



# amazon

**Intellishop – Expertenwoche  
amazon – Fluch und Segen für Markenhersteller**

*Markus Fost, 16.06.2015*

**FOSTEC**  
COMMERCE  
CONSULTANTS

# Aktuelle Referenzen



# Agenda

## amazon – Fluch und Segen für Markenhersteller

1

Facts & Figures

2

Das Amazon Geschäftsmodell

3

Risiken für Markenhersteller

4

Relevanz von Amazon im Herstellerumfeld

5

Die 5Ps des Erfolges von Herstellern auf Amazon

6

Empfehlungen

# Agenda

## amazon – Fluch und Segen für Markenhersteller

1

### Facts & Figures

2

Das Amazon Geschäftsmodell

3

Risiken für Markenhersteller

4

Relevanz von Amazon im Herstellerumfeld

5

Die 5Ps des Erfolges von Herstellern auf Amazon

6

Empfehlungen

# Amazon.com wurde 1994 in einer Garage gegründet und sollte eigentlich „relentless“ heißen

amazon.com

Jeff Bezos

1994

In einer Garage

Die Gründung

Als Online-Buchhandel

In Washington



NZZ Neue Zürcher Zeitung

Öffentlich geteilt - 13.07.2014

Amazon sollte einst «Relentless» heissen, also «unerbittlich» oder «gnadenlos». Es zeigt sich immer mehr, warum. <http://ow.ly/z5Plu>



# Amazon – Eine Umsatzmaschine mit überproportionalem Wachstum im E-Commerce

„Amazon hat eine Wachstumsrate von 25 % – verglichen mit 15 % im E-Commerce insgesamt.“  
– Scot Wingo, CEO von ChannelAdvisor

ca. 10 Mio. Amazon-Prime-Kunden mit einem durchschnittlichen Bestellwert von EUR 1.224 / Jahr.

Weltweit 173 Millionen aktive Kundenkonten

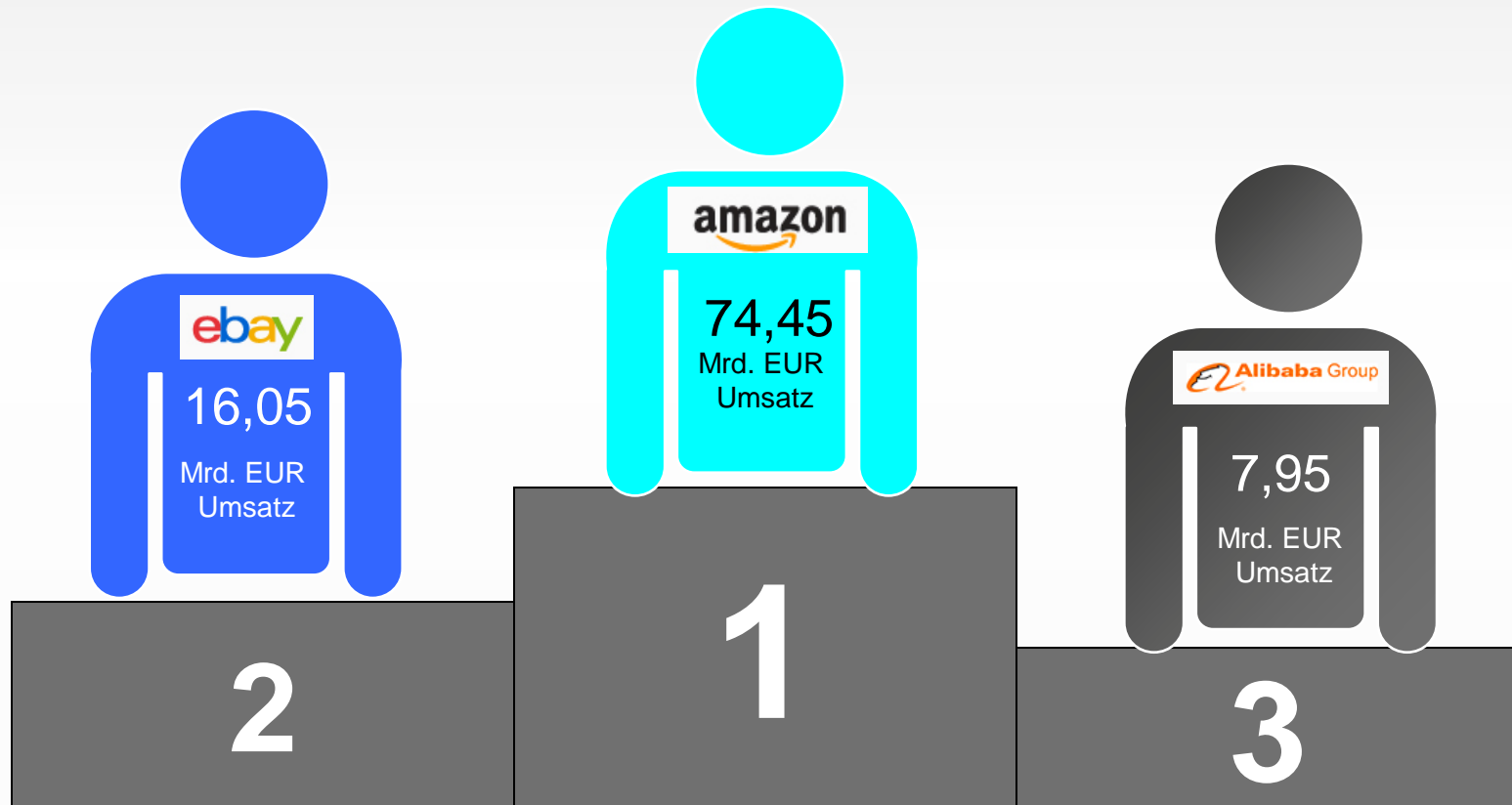
30 % der Verbraucher beginnen ihre Produktsuche auf Amazon.  
(13% der Verbraucher auf Google)

Selbst ein Online-Händler, der sein Unternehmen erst gestern eröffnet hat, erreicht über Amazon schon heute Millionen von Kunden, ohne zunächst viel Geld in Marketing und Werbung investieren zu müssen.

Quelle: WHITE PAPER VON CHANNELADVISOR, Weshalb Amazon nicht der Feind des Onlinehandels ist; InternetHandel (2014)

# Die Champions-League im globalen E-Commerce besteht aus nur 3 Spielern!

- Umsatzvolumen 2013



Zum Vergleich: Die Deutsche Nr. 1 **OTTO** (nach Amazon) bringt es auf 1,95 Mrd. EUR

Quelle: Statista (2014)

# Amazon – eine Erfolgsgeschichte

führte zur gnadenlosen Disruption im gesamten B2C Segment

Umsatz in Deutschland (Mrd. EUR)



Umsatz Amazon Deutschland: eigene Berechnungen aufgrund von Pressemitteilungen und 10-K SEC-Filings, Umsatz Otto Einzelgesellschaft: Geschäftsberichte und Pressemitteilungen

Quelle: dGroup(2014)



# Im Reichweitenvergleich

## Die 10 größten Online-Shops in Deutschland

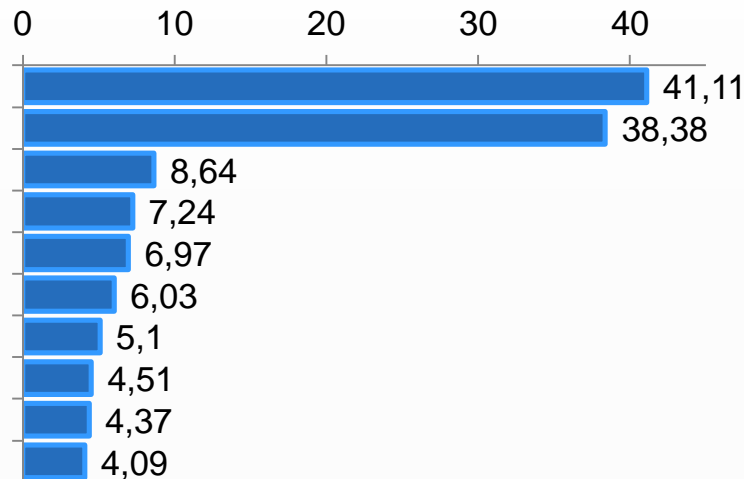


amazon.com<sup>®</sup>  
and you're done.<sup>™</sup>

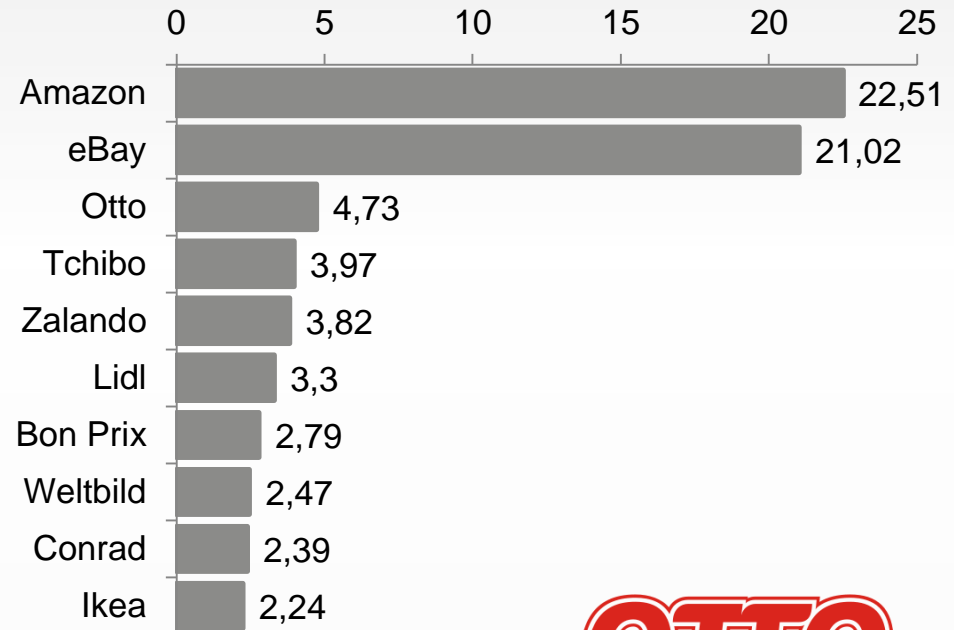


ebay<sup>®</sup>

■ Reichweite in Prozent



■ Besucherzahlen in Mio.



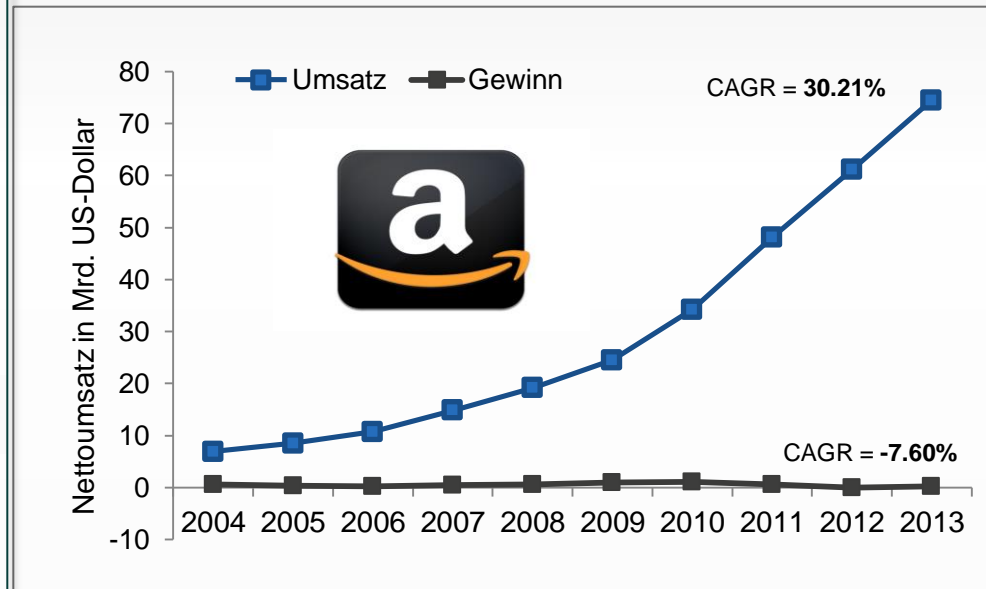
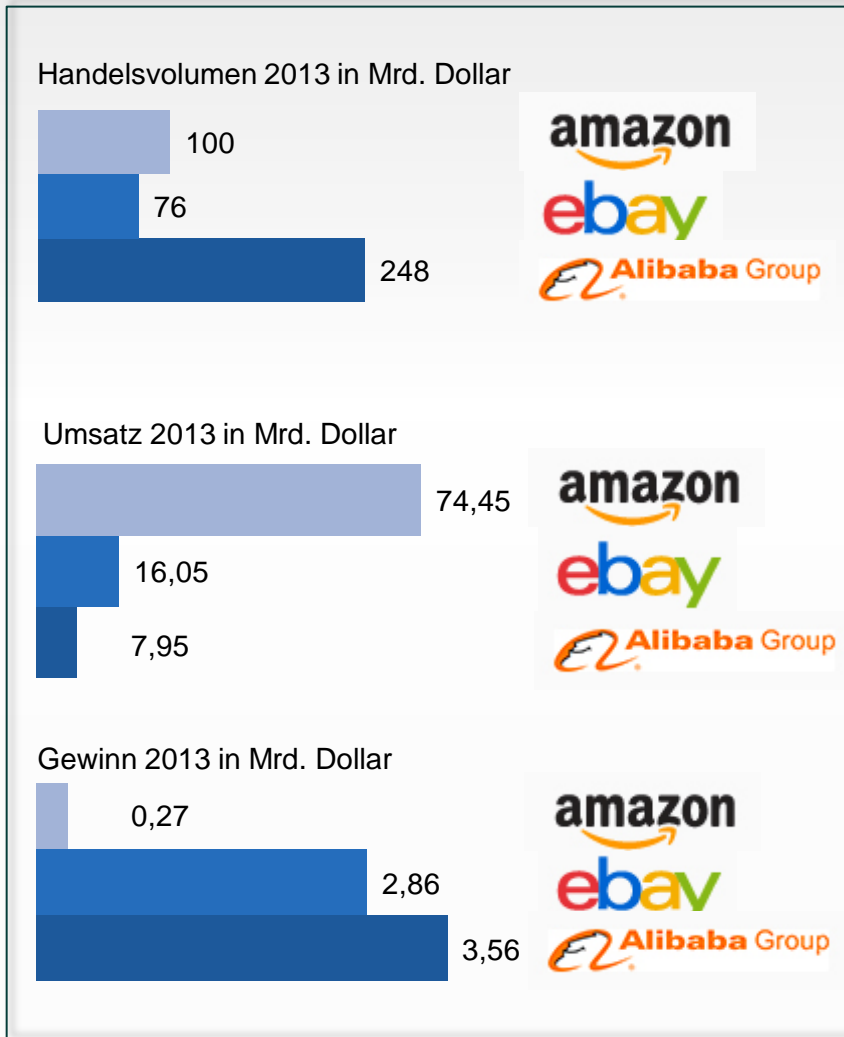
OTTO



CONRAD

Quelle: Statista, E-Commerce-Markt-Deutschland 2014

# Amazon wächst weiter ohne Rücksicht auf die Profitabilität



Quelle: Unternehmensangabe, Forester Research

# Agenda

## amazon – Fluch und Segen für Markenhersteller

1

Facts & Figures

2

**Das Amazon Geschäftsmodell**

3

Risiken für Markenhersteller

4

Relevanz von Amazon im Herstellerumfeld

5

Die 5Ps des Erfolges von Herstellern auf Amazon

6

Empfehlungen

# Amazon Vendor Central

(Kunde / Lieferanten Beziehung)

Vendor
Marketplace
Marketplace & FBA
Business (B2B)
Amazon S3
Amazon Web Services
Amazon A9



## Vendor (Lieferant beliefert Amazon)

- I.d.R. Markenherstellern und Großhändlern vorbehalten
- Artikel werden an ein Logistik-Zentrum geliefert (Retouren wickelt Amazon ab)
- Artikel werden eventuell kostenlos verschickt (Prime)
- Kunden können ihre Artikel kombinieren
- 83% der Teilnehmer berichten von einer Steigerung ihrer Umsätze


Quelle: <http://services.amazon.de/programme/versand-durch-amazon/so-funktioniert.html>

# Beispiel: Amazon Vendor Central

## (Kunde Lieferanten Beziehung)

Anzeige

Neue Angebote für

 **AVM FRITZIBox 7390 WLAN Router (VDSL/ADSL, 300 Mbit/s, DECT-Basis, Media Server)**  
von AVM

★★★★☆ 1.859 Kundenrezensionen

Vergleichen: **Angebote für dieses Produkt** Angebote für dieses Produkt und ähnliche Produkte

Stil: **geeignet für Deutschland**

ALLE

geeignet für Deutschland

geeignet für Österreich / Schweiz

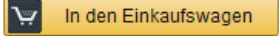
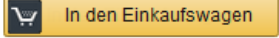
[Zurück zur Produktinformation](#) | [Möchten Sie diesen Artikel verkaufen?](#) | Amazon schützt jeden Kauf mit einer **A-bis-Z-Garantie**.

Alle

**Neu ab EUR 174,00 (Sparen Sie 30%)**

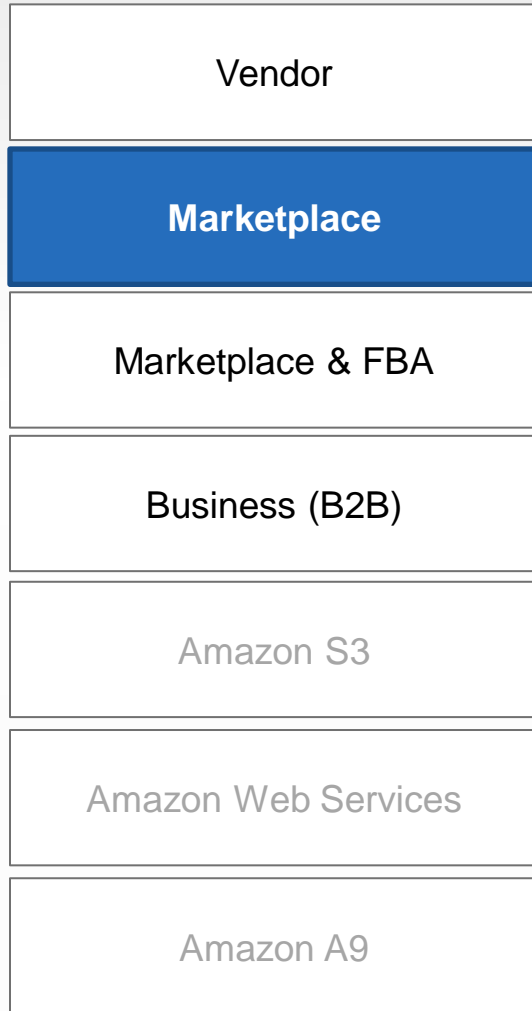
Gebraucht ab EUR 133,00 (Sparen Sie 46%)

Nur Folgendes anzeigen:  Prime  Versandkostenfrei | Sortiert nach **Preis + Versand (inkl. MwSt.)**

Preis + Versand (inkl. MwSt.)	Zustand	Verkäufer-Information	Lieferung	Kauf-Optionen
<b>EUR 174,00</b> + EUR 4,00 Versandkosten	<b>Neu</b> Neu & OVP, Rechnung auf Ihren Namen mit ausgewiesener MwSt. UST-ID	<b>MediaRuler</b> <b>Neuer Verkäufer</b> ( <a href="#">Verkäuferprofil</a> ) <a href="#">Verkäuferinformationen</a> , <a href="#">Impressum, AGB</a> , <a href="#">Widerrufsrecht</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>Auf Lager.</li><li>Versand aus Deutschland</li><li><a href="#">Inlandsversandkosten</a></li></ul>	 oder <a href="#">Loggen Sie sich ein</a> , um 1-Click® einzuschalten.
<b>EUR 179,00</b> Prime	<b>Neu</b>	<b>amazon.de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Auf Lager.<ul style="list-style-type: none"><li>Kostenloser Premiumversand: Lieferung am Freitag, 28. November.</li><li>Bestellen Sie innerhalb <b>12 Stunden und 35 Minuten</b>.</li></ul></li><li><a href="#">Inlandsversandkosten</a> und <a href="#">Rücknahmerichtlinien</a>.</li></ul>	 oder <a href="#">Aktivieren Sie 1-Click</a> und nutzen Sie damit die Vorteile von Amazon Prime.

# Amazon Marketplace (Seller Central)

(Marktplatz / Händler Beziehung)



1. Sie laden Ihre Produktdaten in Ihr Amazon-Konto



2. Kunden sehen Ihre Produkte online bei Amazon



3. Kunden kaufen Ihre Produkte



4. Sie senden die Produkte an Ihre Kunden



5. Die Zahlung wird an Sie weitergeleitet

## Lieferant beliefert Kunden

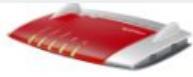
- Für Händler und „No-Name-Brands“
- Artikel werden über Textdatei, XML oder das Seller Central in Amazon eingestellt
- Artikel werden selbst kommissioniert und verschickt
- Amazon schreibt dem Händler die Erlöse gut und überweist diese im 14 tägigem Rhythmus

Transaktionskosten für Teilnehmer zwischen 5-19% je nach Warengruppe

Quelle: <http://services.amazon.de/programme/online-verkaufen/so-funktioniert.html>

# Beispiel: Amazon Marketplace (Seller Central)

## (Marktplatz / Händler Beziehung)



AVM FRITZ!Box 7490 WLAN AC + N Router (VDSL/ADSL, 1.300 Mbit/s (5 GHz), 450 Mbit/s (2,4 GHz), DECT-Basis, Media Server)

von AVM

★★★★★ 557 Kundenrezensionen

Stil: Deutschland

ALLE

Deutschland

Österreich / Schweiz

[Zurück zur Produktinformation](#) | [Möchten Sie diesen Artikel verkaufen?](#) | Amazon schützt jeden Kauf mit einer [A-bis-Z-Garantie](#).

Alle **Neu ab EUR 224,00 (Sparen Sie 22%)** [Gebraucht ab EUR 195,00 \(Sparen Sie 32%\)](#)

Anzeigen  [Angebote mit kostenloser Lieferung durch Amazon.de](#) | Sortiert nach [Preis + Versand \(inkl. MwSt.\)](#)

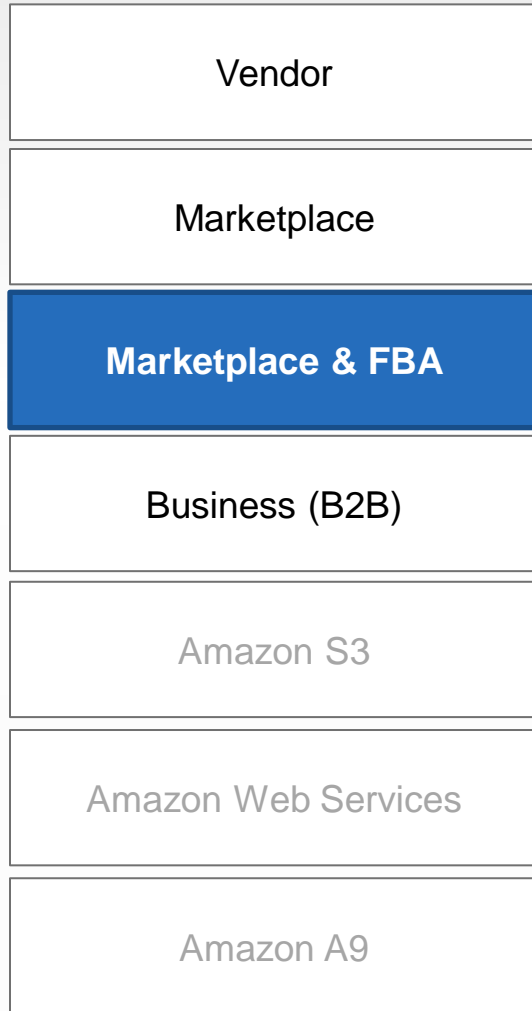
Preis + Versand (inkl. MwSt.)	Zustand	Verkäufer-Information	Lieferung	Kauf-Optionen
<b>EUR 229,00</b> Kostenlose Lieferung. <a href="#">Details</a>	<b>Neu</b>	<b>amazon.de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auf Lager.</li> <li>Inlandsversandkosten und Rücknahmerichtlinien.</li> </ul>	<a href="#">In den Einkaufswagen</a> oder <a href="#">Loggen Sie sich ein</a> , um 1-Click® einzuschalten.



<b>EUR 224,00</b> + EUR 5,00 Versandkosten	<b>Neu</b> 100% Neu - Original verschweißt und versiegelt, Original AVM, Juni 2014. Hertsellergarantie 5 Jahre	<b>F &amp; B Technik</b> ★★★★★ <b>91%</b> <b>positiv</b> in den letzten 12 Monaten. (16 Bewertungen insgesamt) <a href="#">Verkäuferinformationen</a> , <a href="#">Impressum</a> , <a href="#">AGB</a> ,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auf Lager.</li> <li>Versand aus Deutschland</li> <li>Inlandsversandkosten</li> </ul>	<a href="#">In den Einkaufswagen</a> oder <a href="#">Loggen Sie sich ein</a> , um 1-Click® einzuschalten.
--	--	---	---	--

# Amazon Marketplace (Seller Central)

(inklusive Fullfillment by Amazon (FBA))



## Marketplace & Versand durch Amazon

- Ware wird an ein Logistikzentrum von Amazon gesendet
- Amazon lagert die Ware gegen eine Logistikpauschale ein
- Angebote werden sichtbarer und wettbewerbsfähiger
- Amazon verpackt und versendet die Ware
- Amazon übernimmt Kundenservice und Retouren
- Angebot wird damit Prime-fähig

Quelle :<http://amazongenius.com/wp-content/uploads/2012/06/fba3.png>



# Beispiel: Amazon Fullfilment (FBA)

## (Marktplatz Händler Beziehung)



größere Ansicht Maus über das Bild ziehen

KAVAJ iPad Air Ledertasche Case Hülle "Berlin" für das neue Apple iPad Air, cognac braun aus echtem Leder mit Standfunktion

von KAVAJ

★★★★★ 1,827 Kundenrezensionen

Jetzt: **EUR 39,90** Kostenlose Lieferung. [Details](#)

Alle Preisangaben inkl. MwSt.

**Auf Lager.**

Verkauf durch KAVAJ und [Versand durch Amazon](#). Für weitere Informationen, Impressum, AGB und Widerrufsrecht klicken Sie bitte auf den Verkäufersnamen. Geschenkverpackung verfügbar.

**Lieferung bis Mittwoch, 8. Oktober:** Bestellen Sie innerhalb **22 Stunden und 16 Minuten** per Morning-Express. [Siehe Details](#).

Größe: iPad Air

iPad 4, iPad 3, iPad 2

**iPad Air**

iPad mini 2 (Retina), iPad mini

Farbe: cognac-braun



- Dünn, schlank und federleichte Tasche/Case für Ihr iPad Air
- Zwei Aufstellwinkel: aufrecht für Filme und angewinkelt zum Tippen auf

Ja, ich will Gratis Premiumversand mit [Amazon Prime](#)

Menge: 1

In den Einkaufswagen

oder

[Loggen Sie sich ein](#), um 1-Click® einzuschalten.

[Auf meinen Wunschzettel](#)

Möchten Sie verkaufen?

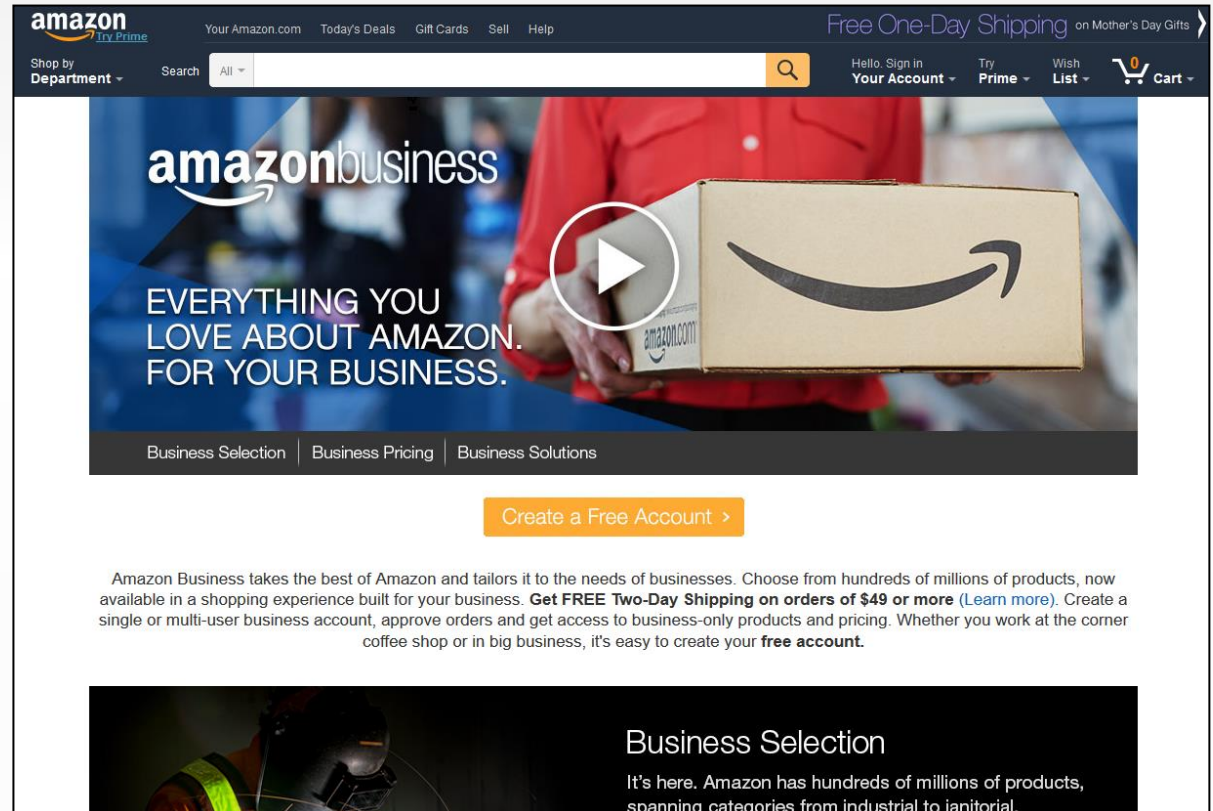
[Bei Amazon verkaufen](#)

[Empfehlen](#)

# Amazon Business – ab 2016 in Deutschland?

(B2B Marktplatz wurde in den USA unter AmazonSupply getestet)

Vendor
Marketplace
Marketplace & FBA
<b>Business (B2B)</b>
Amazon S3
Amazon Web Services
Amazon A9



amazon  
Try Prime

Your Amazon.com Today's Deals Gift Cards Sell Help

Free One-Day Shipping on Mother's Day Gifts

Shop by Department Search All

Hello, Sign In Your Account Try Prime Wish List Cart

amazonbusiness

EVERYTHING YOU LOVE ABOUT AMAZON. FOR YOUR BUSINESS.

Business Selection | Business Pricing | Business Solutions

Create a Free Account >

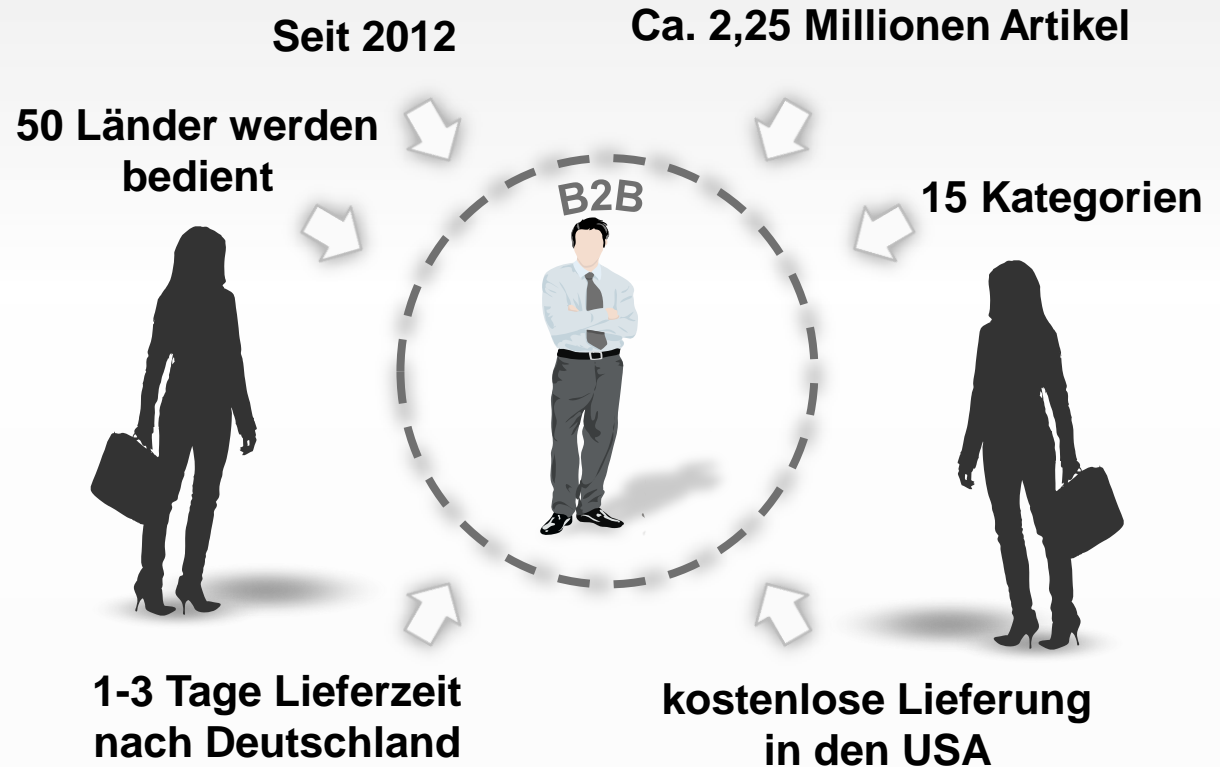
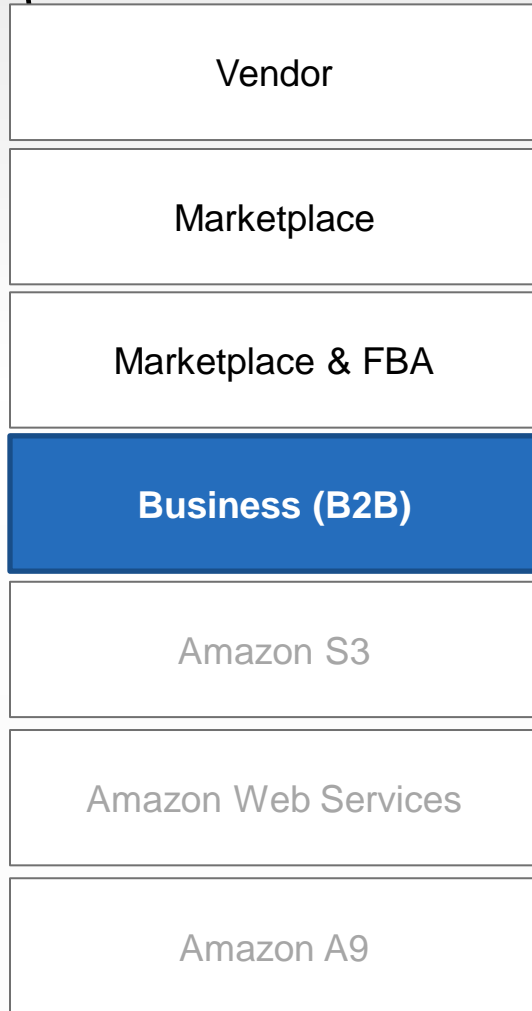
Amazon Business takes the best of Amazon and tailors it to the needs of businesses. Choose from hundreds of millions of products, now available in a shopping experience built for your business. **Get FREE Two-Day Shipping on orders of \$49 or more** ([Learn more](#)). Create a single or multi-user business account, approve orders and get access to business-only products and pricing. Whether you work at the corner coffee shop or in big business, it's easy to create your **free account**.

**Business Selection**

It's here. Amazon has hundreds of millions of products, spanning categories from industrial to janitorial.

# Amazon Business – ab 2016 in Deutschland?

(B2B Marktplatz wurde in den USA unter AmazonSupply getestet)



# Agenda

## amazon – Fluch und Segen für Markenhersteller

1

Facts & Figures

2

Das Amazon Geschäftsmodell

3

**Risiken für Markenhersteller**

4

Relevanz von Amazon im Herstellerumfeld

5

Die 5Ps des Erfolges von Herstellern auf Amazon

6

Empfehlungen

# Abwertung durch Amazon

## Wenn der Hersteller nicht „kooperiert“... (Beispiel 1 von 2)

amazon.de [Mein Amazon](#) [Angebote](#) [Gutscheine](#) [Verkaufen](#) [Hilfe](#) [Prime Instant Video](#) [Unbegrenzter Film- & Seriengenuss](#) [Jetzt streamen](#)

Alle **Kategorien** ▾ Suche   [Hallel Anmelden Mein Konto](#) [Prime testen](#) [Einkaufswagen](#) [Wunschzettel](#)

[Amazon.de](#) [Warehouse Deals](#) [Outlet](#) [Spar-Abo](#) [Amazon Apps](#) [Amazon Browser-Leiste](#) [Jetzt verkaufen](#) [Trade-In](#) [Geschenke](#)

1-16 von 3.936 Ergebnissen in "brita" [Abteilung zum Sortieren auswählen](#)

Ergebnisse anzeigen für **Küche & Haushalt** >

- Wasserfilterkartus... für Trinkwasser
- Wassersprudler, Filter & Kartuschen
- Filterkannen für Trinkwasser
- Wasserhahnfilter für Trinkwasser
- + Weitere

+ **Alle 28 Kategorien**

Filtern nach **Versandoption** (Was ist das?)

- Kostenlose Lieferung ab EUR 29 Bestellwert

**Marke**

- Brita
- BSH
- Aquaphor

 **Entdecken Sie den Shop von BWT - Europa's Nr. 1 in der Wassertechnologie**  
Sie suchen hervorragende Qualität und innovative Produktideen rund um das Thema Wasserfilter? Hier gehts zum BWT Shop.

Verwandte Suchbegriffe: [aptamil](#), [brita wasserfilter](#), [hipp](#).

 **Brita Wasserfilter Marella XL blau**  
von Brita  
**EUR 12,99** ~~EUR 19,99~~ [Prime](#)  
Lieferung bis zum **Dienstag, 17. Februar**

Andere Angebote  
**EUR 12,99** neu (56 Angebote)  
**EUR 11,69** gebraucht (5 Angebote)

★★★★★ ▾ 216  
Kostenlose Lieferung möglich.  
**Küche & Haushalt:** Alle 1.179 Artikel ansehen

---

 **Brita Wasserfilter Fjord Jahrespackung, mitternachtsblau (lim. Edition)**  
von Brita  
**EUR 49,98** [Prime](#)  
Lieferung bis zum **Dienstag, 17. Februar**

Andere Angebote  
**EUR 49,98** (5 Angebote)

★★★★★ ▾ 435  
**Bestseller Nr. 1** [in Filterkannen für Trinkwasser](#)  
Kostenlose Lieferung möglich.

# Abwertung durch Amazon

Wenn der Hersteller nicht „kooperiert“... (Beispiel 2 von 2)

amazon.de  
Prime

Alexanders Amazon Angebote Gutscheine Verkaufen Hilfe

Alle Kategorien -

Suche

Alle ▾ metabo kappsäge

Baumarkt Restposten Elektrowerkzeuge Handwerkzeuge Elektrisches Gartenwerkzeug Heizen & Kühlen Küchen- & Badinstallation Elektroinstallation Intelligentes Zuhause Bestseller

## Ähnliche Produkte mit besseren Kundenbewertungen



**Bosch PCM 7 HomeSeries Kapp- und Gehrungssäge...**  
★★★★★ (26) Prime  
EUR 109,90



**Makita MLS100 Kapp- und Gehrungssäge 75 x 130 mm**  
★★★★★ (11)  
EUR 240,28



**Einhell**  
★★★★★  
EUR 1...



## Metabo Kappsäge und Gehrungssäge KGS216M

von Metabo

★★★★★ 286 Kundenrezensionen | 13 beantwortete Fragen

Bestseller Nr. 1 in Kapp- & Gehrungssägen

Preis: **EUR 168,89** **Kostenloser Versand** für Prime sobald Bestellung bearbeitet [Details](#)  
Alle Preisangaben inkl. MwSt.

**Nur noch 14 auf Lager (mehr ist unterwegs).**

Verkauf und Versand durch Amazon. Geschenkverpackung verfügbar.

31 neu ab EUR 168,89

- Kapp- und Gehrungssäge
  - detaillierte und klar sichtbare Skalierung,
  - Laser-Schnitlinienanzeige
  - Neigungseinstellung mit seitlicher, intuitiver
  - Arretierung, 1500 Watt, 14 kg
- [Weitere Produktdetails](#)

### Versand in Originalverpackung:

Bei Versand durch Amazon: Dieser Artikel wird direkt in seiner Umverpackung verschickt. Bitte beverschenken möchten - in diesem Fall lassen Sie ihn ggf. als Geschenk verpacken und er wird in i

# Preiserosionen durch Marketplace Händler

Diese entstehen durch den Wettbewerb zwischen Amazon Vendor und den Angeboten der Marketplace Händler

## Amazon Vendor (~69% der Umsätze)

- Eigene Bestandsprodukte führen zu einer höheren Marge für Amazon als dies bei Marketplace Produkten der Fall ist
- Unmittelbare Verfügbarkeit der eigenen Bestände versus Verfügbarkeit in < 2 Tagen von Marketplace Angeboten
- Bessere Garantiegewährleistungen und besserer Kundenservice
- Auftragsabwicklung und Versand durch Amazon



## Amazon Marketplace (~31% der Umsätze)

- Wettstreit zwischen dem eigenen Bestand und dem Marketplace Angebot führt zu niedrigeren Preisen und höherer Kundenzufriedenheit
- Der eigene Verkauf und der Market Place Verkauf sind komplett unabhängig voneinander
- Das Category Management integriert den eigenen Verkauf und den Marketplace Verkauf auf der operativen Ebene
- Verbesserung des eigenen Verkaufs und des Marketplace Verkaufs führt zu einer aktiven Marge und einem Wachstumsmanagement

- Schnelle Entwicklung neuer Kategorien
- Herausforderung: mit rund 1.000 - 5.000 Artikeln pro Anbieter ist ein hohes Bedürfnis an präzisen Katalogdaten vorhanden
- Auftragsabwicklung/ Versand kann durch Amazon abgewickelt werden
- > 1,6 Mio. aktive Verkäufer auf Amazon

# Vertikalisierung von Produkten

The screenshot displays the Amazon.de website interface. At the top, the Amazon logo is on the left, and navigation links for 'Mein Amazon', 'Angebote', 'Gutscheine', 'Verkaufen', and 'Hilfe' are in the center. On the right, there are promotional banners for 'Prime Instant Video' and 'Jetzt 30 Tage testen'. Below the navigation bar, a search bar contains 'AmazonBasics-Shop'. A secondary navigation bar lists various categories like 'Warehouse Deals', 'Coupons', 'Outlet', etc. The main content area is titled 'Unsere Produkte' and features a grid of product categories, each with a list of items and an image. The categories include Kamera- & Fotozubehör, Computerzubehör, Tabletzubehör, Audio- & Videokabel, MP3-Player-Zubehör, Bürobedarf, Autozubehör, Zubehör für Zuhause, and Weiteres Zubehör. On the left side of the main content, there are sections for 'Wichtige Links and Produkte' and 'Ergebnisse anzeigen für'.

**amazon.de** Prime testen Mein Amazon Angebote Gutscheine Verkaufen Hilfe

Hallo! Anmelden Mein Konto Testen Sie Prime Einkaufswagen Wunschzettel

Amazon.de Warehouse Deals Coupons Outlet Family Student Spar-Abo Trade-In Geschenke Amazon Apps Amazon 1Button App

## Unsere Produkte

**AmazonBasics-Shop**  
Willkommen im AmazonBasics-Shop.  
Hier finden Sie eine große Auswahl an Produkten

**Wichtige Links and Produkte**  
Unsere neuen Produkte  
Alles für Arbeit und Schule  
Mikrofaser-Reinigungstücher  
Bestseller Nr.1: HDMI-Kabel

**Ergebnisse anzeigen für**

**Elektronik & Foto >**  
Handy Datenkabel  
KFZ-Ladekabel für Handys  
Handytaschen & -schalen  
HDMI-Kabel  
PC-Anschlusskabel für MP3-Player

**Computer & Zubehör >**  
USB-Kabel  
VGA-Kabel

**Kamera- & Fotozubehör**  
Stativ  
Taschen  
Ladegeräte  
Fernauslöser  
Alle Produkte >

**Computerzubehör**  
Tastaturen, Mäuse & Eingabegeräte  
USB Hubs  
Kabel  
Notebook-Zubehör  
Alle Produkte >

**Tabletzubehör**  
Taschen & Hüllen  
Tastaturen  
Eingabestifte  
Docks & Ständer  
Alle Produkte >

**Audio- & Videokabel**  
HDMI  
Optisch  
Lautsprecherkabel  
Klinke  
Cinch  
Alle Produkte >

**MP3-Player-Zubehör**  
Externe Akkus  
Tragbare Lautsprecher  
Verbindungskabel  
Alle Produkte >

**Bürobedarf**  
Aktensvernichter  
Laminieren  
Alle Produkte >

**Autozubehör**  
Fahrzeugelektronik  
Reinigung & Pflege  
Werkzeug  
Alle Produkte >

**Zubehör für Zuhause**  
Kleiderbügel  
Ordnungssysteme  
Alle Produkte >

**Weiteres Zubehör**  
Kopfhörer  
Batterien & Akkus  
Neuheiten



# Vertikalisierung von Dienstleistungen

The image shows a screenshot of the Amazon website's 'Local Services' section. At the top, the Amazon logo is on the left, and 'BLACK FRIDAY STARTS NOW' is on the right. Below the logo is the navigation bar with 'Shop by Department', a search bar containing 'Amazon Local Services', and a 'Go' button. To the right of the search bar are links for 'Hello, Sign in Your Account', 'Try Prime', 'Cart', and 'Wish List'. The main banner features a street scene with the text 'Introducing amazon Local Services' and 'Coming to your neighborhood soon'. Below this, it lists available cities: Atlanta, Los Angeles, Miami, New York, San Antonio, San Francisco, and Seattle. At the bottom of the banner, it says 'Handpicked pros • A new way to shop for services • Happiness guaranteed'. Below the banner are four category tiles: 'Home Repair' (Electrical & Wiring, General Repair & Odd Jobs, Plumbing, See all), 'Automotive' (Audio & Electronics, Maintenance, Repair, See all), 'Lawn & Garden' (Equipment Assembly, General Repair & Odd Jobs, See all), and 'Computer & Electronics' (Repair & Tech Support, Home Theater, See all).

- Montageservices von Einfach machen lassen
- Cervis ("Ihr Fachmann vor Ort")
- Allianz Global Assistance
- Installationservice für Elektro-Großgeräte

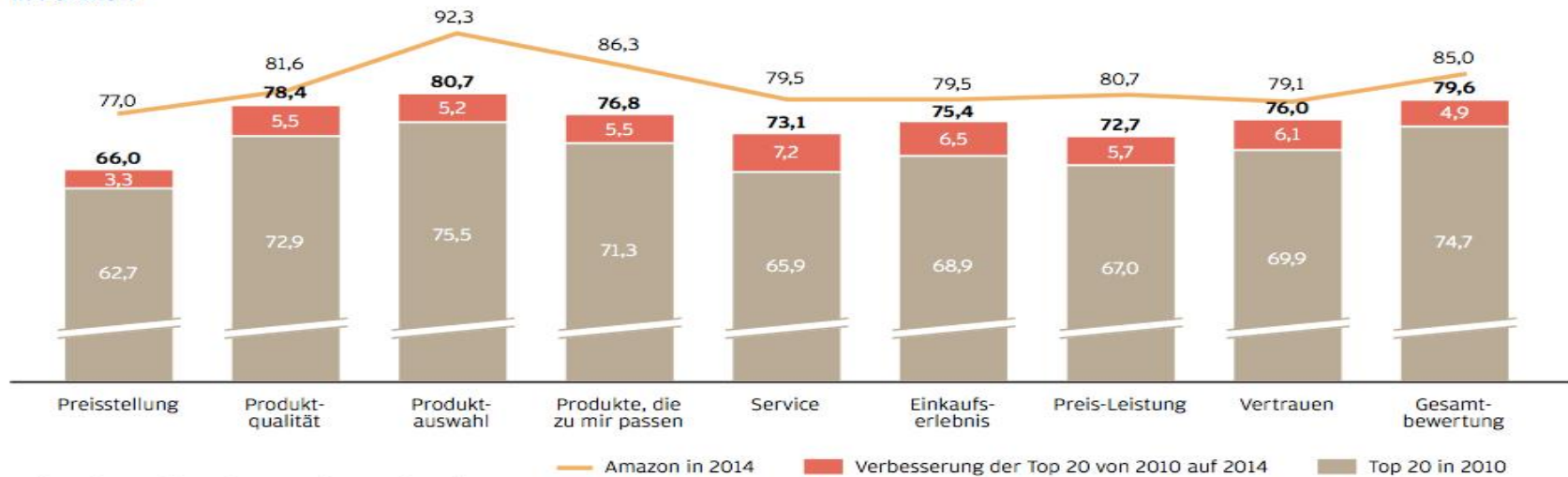
# Kunden lieben Amazon – Den Shitstorms zum Trotz!

## Gesamtbeurteilung aller deutschen Händler

		Wert	Branche	Bewertungs-Δ, 2013 - 2014 <sup>1</sup>	Δ Rang, 2013 - 2014 <sup>2</sup>
1	dm	86,5	Drogerie	2,3	0
2	amazon	85,0	Multisortimenter / Warenhäuser	2,4	0
3	Breuninger	80,8	Textileinzelhandel	7,5	+29
4	Rossmann	80,8	Drogerie	1,1	+2

## Bewertung der Top-20-Händler in 2010 vs. Top-20-Händler in 2014 im Vergleich zu Amazon

In Punkten



Quelle: [http://www.buchreport.de/nachrichten/nachrichten\\_detail/datum/2014/11/19/kunden-lieben-weiter-amazon.htm](http://www.buchreport.de/nachrichten/nachrichten_detail/datum/2014/11/19/kunden-lieben-weiter-amazon.htm)

# Agenda

## amazon – Fluch und Segen für Markenhersteller

1

Facts & Figures

2

Das Amazon Geschäftsmodell

3

Risiken für Markenhersteller

4

**Relevanz von Amazon im Herstellerumfeld**

5

Die 5Ps des Erfolges von Herstellern auf Amazon

6

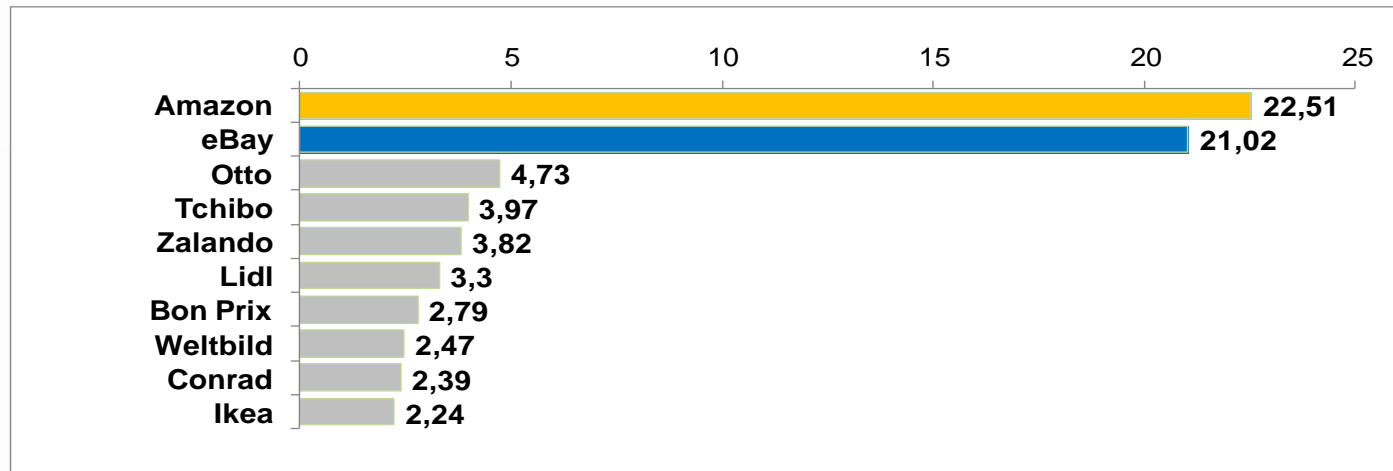
Empfehlungen

# 1. Die Informationsphase in vielen Customer Journeys startet auf Amazon!

- 30% der Konsumenten beginnen mit ihrer Produktsuche auf Amazon, nur 13% beginnen damit auf Google



## 2. Amazon und eBay übertreffen ihre Wettbewerber und sind die meist besuchten Seiten



Quelle: <http://www.onlinemarktplatz.de/24112/produktsuche-beginnt-inzwischen-verstarkt-auf-amazon-nicht-mehr-bei-google/>

## 2. Amazon ist der Benchmark in puncto Kundenservice

### Kundenfreundlichstes Unternehmen der Welt?!



**Wo ist meine Bestellung?**  
Aktuelle Bestellungen ansehen und nachverfolgen oder offene Bestellungen ändern.  
Weitere Informationen zu [Versand und Verfügbarkeit](#)  
**Meine Bestellungen**

**Rücksendungen sind leicht**  
Sollten Sie einen beschädigten, defekten oder falschen Artikel erhalten haben, ist es ganz einfach, ihn zurückzugeben.  
Weitere Informationen zu [unseren Rückgabebedingungen](#)  
**Rücksendezentrum**

**amazon kindle Hilfe**  
Kindle-Hilfeseiten  
Meine Kindle-Bibliothek verwalten  
Kindle-Forum  
**Meine Inhalte und Geräte**

**Kontoeinstellungen ändern**  
Zahlungsart ändern oder löschen  
So nutzen Sie "Mein Konto"  
Meine Angaben ändern  
**Mein Konto**



### Amazon Kundenservice:

Öffnungszeiten:

**Telefon:** Montag bis Sonntag von 6:00 bis 24:00 Uhr

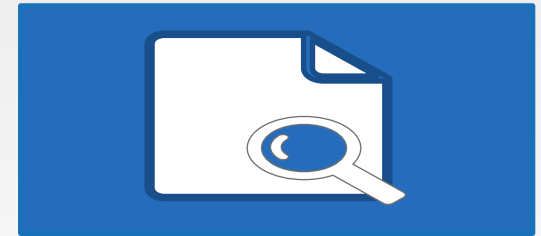
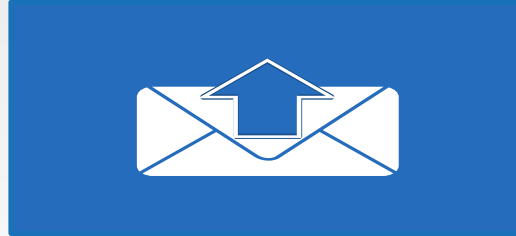
**Chat:** Montag bis Sonntag von 6:00 bis 24:00 Uhr

**E-Mail:** Montag bis Sonntag 24 Stunden täglich.



# Kundenservice je Einkaufskanal im Vergleich

## Beispiel: Garantieabwicklung



- Defektes Gerät wird an Amazon geschickt



- Amazon geht davon aus das der Defekt nicht am Kunden liegt
- Gutschrift oder neues Gerät



- Kunde erhält neues Gerät
- Amazon reguliert die Garantieabwicklung
- Keine Kosten für Kunden



- Defektes Gerät wird an xyz geschickt/gemeldet



- Abwicklung über den Hersteller
- Beweislast liegt beim Kunden



- Kunde hat kein Gerät
- Evtl. Kosten für Kunden



- Defektes Gerät wird persönlich zum Händler gebracht





- Gerät wird zum Hersteller geschickt
- Überprüfung des Defekts




- Kunde hat kein Gerät
- Evtl. Kosten für Kunden

# Kundenservice von Amazon


## Beispiel: Rückabwicklung

Markus' Amazon Angebote Gutscheine Verkaufen HilfeGratis Amazon AppPreise vergleichen & mobil einkaufen > Mehr dazu

Alle Kategorien ▾SucheLosHallo, Markus Mein Konto ▾Mein Prime ▾ Einkaufswagen ▾Wunschzettel ▾

### Ihre Rückgabeoptionen

Rückgabe Mediflow 5001 Original Wasserkissen 40 x 80 cm, weiß (1) | Grund Leistung oder Qualität ungenügend



**Erstattung**

Der zu erstattende Betrag wird auf die Zahlungsart mit den Endziffern 6236 zurückgebucht.

Voraussichtlicher Erstattungszeitraum: **2 bis 3 Werktage nach Eingang Ihrer Rücksendung.**

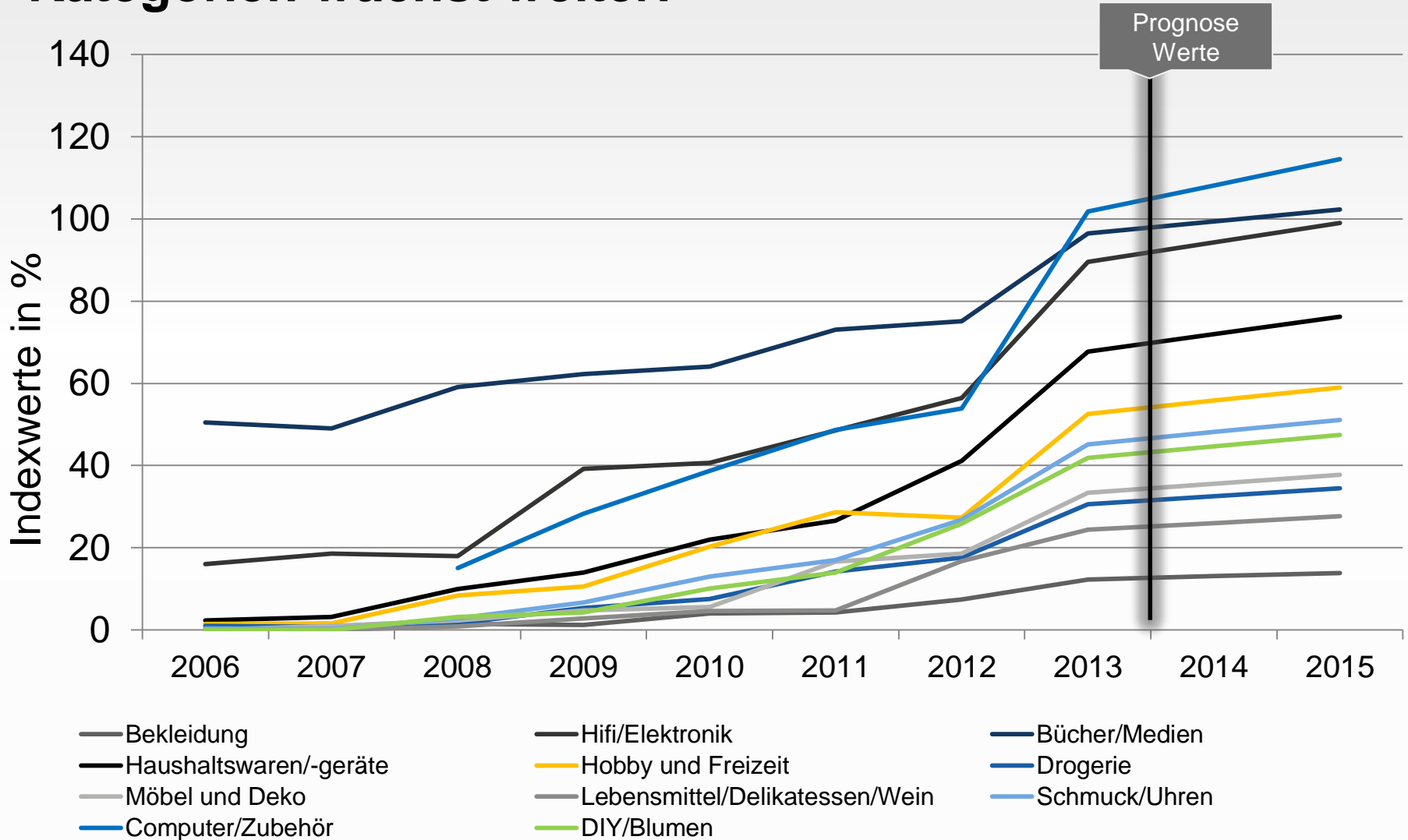
**Möchten Sie, dass Ihre Erstattung noch heute bearbeitet wird?**

Stimmen Sie den Nutzungsbedingungen zu. Sobald Sie den Rückgabeprozess beendet haben, wird Ihre Erstattung sofort bearbeitet.

Ich stimme zu, dass der ursprünglich bezahlte Preis erneut abgebucht wird, wenn ich den reklamierten Artikel nicht innerhalb von 30 Tagen an Amazon zurücksende. Verwendete Zahlungsart: **Visa endet auf 6236.** [Eine andere Zahlungsart verwenden.](#)

Weiter

# 3. Der Marktanteil von Amazon innerhalb der einzelnen Kategorien wächst weiter!



Quelle: aquarius.biz (2013), FOSTEC Research (2014)



# 4. Markengerechte „Brand Stores“ als Alternative für herstellereigene Shops?

**amazon.de** Prime testen Mein Amazon Angebote Gutscheine Verkaufen Hilfe

Alle Kategorien Suche BWT Wasserfilter

Hallo! Anmelden Mein Konto Testen Sie Prime Einkaufswagen Wunschzettel

Küche & Haushalt Kaffee & Espresso Staubsaugen & Bügeln Großgeräte Küchengeräte Kochen & Essen Wohnen Heimtextilien Beleuchtung Bestseller Sonderangebote

**BWT** BEST WATER TECHNOLOGY For You and Planet Blue.

**Tischwasserfilter**  
2,5 Liter  
2,7 Liter  
2,7 Liter Silberfrei

**Filterkartuschen**  
3+1 Set  
5+1 Set  
3-er Set Silberfrei

**Filter für Jura-Kaffeefullautomaten**  
Protect Edition White T  
Protect Edition Blue T  
Gourmet Edition Blue T  
Gourmet Edition White T  
Gourmet Edition White S

**Quick & Clean**  
Dusche & Bad System  
Quick & Clean Ersatzfilter

**BWT - Europas Nr. 1 in der Wassertechnologie**  
So wie man Menschen verstehen muss, um ihre Bedürfnisse zu kennen, muss man Wasser verstehen, um es gestalten zu können. Seit Beginn an sehen wir es als unsere Aufgabe, ökonomische und ökologische Wasseraufbereitungsprodukte zu entwickeln, zu entwickeln und zu vermarkten. Eine Fülle von Innovationen hat uns in den letzten zwei Jahrzehnten zum Technologie- und Marktführer in Europa gemacht. Mit unseren richtungweisenden Produkten gewährleisten wir ein Höchstmaß an Sicherheit, Hygiene und Gesundheit im täglichen Umgang mit dem kostbaren Lebenselixier Wasser – dem blauen Gold des 21. Jahrhunderts.

**BWT Magnesium Mineralizer**  
**MAGNESIUM MINERALIZER**  
— VITAL FRESH DELICIOUS —  
JETZT KAUFEN

**BWT Magnesium Mineralizer**  
**Vital - Fresh - Delicious**  
Die clevere Alternative zu Wasserflaschen!  
JETZT KAUFEN

Ergebnisse anzeigen für

**Vorteile einer Teilnahme an „Amazon Brand Stores“**  
eigene URL ([www.amazon.de/bwt](http://www.amazon.de/bwt))  
Corporate Design der Marke realisierbar  
Link zu Brand Store bei der Suche nach ihrer Marke via Google

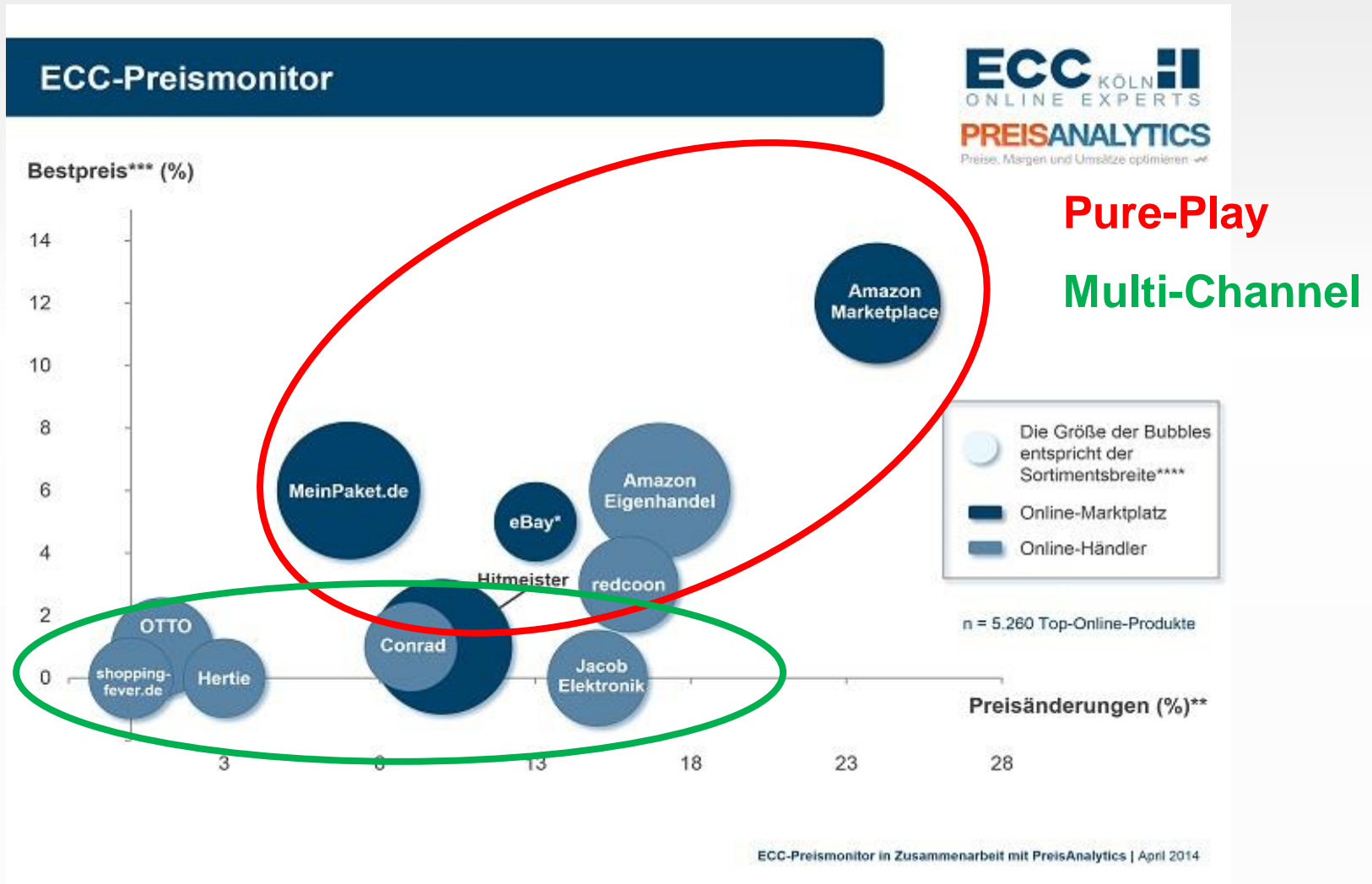
Der BWT MAGNESIUM MINERALIZER  
KLEINER PREIS VOLLER GENUSS  
Das Einstiegsmodell  
Unschlagbar in Preis und Geschmack.

# 5. Amazon Kooperationen für Hersteller & Partner

The screenshot shows the Amazon.de homepage with a search for 'Telefone & Handys'. The main content area is titled 'Handys, Smartphones & Tarife' and includes a promotional banner for '11 Jahre Küche & Haushalt' with a 10% discount. A sidebar on the left lists various mobile phone accessories and categories. A large image displays several mobile phone accessories, including a headset, a car mount, and a case. A 'Handy mit Vertrag' section is also visible, offering 'Passende Tarife zu Ihrem Handy'.

Quelle: <http://www.telecom-handel.de/News/Mobilfunk/Kooperation-mit-Telekom-Amazon-startet-Mobiltelefon-Store-37733.html>

# 6. Amazon Pricing schlägt den Multi-Channel – fast immer...

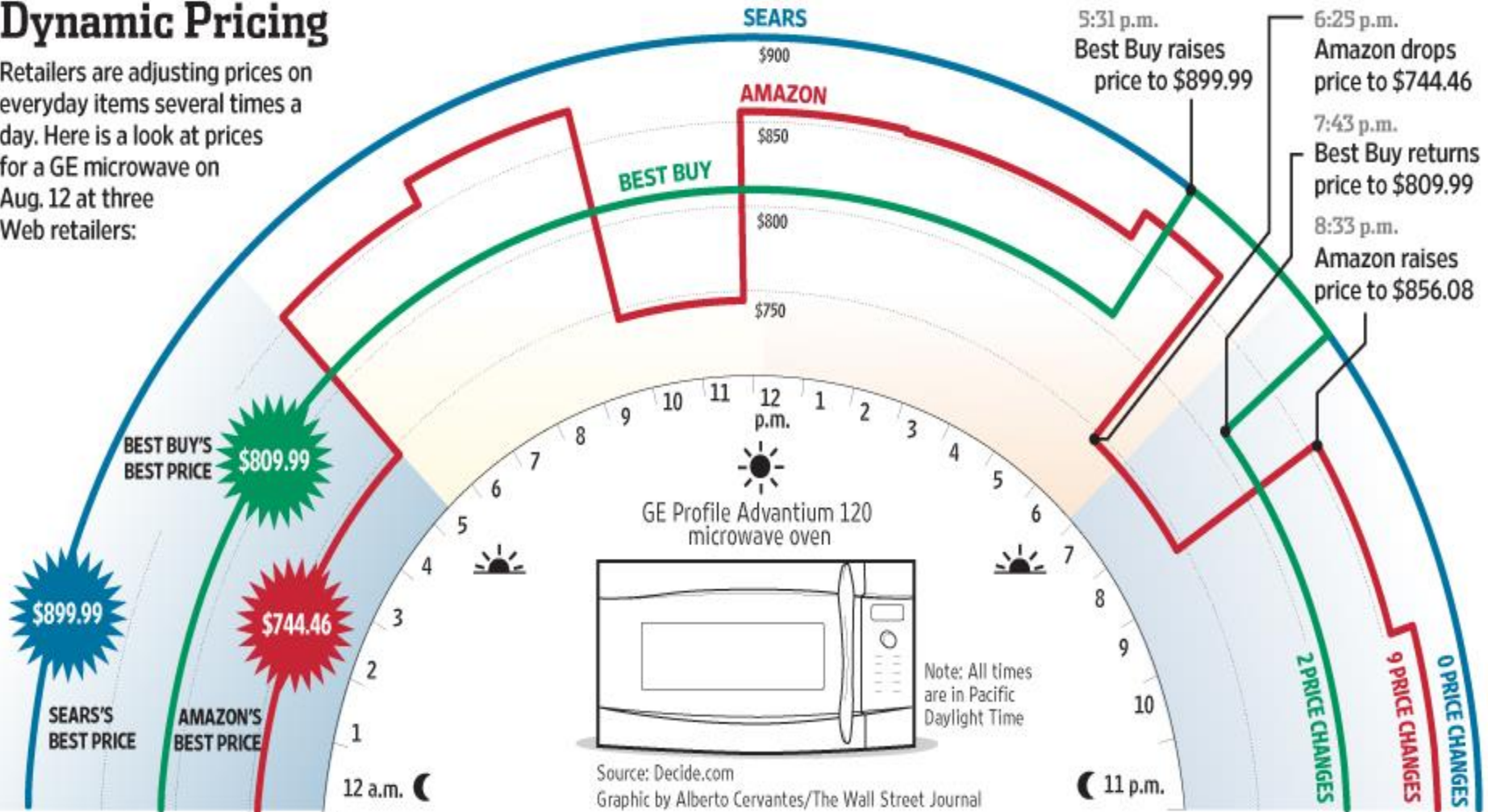


Quelle: ECC Handel (2014)

# ... und nutzt dabei die Preiselastizitäten präzise wie kein Wettbewerber aus - vollautomatisiert.

## Dynamic Pricing

Retailers are adjusting prices on everyday items several times a day. Here is a look at prices for a GE microwave on Aug. 12 at three Web retailers:



# Agenda

## amazon – Fluch und Segen für Markenhersteller

- 1 Facts & Figures
- 2 Das Amazon Geschäftsmodell
- 3 Risiken für Markenhersteller
- 4 Relevanz von Amazon im Herstellerumfeld
- 5 Die 5Ps des Erfolges von Herstellern auf Amazon**
- 6 Empfehlungen

# Die 5Ps des Erfolges von Herstellern auf Amazon



# Produkt = Hygienefaktor



Metabo Kappsäge und Gehrungssäge KG S216M von Metabo

EUR 168,89

Lieferung bis zum **Samstag, 4. Oktober**  
Kostenlose Lieferung möglich.

Andere Angebote

EUR 168,89 neu (43 Angebote)

★★★★★ (288)

Bestseller Nr. 1 in Kapp- & Gehrungssägen



Metabo 102160300 Kappsäge KS 216 M von Metabo

EUR 106,36

Lieferung bis zum **Samstag, 4. Oktober**  
Kostenlose Lieferung möglich.

Andere Angebote

EUR 105,80 neu (29 Angebote)

EUR 95,26 gebraucht (3 Angebote)

★★★★★ (44)



Metabo 010 254 0400 Kappsäge und Gehrungssäge KG S254M von Metabo

EUR 243,99

Lieferung bis zum **Samstag, 4. Oktober**  
Kostenlose Lieferung möglich.

Andere Angebote

EUR 243,99 neu (37 Angebote)

★★★★★ (71)

# Pricing auf Amazon

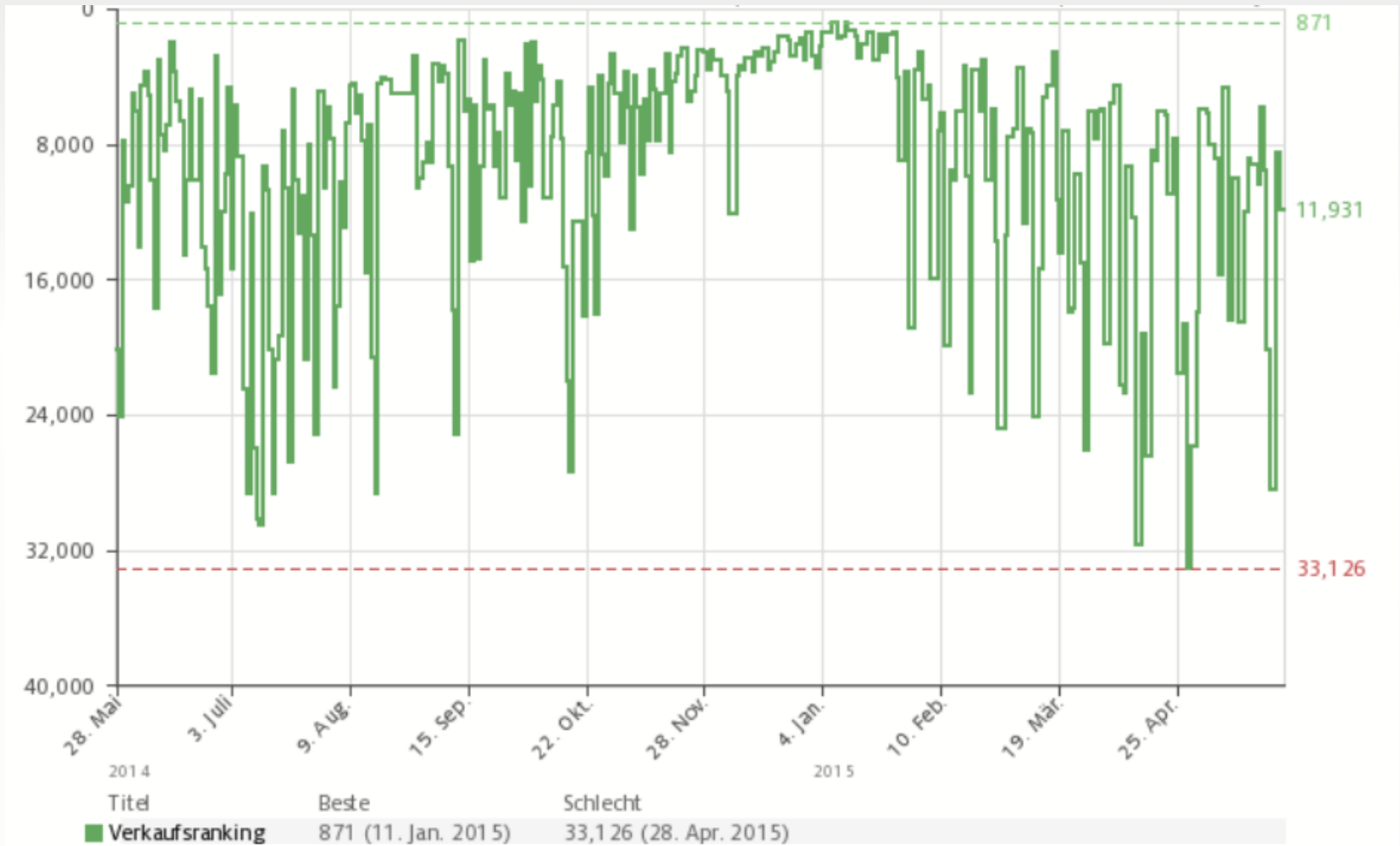
Hohe Volatilität der Preise ist ein systemisches Problem des Herstellers





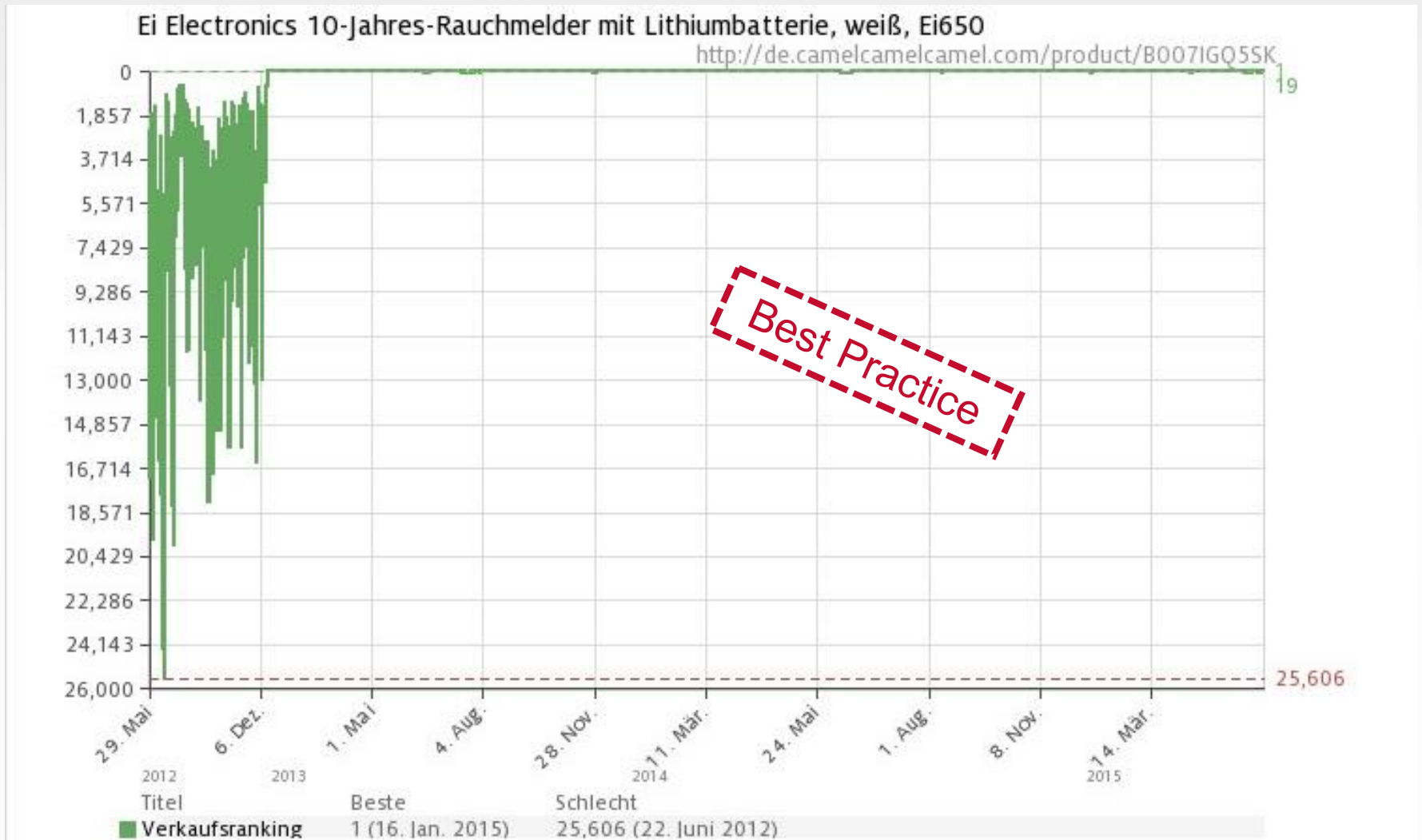
# Prozesse

## Mangelhafte Lieferfähigkeit beeinflusst das Artikelranking massiv



# Prozesse

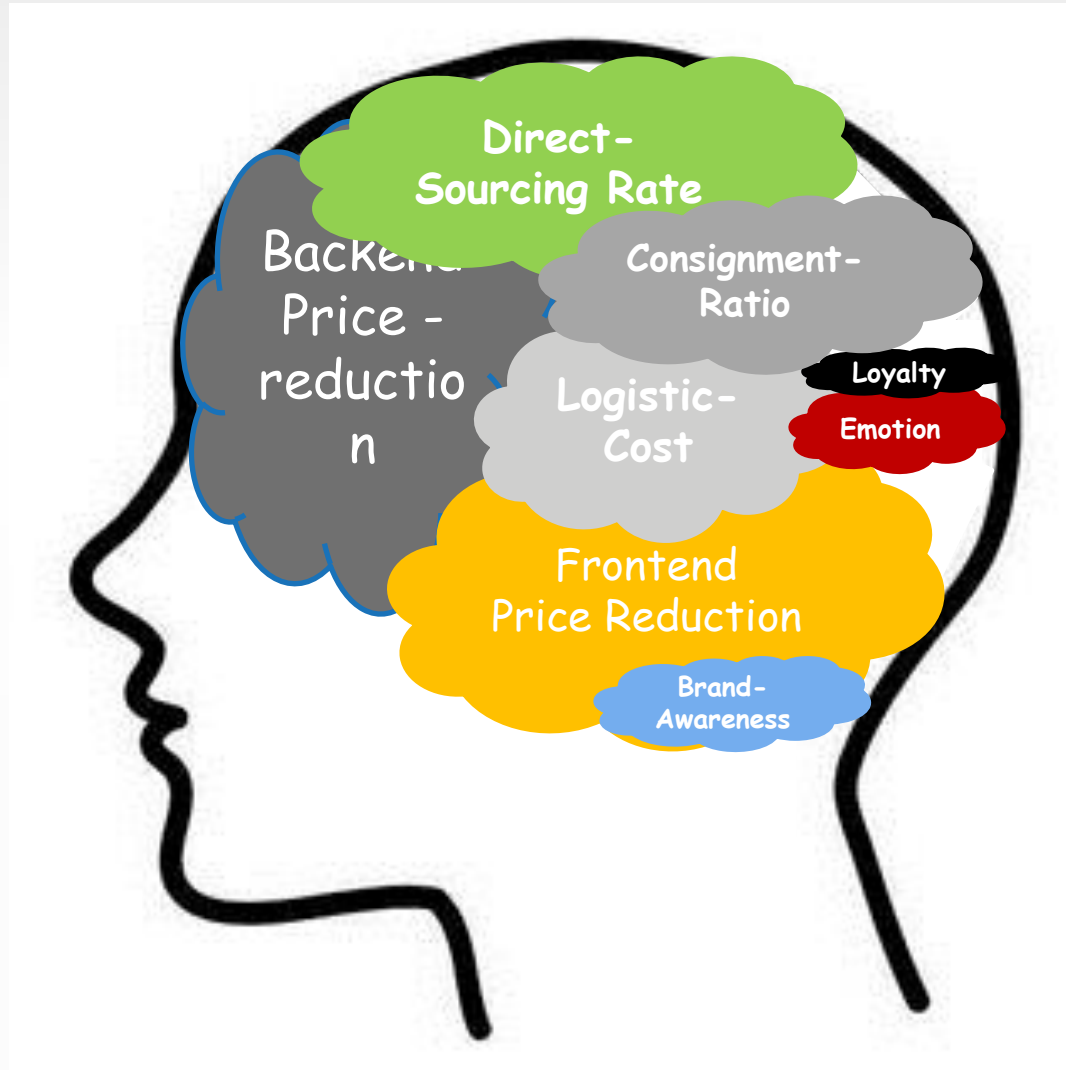
Mangelhafte Lieferfähigkeit beeinflusst das Artikelranking massiv



\* innerhalb der Kategorie Home Improvement

# Personal

„Vendor Manager’s brain“ erfordert starkes Key Account Management



# Personal

## Einseitige Konditionsverhandlungen per „Mailshot“

Auszug aus einer Email vom 17.02.2015 von Amazon an seine Lieferanten

"Sehr geehrter Geschäftspartner,

Amazon EU S.a r.l. strebt danach, das **kundenzentrierteste Unternehmen der Welt zu sein** und damit der Ort, an dem unsere Kunden alles online kaufen können, wonach sie suchen oder entdeckt haben und ihnen das bestmögliche Käuferlebnis auf der Webseite zu bieten.

Vor diesem Hintergrund will Amazon EU S.a r.l. die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen gerne weiter ausbauen, benötigt dafür **allerdings Konditionen, welche Amazon EU S.a r.l. in die Lage versetzen, kontinuierlich Wachstum für Ihre Marke(n) zu generieren, unseren Kunden jederzeit Ihr gesamtes Portfolio anzubieten, das Käuferlebnis und die entsprechenden Services fortwährend zu verbessern und ein anhaltend wettbewerbsfähiges Angebot auf der Webseite darstellen zu können.**

Im Folgenden teilen wir Ihnen daher die aus **Sicht von Amazon EU S.a r.l. notwendigen Konditionen für das Jahr 2015 mit, um o. g. Zielsetzung mit Ihnen umsetzen zu können.** Diese neuen Konditionen sind **abgeleitet aus dem Ergebnis eines internen Benchmarkings**, in welchem alle Lieferanten hinsichtlich ihrer Profitabilität innerhalb ihrer relevanten Referenzgruppe miteinander verglichen wurden. Ziel des Benchmarkings war es festzustellen, bei welchen Partnern es aus Sicht von Amazon EU S.a r.l. notwendig ist, Anpassungen in den Konditionen vorzunehmen, um eine der Referenzgruppe entsprechende Profitabilität sicherzustellen.

Kondition/Status/Erhöhung um  
Werbekostenzuschuss/rot/197 bps  
Bonus/rot/197 bps  
Retourenpauschale/rot/200 bps  
Zahlungskonditionen neu/grün/-

WKZ: + 1,97 %  
Bonus: + 1,97%  
Returns: + 2,00 &

Forderung von **5,94 % BE** Kondition in einem Jahr

Ein Basispunkt (bps) steht für 1/100 eines Prozentpunktes. Beispielsweise entsprechen 0.25 Prozentpunkte 25 Basispunkten. Der Prozentpunkt ist somit der Unterschied zwischen zwei Prozentzahlen.

Die o. g. Konditionsbestandteile für 2015 setzen **stabile Bezugspreise während des kommenden Jahres voraus und werden zum 01.01.2015 wirksam.** Alle nicht genannten ggf. vorhandenen Vereinbarungen bleiben davon unberührt. **Bitte bestätigen Sie die vorgeschlagene Vorgehensweise innerhalb einer Woche formlos als Antwort auf dieses Schreiben.** Anschließend wird Ihnen die neue Konditionenvereinbarung via Vendor Central zur Prüfung und Bestätigung zugesendet. Wir freuen uns auf die **Fortsetzung unserer partnerschaftlichen Zusammenarbeit und auf ein erfolgreiches Jahr 2015.**

**Vielen Dank.**

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr Amazon Team

Freundliche Grüße  
Ihr Amazon Team

# Personal

## Prozessuale Abwicklung



# Vendor Scorecard

<b>Kriterium</b>	<b>Betreuungsqualität</b>	<b>Betriebswirtschaftliche Kennzahlen</b>
Gewichtung	20%	30%
Punkte	<b>9</b>	<b>3</b>
<hr/>		
<b>Kriterium</b>	<b>Verfügbarkeit &amp; Liefertreue</b>	<b>Logistischer Aufwand</b>
Gewichtung	15%	10%
Punkte	<b>9</b>	<b>6</b>
<hr/>		
<b>Kriterium</b>	<b>Angebotsverhalten</b>	<b>Katalog &amp; Content</b>
Gewichtung	10%	15%
Punkte	<b>6</b>	<b>9</b>
<hr/>		
<b>Gesamt</b>	<b>6.60</b>	<b>Vorjahr 0.00</b>

# Promotion

Amazon priorisiert Produkte auf Basis des 2-Stufen Rankingalgorithmus

## 1. Filtern von inhaltlich passenden Produkten

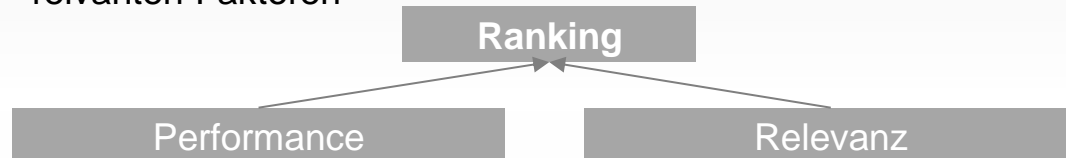
Amazon scannt und sucht relevante Produkte auf Basis der Suchanfrage



Alle Wörter aus der Suchanfrage müssen in der Produktbeschreibung enthalten sein, damit das Produkt von Amazon ausgewählt wird.

## 2. Inhaltlich passende Produkte in bestimmte Reihenfolge ordnen

Im 2. Schritt ordnet Amazon die ausgewählten Produkte in einer speziellen Reihenfolge auf Basis von Performance und relevanten Faktoren



### Produktdarstellung

- Bilder
- Titel
- Attribute
- Beschreibung
- Kategorisierung

### Keywords

- Auswahl
- Übereinstimmung

### Produktkonditionen

- Preis
- Versand
- Verfügbarkeit
- Bewertungen

# Brand Building auf Amazon

KAVAJ: Eine Erfolgsstory „Made in Germany“

# KAVAJ

Gründung 01.10.2011

Galaxy S5 Tasche "Dallas" cognac

Like 0 Tweet

€ 29,90 **Kaufen**

19 Rezensionen

5 Sterne  
4 Sterne  
3 Sterne  
2 Sterne  
1 Stern

Quelle: Amazon.de (Stand: 01.10.2014)

KAVAJ Case "Dallas" für das Samsung Galaxy S5 cognac braun aus echtem Leder

Produktbeschreibung

- Hochwertige und schlanke Designertasche in zeitlosem Cognacbraun für Ihr Samsung Galaxy S5
- Perfekter Schutz und elegante Optik durch Materialkombination aus hundertprozentigem Echtleder und gehärtetem Kunststoff
- Einfach und zuverlässig: Der Magnetverschluss bietet jederzeit bequemen Zugriff auf Ihr Smartphone
- Ihr Smartphone wird optimal vor Kratzern, Schmutz und Staub geschützt
- Alles dabei: Integrierte Fächer bieten Platz für Bargeld, Kreditkarten, Ausweise und mehr



KAVAJ iPad Ledertasche Case Hülle "Berlin" für das neue Apple iPad 4,...

Neu kaufen: **EUR 39,90**

2 Angebote ab **EUR 36,00**



★★★★☆ (1.823) Prime



KAVAJ iPad Ledertasche Case Hülle "Berlin" für das neue Apple iPad 4,...

Neu kaufen: **EUR 39,90**

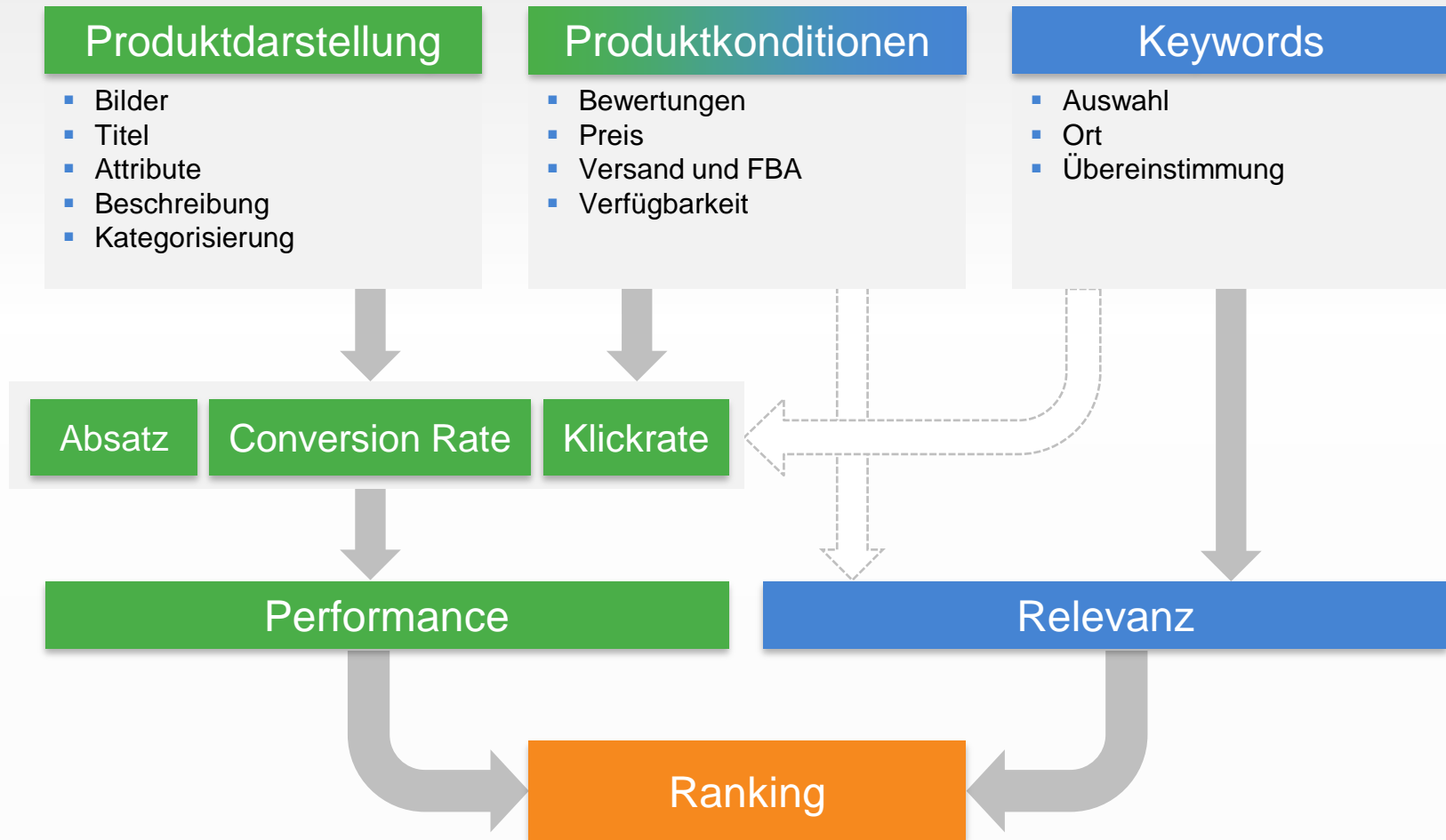
1 Angebote ab **EUR 39,90**



★★★★☆ (1.823) Prime

# Amazon-SEO für Top Rankings

Schlüsselartikel optimieren um Ergebnis #1 der Keywords zu werden







Wir steigern Ihren

Ar

Wir  
optim

SEO   SMM   CRO



# Kostenfreie Amazon SEO Analyse

Nutzen Sie unser Know-How im Rahmen einer kostenfreien Erst-Analyse Ihrer Amazon-Produktrankings und erhalten Sie erste konkrete Empfehlungen, um Ihre Produktrankings zu verbessern und nachhaltig Ihren Umsatz zu steigern.



[www.factor-a.de](http://www.factor-a.de)

# Marketing-Möglichkeiten auf Amazon (Vendor only)

Marketingaktivitäten spiegeln sich in den Backend-Konditionen wieder

Aktivitäten	Marke	Sell-Out	Nachhaltigkeit
Auto Mailing	●	● ●	
Brand Mailing	● ●	● ●	
Top Search (Sparkle)	● ●	● ●	● ●
Brand store	● ● ●	● ●	● ●
Stripes	●	●	●
AMG campaign	●	●	●
A+ Content	● ● ●	● ●	● ● ●
Vine Programm	● ●	● ●	● ● ●
Rückvergütung	●	● ●	●
Flash Sales (Retro funding)	●	● ● ●	●
Subscribe & Safe	● ●	● ● ●	● ● ●
Promotional Widgets	● ●	● ●	●
Buying Guide	● ●	● ●	● ●

Entscheiden Sie  
ROI basiert!

● niedrig      ● ● mittel      ● ● ● hoch

# Agenda

## amazon – Fluch und Segen für Markenhersteller

1

Facts & Figures

2

Das Amazon Geschäftsmodell

3

Risiken für Markenhersteller

4

Relevanz von Amazon im Herstellerumfeld

5

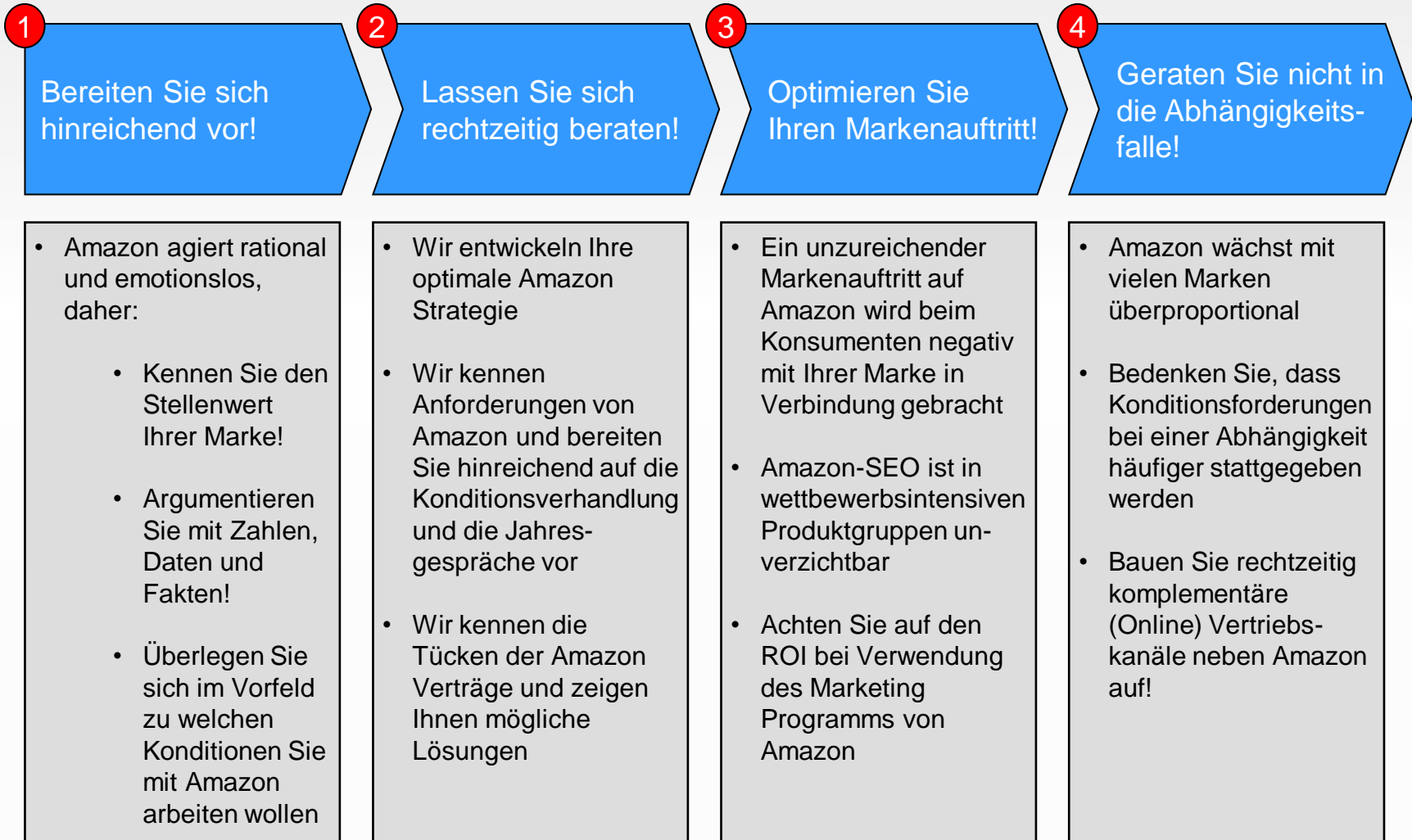
Die 5Ps des Erfolges von Herstellern auf Amazon

6

Empfehlungen

# Empfehlungen

Sehen Sie Amazon als eine Chance und minimieren Sie die Risiken!



# Empfehlungen

Tauschen Sie regelmäßig aus!



DCD Hamburg 2015 · Rückblicke · DCDnet · DCDnet-Mitglied werden! ·

- [Amazon Handelsstrategien](#) mit Alexander Graf / Adrian Hotz / Markus Fost oder Stefan Sobczak (diverse Termine):
  - 29. Juni 2015 im Ku'Damm 101 Hotel in Berlin
  - 01. September 2015 am Hamburger Flughafen
  - 13. Oktober 2015 im Mövenpick Hotel in Stuttgart Airport & Messe
  - 31. Oktober 2015 am Flughafen München
  - 01. Dezember 2015 am Hamburger Flughafen (voraussichtlicher Termin)

- Welche Erfahrungen haben die offiziell bekannten Fälle mit der strikten Kontrolle von Amazon gemacht
- Gibt es Beispiele von Sanktionen seitens Amazon?
- Wie stark kann Amazon im Interesse der Hersteller handeln? (UVP vs. Preisfolgermechanismen)

Weitere Infos zu vergangenen Treffen auf [Kassenzone.de](http://Kassenzone.de).

---

Experten: [Alexander Graf](#), [Adrian Hotz](#), [Markus Fost](#), [Stefan Sobczak](#)

# Finden Sie mit unserer Expertise zu Ihrer Amazon Strategie

Weitere Informationen zu unserer Vorgehensweise finden Sie [hier](#)



**FOSTEC Commerce Consultants**  
Königstrasse 10C  
D-70173 Stuttgart

Telefon: +49 (0) 711 222 54 464  
Telefax: +49 (0) 711 222 54 200  
Email: [info@fostec.de](mailto:info@fostec.de)  
[www.fostec.de](http://www.fostec.de)