

Cher partenaire vendeur,

## Bienvenue sur Cdiscount !

Voici quelques recommandations pour vos premiers pas sur la MarketPlace.

### 1 Votre catalogue : plus fourni pour plus de visibilité !

Plus votre offre de produits sera importante, plus vous serez visible sur le site et plus vous aurez de chances de vendre. Au-delà du nombre de produits, c'est la qualité d'une fiche-produit qui va faire la différence : **images, descriptions, attributs techniques et facettes, pertinence du nom du produit** ; autant d'éléments qui rendront votre offre **lisible** et **attrayante** pour les clients.

La mise en ligne de vos produits sur Cdiscount se compose en 2 étapes :

#### CREER DES PRODUITS

- La création de fiche de produit **unitaire**  disponible dans votre « Espace Vendeur », onglet « Produits », rubrique "Vendre un produit unitairement" et « Créer un nouveau produit » (maximum de 100 produits peuvent être créés ainsi).
- La création de fiche produit **en masse** , dans votre « Espace Vendeur », onglet « Produits », rubrique "Vendre des produits en masse". Vous pourrez télécharger un fichier Excel que nous appelons DCP pour "Demande de Création Produits ».
- Enfin l'utilisation d'une **API ou d'un intégrateur**. Renseignez-vous directement auprès de votre prestataire.

**Vos produits ont été créés ?** Vous pouvez désormais passer à l'étape suivante de publication de l'offre.

**Certains produits ont été rejetés ?** Il convient de soumettre à nouveau une Demande de Création de Produits (DCP) en veillant à corriger les erreurs, une notice d'aide pour la compréhension des erreurs est disponible dans votre « Espace Vendeur », onglet « Rapport », rubrique « Tous les rapports », « Intégration de nouveaux produits ».



**Gagnez du temps !** Avant de soumettre une demande de création de produits, vous pouvez tenter de soumettre le fichier de publication des offres appelé « Modèle d'intégration d'offre complet », et en consulter le rapport. Si les produits existent déjà dans notre base de données, le rapport vous indiquera que vos offres ont bien été mises en ligne. Pour les produits inconnus de notre base, le rapport vous indiquera de d'abord les créer.

#### PUBLIER VOS INFORMATIONS COMMERCIALES

- La méthode « **unitaire** » : rendez-vous dans votre « Espace Vendeur », onglet « Produits », rubrique « Vendre un produit unitairement » : vous pourrez rapidement trouver votre produit en entrant son EAN ou son titre dans la barre de recherche. Cliquez sur « Vendez le vôtre ».
- La méthode « **en masse** », dans votre « Espace Vendeur », onglet « Produits », rubrique « Ajouter - Modifier des informations commerciales en masse ». Vous pourrez télécharger un fichier Excel que nous appelons "Modèle d'intégration d'offre complet" pour renseigner les éléments demandés
- Pour ceux qui utilisent une **API** ou un **intégrateur**, la publication des offres sera réalisée en masse une fois la connexion faite avec notre API. Renseignez-vous directement auprès de votre prestataire. <https://dev.cdiscount.com/marketplace/>

Pour suivre l'avancement de vos informations commerciales, rendez-vous dans votre « Espace Vendeur », onglet « **Rapports** » puis en cliquant sur « **Mise à jour des informations commerciales** », ou bien « **intégration nouveaux produits** » pour la **création produits**. Retrouvez [les produits publiés](#)  dans la « Gestion de votre catalogue ».

[NOS FORMATIONS EN LIGNE CREATION PRODUITS](#)

2

## Une fois vos informations commerciales en ligne, gérez vos premières commandes !

### TRAITER LES COMMANDES

Pour vous notifier une commande, vous recevez un email avec un récapitulatif de la commande. Vous pouvez accepter la commande et vous recevrez l'adresse du client pour procéder à l'expédition. Vous pouvez aussi choisir d'accepter les commandes automatiquement pour chaque commande via vos réglages > paramètres boutiques > autres paramètres.

Attention, à chaque stade il est important de mettre à jour le statut de la commande dans votre espace vendeur, ou via votre intégrateur : accepté puis expédié. Veillez à remplir le numéro de suivi si besoin !

### GERER LA RELATION CLIENT

Vous êtes responsable de votre service après-vente. Dès qu'une commande est validée votre acheteur peut engager une discussion avec vous. Ces discussions sont visibles sur l'« Espace Vendeur », onglet « Messages » et vous seront aussi transmises par email. Vous avez 24h pour apporter une réponse satisfaisante au client.

### ASSURER UNE EXCELLENTE QUALITE DE SERVICE

Un service de qualité assuré par tous les vendeurs est le gage d'une expérience client satisfaisante et de fidélité. Il est important de suivre tous les [taux affichés](#) ► sur la page d'accueil de votre espace vendeur et en particulier votre taux de réclamation.

Ce taux mesure la proportion de commandes avec réclamation. Les discussions ne sont pas prises en compte dans ce taux, il est donc primordial d'apporter des réponses aux discussions des clients au plus vite afin que ces discussions ne soient pas transformées par les clients en réclamation !

Les autres taux que vous pourrez visualiser sur la page d'accueil de votre espace vendeur sont : le taux d'expédition, le taux de respect des délais de préparation, le taux d'acceptation des commandes, le taux de remboursements et le taux de réponses inférieures à 24h.

Maintenir des bons taux garantira une activité fluide sur notre plateforme et favorisera les avis clients positifs.

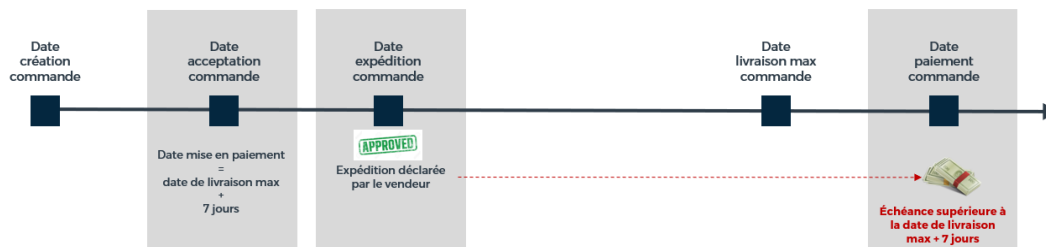
[NOS FORMATIONS EN LIGNE RELATION CLIENTS](#)   
[CONSULTEZ NOTRE GUIDE RELATION VENDEURS-ACHETEURS](#) 

3

## Le fruit de vos ventes

### RECEVOIR MES PAIEMENTS

Il y a 3 vagues de paiement par mois que l'on appelle les "décades". [Les paiements](#) ► correspondants à ces 3 décades interviennent les 1, 11 et 21 du mois. À la suite de votre inscription, le **premier paiement** reçu sera décalé de deux décades.



### SUIVRE MES PAIEMENTS

Tous vos paiements et leur statut sont visibles sur un tableau de bord votre « Espace Vendeur », onglet « Finances ». Il vous est également possible de télécharger les détails en fichier Excel.

[NOS FORMATIONS EN LIGNE FINANCES](#) 

4

## Des outils pour devenir expert et développer votre activité



Sélectionnez vos produits, et faites-les livrer dans nos entrepôts et obtenez de la visibilité avec vos offres en CDAV. Nous les réceptionnons et les stockons dans nos entrepôts.

[Découvrez le Fulfilment](#) ▶  
[Inscrivez-vous !](#)



Nos solutions de communication pour booster votre visibilité, adaptées à tous les marchands et à tous les budgets.

[Nos solutions](#)



Un pack complet et sans engagement idéal pour lancer votre boutique !

[Nos Pack Premiums](#)



Un service d'aide par requêtes mail ou par téléphone proposé aux vendeurs sur tous les sujets liés à la Marketplace dans votre « Espace vendeur »

[Contactez-nous](#)



[Tutos et vidéos](#)



[Webinars](#)



[Contactez-nous > Support vendeur](#)



[Contactez-nous > Demande de rappel](#)

Consultez notre rubrique **Aide**

