



“셀러의 BBE (Bad Buyer Experience) 대응방법”

바이어가 선택하는 셀러가 되자!

이베이셀러 공식 지원카페
cafe.naver.com/ebayandream



셀러의 BBE 대응 방법

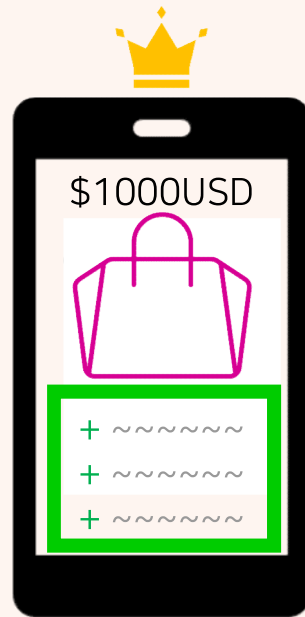
이런 리뷰들을 읽고 쇼핑할 스토어로 하나를 고른다면 ?

배송이 빠르다

친절한 서비스

포장이 깔끔하다

문의에 대한
답변이 빠르다



상품이 예상보다
늦게 도착했다

일방적으로
취소당했다

상품 페이지에 적혀 있지
않은 흠집이 조금 있었다

문의에
답변이 없다

셀러의 BBE 대응 방법

※ BBE (Bad Buyer Experience)란? 바이어의 불만족스러운 구매 경험

그동안의 셀러 퍼포먼스 관리 항목들이 결국은 BBE를 최소화하기 위한 주요 포인트

더 나은 고객 서비스를 제공하는 셀러를 늘려 안심하고 거래할 수 있는 마켓플레이스를 제공하겠다는 eBay의 강력한 의지가 담겨 있음.
즉, 지속적으로 셀러 활동을 하려면 바이어에 대한 더 만족스러운 구매 경험의 제공이 매우 중요
불만족스러운 구매 경험을 줬다면 셀러에게도 불이익이 발생

※ BBE를 구성하는 4가지 요소

상품 미수령(INR: Item not received)

도착한 상품이 상품 설명과 다름(SNAD: Significantly not as described)

뉴트럴/네거티브 피드백(Neutral/Negative feedback)

재고 없음 등으로 인한 취소

셀러의 BBE 대응 방법

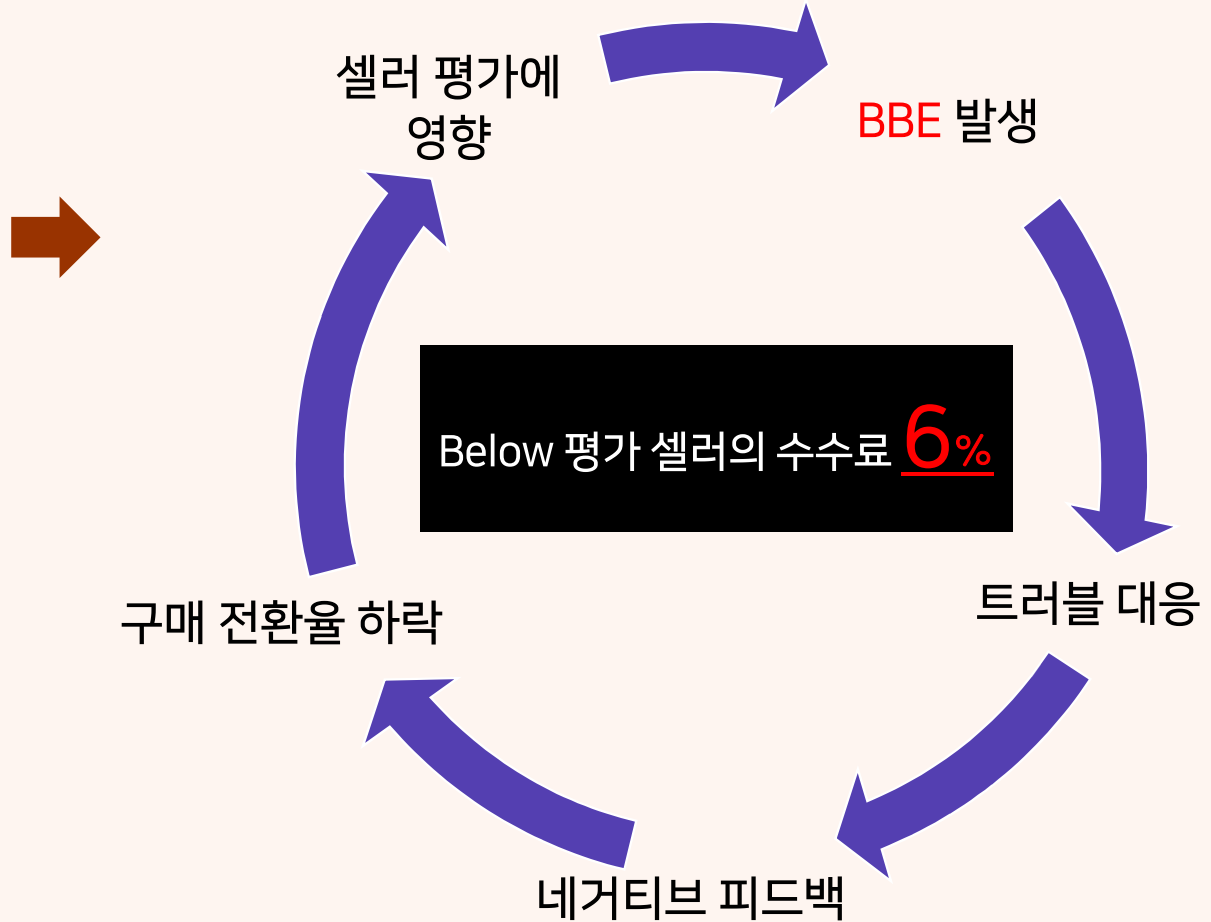
이 항목의 상황이 악화하면 SEO에도 악영향

<4가지 주요 구성 요소 >

1. 상품 미수령
2. 도착한 상품이 상품 설명과 다름
3. 뉴트럴/네거티브 피드백
4. 품질 취소

※상기 외의 요소도 포함

만족스러운 구매 경험의 제공은
자연스럽게 SEO의 획득으로 이어져
타 셀러와의 경쟁에도 유리



셀러의 BBE 대응 방법

※ BBE 관리가 되지 않을 경우 영향 (셀러의 불이익)

리스팅
삭제

BBE의 누적은 계정의 퍼포먼스를 악화시켜,
개선되지 않을 경우 이베이의 자체적인 판단 하에
문제 해결을 최우선으로 두고
신규 상품 등록 및 계정에 제한이 가해질 수 있음.

판매
제한

노출도
하락

검색 결과에 노출되기 어려워지며, 이는 Impresstion의 감소를 의미함.
이는 클릭율, 구매전환율에도 영향을 미쳐 매출 하락으로 이어짐.

셀링
리미트
감소

셀링 리미트의 감소로 신규 상품의 추가 등록이 어려워짐.
유지할 수 있는 재고 수량이 적어지므로, 관리가 복잡해지고 시간이 더 소요되며,
고가의 상품 판매, 스테디 셀러 메이킹의 기회도 잃을 수 있음.

BBE 대응 방법

※ BBE 관리를 위한 대응 방법

상품 미수령

사전에 설정한 핸들링 타임(Handling Time) 이내에 상품을 철저하게 발송.
예상 도착일 EDD(Estimated delivery date)을 지키기 위해 약속한 배송 서비스를 우선적으로 사용.
추적 가능한 배송 서비스를 사용하고 상품의 위치 정보를 시각화.
지연이 발생했다면 바이어에게 적극적으로 연락.

상품 불일치

Title(상품명)과 상품 설명에 세부 정보를 명확하게 기재.
흠집 등이 있다면 사진으로 확실하게 제시. 글로도 기재.
상품 설명 페이지에 선명한 사진을 사용 (12장 최대한 활용)

네거티브 피드백

친절하고 시의 적절한 바이어와의 커뮤니케이션 (바이어의 불안을 불식하기 위해 노력)
불안한 점이 있는 경우 먼저 연락하도록 전달
피드백이 이미 달린 경우, 당사자 간에 해결을 위한 커뮤니케이션 진행

품질 취소

반드시 바이어에게 연락 후 정확한 취소 사유로 진행 (거래 취소 사유의 허위 선택은 정책 위반)
특별한 사정(러시아, 우크라이나 전쟁, 중국 상하이 봉쇄령 등)으로 취소할 경우에는 바이어에게 연락
해 구매자의 동의를 받고 나서 "Issue with buyer's shipping address"를 선택해 취소 진행

BBE 대응 방법

※ BBE 관리를 위한 대응 방법

품질
취소

재고 없음을 이유로 취소해야 함에도 'Buyer asked cancellation'을 선택하는 것은 안됨!
재고 부족으로 인한 취소에 바이어가 동의했어도 Buyer asked가 아님.

해결 방법

특히 품질이 빠르거나 잦은 상품은 최소한의 안전 재고 구비
거래처 및 이베이 재고 현황 수시로 모니터링 및 매칭

Cancellation

What's your reason for cancelling?

Select

Buyer hasn't paid

Out of stock or damaged

Buyer asked to cancel

Issue with buyer's shipping address