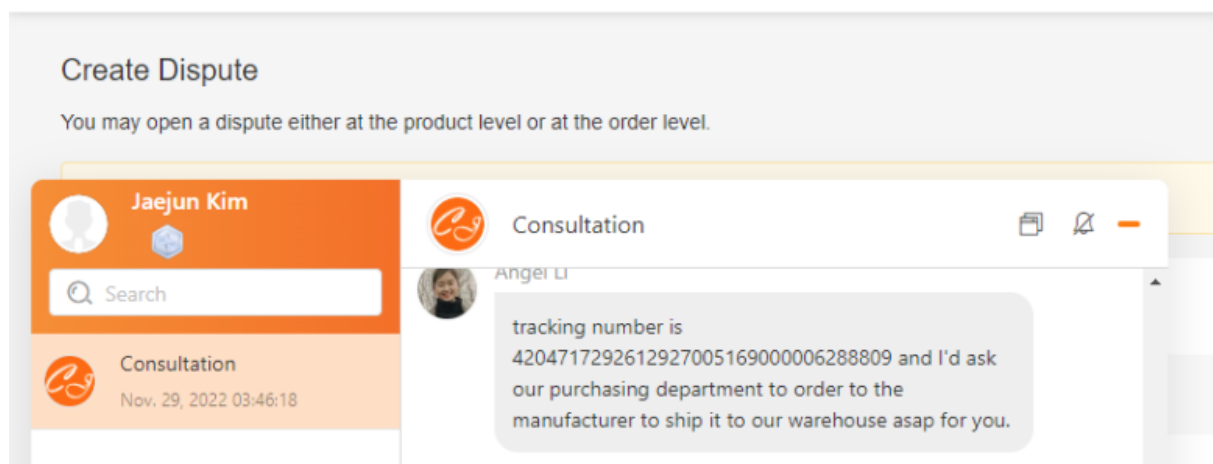
이 정도의 문구면...그래도 점잖은 거지요.

이게 다, 아마존의 프라임서비스가 고객을 잘못(?) 길 들여 놓아서 입니다....ㅠ
배송속도가 지금은 엄청난, 무기가 되어 버렸습니다. 경쟁셀러와의 우위를 점 하는....

드랍쉬핑판매를 하는 관계로, 공급처에서 확인을 해 보았습니다.



Deposit Inventory Feature - Pay only 30% of preordered stock to process your orders m



검색해 보시면 아시겠지만...나름대로 괜찮은 공급처 인 것 처럼 보입니다.
그러나, 문제는 중국발 배송이라는 거죠.

(이베이코리아 에서 교육 받으시면 자세히 가르쳐 줄 것인데) 이베이는 shipping 전에 핸들링하는 준비 시간을 3일 정도 까지는 정상으로 생각합니다. 그 이상의 시간이 더 필요하면 준비하는데 왜 오래 걸리는지 이유를 다는 것이 좋습니다. 이 핸들링 기간이 넘어가기 24시간 전에 이베이가 자동으로 경고를 해줍니다. 24시간 안에 선적하라고...그게 넘으면, late shipment 가 되는 것이고, 이베이는 penalty를 줍니다. 저의 이베이 퍼포먼스 점수가 딱이죠.

그래서, 전 여기를 웬만해서는 안 씁니다. 여기가 프로그램이 잘 되었어서 이베이를 비롯한 다른 마켓플레이스에도 손쉽게 single 또는 bulk 리스팅이 됩니다 만. 편하죠. 게다가....많은 공급처들이 월간 구독료를 내라고 하는데 여기는 무료 이고요. 그래서, 처음에 드랍쉬핑판매 연습할 때 연습상대로 나쁘지 않지만....배송 term 에 문제가 있다는 것을 아시고, 나중에는 main supplier로 쓰시면 안 됩니다.

제가 그 썬난 고객한테 뭐라고 했을까요?

다행히도 이 고객의 주문수량이 1개 인데, 제가 2개를 주문했습니다.
구매비가 (배송비 제외하고) U\$1.52 인데....제가 무료배송 판매로 리스팅 올린 가격이 거의 30불 (에 팔았거든요. 중국에서 오는 배송비가 10불 정도 되었던 것 같은데...) 좀, 찼렸죠. 그리고, 고객이 (생각지도 않았던) 2개를 받으면....Surprise !
고객의 피드백에 positive로 좋은 글 달아서 올려 주리라 기대 하면서....

고객한테, 중국제품 인데....게네들 배송이 원래 느려....라고 할 수는 없고 !
핑계거리가 생겼죠.

제가 Reply를 이렇게 했습니다.

"사실....너가 주문한 것은 한개 인데, 내가 혹시 불량이면 어떻하나 해서 같은 물건으로 2개 주문했어. 그래서 over-weight에 대한 charge가 발생해서 니 물건이 배송 대기 상태에 있는거야. my staff이 payment를 안 했네. 내가 지금 돈 지불했으니까...바로 물건 선적한대. 본의 아니게 미안하다...."

지금 시간이 한국은 11월29일 화요일 4:45am (미국 LA는 11월28일 월요일 11:45am 이네요)

한시간 정도 기다렸는데....그 썬난 고객이 더 이상 궁시렁 대지 않습니다...!

이것도 리스크라면 리스크겠쥬.

고객이 열 받아서 오더 취소하면, 난 환불해 줘야 하고....중국에서 물건은 오는데, 배송할 곳이 없으니...이 물건을 또 어떻게 처리하나요? 다른 고객이 운송 도중에 사주면 좋겠지만, 거의 기대 못하고....


문제가 있으면, 해결 방법도 있는 법.

저는 몇번 당해봐서....대안이 있습니다. Case by Case 로 해결하면 됩니다. (안되면, Cool 하게 환불해 줄 생각하고 대응하면....무서울 것 하나도 없습니다.)

거저 먹으려는 악성바이어

Sent: Jan-21-23 13:50

New message: I ordered 3 days ago and my order has...

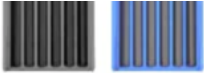



New message from: [mojom-27](#) (347 ★)

I ordered 3 days ago and my order hasn't shipped. Why? It's supposed to be 3 day shipping! Since that is impossible now I'm asking for a refund and opening a case with eBay

[Reply](#)

12불짜리 아이템을 거저 먹으려는 악성 바이어.....



[\\$ Have one to sell?](#) [Sell now](#)

Last item available

Free shipping and returns

Ships from United States

Shipping: **Free 2-4 day shipping**
Get it between **Wed, Jan 25** and **Fri, Jan 27** to 19801 | [See details](#)
Located in: **Wilmington, Delaware, United States**

바이어의 오더 주문하면서, 예상 배송일을 아래처럼 이미 공지했던 터라.....고민할 필요 없음.

Your previous message

Thank you for purchasing our item.
For your purchase order, I sent an instruction to our contracted warehousing facility.
YOUR ESTIMATED DELIVERY DATE is Jan. 25 (Wednesday), according to my information.
As soon as we receive your Tracking number from the warehouse, we will upload it onto eBay.
Jay

이런 바이어는, 미안하다는 말 하지도 말고....감정 건드릴 만한 말 덧이지도 말고, fact 만으로 dry하게 reply 하는것이 나음. 혹시라도....나중에 네가티브 피드백이나 불리한 review를 받으면, eBay에 서명하면 이베이가 네가티브피드백 지워줌.




(*) 이 reply 이후에, 동 악성 바이어는 더이상의 컴플레인 없음.

In our earlier eBay message, we informed you that we expect your package to arrive on January 25 (Wednesday). U.S. Postal Service has confirmed shipment of your package with tracking number 9374889728017613010697; expected delivery is January 24. (Tuesday)

Listings Eligible....은 이베이가 2020년에 새로 도입한 마케팅 방법으로 매우 효율적입니다. 다만 활용법을 몰라서 그냥 무시하는 초보셀러들이 많을 것으로 생각합니다,
해외의 셀러중에는 40% 정도의 승률을 자랑(?) 하는 사람들도 있습니다. (**제 경우는...따져 보지 않았지만, 심심않게 오더를 받습니다. - 이것은 마케팅 관련 업무 이기에 나중에 마케팅관련 책을 쓸 때 안내하려 합니다) 이 때, 중요한 것은 Counter offer를 반드시 하세요. 그러면....정말 사고자 하는 고객은 아래와 같이 카운터오퍼가 옵니다.



Hi Jaejun, time to strike a deal for Lovely by SJP - Swee...! Offer valid for 47 hours.

Counter offer: \$55.00	 Below listing price \$25.55
Respond now	 Take advantage of this offer Only 1 watching
View item	 Buyer's feedback 100% positive

적자 판매가 아닌 이상, 전 이렇게 메시지를 보냅니다. 100% 주문이 오고 있습니다.
We appreciate you thinking highly of our wares. It is anticipated that orders placed today will be delivered on February 18 or 19. Thanks.

잘못된 판매가 계산으로 인한 적자 판매에 당친 경우 (불가피하게 사용)

드랍쉬핑판매의 경우, 판매가 공식에 의하여 리스팅을 했는데, 계산 공식이 잘못되어 심하게 적자를 보게 되는 경우가 있습니다. 아래의 경우는, 판매가를 4불 여에 리스팅 되었는데, 중국의 배송업체에서 운송비를 10불 넘게 계상하여 운송비만큼 적자를 보게 된 경우 입니다.

- 절대 권장하지 않는 방법이니, 참조로만 보십시오
- 중국에 오더도 안하고, 바이어에게는 20 ~ 35일 정도 걸린다고 거짓말을 하였습니다. 나중에 환불해 줄 각오로...

Thank you for your interest in our product.

I sent an instruction to our contracted warehousing facility for your purchase order. According to my information, your estimated delivery date is May 5 - May 6 (Fri). We will publish your tracking number to eBay as soon as we receive it from the warehouse.

- 바이어가 메시지를 보냈습니다. -Hello any updates on ?

I'll inquire about your delivery schedule at our contracted warehouse and get back to you as soon as possible.

We apologize if we cause you any inconvenience.

- 도착했을텐데라고 메시지를 보냈더니....바이어한테서 회신이 왔습니다.- Hmm it were a few packages from ebay on that day but not a this one :
- 저의 응답은 - Are you? The item price is so cheap and they do not have a tracking number for customer. We could check it with our system connected with the Logistics Center. If you can not find the package, I may refund you without any question.

많이 귀찮지요? 4불짜리 오더라도 미국 바이어들은 절대 잊어 버리는 법 없습니다. 10불 아끼기 위해서 할 수 없지요. 바람직한 방법은 아니나, 어쩔수 없이 이렇게 진행하여야 하는 경우도 있습니다.


여기에서 중요하게 말하고 싶은 것은, Refund 해주는 방법입니다.

- 1) Order cancel 로 할 수도 있고, 바이어가 "Item Not Received" 로 해서 case를 열 수도 있습니다.
- 2) Order cancel의 경우에, 사유를 무조건 "Buyer asked" 로 하는데, 바이어가 오더 캔슬해달라는 메시가 선행되어야 합니다. 이 메시지 없이 무조건 "buyer asked" 로 하면, 이베이의 monitoring system에 걸리고....거짓말로 간주되어 3일 영업정지 받는 사례도 생깁니다.

리스팅한 제품에 대한 고객의 기술적인 문의에 대해

드랍쉬핑판매처럼, 상품 리스팅을 수천 개, 수만 개 하다 보면...상품의 상세 내용에 대해 모를 경우가 많게 됩니다. 일일이 공부를 할 수도 없을 뿐더러, 보통은 내가 리스팅한 상품이 무엇인지 모르는 경우가 대부분 입니다. 이 와중에 개별 상품에 대해서 문의를 받는 경우가 종종 있습니다. 특히, 기술적인 문의를 받았을 때 금방 파악이 된다면 문제 없으나....공부하는데 시간이 오래 걸릴 경우는, (할 일도 많은데) 공부를 하고 있을 시간이 없습니다. 이럴때는 고객에게 회신 안하고 그냥 회신 안 하면 됩니다. 고객도 다시 물어 오는 일은 99% 없습니다.

아래의 예는, 전자펜관련하여 제가 받았던 문의 인데....마진이 많이 남는 상품이었으나, 전 그 마진을 포기했더랬습니다.




New message from: [cnote111carl](#) (288 ★)

Hello, will this work with a 2022 Lenovo ideapad 5i? Thank you .

[Reply](#)

Lenovo USI Stylus Pen, Chrome OS Support, 4,096 Levels of Pressure Sensitivity,



Item ID: 265989960027
Quantity Remaining: 2

[View your listing](#)

바이어한테 메시지를 모두 “대문자”로 받았다면

New message from: [johnaalbe-0](#) (121 ★)

THANK YOU IF YOU CAN EVER GET ONE PLEASE CONTACT ME

[Reply](#)

일반적으로 바이어가 all capital 로 메시지를 보내왔다면, 특별히 주의하고 사용문장도 더 신경써야 한다, 대부분의 미국 고객들은 화난 표시를 all-대문자로 하는 경향이 있기 때문입니다.

이 경우는 특별히 주의해야 합니다. 여러 경우가 있기에, 일일이 예를 여기에 쓸 수는 없지만, 우선 한국어로 최대한 고객의 흥분한 마음을 가라앉히고, 최대한 예의를 표시하여 고객의 분노를 풀어주는 문장을 작성한 후에 번역기를 돌립니다..

미선적인데, Shipped로 표시해야 하는 경우

이베이에는 리스팅 시에 핸들링 days를 정하게 되어있습니다. 중국 선적 경우 거의 대부분에 선적이 늦어서 late shipment에 좋은 점수를 받는것이 거의 불가능합니다.

이베이 점수 관리를 위하여, 어쩔수 없이 선적했다고 거짓을 해야 하는 경우도 있지요.

(**트래킹넘버는 나중에 채워 넣으면 됩니다.)

바이어 한테는 미리 양해를 구하는 것이 좋겠지요.

I accidentally updated the status to "Shipped" because of a "RED MARK in eBay," but the item has not yet been sent out for delivery.

I'll handle your order manually rather than through a computer system, and I'll keep you updated personally.

I pray that my meaning is clear.

때때로, 구매고객한테 보낼 재고가 shorttag일 경우가 있습니다. 대부분은 Upgrade해서 배송한다고 하면 문제 삼지 않습니다.

A heartfelt "thank you" for your enthusiasm about my wares. Unfortunately, the item you ordered will not make it in time for Christmas. I'm wondering if there's a different product I could send you that would get to you more quickly. Please check below link. We will not be charging you any extra for the fact that this is a more expensive model. Please let me know.

고객의 오더 캔슬 3가지 경우 (**판매 시 빈번하게 일어날 일 입니다)

고객의 오더가 캔슬되는 경우는 3가지 입니다.

- 1) 셀러의 재고가 부족한 경우
- 2) 바이어가 오더 캔슬을 요청한 경우
- 3) 바이어의 배송주소가 틀린 경우

2)의 경우는 셀러의 퍼포먼스에 문제가 없기에. 그리고 3)의 경우는 거의 없기에 2)를 대부분 선택합니다. 그러나, 앞에서도 언급드렸지만, Order cancel 에 대해서

이베이는 monitoring을 하고 있기에, 바이어의 request가 없는 상태에서 2)번을 선택하면 3일 영업정지의 risk가 있습니다.

1)의 경우가 아니더라도, 상품의 quality 문제가 발행하여 배송해봤자 return될 확률이 높은 경우, 그리고 판매가 산정이 잘못되어서 배송을 할 수 없는 경우도 생길겁니다. 이 경우 무조건 2)번을 선택하지 마시고 바이어를 설득하여 바이어가 오더캔슬한다는 메시지를 먼저 받고 2)번으로 진행하시기 바랍니다,

(*) 상품의 quality문제 발생 경우

The first thing we want to say is that we're sorry for the delivery delay. Not all of the product lots that arrived with our most recent shipment from the logistics center made it through quality control. We have reason to believe that some purchases will be delayed in shipping, and it is with deep regret that we must ask you to CANCEL YOUR ORDER. eBay will send you a confirmation mail and a refund has been processed immediately. Again, we apologize for the trouble this has caused.

(*) 판매가 산정이 잘못돈 경우

It is with great regret that this terminated listing was discovered to be functional during the course of our system's recovery procedure due to a data corruption accident. I must request that you cancel your order due to a pricing error. We apologize for any inconvenience this has caused you.

재고없을 경우. 오더 캔슬해 달라는 요구는 위에 언급드린 것 처럼,,말을 잘 해서, 바이어한테서 오더캔슬에 대한 요청을 먼저 받아 야지요, 여러 경우에 사용했던 표현인데....상황에 맞게 사용하시기 바랍니다,

- We appreciate you taking an interest in what we have to offer. We just completed our year-end inventory and had to make some necessary adjustments to our stock levels. Your requested model has been upgraded, and the LOT is currently on a ship. In 30-45 days, they'll have arrived in the USA. I'm sorry to cause you trouble, but 45 days seems like a long time to wait for your order. Would you like to cancel your purchase? Please accept my deepest apologies for the trouble this has caused you.
- If you're considering purchasing one of our goods, we appreciate your consideration. We have just completed our year-end inventory and are currently working to reconcile the discrepancy. The only color option

we have in stock for the model you've selected is pink. Could we send a more recent version if that's okay with you? If there is something we need to clarify, please double-check the specification and let us know. Please accept my apologies for whatever trouble this may have caused.

- Thank you for taking an interest in our products.

Your ordered Wired mouse model is temporarily unavailable, so we sent you an upgraded model of "2.4GHz Wireless". Due to heavy traffic at this time of year, we apologize for arranging delivery without first seeking your approval. If you are dissatisfied and are willing to wait, we will reschedule your order. I'm hoping for your understanding.

- I apologize for the inconvenience; we changed the packaging and upgraded it as shown in the attached screenshot. We are in the process of listing a job on eBay. May I ship your order with our newly upgraded model? The estimated delivery date is December 14 - 15.
- A message was received from our contracted warehouse stating that they are currently out of stock of the item you have requested. This weekend we failed to update our stock list. We're sorry for the trouble this has caused and ask that you please cancel your order.
- I was taken aback to hear from you, and I've already contacted our outsourced storage facility. I can't explain what happened, but I need to issue a refund first. I apologize if I have caused any trouble.
- (**이건 함부로 사용하지 마세요...제가 열 받았을때 사용했던 문구인데, 구매고객이 왜 거짓광고 하냐고 해서 한마디 했던 겁니다) I don't see why I should go into great detail about my company. Our notice is sufficient for you. We have a warehouse in Delaware, and the last lot was sold before your order, though another lot is on its way for storage. YOU ARE NOT PERMITTED TO SAY WE ARE DOING A FALSE AD. Why not cancel your order?

때론, 비행기에 못 태우는 아이템 들 (액체류, 스프레이 등)을 배송해 달라고 우기는 고객이 있습니다. 그럴때 사용하시면 됩니다.

Regrettably, the charger's lithium battery cannot be brought on board due to explosion concerns.

I had another buyer from Hawaii cancel his order yesterday at my request.
To receive a full refund, simply cancel your transaction.
I appreciate your help.

배송기간이 긴 상품에 대해서.....구매자에 오더 진행여부를 확인

Thank you for taking a look at what we have to offer.

Before I can get started on your order, I need to double-check the shipping information with you. It could take as little as 8 days or as long as 18 days. Consider this to be no big deal, in your opinion? If you know, could you please tell me? Thank you very much; I value your help greatly.

I appreciate your prompt response.

I'll be sure to put pressure on the warehouse to speed up shipping.

Have a nice day.

이베이의 Global shipping program으로 구매하는 고객들이 있지요...

Thank you for your prompt response.

Our contracted warehouse has received instructions, and they will ship as soon as feasible. Your expected delivery date is May 23 - June 8, according to warehouse information. We will continue to provide you with tracking information.

In response to your referral, we will ship your goods via AmazonGlobal Priority Shipping because the charge for shipping via eBay Global Shipping Program is U\$235.

- We'll ship your goods using Amazon packaging to conceal the manufacturer's original box, which will be visible when it arrives.
- We deposit U\$87.40 in customs duties, taxes, and fees ("Import Fees").

Finally, our team made a mistake when selling this goods for international shipment, but we are responsible for our customers. Your shipping costs are covered by us.

Enjoy your purchase, and please come back to our eBay store.

Best Regards

Food를 팔 때, 음식의 유효기간을 묻는 고객이 있습니다. 이 경우는, 비상식량의 경우입니다.

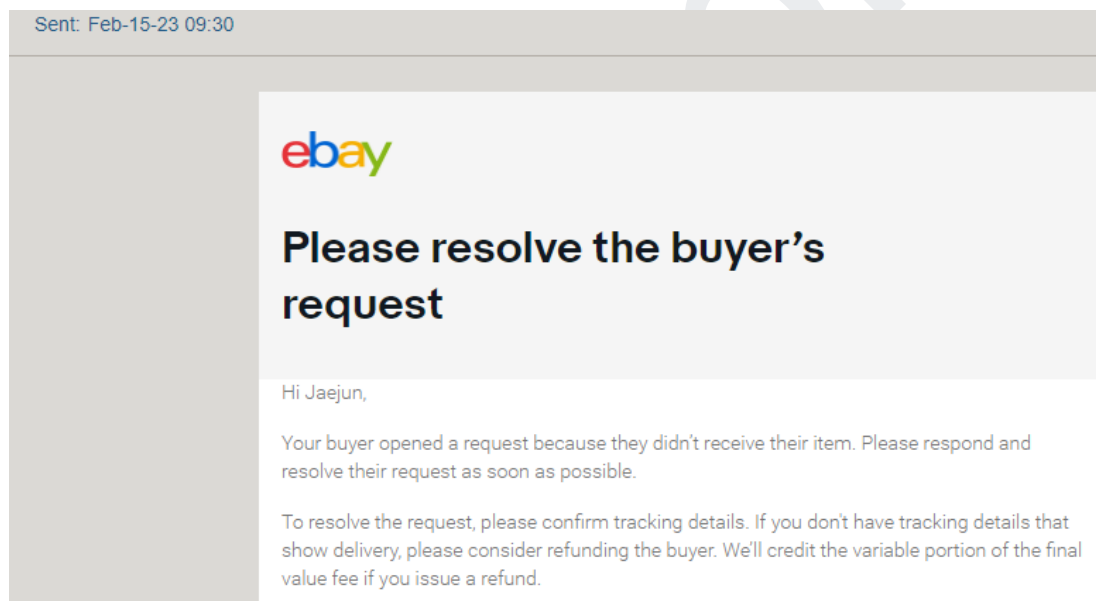
Long shelf life, and I can't say when multiple lots of units in our leased warehouse will expire.
My office packages read "best by 2049."

우리 판매가가 비싸다는 고객 불만에 대해서

The sales policies of various vendors differ. The overhead will be higher than that of a personal seller because we are a company rather than an individual. Please keep in mind that we have the quickest delivery time from our Delaware warehouse to Hawaii, which is 1-2 days.

고객이 주문한 상품을 못 받았다고 하는 경우

고객들은 주문한 상품을 배송 예정일 안에 못 받으면, (보통) Seller에게 먼저 물어보기 보다는 이베이에 case를 바로 open합니다. 그래서, 이베이는 Seller에게 아래와같은 메시지를 보내지요.



이런 메시지를 받았을때 당황할 필요가 전혀 없습니다. 이베이의 시스템에서 인지되는 트래킹 넘버가 있으면, 이베이의 양식에 트래킹넘버를 넣으면 되고, 아래와 같이 너무 저가여서 트래킹넘버가 없을 경우에는 (할수없이, 손해를 감수하고) Refund 해주면, 이베이가 자동으로 case를 닫아버립니다. 이 경우, Seller의 퍼포먼스에는 아무 해도 끼치지 않습니다. 위에서, 이베이가 인지하는 트래킹넘버라고 했는데....이것은 중요합니다. 이베이의 시스템에서 인지되지 못하는 트래킹 넘버는 소용이 없습니다.

Sent: Feb-15-23 11:16



The buyer received your refund

Hi Jaejun,

Thanks for issuing a refund of US \$5.12 to your buyer. This request is now closed.

For more information on how you were charged, see the request details.

고객에게 배송도착 인포메이션 제공

Your item has arrived at a carrier facility, as I previously informed you.

It will arrive by 8 p.m. tomorrow.

UPS is the carrier, as you are aware.

트래킹넘버 문제

I apologize if an error is made by the newly hired staff at the warehouse we've contracted with. I could not trace your package using their tracking number. First, I'll have to cancel your payment, and then, once you get the package, could you pay me back?

고객의 배송 문의 및 트래킹넘버 달라는 요청에

I'm truly sorry for the trouble this has caused you. So that we don't have any issues, I gave you the directive to ship two units instead of one. Unfortunately, my crew went on Thanksgiving vacation while I was away on business. Please be patient while my employee returns from vacation, and rest certain that your package has been dispatched from a location outside of the United States.

마지막으로, 고객의 주문에 대하여 예상 도착일을 알려 주는 것은 매우 중요합니다. 이 업무를 빠트림으로...나중에 곤경에 처하는 경우를 많이 봅니다. 예상 배송일을 미리려줌으로써 고객의 신뢰는 물론, 나중에 발생할 수 있는 문제들이 거의 해결됩니다. 괄호 에 넣은 문구들은 여러가지 경우에 사용하려고 넣은 것이니 (문장 1 - 일반적인 사용) (문장 2 - full) 로 구분하겠습니다.

(문장 1)

Thank you for purchasing our item.

For your purchase order, I sent an instruction to our contracted China warehousing facility.

YOUR ESTIMATED DELIVERY DATE is Dec. 3 (Mon), according to my information.

As soon as we receive your Tracking number from the warehouse, we will upload it onto eBay.

(문장 2)

Thank you for purchasing our item.

For your purchase order, I sent an instruction to our contracted China warehousing facility.

YOUR ESTIMATED DELIVERY DATE is Dec. 3 (Mon), according to my information.

(Since the stock of the product you ordered has been replenished, I must inform you that the packaging has changed.)

(We apologize for the longer-than-usual delivery delay in US stock and will inquire about expediting your shipment to our contracted warehouse.)

As soon as we receive your Tracking number from the warehouse, we will upload it onto eBay.

“Thank you” 표현의 여러가지 유형.....examples

1. Thanks for all your great help. I simply couldn't have done it without you!! Please let me know how I can ever return the favor.
2. Please accept this card as a big thank you from the bottom of my heart. It was really kind of you to help me with [XXX]. It really means a lot.
3. I appreciate all the time you were able to give to help me with [XXX]. It really means a lot!! You're the best.
4. THANK YOU!! Your help saved me soooo much time with [XXX]. Please let me know whenever I can return the favor.
5. You are super AWESOME!!! You helped me out soooo much with [XXX]. Thanks heaps!!
6. Thanks for helping me with [XXX]. Without it I might not have ever finished!! I really appreciate it.

7. Just wanting to send you a big thank you for all the good work you so kindly volunteered. Please let me know if there is any way I can return the favor.
8. Thanks so much for all the help with [XXX]. I thought I was never going to finish.
9. I really owe you one for all the help you so kindly volunteered. You're a legend!!
10. Just wanting to thank you soooo much for all the help with [XXX]. You saved me big time!!! Please let me know how I can ever repay you!!
11. Thank you from the bottom of my heart!! It was so kind of you to help with [XXX]. It made my job soooo much easier.
12. I'll never forget how you made [XXX] look easy. Thanks so much!!
13. Just wanting to express my greatest thanks for all the help you were able to give with [XXX]. I really appreciate it!!
14. Just wanting to thank you for all the great work!! You made the process soooo easy. I can't wait to do it all again soon. Thanks heaps.
15. Just wanting to let you know that all the help you offered was invaluable. We really couldn't have done it without you.
16. Thank you for a job well done!! You made the whole thing look easy :)
17. Just wanting to let you know that you really helped me out - It was so good to know that I could rely on you when I needed it most.
18. Thank you for all the time and effort you put into [XXX]

#3편 : eBay.com과 잘 지내기

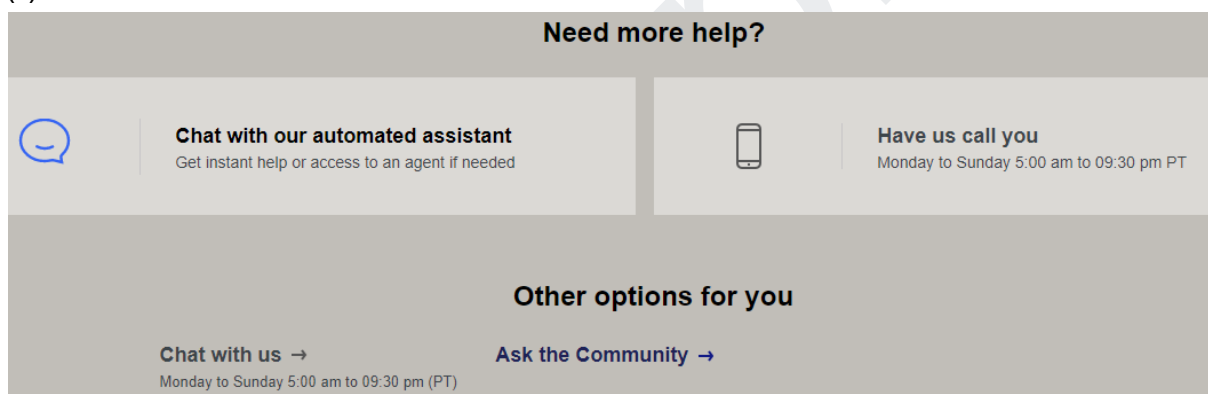
다른 책에서도 언급을 드린적이 있는데, 이베이는 100% 순수 장터인데 반해서 아마존은 절반 정도만 장터로 내어주고, 나머지는 아마존이 자체 판매를 하고 있습니다.

그래서, 아마존은 우리 Seller들이 경쟁자 이기에 Seller들에게 그렇게 호의적이지 않습니다. 반면에 이베이는, 판매장터만 대여를 하고 자체 판매를 안 하기에 장터가 건전하고 문제 없게 만들기위해 “건전한 장터”를 만드는것이 목표 입니다.

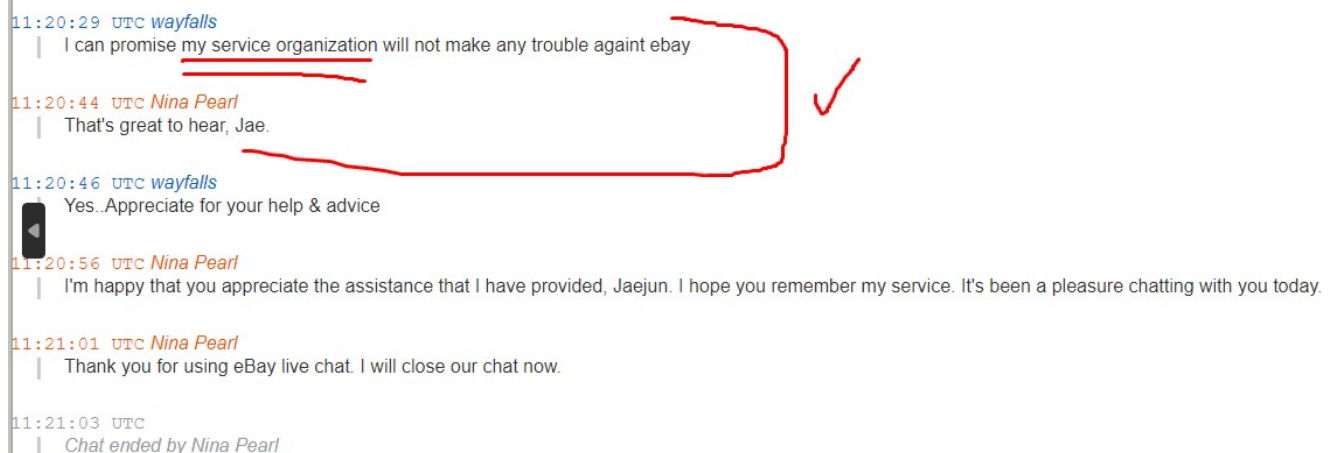
따라서 이베이는 Seller Protection이 잘 되어 있고, 문제가 있는 셀러는 항상 걸러내고 있습니다.

아마존과 이베이의 C/S팅과도 채팅을 해보면, 많이 다름을 느낍니다. 이베이 판매 중 문제가 생기면 이베이의 C/S팀에 도움을 요청하시면 많은 문제가 해결됩니다.

(*) 이베이의 C/S팀과 채팅 들어가는 곳



그리고, 이베이는 채팅 후에 항상 script를 보내줍니다.



이베이와의 채팅 스크립트 전문을 하나 보여드립니다.

채팅창을 보시듯이 영어를 네이티브 처럼 잘 할 필요는 없고, 의사소통만 되면 됩니다. 이 경우는, 갑자기 영업정지 3일 받게 되어서 C/S팀에 문의했던 내용입니다. 보시듯이 문제에 대한 정확한 사유를 얻을수도 있습니다.

09:10:10 UTC *pramis*

and the client replied to me - "Yes that is fine. Thank you."

09:11:10 UTC *Maricar*

Thank you for the details and for waiting.

09:11:20 UTC *pramis*

thanks

09:12:17 UTC *Maricar*

Activity on your account didn't follow our Listing cancellation policy. Canceling a transaction and selecting a false reason to avoid a defect isn't allowed. Let me share the link with you to check cancellations on your account. I have a request that you open the link in a new window or a browser. Otherwise there is a possibility that our ongoing chat session gets disconnected.

09:12:17 UTC *Maricar*

https://www.ebay.com/sh/ord/cancel?filter=status%3ACANCEL_CLOSED

09:13:43 UTC *pramis*

I am sorry I did not know that for my 16 years of experiences in eBay.com

09:14:43 UTC *Maricar*

I understand. Basically all of cancellations on the site, not only from your account are being monitored by our internal team and if it violates eBay's policy, automatically you will be informed about it. Examples of incorrect reason codes:

09:15:06 UTC *Maricar*

Not selecting "Out of Stock or Damaged" when that was the reason for canceling
Selecting "Buyer asked to cancel" when the buyer did not ask
Messaging the buyer and asking them to cancel
Selecting "Issue with the buyer's shipping address" when the address is accurate

09:15:27 UTC *pramis*

I had to refund ?, not cancel order

09:16:10 UTC *Maricar*

But you are issuing a refund through cancellation process and selecting incorrect reason for cancellation.

09:16:22 UTC *pramis*

I fully understand this policy is for protecting buyer & safe transaction in eBay

09:16:53 UTC *pramis*

Howenver I had no willing to damage eBay's reputaiion

09:17:18 UTC *pramis*

as you cound understand me...my performance is very low for last one year

09:17:33 UTC *pramis*

I am trying to do my best to raise my perfomance

09:17:40 UTC *Maricar*

We appreciate your understanding so much and appreciate your effort in providing the best service for your customers. For now, we need to wait until this restriction expires as this is a system generated restriction. And once it expires then you can go back to selling again.

09:17:45 UTC *pramis*

but this can make me be discouraged

09:18:19 UTC *pramis*

I am so much disappointed

09:19:02 UTC *pramis*

Is there other way to

09:19:11 UTC *pramis*

??

09:20:14 UTC *Maricar*

I'm sorry if you feel that way, Jaejun but as long as you will follow the guidelines of cancellation moving forward, then your account will no longer have this restriction.

09:20:15 UTC *Maricar*

In the future: Choose “buyer asked to cancel order” only if the buyer has asked you to cancel an order. Choose “something is wrong with the buyer’s shipping address” only if there’s a problem with the buyer’s shipping address. However, please contact the buyer to try to resolve the issue before canceling the order.

09:21:16 UTC *pramis*

all right. NO WAY except waiting for 3 days....

09:21:24 UTC *pramis*

thanks for your advice

09:21:57 UTC *Maricar*

Yes, I assure you , once the time expires which is 3 days, this restriction will be lifted automatically.

09:22:11 UTC *pramis*

Yes

09:22:28 UTC *Maricar*

I appreciate your understanding. Thanks for contacting eBay. Stay safe and Have a great day, Jaejun.

09:22:40 UTC *pramis*

You too

09:22:48 UTC *Maricar*

Thank you so much. Take care always. Bye for now.

09:22:57 UTC *pramis*

Bye

09:23:13 UTC

Chat ended by Maricar

[이베이는 판매장터로서 얼마나 위험할까?](#)

eBay.com is as safe to use as any ecommerce website, as most people who sell items on eBay do so honestly. eBay also protects the use of your credit card through its online transaction services, and has money back guarantees. eBay is one of the oldest and most popular online marketplaces for reasons such as these. Mar 14, 2022

eBay.com은 상품을 판매하는 대부분의 사람들이 정직하게 판매하고 있으며 모든 다른 전자 상거래 웹사이트만큼 사용하기에 안전합니다. eBay는 또한 온라인 거래 서비스를 통해 신용 카드 사용을 보호하고 환불을 보장합니다. eBay는 이와 같은 이유로 가장 오래되고 인기 있는 온라인 마켓플레이스 중 하나입니다.

eBay에서의 판매는 쉽고 안전한가요?

eBay는 환불 보장 덕분에 안전하지만 일부 전문가는 사이트의 판매자에 대한 보호 조치에 대해 비판적입니다. eBay는 설립된 지 25년이 넘었으며 역사상 구매자와 판매자를 위한 몇 가지 강력한 보호 기능을 개발했습니다.

구매자가 사기를 당하면 eBay가 구매자를 보호해 줄까요?

구매자가 품목이 "설명과 다름"이라고 잘못 주장하는 경우 적절한 거래에서 귀하를 보호해 드립니다. 반품 배송 라벨 비용을 반품당 최대 \$6까지도 환불해 드립니다.

Prohibited and restricted items

- Adults only
- Illegal drugs and drug paraphernalia
- Embargoed goods
- Firearms and accessories
- Hazardous materials
- Items encouraging illegal activity
- Lockpicking devices

Tips for beginners

Selling on eBay: Tips for beginners

1. Understand when to use auction and fixed prices. ...
2. Price your items based on other items listed. ...
3. Offer a generous return policy. ...
4. Weigh items in their shipping package. ...
5. Optimize your eBay listings.

Dec 19, 2022

Your funds are on hold until this request is resolved



Your funds are on hold until this request is resolved

Request ID: 5311231715

Hi Jaejun,

We'd previously contacted you about a request that Ukrainiandevil filed for an order placed on Jan 20, 2023. The reason for this request is that the buyer hasn't received their item yet.

Until the request is resolved, the transaction amount will be withheld from future payouts.

[See request details](#)

초보셀러가 이베이에서 이런 메시지를 받으면 놀랄수도 있습니다. 바이어가 주문한 물건을 못 받았는 등 open case를 열었을 경우에, 이베이가 자동으로 하는 행위입니다. 바이어의 open case 가 해결되거나, Seller가 refund 해주면 바로 해결되는...일상적으로 일어나는 문제라고 생각하시면 됩니다.

다만, 주의 하실 것은....물건을 받고도 못 받았다고 하는 악성 바아이들이 가끔 있습니다. 이베이의 전산시스템에선 인지가 되는 트래킹코드로 State ,와 ZIP code가 나와있으면, 바이어가 물건을 못 받았다고 아무리 우겨도, 이베이는 셀러가 배송한 것으로 인정해 줍니다.

There was a charge to your account

이베이에 있는 내 잔고가 zero 일 경우에, 이베이에 등록되어 있는 내 신용카드에서 돈을 빼갔다는.....이베이가 보내는 information 입니다.

바이어의 오더 mistake

바이어가 오더를 실수로 하거나, 오더 후에 마음이 바뀔수 있습니다. 특히, 가격 비교가 는데, 바이어는 오더를 입력한 후 2시간 이내면, 바이어가 오더 취소를 할 수 있습니다. 그 이외의 경우에는 셀러가 오더 취소를 해야 합니다.

You refunded the buyer

어느 경우에든 바이어에게 환불(Refund)을 하게 될때 나오는 화면입니다.

맨 밑에 보시면 “History” 라는 것이 있는데, 환불을 해줄때 라도....이 History에 우리측에서의 환불관련 메모를 먼저 한 후에 환불을 진행하길 권합니다.

You refunded the buyer

We let the buyer know that they received a refund for this item. We've also closed the buyer's request.

Total refund to buyer	\$21.87
------------------------------	----------------

Refund summary

Purchase price	\$21.87
Fee credits ⓘ	-\$3.12


[Show details](#) ▾

Refund amount you owe	\$18.75
------------------------------	----------------

How you paid

Jan 31	Paid from VISA ending in 3508	-\$18.75
--------	-------------------------------	----------

Outstanding amount due	\$0.00
-------------------------------	---------------



RGB Mouse Pad Luminous
Mouse Pad Led Mouse Pad

Order number
[10-09557-86207](#)

Request ID
5310320594

Request amount
\$21.87

Buyer
906guy

Date purchased
Jan 8, 2023

History

Jan 31	You sent a refund to the buyer
Jan 31	You sent a message
Message	The package could be lost in transit and I can not trace more. I do refund in full immediately. Thanks.

[Show more](#) ▾

다음으로는... 심각한 사건이죠. 짝퉁을 판매하다가 이베이에 걸리면, 기본적으로 판매 계정이 영구정지 되는 것이 일반적입니다 !

Counterfeit item (소위, 짝퉁이라고 얘기하는 상품)을 판매 경우

상품을 대량등록 하다보면, 본의 아니게 소위, 짝퉁이라고 얘기하는 상품이 섞여 들어갈 수 있습니다. 대부분 주범은 China 인데...2023년1월28일 자료에 의하면, 미국의 경우에 아래의 품목들이 주요한 Counterfeit products 라고 합니다.

- Consumer electronics and parts: \$145.9 million.
- Apparel and accessories: \$116.2 million. ...
- Medicines and personal care: \$79.6 million. ...
- Footwear: \$54.9 million. ...
- Computer and accessories: \$47.7 million. ...
- Labels/tags: \$41.8 million. ...
- Optical Media: \$26.8 million. ...

본인도 이베이판매를 하면서, (대량등록을 하는지라) 2번을 당한 적이 있는데, 2021년 겨울 경우에는, 16,000여개의 리스팅이 전부 삭제되면서 30일 계정정지를 당한적이 있는 반면에, 2023년1월19일 경우에는 (이유는 알 수 없지만) 메시지로 경고만 받았었습니다.

We had to remove your listing because it didn't follow our Counterfeit item policy. We don't allow counterfeit items, replicas, or unauthorized copies.

What activity didn't follow the policy

We removed this item to protect you and your buyers, because we believe it is likely to be counterfeit. To make this decision we consider the details you provided about your item, reports we receive from brands or members of the community, buyer feedback and the reasons buyers returned the item. Please do not relist this item.

How this affects your account

Because you may not have been aware of this policy, we're sending this notice to educate you about it and ask that you follow this policy in the future.

Listings not following policy

255936100377 - H11 Ultra Smart Watch Men 49mm GPS NFC Smartwatch Titanium Alloy 173 Sport Mode

대량등록을 했었기에, 어느 아이템 이고...어떤 과정을 거쳐서, 이베이에서 제재를 당했는지 모릅니다. 더욱이, 단순 메시지 경고는 생각도 못했던 일 입니다. 이베이에 문의를 해도 알려주는 일이 아니기에, 그냥 “이베이의 처분에 순응하라” 고 말 할 수 밖에 없습니다. 왜냐하면, 이 행위는 컴퓨터시스템에 의해서 조치되는 일 이기에....아무리 C/S팀하고 얘기해보아도....제재에 대한 해결이 안 일어납니다.

*****이베이의 Policy를 원문 그대로 실으면,**

Counterfeit products are illegal and not allowed on eBay. These items may infringe on someone's copyright or trademark.

- Examples of counterfeit products include:
 - A replica handbag, watch or pair of sneakers
 - Knockoff electronics, such as headphones or accessories like a charging cable
 - An unauthorized reprint of a trading card
 - A T-shirt or mug printed with copyrighted images
 - Bootleg recordings of a concert or other live shows
 - Unauthorized copies of movies, music or software
 - Pirated recordings of television shows
 -
- Listings need to follow these guidelines:
 - Take original photos that are large and clear, showing multiple angles and all details
 - Do not hide or blur logos or any parts of the item
 - Do not list an item if you are not certain it is authentic or if an authenticator has been unable to confirm its authenticity

(번역)** 모조품은 불법이며 eBay에서 허용되지 않습니다. 이러한 항목은 다른 사람의 저작권 또는 상표권을 침해할 수 있습니다. 위조 제품의 예는

다음과 같습니다. 레플리카 핸드백, 시계 또는 운동화 헤드폰 또는 충전 케이블과 같은 액세서리와 같은 모조 전자 제품 트레이딩 카드의 무단 전재 저작권이 있는 이미지가 인쇄된 티셔츠 또는 머그 콘서트 또는 기타 라이브 쇼의 해적판 녹음 영화, 음악 또는 소프트웨어의 무단 사본 텔레비전 프로그램의 해적판 녹음 리스팅은 다음 지침을 따라야 합니다. 크고 선명한 원본 사진을 찍고 여러 각도와 모든 디테일을 보여줍니다. 로고 또는 항목의 일부를 숨기거나 흐리게 하지 마십시오. 진품인지 확실하지 않거나 인증자가 진위 여부를 확인할 수 없는 경우 항목을 나열하지 마세요

*****이베이 정책을 따르지 않는 활동은 예를 들어 관리상 목록 종료 또는 취소, 검색 결과에서 모든 목록 숨기기 또는 강등, 판매자 등급 낮추기, 구매 또는 판매 제한, 구매자 또는 판매자 보호 상실, 그리고 계정 정지. 이베이가 조치를 취하는 목록 또는 계정과 관련하여 지불했거나 지불해야 하는 모든 수수료는 환불되거나 셀러의 계정에 적립되지 않습니다.**



Negative Feedback (네가티브 피드백) 을 조심해야 합니다.....(**매우중요)

이 분의 예를 보시죠. 이 분은 피드백 점수가 수천점 입니다, 그런데, 네가티브 피드백이 하나가 있어서 그 rate가 97.6% 이죠. (**대부분의 양질의 셀러들은 99.8% 입니다.)

이 분은, 판매가 부진하기에....97.6% 입니다만, 판매건수가 많아지면 좋아지겠죠. 그러나 네가티브 피드백을 하나라도 받는다면 ?? (어떻게 될까요?)

Feedback ratings ⓘ		1 month	6 months	12 months
+	Positive	3	21	40
0	Neutral	0	1	1
-	Negative	0	0	1

네가 티브 하나가 별거 아니라고 생각하실수 있으나, 굉장히 중요합니다. 예를 들어,

Positive feedback 이 180점 이고, 네가티브 피드백이 한개면... $180 / (180 + 1) = 99.4\%$ 이지요.

이 상태에서 네가티브 하나 더 받으면.... $180 / (180 + 2) = 98.9\%$ 입니다.
한다하는 경쟁셀러 들은...거의 모두 99.8% 이상 입니다.

그러면, 98.9% -> 99.8% 만들려면....포지티브 피드백을 얼마나 받아야 할까요?
몇개를 더 팔아야 할까요?

98.9% 상태에서 포지티브 피드백을 20개 받으면, 점수가 어떻게 되나요? $200 / (200 + 2) = 99.0\%$ 나오지요.

포지티브 피드백을 20개 받으려면....그 동안의 제 경험으로 볼때, 3배. 즉, 60개의 오더를 최소한 받아야 합니다.

60개 파는 동안에 네가티브를 하나 받았습시다...그러면 $219 / (219 + 3) = 98.6\%$ 가 나옵니다.

열심히 팔았는데, 네가티브 하나 더 받으니까....99.0% 가 아니라 98.6% 로 더 떨어졌지요.

이게 네가티브 한개의 위력 입니다.

#4편 : VeRO 리스크에 대한, 저자의 대처 방안

VeRO 문제는 민감한 사항이기에, 누구도 정상적인 해결방법 이외에는 언급하지 않습니다. 더욱이 지적재산권에 대한 문제라, 1인 소상공인 으로서의 그 대응방안의 길은 더욱더 멀리 느껴 집니다.

1. 자금력과 실전판매의 경험이 일천한, 우리 들은 그럼 아무것도 못하고....죽어야 하는 것인가요? 지적재산권을 당연히 존중해주어야 하나, 그럴 형편이 안되는 우리는 ??
2. Single 리스팅을 하여야 하고, 사업을 해야 하는 것이 당연하지만....대부분의 마켓플레이스는 상품 몇개 가지고는 어느 세월에 돈을 벌 수 있을지 기약을 할 수가 없고, 사업판매는 기존의 거래처가 있을때 하는 것인지....이제 시작하는 초보셀러가 사업판매를 하는 것은 망하는 지름길 인데....
3. 저같이 디지털노마드를 꿈꾸는 Seller들은 드랍쉬핑을 하거나, 콘텐츠를 팔수 밖에 없는데,,,,,(미국에 있는 4천만명이나 되는 드랍쉬핑판매자들은, 모두 자사의 상품만을 판매 하고 있나요???)

의문은 끝도 없습니다 !

해외 드랍쉬핑판매를 하면서 만난, 대부분의 리스팅 Tool 들은 VeRO에 대한 대책을 프로그램 내부에 가지고 있습니다. 몇개 유명한 Tool 중에서 AutoDS 나 Yaballe을 쓸때는 문제가 없었습니다. 심지어 Yaballe경우는 6개월 이상을 사용하였는데....DSM Tool 이라는 것이, Yearly 구독으로 해서 대폭할인 해 준다길래...그리고 싱가포르의 이름있는 리스팅툴 이기에 사용한 후 1주일도 안 되어서 VeRO 위반으로 3일 정지를 3번 스트레이트로 먹었죠. 그래서, 아래는 DSM에 항의 편지를 보낸건데...역시나 자기네는 문제없다는 대답만 들었었죠.

I had trusted DSM Tool's reputation, but in December of last year, I had three consecutive three-day account suspensions due to a Vero problem. It happened just one week later after switching to another listing tool, and I suspected it was related. As a result, I abandoned DSM TOOL and listed B software. In June, DSM TOOL offered a 30% discount, so I switched my listing tool, B, back to DSM. Only two days later, my eBay account was suspended for another 30-day period due to the sale of counterfeit goods. I used the same keyword in both B and DSM TOOL. DSM TOOL did not recognize his error. He informed me that he would be unable to refund my subscription because it was not his fault. I did not specify a one-month refund. My one-month sales revenue had vanished. I regret to inform you that his company is not liable for the victimization of a customer. I will never come into contact with DSM TOOL again...

아래 이베이코리아에서 “베로” 라는 검색어를 사용해 보니....article이 딱 한 줄 이더군요.

이베이코리아 카페에서 퍼옴

이베이 소식 >

[중요사항] 최근 이미지 무단사용 관련 VeRO 규정 강화



eBay교육 한기용강사 카페스텝 1:1 채팅
2022.10.04. 17:02 조회 394

댓글 11 URL 복사

이미지 무단사용 관련 VeRO 규정 강화

최근 포토갤러리 또는 상품페이지에 이미지를 무단사용함으로써 계정이 정지되는 사례가 빈번히 발생하고 있습니다.

지난 주부터 시작하여 이번 주에도 특정 상품에 대한 VeRO 위반으로 인한 계정정지 문의가 많아지고 있습니다.

상품명 : OOOO Bears

특히, 글로벌 상품의 경우에는 종종 변호사를 고용하여 법원에 소를 제기하고, 법원 확정판결을 받은 후에 바로 이베이에 VeRO 규정 위반을 이유로 판매계정 동결을 요구하게 됩니다.

이 경우 이베이는 법원의 확정판결 증빙이 있기 때문에 해당 판매계정을 정지하게 됩니다.
당연히 판매대금 정산이 정지(홀드)됩니다

대부분은 상대방 변호사측이 합의금을 요구하게 되고,
셀러와 이에 대한 합의가 이루어지고 난 후에야 계정정지가 해제가 됩니다.

반드시 상품이미지는 무단 사용하지 마시고 직접 이미지를 생산하여 판매하시기 바랍니다.

dlrjt



드랍쉬핑판매를 시작한 이후에, VeRO에 대한 경고를 여러 차례 받은 적이 있고, 저의 경우에는 경고받다가, 3일 계정 정지 -> 7일 계정 정지 까지 받아보았습니다. 30일 계정 정지를 2년전에 받은 적이 있는데, 그 때는 VeRO가 아니고 conterfeit(짝퉁판매) 였더랬습니다. 뭐, 어차피 대량등록에서 생겼던 문제이기에, VeRO 위반과 다르지 않습니다

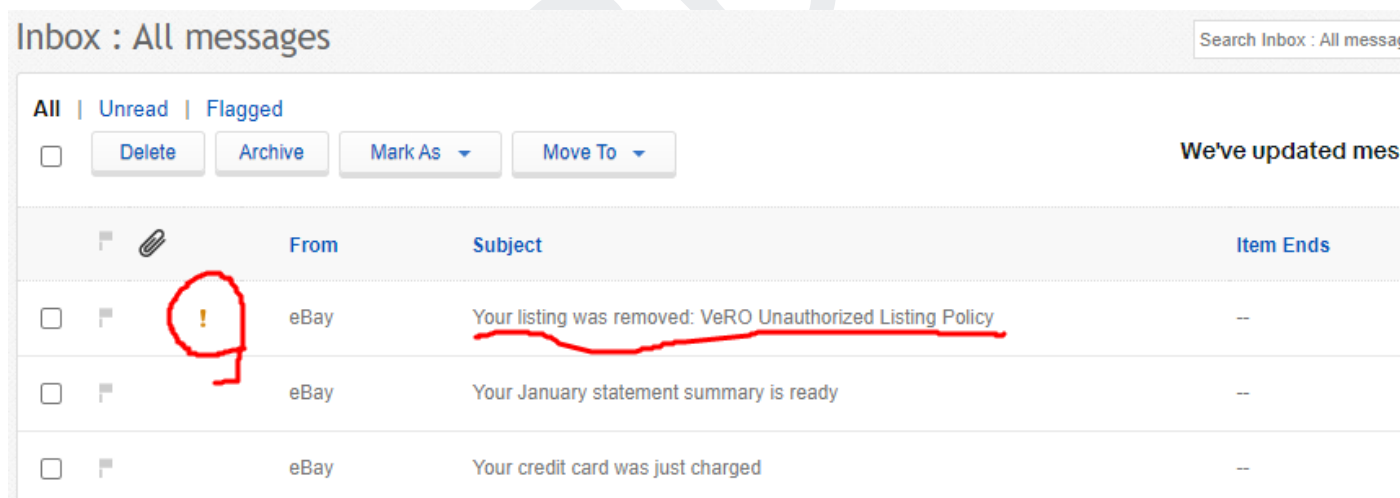
드랍쉬핑은 기본적으로 자기의 상품을 파는 것이 아니기에...VeRO 정책위반에 항상 노출되어 있을수 밖에 없습니다. 그러나, 벌크리스팅 내지는 대량등록을 해야 판매

효율이 오르는 관계 상, Single listing으로는 답이 안 나오기에....리스크 를 감수하고 판매를 진행할 수 밖에 없습니다.

이 Risk를 감수하기 싫다면, 자기 상품만을 싱글리스팅으로 판매하여야 하는데, 이 또한....기대매출이 원하는 만큼 안 나오기에, 예를 들어 디지털노마드 생활을 하고 싶은 욕구를 포기할 수가 없기에, 많은 사람들이 그 리스크에 대해 고민을 하게 됩니다.

저의 개인적인 결론은, 드랍쉬핑을 위해서 다량 리스팅을 하기는 하되, VeRO 리스크를 최소화 하는 방법을 찾는 것이고, 각종 검색을 해 보아도....”VeRO risk를 피하는 방법? 이 많이 나오지만, VeRO 정책 위반이 어떻게 잡히는지 등의 대책안 마련에 대한 자료가 거의 없기에 현업셀러로서의 자기 경험에 의지할 수 밖에 없습니다

VeRO 위반은 이런 식으로 이베이에서 경고가 날라오지요...





Hello pramis,

We had to remove your listing because it didn't follow our VeRO Unauthorized Listing Policy. Copying pictures, text, logos or other copyrighted materials without the rights owner's permission, is not allowed

What activity didn't follow the policy

Your listing was reported for using the rights owner's copyrighted text and images without authorization. When listing this product, please do not copy text or photos from websites, catalogs or other sources and only use photos you have taken and text you have written or get explicit written authorization from the rights owner to use their text and photos on eBay.

- Your listing was reported by Kaliber Global, LLC for using their copyrighted images or text without their permission. eBay's Verified Rights Owner (VeRO) program offers intellectual property rights owner(s) a way to report listings that they believe infringe on their rights

How this affects your account

Because you may not have been aware of this policy, we're sending this notice to educate you about it and ask that you follow this policy in the future.

- Listings that didn't follow this policy have been ended.
- We have credited any associated fees except for any final value fee for your listing(s).

Listings that don't follow this policy in the future will be ended.

Listings not following policy

255935561596 - Force1 Scoot Cosmo LED Hand Operated Drone for Kids or Adults - Hands Free Motio

저자의 개인적인 대응 안

이베이의 VeRO 대응은, 개인적인 경험에 의한 방법밖에는 없습니다. 다만, 저의 경험을 조금이나마 나누고자 하는것은, 이나마 조금이라도 도움이 될까 해서 입니다.

- 1, 대부분의 VeRO 위반의 제기는 , 이름도 거의 모르는 작은 업체들이 한다는 것입니다. 대부분의 셀러들은 폴로나 구찌, 디즈니 같은 유명 브랜드를 드랍쉬핑 판매할 엄두를 내지 않겠지요. **아마존이 “브랜드레지스트리” 정책을 시행하면서**, 이름도 모르는 소규모 업체들이 아마존에 브랜드 등록을 하게 되었고, 이 들은 당연히 이베이에서도 판매를 함으로써....VeRO위반의 제기 사례가 대폭적으로 늘어났다는 사실은 누구나 아실 것입니다. 그래서 더욱 어렵지요. 저의 경우도 듣도보도 못한 업체에서 VeRO 위반 경고장이 거의 100% 날라 오니까요.
2. VeRO 등록 업체의 수는 현재도 많은 와중에, 매일 새로운 브랜드가 등록되기에 일일이 체크하면서 드랍쉬핑판매 업무를 진행함은 불가능합니다,
3. 일단VeRO 경고를 받으면, 이베이는 (저같은 경우는 nice하게) “네가 몰랐으니 리스트만 삭제한다. 다음번에 걸리면 3일 영업정지다 라고 알려줍니다. 그래서, 해당 리스관계 아이템을 일단 삭제해지요, - 믿거나 말거나 이지만, 이베이경력이 오래되고 리스팅 갯수가 많은 수축 이베이가 그나마 혜택을 준 다 는 얘기도 있습니다.
4. 해외셀러들의 경우에 어떻게 하나 검색을 해 보아도 특별한 대책이 없습니다.VeRO 위반을 잡는데 무슨 방법을 사용하는지구체적으로 알고 싶어도, “VeRO에 안 잡히는 방법”에 대한 article은 많은데, 잡는 방법에 대한 기사가 거의 없습니다. **다만, 안 잡히기 위해서는**
 - **Image data** 수정한다는 것과
 - **wording** 관련하여서, “Compatible”, fits”, “conform”, “for” 들을 big Brand 주위에 배치하면 문제없이 해결할 수 있다 라는 정보 정도.
5. **저는 이렇게 합니다.**
 - Kids, toy 같은 리스크가 큰 아이템들은 아예 리스팅하지 않습니다
 - 드랍쉬핑판매 상품의 쏘싱을 어쩔수 없을 때를 빼고는, 아마존 이나 Aliexpress based wholesaler에서 안 하고, US located Wholesaler에서 합니다.. 문제가 생기면, Wholesaler가 책임을 질 것임으로...그런데, Obert를 대체한 DSers 에서 쏘싱한 상품을 2건이나 걸렸습니다, 복골복 인 것이지요.
 - 이이미에디팅이니나. VeRO 위반 제기하는 소규모 업체가 대부분 검색후 상품의 이미지를 가지고 문제 제기를 함으로, 한 해외의 셀러는 그 상품의 사진을 직접 찍어 올렸고 지난 9년간 문제가 안 되었다고 합니다.. 일일이

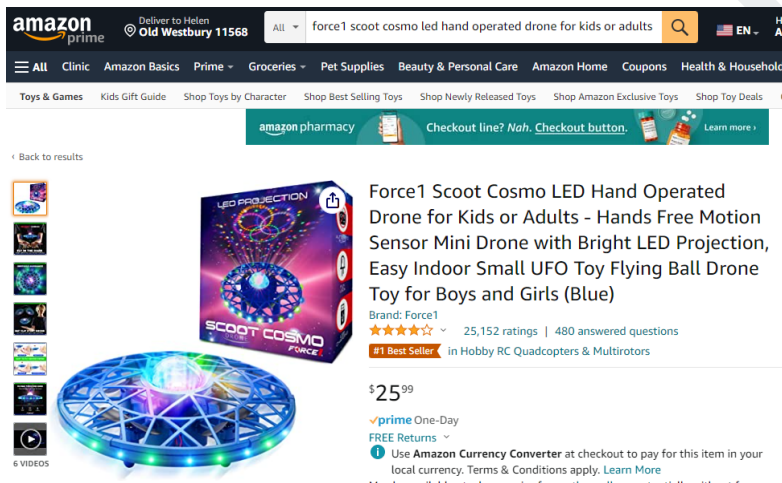
사진을 찍는것이....현실적이지 않으므로, image editing tool의 도움을 받을 수 밖에 없습니다.

6. (결론) 타아틸 수정으로 검색에 최대한 노출이 안되게 하는 것이 먼저이고, 다음엔 이미지에에디팅 tool 로 수정하는 것이 최소한의 대비 입니다.

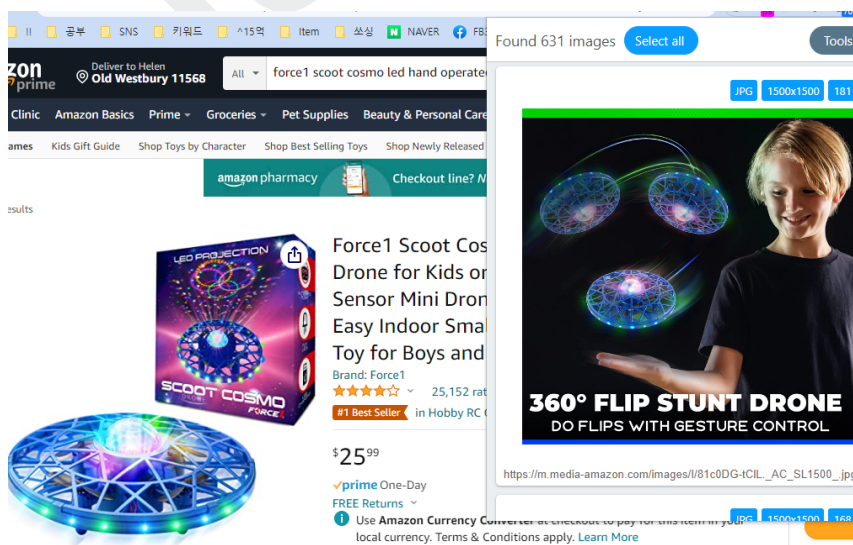
7. 이미지수정의 예를 하나 보여 드리겠습니다..

a), 얼마 전에 VeRO 경고를 받았던, “force1 scoot cosmo led hand operated.....”의 아마존 상품페이지로

b). 이 상품페이지에서 위에 말씀드린 Tool (**Tool name : Image Downloader)을 돌려
- Before : 상품페이지를 하나 띄웠습니다.



- 프로그램을 돌리면, 그 상품페이지의 모든 image data들이 추출됩니다.



- After :하시면 됩니다.

(*) 이 방법은, 국내 위탁판매의 경우에도 샘플을 구입하지 않고, 활용하실 수 있을겁니다.

8.

8. 이 외에 ZIK 2.0 이라는 소프트웨어의 도움을 받는 방법도 있습니다. ZIK2.0의 사용법은 여기에서 설명 안 드립니다. (**한달 구독료 : \$59.99)

(*) 유용한 이미지 수정 Tool을 하나 더 추천한다면, BeFunkey가 있습니다. 여러가지 option 들이 있으나, 예를 보여드리려고 배경의 color와 분위기만 변경한 것입니다.



[원 이미지]



[작업후 이미지]

(**) 저는, 경우에 따라서는.... VeRO 위반을 제기한 업체에 아래와 같은 메일을 보내기도 했었습니다.

Honorable Sir. Right now, I'm in South Korea working on some personal business. While I was learning the Dropshipping Business, I made the mistake of using a bulk listing tool on eBay. I now realize this is a violation of eBay policy, but at the time I didn't know any better. Since I am just starting out, please forgive my inexperience. I have learned my lesson and will be extremely cautious with my dropshipping business from now on, and I promise to never cause you any more trouble by using Vero again.

Warmest Regards and Sincerity.

#5편 : MC011 방지

MC011의 원문을 아래와같이 보여드렸습니다만, 이런 이메일을 이베이에서 받는다면, Seller는 더 이상 이베이에서 판매행위를 할 수 없습니다.

이베이는 (원래 그러하듯이) 그 이유를 말해주지않습니다만 앞으로 무얼해야 하는지의 일반적인 가이드 정도는 줍니다,

MC011 is when eBay sends an email, informing you are not allowed to sell any more items, list any items, and a lot of times your existing listings will be taken down as well. A lot of times, they won't tell you the reason, but generally they will give you some guidelines on how to move forward.

Industry에서 추측하는 MC011의 사유는.

- Return rate 가 높을 때
- 주문취소가 많은 경우 등

(*) MC011을 신경쓰신다면, eBay Hub에서는 많은 지표를 제시해 주고 있습니다. eBay Seller로서 그 지표들 중 Seller Level을 항상 체크하는 습관을 길러야 합니다.

- Transaction defect rate, Late shipment rate, Cases closed without seller resolution 그리고 Return rate

(**) 이베이에서 Payment 나 고객을 사취하는 등의 큰 사고가 나지 않는 이상, 이베이에서 **셀러에게 영구 계정정지**를 시키지는 않겠지만,,우리가 모르는 이유로도 가끔 영구 계정이 발생한다는 얘기를 듣고 있다.

그래서, 새로운 ACCOUNT를 OPEN 하느라고, pc 와 LAN card를 바꾸고 인터넷 서비스 provider도 바꾼 후에, 새로운account를 open 한다는 얘기를 들은적이 있습니다. 그러나, **언젠가는 이베이의 시스템에 걸리지 않을수가 없기에**, Account Reopen에 대한 이베이의 지시사항을 따르거나, eBay에 appeal을 계속 하여 이베이와 re-open을 시도하는 것이 정석의 방법입니다.

- 이베이는 아마존과 같이 한번 경고 후, 바로 정리하기 보다는
- 서명경고 -> 3일정지 -> 7일정지 -> 30일 정지의 수준으로 가는 것이 일반적입니다. 그리고, 영구계정 정지의 경우에도 구제 해준 다고 알고 있습니다.

결언: 온라인판매에 정답은 없습니다.

온라인비지니스는 (저자 임의대로) 크게 나누어 보면 아래와 같습니다.

- 인터넷쇼핑몰
- 콘텐츠마켓에서의 판매
- 어필리에이트 프로그램

온라인 판매는, 온라인비지니스의 한 부류로서, 그 활용도가 다른 두 부류에 비하여 높습니다. 예를 들면, 판매경험을 전자책으로 쓸 수도 있고, 쇼핑몰을 구축하는데 만나는 많은 공급업체, 솔루션업체를 상대로 어필리에이트 프로그램도 할 수 있습니다.

온라인판매는, 또 국내시장을 타겟하는 판매와 해외시장을 타겟하는 마켓으로 나눌 수 있습니다. 2020년 코로나 이후로, 해외배송 길이 막힘으로 “드랍쉬핑판매”가 활성화 되고 있기도 합니다. 해외에서는 30년 정도의 역사를 가진 드랍쉬핑판매가 한국에서는 아직 활성화 되지 않은 상태로...드랍쉬핑 판매자는 수백명에 불과합니다.

온라인판매에 있어서 정답은 없습니다.

어제의 정답이 내일은 오답일수도 있고, 오늘 아니라고 생각했던 것이 내일은 정답이 될 수도 있습니다. 그래서, 전 사례를....그리고 메모를 많이 남기는 편입니다.

따라서, **온라인판매에서 살아남는 유일한 생존 방법은 “남에게 의존하기 보다는...스스로 정답을 찾는 노력”** 이라고 생각합니다.

10여년 전만 해도, 인터넷쇼핑몰로 부자가 되는것은 어려웠습니다. 전, 말레이시아에 인터넷쇼핑몰 사업을 하고자 들어갔으나 512KB의 인터넷속도를 보고는 6개월 간 놀다가 할수 없이, 정수기렌탈사업을 할 수 밖에 없었는데....2010년에 미국/싱가폴친구들이 말레이시아에 와서 seo, 쇼핑몰, affiliate program 등으로 말레이시아인 상대의 교육 프로그램으로 돈을 긁어 모으는것 보면서 감탄한 적이 있습니다..하드웨어만 발달한 한국에 비해서도, 일찍 깨인 거지요.10 여년이 지나서 지금 우리가 그런 비지니스를 하니까요.

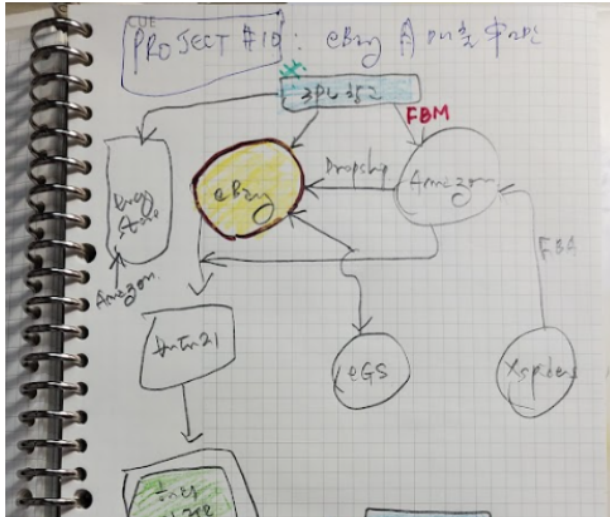
절실해야 만....뭔가 이룰수 있습니다. 모든게 그렇지만, 인터넷비지니스도 대충하면 시간과 돈 만 깨먹습니다. 그리고, **초보셀러의 기간을 단축하는 것이 비결 아닌 비결입니다.**

초보셀러 일때는 누군가에게 자꾸 묻게 되고 의존하게 됩니다. 전, “구글링” 하시라고 200% 권해드립니다. 구글에는 없는거 빼고 다 있습니다. 오히려, 그 수 많은 정보에서 가려낼 줄을 알아야 하는데, 어느 정보가 내게 필요한 정보인지 알게되면... 이미 중수셀러의 반열에 오른 것 입니다. 계속, 정진하시면 됩니다 !

Business Model 그리기

온라인비지니스는 그 변형과 융합이 무한 합니다. 앞 전에서 얘기한 번역기는, 업무를 위한 하나의 Tool 일 뿐이며...우리, 그 tOOL을 200% 활용하여 목표를 달성하지요.

BM (Business Model)은, 내가 어떤 상품을 어떤 판매채널에...어떤 TOOL을 써서 어떻게 판매를 할 것인가를 기획하는 업무 이며, 하나의 도표로 그릴 수 있습니다.



상품 x 판매채널 x 사용TOOL = 최소 수백장 ~ 무한대의 그림(**Planning) 이 나올수 있지요.

국내 외를 막론하고, 제가 경험한 중에서는 “이베이 + 쇼피파이” 플랫폼에서 그리는 비즈니스의 Layout 이 가장 모델도 다양하고, 현실적이 었던 것 같습니다.

드랍쉬핑판매를 공부하면서, 수년간 비즈니스 모델을 수십장 그리고 보니...이제는, 상품만 보면 어디에 어떤 방식으로 판매를 할지 머리속에서 그림이 그려집니다. . 다만, 그 결과치에 대해서는 일일이 검증을 해볼수 없기에 향후, 책으로 써서 다른 셀러들에게 나누어 줄 계획을 가지고 있습니다.

이 BM은 (생물처럼) 계속 변화를 하기에, 환경이 달라져서 이기도 하고, 판매 전략이 달라져서 이기도 하고...수없이 변형의 모델이 나올 수 있습니다.

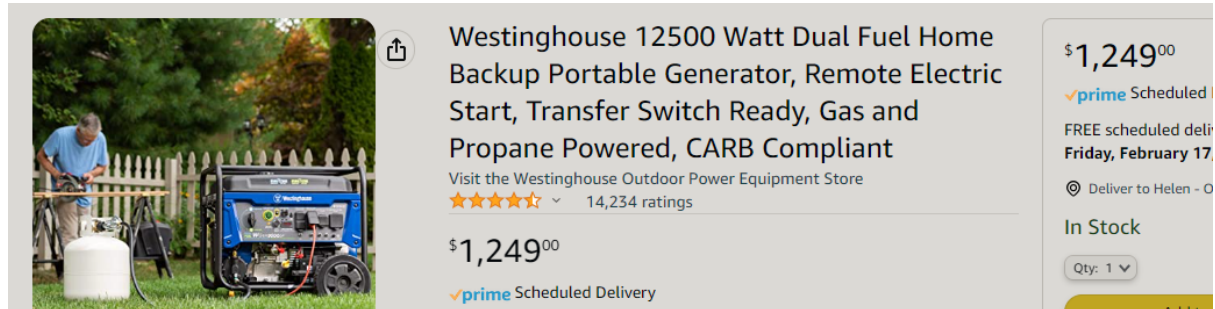
이것은 쇼핑몰의 예 만을 언급한 것인데, 여기에다가 “콘텐츠마켓 공략” 이나 “어필리에이트 프로그램” 까지 연계 한다면.....우리가 할 수 있는, 만들어 낼 수 있는 사업 아이템의 수는 무궁무진 하겠지요....

부록 1 : 아마존과의 불쾌했던 추억

2021년11월 경 이었습니다.

드랍쉬핑판매를, 아마존 구매 -> 이베이 판매로 했었지요.
그 당시만 해도, 드랍쉬핑판매에 대한 경험이 적어서 그게 제일 편했고...관련 Tool
들도 많이 알지 못했으니까요,

아직도 있네요. 이 모델.....

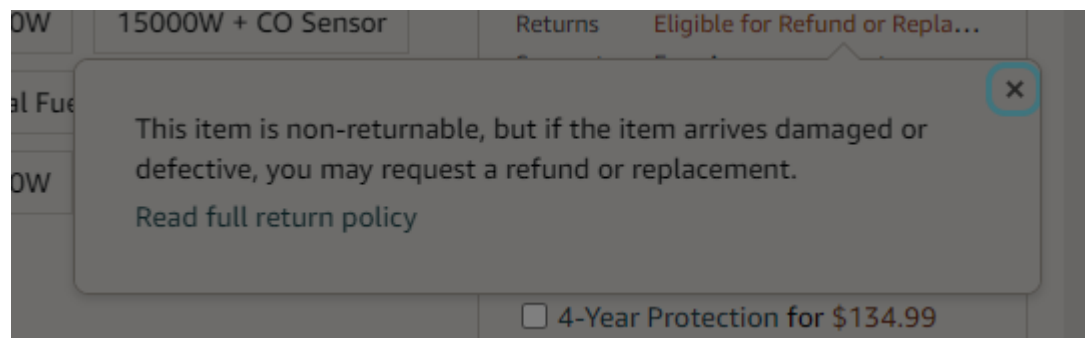


한달에 6대를 팔았습니다. 마지막 6대를 악성바이어한테 걸려서 돈 날리고, 물건
날리고....그래서 중단 했지만.

물건이 무거워서 운반 도중에 떨어 뜨렸나 봅니다. 겉의 패키징이 파손되었고, 그
바이어는 inspection을 한다고, 기계(발전기)를 뜯어 보았습니다. 그리고는 저한테
사진을 보냈지요.환불해 달라고 하면서,,,,,,



최초 판매시에 이 아이템은, -NON-RETURN 에 RE-REFUND 로 판매했었습니다. 아마존의 상품 페이지에도, 저의 상품페이지에도 그렇게 언급이 되어 있었지요.



그런데, 구매자는 이베이의 피드백점수가 5,000점 가량되는 이베이의 충성(?) 고객이었습니다. 환불 안 된다고 리스팅페이지에 있지 않냐.....다른 방법으로 해결안을 찾아 주겠다고 했지요.

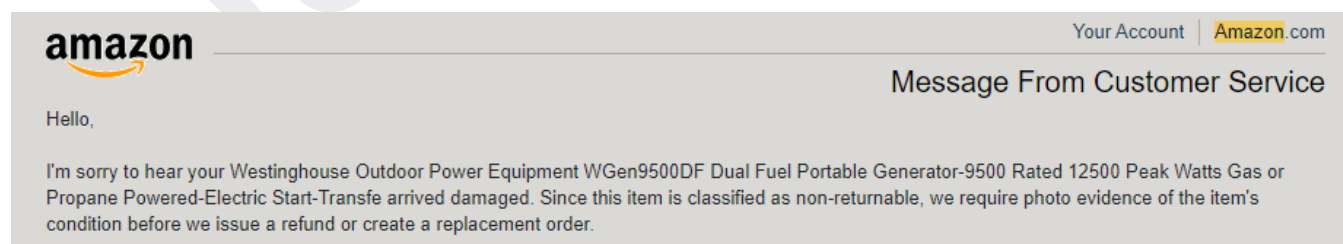
그러나, 이 구매자는 이베이에 전화를 하더니 환불을 받아 갔습니다.

전, 어찌할 줄을 몰라서...황망해 하던 중, 아마존의 상품페이지에 조그맣게 있던 Refund 조항을 찾아냈지요. -

This item is non-returnable, but if the item arrives damaged or defective, you may request a refund or replacement.
[Read full return policy](#)

우선은, 구매자에게 물건이 파손어서 왔으면 수리를 하지 말아야지 왜 했냐고 해도, 구매자는 이미 환불을 받은 상태니....아쉬울게 없지요.

아마존 C/S팀하고 대, 여섯번 채팅을 했나 봅니다. “환불해주겠다고 하면서 메일이 왔습니다.”



이제 좀 마음이 놓이네....하고 있는데, 갑자기 메일이 하나 날라왔습니다. ofm@Amazon.com 의 메일 주소를 사용하는 Specialist 라고 하면서, refund가 안된다는 겁니다. 게다가 C/S팀은 권한이 없으니....거기다가 얘기해봐야 소용없다고. Appeal 하고 싶으면 하라고...

어필을 수차례 했건만....돌아오는 답은 항상 같았어요.
나중에 C/S팀에서 귀뜸을 해주더군요. 그 Specialist 라고 하면서 메일 보내는
사람...사람이 아니고 컴퓨터 프로그램 이라고 !!

어이가 없었지요.
그래서, 내가 계속 보낸 어필에 같은 회신이 왔군.
프로그램 이라면 해결이 안된다.

아마존은 상품에 허위 광고를 한거다.
Manufacturer인 Westing House에 연락해 보아도 답변이 없었고요.

구매자가, 그 발전기를 달라고 하더군요. 자기가 고쳐서 쓴다고.
열 엄청받는 하루였지요.

여기서 끝난게 아닙니다.
드랍쉬핑판매를 하면서 아마존의 Prime Service를 썼습니다,
한달에 15불정도 되었던 것 같은데- 무료 배송에 배송기간tomorrow ~ 4일 정도

한 400건을 배송했나 봅니다.
정상 과금을 한다면, 400건 x 최소 6.99불 이겠지요.
15불 내고, 2800불 정도의 혜택을 보았는데....아마존의 ofm@Amazon.com에서 또
메일이 왔습니다. 규정 위반이라고, digital products 로 restricted 한다고. (*digital
products는 배송비가 안 드니까요)

그래서, gifr card에 있는 내 돈 400불 정도를 돌려 달라고 했지요. 못 돌려 준다고
합니다. 아마존에서 소진하해요,.....

전, 그 후 6년간 하던 아마존 장사를 접었습니다.

마지막으로 FBA 창고에 있던 아이템들이 안 팔리고 있으니, 물건을 빼던가 /
폐기하던가 / 자기네한테 10 ~ 15%의 가격으로 넘기라고 하더군요.

미워서, 델라웨어에 있는 저의 배대지로 물건을 빼라고 했습니다. 물건 빼는데도 돈이
들더군요. 그것은 penut 이고,미국 전국에 흩어져 있는 창고에서 물건을
빼니....배대지가 난리 났습니다. 한개, 두개 씩 오는 물건 수천개를 inspection
하랴...모아서, 한국으로 반송 시키랴....

이것이, 제가 아마존을 악마존이라고 부르는 이유 입니다.

부록 2 : 이베이, 아마존 셀러 활동을 더 이상 할 수 없는 경우의 대안 (다른 마켓플레이스에서 하면 됨)

앞에서도 말씀드렸지만, 이베이 경우에 계정이 영구 정지 되는 경우....신규 account를 open 하려고 하지말고, 이베이에서 가이드 라는 instruction 을 따라서 계속하여 어필하여야 합니다. 그러면 구제된다고 들었습니다. 잠깐의 편의를 위해서, 신규 이베이 계정을 오픈 한다면 언젠가 이베이 씨스템에 걸리게 되어 있고, 또다시 영구계정은 물론 이제는 구제하여 주지 않는다고 들었습니다.

아마존 경우는 잘 모르겠습니다.

하지만, 추정 컨데....아마존은 Buyer market 이기에 이베이보다 tough 할 것으로 생각됩니다.

이베이가 되었던, 아마존이 되었던....계정 정지 상태에 놀 수는 없는 일이지요. 그래서, 대안의 사이트 몇개를 알려드립니다.

Global online selling sites는 잘 아시듯이....알리익스프레스, 타오바오 ~ 라쿠텐 등등이 있지요.

온라인판매의 종류는 크게 나누어서 오픈마켓 과 자사몰 이 있습니다.

국내의 경우로 얘기를 하면,

오픈마켓은, 쿠팡, 스마트스토아, 11번가 처럼 누구나 팔 수 있는 장터를 말하는 것이고

자사몰은, 자기가 만든 쇼핑몰 (즉, 정책변경 같은 것도 자기가 바꾸지 않는 한 - 스마트스토아에서 정책변경을 하는 바람에, 상위노출이 안 되는 - 그런 문제가 발생할 일이 없죠. 그 대신에 트래픽을 만들기가 쉽지 않습니다.) 카페24 나 고도몰 에서 만든 자기 쇼핑몰 같은 것이죠.

해외 오픈마켓의 양대 거두는 이베이, 아마존 임은 두말 할 나위 없고요.

핸드메이드 쇼핑몰 로는 "etsy (엣시)" 가 절대적이죠. 한달 방문객이 5천만명이 넘으니 - 판매자의 80% 이상이 여성분 입니다....

이베이판매 나 아마존판매에서 문제가 생겼을 경우에 대안이 무엇일까요?

자사몰은 대안이 아닙니다. 쇼핑몰 구축에의 어려움은 둘째 치고라도 traffic(트래픽) 만들려면 돈이 많이 들죠. 돈 들인다고 다 되는 것도 아니지만....(**해외의 자사몰은 쇼피파이, 우커머스, 마젠토 같은데서 만든 내 쇼핑몰 입니다.)

이베이 나 아마존에서 문제 생겼을 때의 대안 마켓플레이스 들 리스트 입니다.

이 외에도 많이 있으나 (**어느 article에선가 본 기억은 200곳 정도)....제가 알고 있는 것은 요 정도 입니다.

- *Bonzanza
- *Chairish
- *Craiglist
- *Facebook marketplace
- *Nextdoor
- *Offerup
- *Poshmark
- *Ruby Lane
- *Swappa
- *Varagesale

이 외에도, 조그만 마켓플레이스는 제가 아는 한 200 여개 가 됩니다.

**그리고 위시 가 있겠군요. 미국에서 app. 다운로드 3위에 월 방문객 1억명 정도인. 그러나, 저가 아이템의 after market 으로 중국셀러들이 잡고 있죠. (아마존 처럼 ! 아마존 top seller의 60%는 중국셀러입니다.) - 어느 분의 블로그 글에서 위시가 전세계 배송이 된다고 되어 있던데, 바뀌었습니다. 지금은 94개국 이던가(?) 밖에 배송이 안되요. 한국으로는 배송 됩니다. 미국은 당연하고요. 중국회사 이지만, 본사는 캘리포니아에 있으니까....

아, 월마트 도 non-US citizen 에게 올해에 오픈 되었어요. 그러나, invite-policy 입니다....우선 순위는, 중국셀러라고 알 고 있습니다,

부록 3 : 저자가 소싱할 때 사용하는 상품 체크리스트

Scope / Purpose

This checklist is completed every time an initial supplier evaluation is carried out or if a blocked supplier is evaluated again for approval.

1. General Supplier Information

Company Name :

Address / Region :

Contact :

2. Purchase Description

NOTE: enter here a description of the goods and services the organization intends to typically purchase from this supplier.

Quality Requirements:

- <enter text>

3. Supplier Criticality

Criticality Criteria	Yes / No	Explanation / Commentary
----------------------	-------------	-----------------------------

(1.) Could the purchased goods or services have a direct impact on the safety of the organization's medical devices?

(2.) Could the purchased goods or services have an indirect impact on the safety of the organization's medical devices?

(3.) Could the purchased goods or services have a direct impact on the performance of the organization's medical devices?

(4.) Could the purchased goods or services have an indirect impact on the performance of the organization's medical devices?

(5.) Could the purchased goods or services have a direct impact on the regulatory compliance of the organization's medical devices?

(6.) Could the purchased goods or services have an indirect impact on the regulatory compliance of the organization's medical devices?

(7.) Is the organization not able to manufacture medical devices without the supplier's goods or services?

(8.) Is there no alternative and equivalent supplier for these goods or services?

- A supplier is classified as **critical** if one of the questions (1.) or (3.) or (5.), or both (7.) and (8.) are answered with YES.
- A supplier is classified as **non-critical** if all the questions (1.) and (3.) and (5.) are answered with NO.
- The QMO decides over criticality on a case-by-case basis, if the questions (1.) and (3.) and (5.) and both (7.) and (8.) are answered with NO, but one of the questions on indirect impact (2, 4, 6) are answered with YES.

Assessment of Criticality: <enter here>

(The assessment result is added to the List of Qualified Suppliers)

4. Supplier Evaluation

Evaluation Criteria	Score	Explanation / Commentary
Quality of Products/Services		
Timeliness / Punctuality		
Cooperation		
Payment Terms		
Average score:		
Provisions for supplier evaluation and further information can be found in step 1.4 of the organization's supplier process.		
Additional evaluation criteria can be used to evaluate the suppliers:		
Further Criteria	Yes / No	Explanation / Commentary
Is there a non-disclosure agreement (NDA) in place between the supplier and our organization?		
Does the supplier have a certified management system in place?		<e.g. ISO 9001, ISO 13485>
Does the supplier conduct quality reviews before shipment?		

Does the supplier have a system for traceability established?

Does the supplier have a procedure for the handling of nonconforming products in place?

Does the supplier have a procedure for the corrective and preventive actions in place?

Does the supplier have a procedure in place to notify customers of changes?

Does the supplier further subcontract the services/products concerned and does the supplier have its own supplier evaluation process in place?

Additional supplier information / description:

<enter additional information>

Final Evaluation Result	Yes / No	Explanation / Commentary
-------------------------	-------------	-----------------------------

Does the supplier comply with the organization's quality requirements?

(The evaluation result is added to the List of Qualified Suppliers)

Evaluation Completed By: <enter name and job role>

Date Completed: <enter date>

[참조]

전, 2020년 코로나 이후에 드랍쉬핑판매를 1년여 이상 순수 공부만을 했고, 수십장의 비즈니스모델을 그렸습니다. 그 이후, 시행착오의 실전경험도 거쳤고.....3년이 지난 지금도 드랍쉬핑판매에 대해서 연구 및 실전판매를 계속하고 있습니다. 조만간, 고수가 되면 책을 쓰기 시작할 것이고, 아래 8가지 Guideline은 드랍쉬핑 판매에 기본이 되는 Principal 입니다.

드랍쉬핑판매에서, Do's 그리고 Don'ts

1. Don't try to compete on price alone
2. Don't sell the same things as everyone else
3. Do focus on niche merchandise
4. Do cash in on seasonal merchandise
5. Do offer product bundles
6. Do sell what you know
7. Do try different marketplaces
8. Do provide superior customer service

저자소개

전, 이론이 아닌 실전의 글말을 쓰고자 했습니다. 그리고...꾸밈없는 실제 겪은 일들을. 소개하고자 했고요..

매일 매일 전투를 치루며...선배 고수들이 어떻게 난관을 헤쳐갔었는지를 알수있으면 많은 도움이 될거라 생각했지만.....이론서만 있을 뿐, 실제 경험담 이나 사례를 담은 책은 구하기가 힘듭니다. 그래서, 감히 내가 책을 써보자고 결심을 하게 되었습니다. 용기를 내게 된 것은, 아래 어느 고수가 올린 글을 읽고서입니다.

“자기개발서적이나 전문서적을 읽는 것도 좋으나, 선배들의 자서전이나 사례집을 더 많이 보라. 이론 보다 실재가 더 많은 깨달음을 줄 것이다. 실재를 많이 보고, 듣고, 느끼고 그 다음에 이론을 공부해 보라. 성취가 더 빠를 것이다.”

연세대학교 / 아주대학교 경영대학원 졸업
D그룹 공채 입사 후, 해외사업본부에서 근무
유럽 주재원 8년
퇴사 후, 이베이 / 아마존 전업셀러
프리랜서로서 해외마케팅 및 코칭 업무
2020년 코로나 이후, 해외 드랍쉬핑판매 연구 및 실전판매 중