

# Содержание

<b>Об авторе</b>	<b>11</b>
Посвящение	12
Благодарности	12
<b>Введение</b>	<b>13</b>
Об этой книге	14
Несколько дурацких предположений	15
Структура книги	15
Часть I. “Основные сведения о eBay”	15
Часть II. “Покупаем на eBay рассудительно”	15
Часть III. “Кое-что еще об особых возможностях eBay”	16
Часть IV. “Великолепные десятки”	16
Пиктограммы, используемые в книге	16
Что теперь?	17
Предисловие к русскому изданию	18
От издательства	19
<b>Часть I. Основные сведения о eBay</b>	<b>21</b>
<b>Глава 1. Почему работа с eBay доставляет такое удовольствие</b>	<b>23</b>
Что представляет собой eBay и как он работает	24
Все об аукционах	26
Аукционы на eBay	27
Аукционы с установленной отправной ценой	27
Аукционы с ограниченным доступом	27
Конфиденциальные объявления о товаре (тс-с-с, это секрет!)	28
“Купить сейчас” на eBay	28
Магазины eBay	29
“Купить сейчас” и продажи с фиксированной ценой	29
Хотите подзаработать?	29
Заклучите сделку и как можно быстрее!	29
Займитесь исследованиями — для удовольствия и ради прибыли	30
Роль eBay в аукционе	30
eBay удачно сочетает приятное с полезным	31
Дополнительные приложения, которые могут понадобиться вам	31
<b>Глава 2. На старт. Внимание... Марш! Регистрация на eBay</b>	<b>32</b>
Регистрация на eBay	32
Регистрация на eBay — бесплатно, увлекательно и быстро	33
Указание требуемой информации	34
Клянётесь ли вы в том, что...	37
Что написано пером (напечатано на принтере), то не вырубить топором	38
Расскажите подробнее о себе (необязательная информация)	39
Как правильно выбрать пароль	40
Выбор идентификатора пользователя	40
Ваша лицензия на совершение сделок на eBay (ждать осталось совсем немного)	43

<b>Глава 3. Учимся ориентироваться на сайте eBay</b>	<b>44</b>
Что представляет собой главная страница eBay	44
Будьте добры, зарегистрируйтесь!	45
Следуйте по ссылкам	47
Исследуем возможности поиска на главной странице eBay	49
Поиск товаров с помощью поля поискового запроса	50
Куда вас может завести <i>Расширенный поиск</i>	50
Ссылки на главной странице: новая формация	53
Лавирование среди категорий	53
Переходим на глобальный уровень	55
Скидки дня	55
В самом низу	56
<b>Глава 4. Ваш персональный и очень личный eBay</b>	<b>57</b>
Начинаем пользоваться страницей Мой eBay	57
Ведем свои дела на eBay	60
Проверка информации, содержащейся в вашей учетной записи	60
Выбор коммуникационных предпочтений	62
Ваша ссылка на отзывы	63
Ссылки учетной записи	63
Что представляет собой Панель продавца	64
Использование Центра разрешения конфликтов	65
Покупатели тоже защищены!	66
Организация раздела Списки	66
Сохраненные запросы поиска	67
Сохраненные продавцы	68
Идем по следу с помощью Списка отслеживания	68
Отслеживание товаров в разделе Покупки	69
Следим за товарами в процессе их приобретения	69
Отслеживание купленных товаров	70
Мониторинг ваших продаж в разделе Продажи	70
Ваша страница активных продаж	71
Ваша страница Проданные	71
Следим за всеми транзакциями	72
Получение и оставление отзывов	73
Как получить положительный отзыв	76
Как получить отрицательный отзыв	76
Страница Профиль отзывов	77
Как интерпретировать отзывы о себе	78
Последнее слово — за вами: как отвечать на отзывы	79
Искусство составления отзывов	79
<b>Часть II. Покупаем на eBay рассудительно</b>	<b>83</b>
<b>Глава 5. Покупать или не покупать? Методы поиска на eBay и еще кое-что</b>	<b>85</b>
Советы начинающим коллекционерам	85
Говорят специалисты	86
Ищем товары согласно советам экспертов	88
Оценка предметов коллекционирования	89

Где получить дополнительную информацию	91
Поиск информации на других сайтах	91
Поиск других источников информации	92
Ищите нужную вещь?	
Задействуйте поисковую машину eBay	93
Механизмы поиска	94
Использование страницы <i>Расширенный поиск</i>	96
Поиск по определенному продавцу	99
Поиск по участнику торгов	102
Удобные приемы для быстрого поиска на eBay	102
Поиск пользователей eBay: вся команда в сборе!	104
<b>Глава 6. Заключаем сделку: покупки на eBay</b>	<b>105</b>
Страница объявления о товаре	105
Дьявол кроется в деталях — учимся их изучать	113
Внимательно ознакомьтесь с описанием товара	113
Разузнайте побольше о продавце	114
Учет дополнительных расходов	116
Методы оплаты	116
Использование условного депонирования	117
Стоимость доставки	118
Как сделать ставку на аукционе	119
Максимальная ставка: автоматическое повышение ставок	120
Специализированные категории аукционов	122
eBay Motors	122
Магазины eBay	123
Запоздалое раскаяние покупателя	123
Отмена или отзыв ставки	125
Как избежать репутации человека, не заслуживающего доверия (неплательщика)	127
<b>Глава 7. Стратегии выигрыша аукционов</b>	<b>128</b>
Сделайте предложение!	128
Изучите историю торгов за интересующий вас товар	129
Изучите других участников торгов	131
Стратегии, которые помогут вам обойти конкурентов	132
Время — деньги: стратегии, основанные на факторе времени	135
Использование стратегии спокойного выжидания	136
Стратегия активизации действий по мере приближения срока окончания аукциона	137
<b>Глава 8. На аукционе победил! И товар свой получил...</b>	<b>141</b>
eBay на проходе: вы выиграли товар!	141
Приведите в порядок свою документацию	142
Получение контактной информации	144
Не подскажете ваш номер телефона?	144
Платим по счетам	144
Взаимодействие с продавцом	145
Своевременная и безопасная оплата товара	146
Как вести себя с продавцом, не идущим на контакт	148

Вы получили товар... Гм, что это?	149
Разрешение вопросов с возмещением стоимости товара	149
Не забудьте оставить отзыв	150
Оценка действий продавца, выраженная в звездочках	151
<b>Часть III. Кое-что еще об особых возможностях eBay</b>	<b>153</b>
<b>Глава 9. Защита неприкосновенности личной жизни на eBay</b>	<b>155</b>
Что eBay знает о вас	155
Что вы сообщаете eBay о себе	155
Какого рода информацию собирают куки-файлы	156
Куки-файл вашей авторизации на eBay	157
Веб-жучки	157
Какую информацию собирают веб-серверы	158
Средства удаления куки-файлов	159
Положение о конфиденциальности eBay	159
Как eBay использует ваши персональные данные	161
Что известно обо мне другим пользователям eBay?	162
Спам — это не только гавайский деликатес	163
Лучше съесть Spam, чем разослать спам	164
Отправляйте “почтовый мусор” по назначению — в мусорную корзину	164
Спуфинг в электронной почте	165
Я хочу, чтобы меня оставили в покое. Что нужно сделать для этого?	166
<b>Глава 10. Как сохранять рассудок и собственную безопасность</b>	<b>169</b>
Служба Trust & Safety помогает сохранять безопасность на eBay	169
Покупатели защищены во время своих приобретений на eBay	171
Нарушения, о которых нужно сообщать в службу Trust & Safety	172
Нарушения правил в ходе продажи	172
Нарушения правил в ходе размещения ставок	173
Нарушения правил при оставлении отзывов	174
Нарушения, связанные с идентификацией личности	175
Попытки навредить работоспособности eBay	175
Прочие злоупотребления	176
Как сообщить в службу Trust & Safety о выявленных правонарушениях	176
Проблемы, решением которых eBay не занимается	179
За какие действия вас могут лишить членства на eBay	181
Защита покупок, оплаченных посредством платежной системы PayPal	182
Как дать ход заявлению о неправомерных действиях продавца	182
Повезло с покупкой? Проверка подлинности и экспертная оценка	184
<b>Глава 11. eBay – всегда рядом: социальные сети и мобильные приложения</b>	<b>186</b>
Читаем новости и ищем ответы на вопросы в социальных сетях	186
Как находить друзей и поддержку в сетях Facebook, ВКонтакте и Одноклассники	187
Сервис микроблогов Twitter: еще одно средство общения с eBay-сообществом	190
Мобильные приложения: мой eBay — всегда со мной!	193
Приложения eBay Mobile и eBay Мода	193
Страничка eBay Mobile Apps	194

<b>Часть IV. Великолепные десятки</b>	<b>197</b>
<b>Глава 12. Десять золотых правил для покупателей на eBay</b>	<b>199</b>
Изучите свое “сокровище” до покупки	199
Проверяйте отзывы о торговце	200
Проанализируйте цены и делайте обоснованные ставки	200
Общение — залог успеха	201
Не забывайте следить за почтовым отправлением	201
Пользуйтесь Программой защиты покупателей eBay	201
Оставляйте добросовестному продавцу положительные отзывы	201
Если вы испытываете затруднения — вам всегда помогут!	202
Позаботьтесь о безопасности персональных данных	202
Держите руку на пульсе, будьте на высоте	202
<b>Предметный указатель</b>	<b>203</b>

# Ваш персональный и очень личный eВау

*В этой главе...*

- Как сделать страницу Мой eВау собственной персональной страницей
- Ведем учет всего, что покупаем и продаем
- Как организовать свои данные
- Ваши отзывы, отзывы о вас

**И**ногда кажется, что такая огромная компания, как eВау, даже не подозревает о вашем существовании. Разумеется, это нет так. Они знают все о вас и предоставляют место, где вы можете спокойно заниматься своим бизнесом на eВау. Страница **Мой eВау** — это ваше личное пространство, где совершается вся ваша деятельность на eВау (собственно говоря, на ней отражается вся ваша жизнь на eВау). Я полагаю, страница **Мой eВау** представляет собой самый замечательный организационный инструмент из всех, виденных мною. (Временами мне даже хочется, чтобы нашелся человек, способный по таким же принципам организовать мою жизнь за пределами eВау.)

В этой главе вы узнаете, как использовать страницу **Мой eВау** для ведения учета всего того, что вы покупаете и продаете; для выяснения, сколько денег вы потратили, и добавления категорий в ваш персональный список, чтобы вы могли быстро, одним щелчком мыши попасть в любое из избранных вами мест на eВау. Вы познакомитесь с подробной информацией об отзывах: что они собой представляют, почему они могут вселить в вас чувство уверенности в том, что вы контролируете ситуацию, и как управлять этим инструментом, чтобы вся эта киберпозитивная оснастка не обрушилась на вашу голову.



Мне хотелось бы начать эту главу с предупреждения о том, что страница **Мой eВау** стала тем местом, где вам предлагается невероятное количество различных возможностей. Будучи начинающим пользователем этого сайта, вы поступите мудро, если будете придерживаться базовых рекомендаций о купле, продаже, оставлении отзывов и настройках учетной записи. Предложения eВау сами по себе очень интересны, но они могут совершенно запутать начинающего пользователя eВау. Все, что сверх самого необходимого, нужно осваивать не торопясь, постепенно.

## *Начинаем пользоваться страницей Мой eВау*

Использование страницы **Мой eВау** существенно облегчает задачу по организации и упорядочиванию своей жизни на eВау. Попасть на страницу **Мой eВау** довольно легко. Зайдя на сайт eВау, авторизуйтесь посредством ссылки **Войдите в систему (Sign In)** (см. главу 3, “Учимся ориентироваться на сайте eВау”). После того как авторизуетесь на eВау, перейдите на страницу

Мой eBay, щелкнув на ссылке Мой eBay (My eBay) в области навигации (рис. 4.1), которая находится вверху почти каждой страницы eBay.

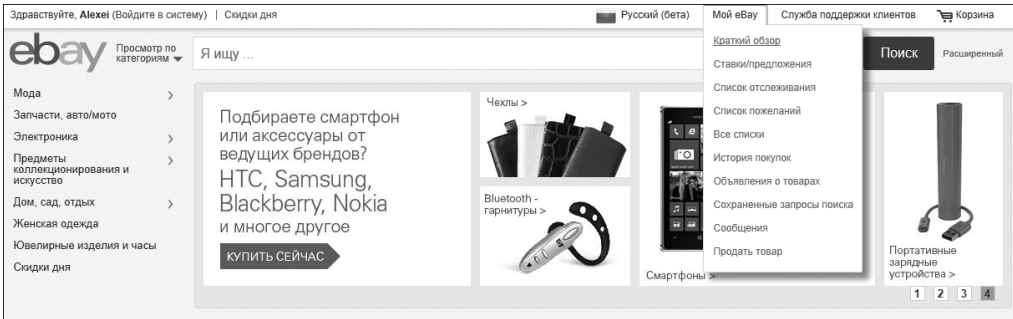


Рис. 4.1. Ссылка Мой eBay на навигационной панели



Если в процессе авторизации вы не можете вспомнить свой пользовательский идентификатор или пароль на eBay, щелкните на ссылке **Забыли логин или пароль?** (Forgot your user ID or password?). В таком случае вы можете ввести вместо своего пользовательского идентификатора адрес электронной почты, и eBay отправит вам по электронной почте сообщение с вашим логином. Ваш логин появляется в любых результатах поиска, в сообщениях или на страницах. Если же вы забыли свой пароль, то вам придется ответить на свой секретный вопрос (сформулированный вами в процессе регистрации). Если вы не помните свой секретный вопрос, то eBay отправит вам по электронной почте сообщение о сбросе пароля, если вы введете свою правильную контактную информацию с номером телефона.

После щелчка на ссылке **Мой eBay** вы попадете на страницу **Краткий обзор** (Summary). Как видно на рис. 4.2, с этой страницы можно получить доступ практически ко всему, что вас может заинтересовать как покупателя. Вы увидите ряд полезных напоминаний; здесь же отображаются все актуальные для данного пользователя напоминания о совершенных покупках. В ссылках, расположенных слева, вы также найдете раздел **Продажи** (Sell), в котором отражена ваша деятельность как продавца (если, конечно, вы занимаетесь продажей). Что же в итоге? Эти напоминания помогают вам держать под контролем свой бизнес.

Раскрывающееся меню **Мой eBay** в навигационной области перенесет вас на основные страницы раздела **Мой eBay**. К тому же взгляните на левую сторону страницы **Мой eBay**: **Краткий обзор** (рис. 4.2). Под рубрикой **Краткий обзор** (Summary) представлено множество полезных ссылок, которые перенесут вас в разные области ваших интересов на eBay. В табл. 4.1 приведены основные ссылки, представленные на этой странице.

Таблица 4.1. Основные ссылки вашей страницы **Мой eBay**

Щелкните на ссылке	...чтобы увидеть эту страницу в разделе <b>Мой eBay</b>
Купить (Buy)	Каждое объявление о товаре, в торгах за который вы сейчас участвуете, отмечено для слежения за ним и для отправки предложения своей цены. Также отмечаются товары, которые вам не удалось купить на аукционе
Все продажи (All Selling)	Каждое объявление о товарах, которые вы сейчас продаете. Кроме того, есть ссылки на любые объявления о товарах, продажу которых вы запланировали на более поздние сроки. Самое важное, здесь хранятся ссылки на объявления о товарах, которые вы уже продали (и еще не продали)

**Щелкните на ссылке****...чтобы увидеть эту страницу в разделе Мой eBay**История покупок  
(Purchase History)

Здесь вы найдете квитанции и записи о товарах, которые купили на eBay. Отсюда вы можете связаться с соответствующим продавцом и, если у вас возникла какая-либо проблема, с которой вы не можете справиться самостоятельно, написать об этом в службу поддержки eBay

Списки (Lists)

Эта область связывает с вашим Списком отслеживания, Сохраненными запросами поиска (Saved Searches), Сохраненными продавцами (Saved Sellers) и любыми специализированными списками, составленными вами

The screenshot shows the 'My eBay' interface. At the top, there's a search bar with 'Я ищу ...' and a 'Поиск' button. Below it, a banner for 'Одежда, обувь, аксессуары' is visible. The main section is titled 'Мой eBay: Краткий обзор' for user 'goodsfromrus'. A left sidebar contains navigation links for 'Покупки', 'История покупок', 'Списки', 'Сохраненные запросы поиска', 'Сохраненные продавцы', and 'Продажи'. The main content area shows a list of purchases under the heading 'Покупки'. Two items are listed:

Период	Сортировать	Цена	Статус	Действия
за последние 60 дней	недавние первыми	GBP 1,88 93,22 руб	П	Оставить отзыв Связаться с продавцом Дополнительно
		US \$1,98 65,97 руб	П	Оставить отзыв Связаться с продавцом Дополнительно

Below the purchase list, there are sections for 'Купленные вами товары' and 'Покупатели этого товара также приобрели'. The 'Купленные вами товары' section shows a 'Black 3 in 1 Nano to Micro Sim to Full Mini Sim Card'. The 'Покупатели этого товара также приобрели' section shows related products like 'Cool Transformers bracket Plastic Case...', 'Premium Tempered Glass Screen Protector...', and 'Replacement LCD Touch Screen Digitizer...'.

Рис. 4.2. На странице Мой eBay: Краткий обзор отражается вся ваша деятельность на eBay





## Хьюстон, у нас нет проблем!

Вот вещь, которую я хотела бы купить: очень качественный цветной портрет астронавта Нила Армстронга (формат 8×10 дюймов) с его автографом и сертификатом подлинности (Certificate of Authenticity — COA). Речь идет об официальном портрете НАСА. В последние годы Нил Армстронг, первый человек, ступивший на поверхность Луны, вел замкнутый образ жизни, и его автографы трудно получить в любой форме. На продажу предлагается множество подделок и репродукций, и покупатели всегда должны быть начеку. К подлинной вещи прилагается пожизненный COA. Начальная цена равнялась 10 долл., и в 1999 году этот портрет был продан на eBay за 520 долл.!

Многие полагают, что автограф Нила Армстронга может оказаться в числе самых ценных вещей XX столетия. Только представьте: он был первым из людей, кто ступил на другую

планету. Такое событие может больше никогда не повториться — во всяком случае, при жизни нашего поколения. Когда я готовила эту книгу к третьему изданию, тот же портрет продавался за 650 долл. В 2004 году, во время подготовки четвертого издания книги, я узнала, что тот же портрет был продан за 1925 долл. Быстрый поиск в 2005 году показал, что цена такого портрета с автографом поднялась до 2025 долл., а в 2009 году — до 3500.

Оригинальные фотографии Армстронга с его автографами по-прежнему продаются на аукционах (а альбом его выпускного класса за 1947 г. с собственноручной подписью Армстронга был недавно продан за 10 тыс. долл.), но вы уже не найдете фотографии Армстронга с его автографом, которая была бы выставлена на продажу по цене ниже 3 500 долл. Ну почему я не прислушалась к своему внутреннему голосу и не купила портрет Армстронга в 1999 году?



В разделе, расположенном внизу слева, под рубрикой Ссылки, находятся ссылки на важную информацию и различные действия.



Не путайте страницу Мой eBay (My eBay) и страницу О пользователе (About Me). Страница О пользователе — это личная веб-страница, которую вы можете создать, чтобы поведать миру о себе и своих сделках на eBay. (Вы не обязаны создавать страницу о себе, но такая страница, несомненно, будет способствовать росту вашей популярности среди пользователей eBay.)

## Ведем свои дела на eBay

На вашей странице Мой eBay может быть три или четыре вкладки: Все действия (Activity), Сообщения (Messages), Учетная запись (Account) и Приложения (Applications) (если вы некоторое время выполняли какие-то транзакции на eBay). Эти вкладки находятся сверху страницы под заголовком Мой eBay. Если провести указателем мыши поверх вкладки Учетная запись, то можно увидеть раскрывающееся меню, похожее на то, которое показано на рис. 4.3. Щелкнув на вкладке Учетная запись, вы окажетесь в разделе, охватывающем все необходимые настройки вашего аккаунта. Гораздо лучше использовать пункты раскрывающегося меню, поскольку в этом случае вы можете сразу перейти в нужное место.

## Проверка информации, содержащейся в вашей учетной записи

Раскрывающееся меню Учетная запись содержит пункты, которые позволяют перейти в две очень важные области раздела Мой eBay: Личная информация (Personal Information) и Адреса (Addresses). Здесь вы можете обновить свою контактную информацию. Поначалу источником всей этой информации являются данные, указанные вами во время регистрации. Однако политика eBay заключается в том, что каждый пользователь указывает свою текущую контактную

информацию. Таким образом, если вы сменили место жительства, номер телефона, адрес электронной почты или открыли счет в другом банке, обновить соответствующую информацию следует именно здесь.

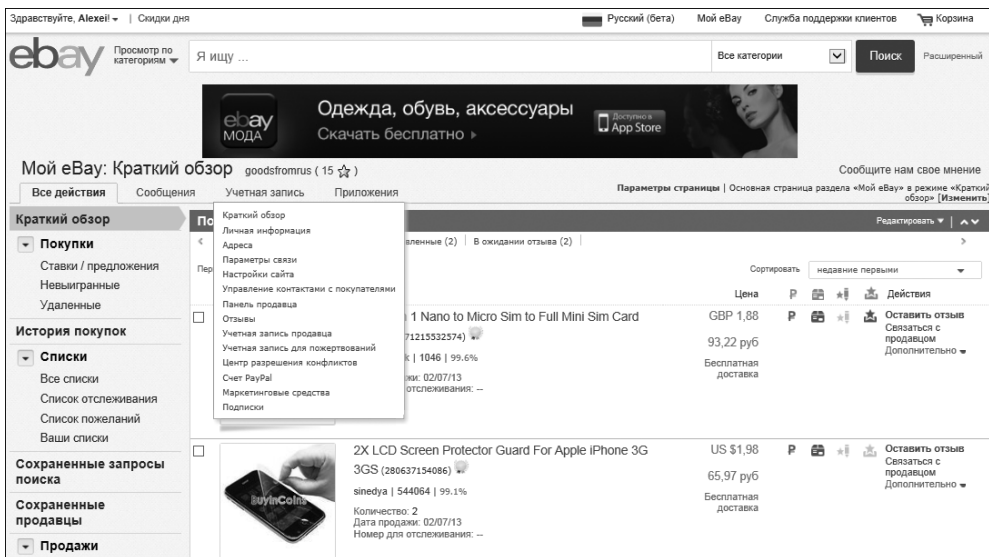


Рис. 4.3. Из этого меню вы можете получить доступ к отдельным областям своей учетной записи

Здесь же вы можете изменить свой пользовательский идентификатор (если вам вдруг покажется, что Charlie18907 не вполне отражает ваш характер). Кроме того, сюда может быть вставлено ваше имя из служб мгновенного обмена сообщениями, чтобы вы могли получать предупреждения на Yahoo! Messenger или в сервисе AIM. Здесь вы можете также изменить свой пароль и всю остальную информацию, указанную в процессе регистрации.



На eBay вы можете в любой момент (точнее говоря, каждые 30 дней) изменить свой пользовательский идентификатор, но ваши показатели отзывов будут неотступно следовать за вами.

### Что это за штуковина такая?

В течение первых 30 дней после вашей регистрации или изменения вашего логина на eBay (как объясняется в главе 2, «На старт. Внимание... Марш! Регистрация на eBay», изменить свой логин на eBay вы можете в любой момент) вам присваивается пиктограмма, отображаемая рядом с вашим пользовательским идентификатором каждый раз, когда он появляется на eBay (когда вы делаете ставку, проводите аукцион или выкладываете сообщение на какой-либо из досок).

К чему эта пиктограмма? eBay называет это изображение сияющего робото-

подобного существа Новый ID (New ID). Эта пиктограмма служит напоминанием другим пользователям eBay о том, что они имеют дело с новым пользователем. (Если вы изменили свой пользовательский идентификатор, то соответствующая пиктограмма представляет собой изображение двух маленьких фигурок, соединенных стрелкой.) Обретя свою новую «личность», вы по-прежнему обладаете всеми привилегиями, которые имеют остальные пользователи eBay. В этих пиктограммах нет ничего личного — обычный бизнес, и только.

## Выбор коммуникационных предпочтений

Поскольку мы живем в мире, где каждый может выбрать наиболее подходящий для себя образ действий, eBay предоставляет возможность установить все виды предпочтений для вашей учетной записи на eBay. Одна из ссылок переносит вас на страницу Параметры связи (Communication Preferences). Настройки параметров связи очень важны для задач, выполняемых на eBay. Вы должны решить, какие действия хотели бы активизировать для своей учетной записи на eBay (впоследствии вы сможете изменить любые из этих настроек). Самым удобным для вас будет выбор всех актуальных, на ваш взгляд, вариантов. Вы можете установить различные предпочтения в категории Уведомлений (Notification).

- ✓ **Параметры доставки (Delivery Options).** Здесь вы указываете eBay, какой способ уведомления подходит вам лучше всего. Вы можете также указать, предпочитаете ли вы HTML или текстовые сообщения электронной почты.
- ✓ **Покупатель (Buyer).** Будьте осмотрительны. Если вы укажете, что *хотите* получать все эти сообщения электронной почты, и собираетесь активно действовать на этом сайте, то приготовьтесь к тому, что на вас обрушится настоящий шквал сообщений. Выбирайте осторожно! Но помните, что всегда можно внести соответствующие изменения. Вы можете получать в реальном времени уведомления о своих покупках по таким аспектам:
  - сообщения электронной почты об отслеживаемом товаре;
  - отслеживаемые товары, которые были повторно выставлены на продажу данным продавцом;
  - подтверждения по сделанным ставкам;
  - сообщения электронной почты, когда ваша ставка на аукционе перебивается;
  - сообщения электронной почты о победе на аукционе;
  - сообщения электронной почты о проигрыше аукциона.

И это еще не все! Как нетрудно заметить, в результате получается довольно много сообщений электронной почты, особенно если вы совершаете много покупок и продаж. На самом деле вы получите даже больше сообщений электронной почты, чем указано выше. Чтобы не свихнуться от этого потока сообщений, желательно сузить свой выбор до совершенно необходимого минимума.

- ✓ **Продавец (Seller).** Если вы занимаетесь продажей на eBay, большинство этих уведомлений будут вам серьезно помогать. Вы сможете настроить получение следующих сообщений электронной почты:
  - уведомление о том, что ваше объявление о продаже подтверждено (Listing Confirmed);
  - рекомендации по улучшению объявления о товаре;
  - ура! Сообщение электронной почты о том, что ваш товар продан;
  - увы! Сообщение электронной почты о том, что ваш товар не продан;
  - уведомление, отправляемое в случае, когда ваш покупатель выполняет оформление покупки (Checkout);

Все это важные сообщения, особенно когда вы еще не привыкли к роли продавца. Когда же вы станете более активным торговцем, у вас может возникнуть желание несколько (но не очень сильно!) сократить количество таких уведомлений. Все-таки важную информацию переоценить невозможно.

- ✓ **Общие настройки, специальные предложения и опросы.** Как и в предыдущих случаях, все предоставляется на ваше усмотрение. Таких сообщений

может быть очень много. eBay предоставляет вам возможность получать сообщения электронной почты в следующих областях:

- сообщения, которыми обмениваются пользователи eBay;
- предложения Получите еще один шанс (Receive Second Chance);
- напоминания о необходимости оставить отзыв;
- изменения предпочтений в учетной записи.

Не перечисляя всего остального (мне кажется, вы уже начинаете засыпать над моей книгой), хочу отметить, что вы можете также согласиться на участие (или отказаться) в опросах и промоушен-кампаниях, проводимых на eBay, а также подтвердить свое согласие на получение информации от eBay по телефону или традиционной почте.

Следующими участниками “хит-парада” настроек являются ваши *фактические* предпочтения на этом сайте: как вы хотели бы вести бизнес на этом сайте. Эти настройки касаются более опытных продавцов. Большинство этих решений вы можете принять на странице настроек аккаунта продавца (Seller Account). Однако если вы располагаете временем, пройдитесь по каждой из отдельных ссылок, чтобы увидеть возможные варианты и убедиться в том, что настройки, предусмотренные по умолчанию, устраивают вас.



Когда вы наконец-то настроите страницу Мой eBay по своему вкусу, сэкономьте себе немало сил и времени, поместив ее в список избранных ссылок браузера. Поступив так, вы избавите себя от необходимости каждый раз вводить с клавиатуры одни и те же данные. Если хотите переслать на свой рабочий стол какой-либо ярлык, выберите в Internet Explorer команды Файл (File)⇒Отправить (Send)⇒Ярлык на Рабочий стол (Shortcut to Desktop). Таким образом вы сможете открывать браузер сразу на своей странице Мой eBay. Некоторые пользователи eBay делают страницу Мой eBay домашней страницей браузера. Что ж, сразу видно, какое важное место в жизни этих людей занимает eBay!

## Ваша ссылка на отзывы

Далее (после Панели продавца (Seller Dashboard), речь о которой пойдет ниже) следует пункт Отзывы (Feedback). В области Отзывов вы видите все товары, на которые нужно оставить отзывы; кроме того, вы можете увидеть недавние отзывы, оставленные для вас. Экономьте силы: отзывы удобнее отправить со страницы объявления о товаре, а также из раздела Продажи (Sell) или Покупки (Buy).

## Ссылки учетной записи

Неудивительно, что пункт Моя учетная запись (My Account) выводит вас на дополнительные ссылки для ваших аккаунтов PayPal и Учетной записи продавца (Seller Account) на eBay. После того как вы приступите к продажам, ваши страницы учетных записей станут весьма полезны. На рис. 4.4 представлен подраздел Учетная запись продавца (Seller Account) страницы Мой eBay, а также раскрывающееся меню, которое позволяет просматривать прошлые и текущие счета-фактуры. Вы можете проанализировать каждую деталь истории своей учетной записи и внести изменения в личные предпочтения (например, как и когда вы хотите уплачивать взносы).

Прежде чем приступить к “игре на деньги”, обязательно ознакомьтесь со ссылками, предоставляемыми eBay для управления вашими деньгами.

- ✓ **Учетная запись продавца (Seller Account).** Щелкните здесь, если хотите получить исчерпывающие объяснения о вашей учетной записи на eBay: расходы, кредиты и ваш текущий баланс после последнего счета-фактуры.

- ✓ **Просмотр счетов-фактур (Invoices).** Щелкните на раскрывающемся меню, чтобы увидеть свой самый последний счет-фактуру и подробности соответствующей транзакции. Можно также загрузить HTML- и CSV-копии своих счетов-фактур.
- ✓ **Учетная запись в PayPal (PayPal Account).** Щелкнув здесь, вы попадете на страницу Данные вашего счета PayPal. Подробнее о платежной системе PayPal читайте в главе 6, “Закключаем сделку: покупки на eBay”.

The screenshot shows the eBay Seller Account page for a user named Alexei. The page is in Russian and displays the following sections:

- Header:** Includes the eBay logo, search bar, and navigation links like "Мой eBay" and "Учетная запись".
- Account Summary:**
  - Latest invoice amount (31.05.2013):** US \$0,00
  - Includes promotional savings:** -US \$12,20
  - Total Saved:** -US \$12,30
  - Amount due as of 08.07.2013:** US \$0,00
  - Current Balance:** US \$0,00
- Invoices:** A table listing recent invoices:
 

Select Invoice	Go
май 2013 US \$0,00	
апр 2013 US \$1,98	Get to tally
мар 2013 US \$18,49	
фев 2013 US \$21,06	
- Navigation:** A sidebar on the left contains links for account management, and a bottom button says "Узнать больше".

Рис. 4.4. Раздел Учетная запись продавца страницы Мой eBay

## Что представляет собой Панель продавца

Если вы взглянете на левую сторону страницы Краткий обзор аккаунта (Account Summary), то увидите группу ссылок, предназначенных для быстрого перехода в определенные области, а также для навигации путем использования вкладки с ее раскрывающимся меню. Одной из самых важных является ссылка на Панель продавца (Seller Dashboard). Панель продавца — место, где eBay подсчитывает вашу статистику на своем сайте. На рис. 4.5 представлена копия экрана Панели продавца.

Желательно регулярно посещать это место, поскольку eBay ежедневно обновляет вашу статистику. Ваш статус влияет на ваше положение в операциях поиска; к тому же от вашего статуса зависит, получите ли вы скидку на взносы (исходя из ваших рейтингов “удовлетворенности клиентов”).



Рис. 4.5. Так выглядит Панель продавца

## Использование Центра разрешения конфликтов

Если вы продали какую-то вещь, но покупатель уклоняется от оплаты своей покупки (достаточно редкая, но все же неприятная ситуация), вы можете, по крайней мере, возместить часть взносов, которые получает с вас eBay как с продавца. Это сборы с окончательной стоимости, которые основываются на продажной цене соответствующего товара. В Центре разрешения конфликтов (Resolution Center) вы можете отслеживать ход улаживания тех или иных конфликтных ситуаций, а также отправлять или принимать от другой стороны сообщения, касающиеся вопросов перечисления денег, недоставки товара и т.п.

Прежде чем вы сможете получить частичную компенсацию взносов с конечной стоимости, необходимо выполнить перечисленные ниже условия.

- ✓ После того как товары, выставленные вами на продажу, будут проданы, вы должны предоставить покупателям по меньшей мере три рабочих дня, в

течение которых они должны прислать вам ответ. Если они не отвечают, отправьте им по электронной почте сообщение, вежливо напомнив о необходимости оплатить покупку.

- ✓ Если после окончания транзакции прошло не менее семи дней и у вас возникло ощущение, что покупатель не намерен оплачивать свою покупку, вы *должны* открыть Дело о неоплаченном товаре (Unpaid Item Case). После того как вы отправите это уведомление, eBay пришлет вам копию, а недобросовестный участник торгов получит по электронной почте сообщение с категорическим требованием оплатить покупку или, по крайней мере, прислать ответ с указанием причин невозможности оплаты.
- ✓ У покупателя может возникнуть веская причина для неоплаты покупки (например, он не читал эту книгу и при покупке вашего товара случайно шесть раз щелкнул на кнопке Купить сейчас). Продавцу и покупателю предоставляется возможность решить этот вопрос полюбовно и не доводить соответствующую транзакцию до ее логического завершения. Покупатель должен ответить на сообщение eBay, когда от него требуют подтвердить соглашение на расторжение сделки.



Для того чтобы открыть Дело о неоплаченном товаре, вам предоставляется до 45 дней от момента завершения аукциона (не открыв дело, вы не сможете рассчитывать на получение компенсации взносов с конечной стоимости продажи).

- ✓ Следующие десять дней после открытия продавцом Дела о неоплаченном товаре являются сроком, в течение которого продавец и покупатель могут благополучно завершить транзакцию. Продавец может позвонить покупателю или отправить ему по электронной почте сообщение посредством Центра разрешения конфликтов, чтобы попытаться уладить ситуацию за это время.
- ✓ По истечении этих 10 дней (но не позже, чем через 60 дней с момента завершения аукциона) вы можете подать заявление о предоставлении вам частичной компенсации взносов с конечной стоимости.



Если вы инициировали этот процесс и подали заявление о предоставлении вам частичной компенсации взносов с конечной стоимости, но после этого вам удалось вместе с покупателем урегулировать ситуацию, eBay удаляет жалобу продавца из учетной записи покупателя (после того как покупатель осуществит оплату посредством PayPal). Покупатели, у которых накопилось слишком много таких предупреждений, могут быть отстранены от использования сайта eBay. Вы можете автоматически подать просьбу об удалении такого предупреждения посредством Центра разрешения конфликтов.

## Покупатели тоже защищены!

Точно так же, если вы купили какую-то вещь на eBay, честно ее оплатили, но долгие ожидания не приносят результата — помните о том, что у вас есть не менее 45 дней на открытие дела о не доставленном товаре. После этого вы получаете еще 30 дней на урегулирование ситуации. Если посылка все-таки пришла, вы можете с извинениями закрыть дело, и вопрос будет решен полюбовно. Если же нет, можно передать дело на рассмотрение eBay, и, скорее всего, вам вернут полную стоимость товара вместе с почтовыми расходами — eBay заботится о своих пользователях!

## Организация раздела Списки

Удовольствие от использования eBay заключается, помимо прочего, еще и в том, что на этом сайте вы можете найти вещи, о поиске которых никогда даже не помышляли. Даже если

отбросить в сторону всевозможные эксцентричные вещи, то большинство пользователей eBay тратит свое время в поисках вполне конкретных предметов — скажем, кукол Барби, платьев от всемирно известных дизайнеров, сантехнических изделий или аксессуаров для смартфонов. Именно поэтому на вашей странице Мой eBay предусмотрен раздел Списки (Lists). Просматривая ссылки в разделе Списки, вы видите список отслеживаемых вами товаров, списки пожеланий и ваши избранные списки. Но поскольку eBay не обладает сверхъестественными способностями, вы должны сообщить ему, что именно хотели бы включить в эти разделы.

Если вы, как и я, регулярно совершаете покупки на eBay, то раз за разом будете искать одни и те же вещи и пользоваться услугами одних и тех же продавцов. Раздел Списки на странице Мой eBay позволяет вам создать список избранных продавцов и поисковых запросов. При наличии таких списков вы можете выполнить указанные поисковые операции и посетить магазины избранных продавцов одним щелчком мыши.

## Сохраненные запросы поиска

У вас есть возможность включить в свой список большое число поисковых запросов. Когда вам понадобится в очередной раз выполнить какую-либо из этих операций поиска, щелкните на ее названии, чтобы найти интересующий вас товар. Более того, eBay пришлет вам сообщение по электронной почте, когда на продажу будут выставлены новые товары по вашим поисковым запросам. (Подробнее об этой расширенной функции рассказывается в главе 11, “eBay – всегда рядом: социальные сети и мобильные приложения”).

Чтобы добавить какой-либо поисковый запрос в ваш список сохраненных запросов поиска, сначала выполните его. (Подробнее о том, как выполнить тот или иной поисковый запрос, рассказывается в главе 5, “Покупать или не покупать? Методы поиска на eBay и еще кое-что”.) Когда результаты запроса появятся на экране, щелкните на ссылке Сохранить запрос поиска (Save Search), которая показана в верхней части результатов поиска на рис. 4.6.

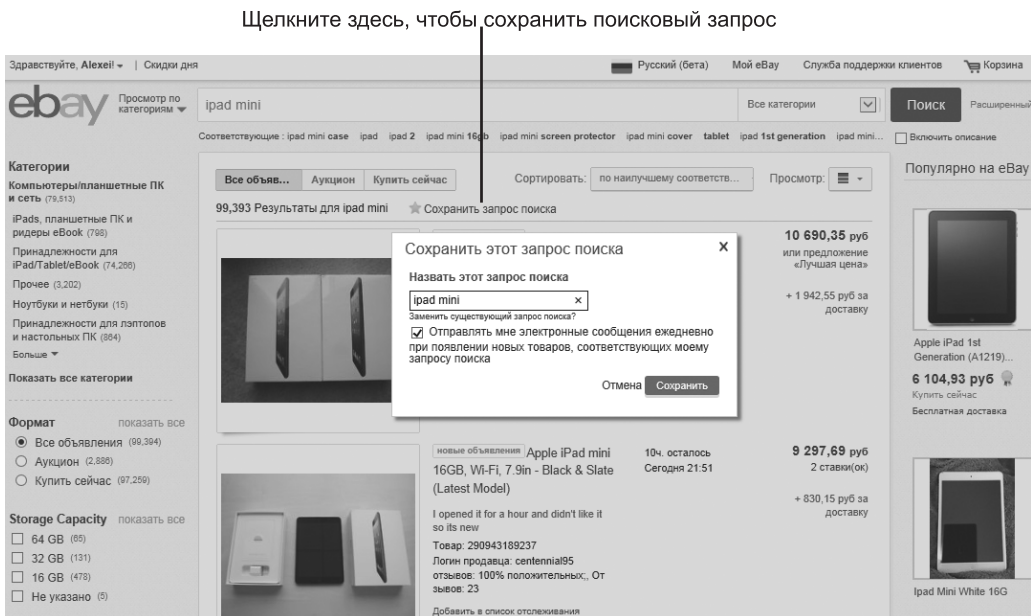


Рис. 4.6. Добавление поискового запроса в ваш список сохраненных запросов поиска

Указанный вами поисковый запрос может быть найден в левой части страницы Сохраненные запросы поиска раздела Краткий обзор. Если вы хотите получать по электронной почте



уведомления, когда на продажу будут выставлены новые товары, соответствующие вашему запросу, установите соответствующий флажок в раскрывающемся меню с указанием временных рамок.

## Сохраненные продавцы

Когда найдете продавца, товары которого совпадают с вашими желаниями и возможностями, вы, наверное, захотите время от времени проверять, как обстоят дела на проводимых им аукционах. Для этого можете включить его в список Сохраненных продавцов (Saved Sellers), как описано ниже.

1. **Когда в процессе совершения покупок на eBay вам встретится продавец, устраивающий вас во всех (или, по крайней мере, во многих) отношениях, щелкните на ссылке Показать другие товары, приведенной на странице объявления о товаре, чтобы увидеть другие предложения этого продавца.**

Отобразится страница с результатами поиска, на которой приведены все товары, выставленные на продажу данным продавцом.

2. **На странице объявления также приведена ссылка Сохранить продавца (Save this seller).**

После щелчка на ней откроется страница, на которой можно добавить свой комментарий, и затем данный продавец появится на вашей странице Сохраненные продавцы.



Если найдете торговцев, которых хотели бы внести в список избранных продавцов, при просмотре или совершении покупок в их магазинах на eBay, щелкните на ссылке Save This Seller сверху главной страницы соответствующего магазина.

## Идем по следу с помощью Списка отслеживания

Список отслеживания (Watch List) у меня является, возможно, самой активно используемой страницей раздела Мой eBay (рис. 4.7). Раздел Список отслеживания — это место, где можно выработать свою стратегию совершения выгодных покупок, не принимая фактического участия в торгах. В этом разделе вы можете следить за развитием событий на аукционе и принимать решение, следует ли вам ввязываться в борьбу за этот товар. В Список отслеживания можно включить несколько аукционов или объявлений, в которых выставляется один и тот же вид товара. Наблюдая за развитием событий на этих аукционах, вы можете сделать ставку на том из них, который покажется вам самым выгодным. В разделе Список отслеживания вы сможете одновременно следить за двумя сотнями аукционов и объявлений.

Поместить объявления о товарах в раздел Список отслеживания очень легко. Когда на странице с результатами поиска найдете товар, который хотели бы отслеживать, поищите ссылку Добавить в список отслеживания (Add to Watch List). Можно также пополнить этим товаром свой Список отслеживания из раскрывающегося меню на странице самого объявления, как показано на рис. 4.8. Просто щелкните на этой ссылке, чтобы поместить соответствующий товар в свой Список отслеживания.



Вы цените время? На eBay его тоже ценят. Щелкните на ссылке Официальное время eBay (eBay official time), которая находится в нижней части практически каждой страницы eBay. Часы eBay идут настолько точно, что по ним можно свертывать время. Это действительно может вам понадобиться, особенно если вы хотите поместить свою ставку буквально в самую последнюю секунду перед окончанием аукциона. В конце концов, официальное время eBay действительно является *официальным*.

Здравствуйте, Алексей | Скидки дня | Русский (бета) | Мой eBay | Служба поддержки клиентов | Корзина

ebay | Просмотр по категориям | Я ищу ... | Все категории | Поиск | Расширенный

Одежда, обувь, аксессуары | Скачать бесплатно | Доступно в App Store

Мой eBay: Список отслеживания goodsfromrus (15 ☆) | Сообщите нам свое мнение

Все действия | Сообщения | Учетная запись | Приложения | Основная страница раздела «Мой eBay» в режиме «Краткий обзор» | [Изменить]




**Краткий обзор**

- Покупки
  - Ставки / предложения
  - Невыигранные
  - Удаленные
- История покупок
- Списки
  - Все списки
  - Список отслеживания
  - Список пожеланий
  - Ваши списки
- Сохраненные запросы поиска
- Сохраненные продавцы
- Продажи
  - Все продажи
  - Продать товар
  - Залпанированные
  - Активные
  - Проданные
  - Непроданные
  - Почтовые наклейки
  - Возврат
  - Удаленные

**Список отслеживания** | Редактировать

← Все (3) | Активные (3) | Торги заверше →

Сортировать: завершающиеся очень скоро

	Ставки:	Цена	Осталось времени	Действия
<input type="checkbox"/>	 Apple iPhone 4S - 16GB - Black (Sprint) Smartphone Water ... spsingh01   12   100.0% 1 из 7 изображений	14 US \$102,50 3 403,62 руб + US \$12,50 415,08 руб доставка	10ч. 03мин.	Сделать ставку сейчас Просмотреть другие товары этого продавца Дополнительно
<input type="checkbox"/>	 Green ShockProof Defender Case Cover Fits Iphone 4 and 4... buyfromj12   5485   99.3%	-- GBP 3,07 152,27 руб Купить сейчас GBP 3,48 473,40 руб (скидка 12%) Бесплатная доставка	5дн. 04ч.	Купить сейчас Посетить магазин продавца Дополнительно
<input type="checkbox"/>	 Pellicole Protettitive Fronte Pannetto Custodia Cover IPA... melacafe   2827   99.6% Имеется количество: 10+	-- EUR 3,99 170,45 руб Купить сейчас + EUR 3,99 170,45 руб доставка	15дн. 19ч.	Купить сейчас Посетить магазин продавца Дополнительно

Добавить примечание | Удалить | Сравнить | Добавить в список

Товаров на странице: 10 | 25 | 50 | 75 | 100 | 200

Страница 1 из 1

Рис. 4.7. Раздел Список отслеживания на странице Мой eBay

## Отслеживание товаров в разделе Покупки

Самое большое удовольствие на eBay я получаю, когда совершаю покупки. Совершение покупок на eBay — волнующий процесс; я могу найти невероятное множество вариантов покупки нужной мне вещи по очень выгодной цене. К счастью, специалисты eBay предусмотрели специальное место, где можно хранить всю информацию о сделанных ставках, отправленных предложениях, невыигранных аукционах и удаленных товарах, — это раздел Покупки (Buy).

### Следим за товарами в процессе их приобретения

Когда вы делаете ставку на тот или иной товар, eBay автоматически отображает этот товар на вашей странице Ставки/предложения раздела Мой eBay. Если вы стали победителем какого-либо аукциона, цена соответствующего товара отображается зеленым цветом; если же вам не удалось стать победителем аукциона, то цена товара, на который вы делали ставки, отображается красным цветом. После завершения аукциона название товара перемещается в раздел История покупок (Purchase History), если вы стали победителем этого аукциона, или в раздел

Невыигранные (Didn't Win), если вам не удалось стать победителем этого аукциона. Отсюда вы можете наблюдать за ходом аукциона и видеть количество ставок, сделанных на соответствующий товар, а также самую высокую ставку и время, оставшееся до завершения аукциона. Вся эта информация призвана помочь вам решить, следует ли продолжить свое участие в торгах и делать ли очередную ставку.

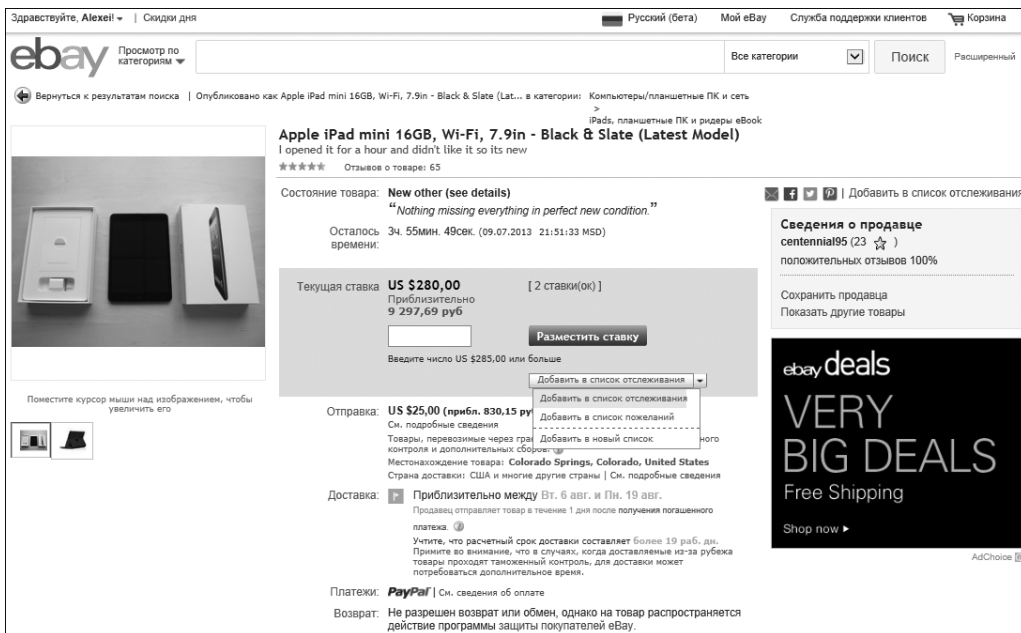


Рис. 4.8. Раскрывающийся список в окне объявления предоставляет возможность сохранить данное предложение — на тот случай, если в будущем вы захотите к нему вернуться

## Отслеживание купленных товаров

Если вы стали победителем какого-либо аукциона или купили товар из объявления в формате Купить сейчас, соответствующая запись появляется в разделе История покупок (Purchase History). Из этого раздела вы можете просмотреть объявление о товаре, распечатать страницу соответствующего аукциона или внимательно изучить ее. С помощью ссылок в столбце Действия (Actions) можете также оплатить товар с помощью платежной системы PayPal; если вы уже произвели оплату, то увидите подробную информацию о платеже. Здесь вы можете также щелкнуть на ссылке Оставить отзыв (Leave Feedback) — после того, как получите купленный вами товар и убедитесь, что он соответствует вашим ожиданиям, — чтобы оставить свой отзыв о продавце.

## Мониторинг ваших продаж в разделе Продажи

Раздел Мой eBay предоставляет в ваше распоряжение инструменты, с помощью которых можно отслеживать товары, продаваемые вами на eBay. Раздел Продажи (Sell) работает по такому же принципу, что и раздел Покупки, но на этот раз речь не о трате денег, а о зарабатывании их! Ваши текущие аукционные продажи перечислены в разделе Активные (Active). Записи о цене товаров, на которые сделаны ставки, отображаются зеленым цветом, а записи о стоимости тех, на которые не сделаны ставки (или на которые не достигнута отправная цена), — красным.

## Ваша страница активных продаж

Как и в разделе Покупки, в разделе Продажи отслеживаются ваши текущие объявления о товарах на eBay. Вы можете наблюдать за развитием ситуации с продажей товаров в реальном времени (или, по крайней мере, каждый раз, когда обновляете эту страницу); увидеть, сколько ставок сделано на ваши товары, когда завершается тот или иной аукцион и время, оставшееся до завершения аукциона. Если хотите получить более подробную информацию о том, что происходит (например, сколько людей наблюдает за ходом аукциона или участвует в торгах), внимательно изучите свои объявления о товарах в этом разделе.

## Ваша страница Проданные

После завершения продажи товары помещаются в раздел Проданные (Sold), показанный на рис. 4.9. Именно здесь можете отслеживать вашу проданную вещь, а именно: проверить, оплатил ли покупатель товар посредством системы PayPal, а также выяснить статус транзакции. Если же покупатель еще не произвел оплату, можете отправить ему счет-фактуру (Invoice). Очень удобно!

Если в течение трех дней (минимальный срок, установленный eBay) от покупателя не поступило никакой информации, вам, возможно, следует еще раз отправить ему счет-фактуру или сообщение по внутренней электронной почте.

После завершения транзакции (а это означает, что покупатель получил товар и у него не возникло никаких претензий по поводу его качества) щелкните на ссылке Оставить отзыв (Leave Feedback), чтобы оставить отзыв о данном покупателе.

The screenshot shows the eBay 'Sold' page for a user named 'goodsfromrus'. The page is in Russian and displays a list of sold items. The main content area shows a table with columns for 'Цена' (Price), 'Дата продажи' (Date of sale), and 'Действия' (Actions). The first item listed is 'Magic Blue Pencil Sharpener' with a price of US \$2.00 and a date of sale of 09/07/13. Below the table, there are buttons for 'Удалить', 'Распечатать транспортные этикетки', 'Опубликовать повторно', and 'Добавить примечание'. The page also includes a sidebar with navigation options like 'Покупки', 'История покупок', and 'Продажи'. At the bottom, there is a pagination control showing 'Страница 1 из 1'.

Рис. 4.9. Раздел Проданные



## Ваш секретный инструмент продавца — повторное предложение!

Эти изворотливые умы на eBay создали еще одно великолепное дополнение к средствам, имеющимся в распоряжении продавца. Допустим, у вас есть много экземпляров одного и того же товара (вам, наверное, приходилось продавать фарфоровую посуду *поштучно*, не так ли?) или победитель аукциона отказывается оплатить свою покупку. Повторное предложение дает вам возможность предложить соответствующий товар одному из участников торгов, сделавших более низкие ставки (попросту говоря, неудачнику), за указанную им цену (в таком случае его никак нельзя назвать неудачником). Вы можете также отправить повторное предложение, если указали отправную цену, которая не была достигнута после завершения аукциона. Возможностью Повторное предложение можно воспользоваться не позднее 60 дней с момента продажи.

Вы можете предлагать данный товар поочередно многим участникам торгов, сделавших более низкие ставки (их количество зависит лишь от наличия у вас необходимого количества товаров), причем каждое такое персональное предложение остается в силе от одного до семи дней. Каждый из участников торгов получает по электронной почте персональное предложение и может с помощью особой ссылки обратиться к продавцу по поводу этого предложения. Данная ссылка видна в течение всего срока действия предложения только вам (продавцу) и соответствующему участнику торгов. Самым важным здесь является то, что при использовании этой возможности eBay не взимает никакого дополнительного взноса за объявление о товаре, но после завершения транзакции с вас взимается плата за конечную стоимость продажи (Final Value Fee).

Вы можете также еще раз выставить такой же товар на продажу, воспользовавшись быстрой ссылкой Продать похожий товар (Sell similar), или отправить Повторное предложение (Second chance offer) для участника торгов, сделавшего вторую по величине ставку, если соответствующий товар у вас имеется в нескольких экземплярах. Подробнее о возможности Повторное предложение рассказывается в приведенной ниже врезке.

## Следим за всеми транзакциями

Да, я настойчиво призываю вас документировать буквально каждое свое действие с самого начала вашей карьеры продавца — и вовсе не потому, что тайно сотрудничаю с представителями писчебумажной промышленности, а потому что желаю вам добра. Процесс совершения транзакций на eBay может вызвать у новичка растерянность и окончательно запутать его. Чтобы избежать этой путаницы, необходимо самостоятельно отслеживать и документировать ход каждой своей транзакции. В конце концов, речь идет о ваших деньгах, поэтому нужно все время быть начеку и не терять бдительность.

Разумеется, я не призываю вас стать канцелярской крысой. Чтобы помочь вам правильно сориентироваться в этом непростом деле, ниже приведен перечень важных документов, которые, как я полагаю, вам следует распечатать и хранить в особой папке, независимо от того, кем вы являетесь — покупателем или продавцом.

- ✓ Счета-фактуры по вашим продажам на eBay.
- ✓ Квитанции PayPal по ряду важных или не совсем понятных вам платежей.
- ✓ Формы страхования или условного депонирования.
- ✓ Запросы на возврат средств и кредитование.
- ✓ Чеки, которые вам пробивают при покупке товара, который вы намерены впоследствии продать на eBay.



Обязательно сохраняйте каждое сообщение о транзакции, полученное вами по электронной почте (независимо от того, покупаете вы или продаете), до полного завершения сделки и получения отзыва. Кроме того, сохраняйте свои сообщения о конце аукциона, посылаемые eBay по электронной почте. Подробнее об этикетке обмена сообщениями после завершения аукциона говорится в главе 8, “На аукционе победил! И товар свой получил...”.

Зачем хранить весь этот материал? Ниже перечислены причины, которые заставляют нас делать это.

- ✓ Даже если вы покупаете и продаете на eBay две-три вещи в месяц, необходимо отслеживать, кто должен вам деньги и кому должны вы.
- ✓ Умению правильно общаться по электронной почте можно научиться, но если в процессе такого обмена сообщениями вы ссылаетесь на идентификационные номера товаров, то такие сообщения сами по себе являются документами. Проставляя в этих сообщениях соответствующие даты — и сообразуя свои последующие действия с содержанием и датами отправки этих сообщений, — вы создаете бумажную документацию, которая облегчает вашу работу на eBay.
- ✓ Документирование транзакций посредством электронной почты пригодится вам в случае возникновения споров по поводу условий продажи.
- ✓ Если вы продаете специализированные товары, то можете отслеживать тенденции и своих частых покупателей.
- ✓ В один прекрасный день к вам в дверь могут постучать представители налоговых органов, особенно если вы закупаете крупные партии товаров для их последующей продажи посредством eBay. С этим тоже приходится считаться.



Когда речь идет о документировании информации о транзакциях посредством электронной почты, я считаю, что после получения отзыва (разумеется, положительно-го) всю эту документацию можно отправить в мусорную корзину. Если вы получили отрицательный отзыв (неужели такое возможно?!), не торопитесь расставаться с документацией по этой транзакции. Конечно, в таких случаях все зависит от конкретной ситуации, но, как правило, с документацией по “плохой” транзакции можно расстаться после того, как эта транзакция будет доведена до определенного логического завершения. (Подробнее об отзывах речь пойдет в следующем разделе.)



Раз в месяц выполняйте поиск самого себя как продавца и распечатайте свою самую последнюю “историю” на eBay. В главе 5, “Покупать или не покупать? Методы поиска на eBay и еще кое-что”, подробно рассказывается о том, как выполняется поиск продавца, об организации ваших операций поиска и инициализации файлов по товарам, которые вы хотите отслеживать.

## *Получение и оставление отзывов*

Говорят, что человека характеризует то, что он ест. На eBay человека характеризуют лишь отзывы о нем. Отзывы состоят из комментариев — положительных, отрицательных или нейтральных, — высказанных о вас другими пользователями eBay или высказанных вами о других пользователях eBay. По сути, люди комментируют ваш профессионализм в целом. (Даже если использование eBay является для вас лишь увлечением, а отнюдь не профессией, соблюдение делового этикета наверняка упрочит ваши отношения с другими членами eBay-сообщества.) Эти комментарии — основа вашей репутации на eBay.



Поскольку отзывы играют очень важную роль в формировании вашей репутации на eBay, крайне нежелательно, чтобы кто-то другой оставлял отзывы или совершал “плохие” транзакции под вашим именем. Единственный способ уберечься от этого заключается в том, чтобы хранить в тайне ваш пароль. Если у вас возникло подозрение, что кто-то мог узнать ваш пароль, замените его, прежде чем этот “кто-то” получит возможность авторизоваться на eBay под вашим именем и подорвать вашу репутацию. (Подробнее о том, как выбирать и сохранять неприкосновенность личной жизни, см. в главе 1, “Почему работа с eBay доставляет такое удовольствие”, и главе 9, “Защита неприкосновенности личной жизни на eBay”).

Когда получите первый отзыв о себе, знайте, что число, которое появится рядом с вашим пользовательским идентификатором, — это ваш показатель отзывов. Он будет следовать за вами повсюду на eBay, даже если вы измените свой пользовательский идентификатор или адрес электронной почты. Он просто приклеится к вам! Щелкнув на числе рядом с любым пользовательским идентификатором, вы увидите профиль отзывов данного пользователя. Идея использования концепции отзывов состоит в том, чтобы уберечь вас от продавцов, пользующихся дурной репутацией (действительно, зачем иметь дело — тем более, в Интернете! — с человеком, пользующимся дурной репутацией?).



От вас не требуют оставлять отзывы, но поскольку отзывы являются тем показателем, благодаря которому оцениваются все пользователи eBay, кем бы вы ни были — покупателем или продавцом, — всегда *желательно* оставлять свое мнение о второй стороне, участвующей в сделке. А потому запомните: каждый раз, когда вы завершили транзакцию — то есть, в ту самую минуту, когда товар благополучно доставлен вашему покупателю (если вы — продавец), или когда вам вручили товар, на который вы делали ставки и купили его, оказавшись победителем аукциона, — вы должны отправиться на eBay и оставить свой отзыв.

Каждый раз, когда вы получаете положительный отзыв от пользователя eBay, который не оставлял о вас отзывов в течение всей прошлой недели, вы получаете один балл к вашему показателю. Каждый раз, когда вы получаете отрицательный отзыв, из вашего показателя отзывов вычитается один балл. Нейтральные комментарии не оказывают никакого влияния на ваш показатель отзывов. На eBay даже предусмотрена так называемая “таблица звезд” (Star Chart), приведенная в табл. 4.2. Эта система предусматривает присвоение тех или иных разновидностей звездочек пользователям eBay, демонстрирующим высокие показатели отзывов. Например, если показатель отзывов пользователя составляет от 10 до 49 баллов, ему присваивается желтая звездочка, а если показатель отзывов пользователя превышает один миллион баллов, ему присваивается “серебряный метеорит”.

**Таблица 4.2. Рейтинги eBay**

Символ	Рейтинг
Желтая звездочка	От 10 до 49 баллов
Синяя звездочка	От 50 до 99 баллов
Бирюзовая звездочка	От 100 до 499 баллов
Фиолетовая звездочка	От 500 до 999 баллов
Красная звездочка	От 1 000 до 4 999 баллов
Зеленая звездочка	От 5 000 до 9 999 баллов
Желтый метеорит	От 10 000 до 24 999 баллов
Бирюзовый метеорит	От 25 000 до 49 999 баллов

Символ	Рейтинг
Фиолетовый метеорит	От 50 000 до 99 999 баллов
Красный метеорит	От 100 000 до 499 999 баллов
Зеленый метеорит	От 500 000 до 999 999 баллов
Серебряный метеорит	Свыше 1 000 000 баллов



Обратной стороной (или темной стороной, чтобы было понятно поклонникам “Звездных войн”) системы звезд на eВау являются отрицательные показатели отзывов. Отрицательные отзывы приводят к вычитанию баллов из вашего показателя отзывов, снижая число, отображаемое рядом с вашим пользовательским идентификатором. **Загадка eВау:** в каких случаях число, большее единицы, остается равным единице? **Ответ:** когда вы получаете более одного отзыва от одного и того же пользователя в течение одной недели. Странно? **Подсказка:** вы можете продать одному человеку 100 разных товаров, но даже если этот покупатель оставит для вас в течение одной недели 100 положительных отзывов, ваш показатель отзывов отнюдь не увеличится на 100. В таком случае в показателе отзывов будет учтен только один положительный отзыв (ваш показатель отзывов увеличится на 1), а остальные 99 появятся только в вашем профиле отзывов.

Продавцам разрешается оставлять только положительные отзывы о покупателях; лично я не вижу в этом особого смысла, но на данный момент действует именно такое правило. Вы можете оставить положительный отзыв, прокомментировав соответствующую транзакцию, как считаете нужным. Это правило было введено на eВау, чтобы продавцы не мстили покупателям, которые оставили отрицательные отзывы о них.

Если покупатель, не оплативший свою покупку, оставит вам отрицательный отзыв, то eВау выступит на стороне продавца и удалит этот отрицательный отзыв — если, конечно, продавец откроет дело о неоплаченном товаре.



Если отзывы оставляются по отдельности и растягиваются во времени на несколько недель (то есть, оставляются не чаще одного раза в неделю), то тот, к кому относятся эти отзывы, будет получать по одному баллу к своему показателю отзывов каждый раз, когда вы оставляете положительный отзыв о нем. Я поступаю так по отношению к своим покупателям, которые приобретают у меня по несколько товаров (это легко сделать со страницы Мой eВау). Но, увы: покупатели, по-видимому, не знакомы с этим правилом, а поэтому я получаю от них положительные отзывы “пачками”, один за другим, в результате чего мой показатель отзывов увеличивается каждый раз лишь на один балл. А жаль!



К пользователю eВау, показатель отзывов которого опустился до -4 (минус четырех), применяется санкция: его членство в eВау приостанавливается. Учтите: даже если показатель отзывов какого-либо пользователя eВау равняется 900, все же не помешает щелкнуть на числе, указанном рядом с его именем, чтобы присмотреться к странице отзывов этого человека. Даже если в его адрес поступило 1000 отзывов, 100 из них вполне могут оказаться отрицательными!



Вы можете перейти на страницу своего личного профиля отзывов непосредственно со своей страницы Мой eВау, щелкнув на цифре, указанной рядом с вашим пользовательским идентификатором.



Отзывы бывают трех видов.

- ✓ **Положительный отзыв.** Кто-то однажды сказал: “Репутация — это все, что у вас есть”. Репутация является своего рода движущей силой eBay. Если транзакция завершилась успешно, вы получаете положительный отзыв. В случаях, когда это уместно, вам следует оказать человеку ответную любезность.
- ✓ **Отрицательный отзыв.** Если у вас возникла проблема (например, продавец отправил вам какой-то ржавый термос вместо симпатичной вещицы, за которую вы так отчаянно торговались, или вы вообще не получили причитающийся вам товар), то вы имеете право — более того, просто *обязаны* — оставить отрицательный отзыв.
- ✓ **Нейтральный отзыв.** Нейтральный отзыв можно оставить в случае, если завершившаяся транзакция не вызывает у вас ни положительных, ни отрицательных эмоций. Скажем, вы получили вещь, несколько более изношенную, чем обещал продавец, но все же эта вещь нравится вам и вы будете ею пользоваться.

## Как получить положительный отзыв

Если вы занимаетесь продажей, то, чтобы заработать положительную репутацию, нужно придерживаться изложенных ниже правил.

- ✓ Установите контакт с покупателем (без промедления!) после совершения покупки.
- ✓ После получения оплаты как можно скорее отправьте товар покупателю.
- ✓ Позаботьтесь о том, чтобы проданная вами вещь в точности соответствовала составленному вами описанию.
- ✓ Хорошо упакуйте эту вещь и позаботьтесь о том, чтобы она была доставлена покупателю в целости и сохранности.
- ✓ Оперативно и адекватно реагируйте на возникающие проблемы (например, в случае потери или повреждения товара в процессе доставки его почтой или в случае, когда покупатель не торопится оплачивать свою покупку).

Если вы являетесь покупателем, воспользуйтесь перечисленными ниже рекомендациями. Подробнее об этом речь пойдет в главе 8, “На аукционе победил! И товар свой получил...”.

- ✓ Отправьте свой платеж без промедления.
- ✓ Поддерживайте контакт с продавцом.
- ✓ Сотрудничайте с продавцом в разрешении любых проблем, придерживаясь в ходе общения вежливого и учтивого тона.

## Как получить отрицательный отзыв

Вообще говоря, материал этого раздела можно воспринимать двояко: а) как руководство к действию в случае, если у вас есть склонность к мазохизму и вам нравится, когда вас наказывают; б) как перечень серьезных просчетов (и способов избежать их). Итак, если вы выступаете в роли продавца, то ниже указано, как нужно поступать, чтобы опорочить свое имя.

- ✓ Нагородите бог весть что в описании продаваемого вами товара.
- ✓ Примите деньги, но “забудьте” отправить товар покупателю. (Как вас назвать после этого? См. главу 10, “Как сохранять рассудок и собственную безопасность”.)
- ✓ Упакуйте товар небрежно — так, чтобы во время транспортировки он помялся, порвался, поломался или испарился.

Если же вы выступаете в роли покупателя, то не можете официально получить отрицательный отзыв. Тем не менее продавцы могут высказать свое мнение о вас. Итак, если хотите, чтобы опыт использования eBay оставил у вас самые тяжелые впечатления, а комментарии продавцов в ваш адрес содержали уничижительные характеристики, то поступайте так, как указано ниже.

- ✓ Участвуйте в торгах за товар, станьте победителем аукциона и не отвечайте на запросы продавца. (Помните о своих манерах и внимательно изучите материал главы 6, “Закключаем сделку: покупки на eBay”.)
- ✓ Отправьте личный чек на снятие денег со счета, на котором нет ни гроша. Если говорить общими словами — даже не помышляйте о том, чтобы оплатить покупку. (См. главу 10, “Как сохранять рассудок и собственную безопасность”, — и не игнорируйте то, что там написано.)
- ✓ Попросите продавца вернуть деньги — просто потому, что вам не понравился его товар. (Не забывайте о том, что играть нужно по правилам, и прочитайте главу 8, “На аукционе победил! И товар свой получил...”.)

## Страница Профиль отзывов

Если щелкнуть на числе, указанном рядом с пользовательским идентификатором кого-либо из членов eBay-сообщества, то вы увидите все инструменты, которые вам могут понадобиться, чтобы оценить репутацию этого пользователя. Ваш собственный профиль отзывов можно рассматривать как школьный табель успеваемости. Ваша цель заключается в том, чтобы получать только пятерки (в случае eBay — только положительные отзывы). Однако, в отличие от школьного табеля, вам не нужно приносить свой профиль отзывов родителям на подпись.

Когда кто-либо из членов eBay-сообщества щелкает на цифре, указанной рядом с вашим пользовательским идентификатором, он видит перечисленную ниже информацию (рис. 4.10).

- ✓ **Ваш логин.** Появляется ваш “ник” на eBay, сопровождаемый числом в круглых скобках: в чистом виде то количество положительных комментариев, которые для вас оставили, за вычетом отрицательных комментариев, если таковые имеются у вас (нет, у вас отрицательных комментариев быть не может!).
- ✓ **Ваше членство на сайте eBay.** Здесь указана дата вашей регистрации в качестве члена eBay-сообщества. Ниже указана страна, из которой вы зарегистрировались на eBay, ваш рейтинг в системе звезд (см. табл. 4.2), а также пиктограммы, выводящие на другие области eBay, имеющие отношение к вам, например на вашу страницу персональных данных (Обо мне). В этом разделе также указано, есть ли у вас магазин на eBay.
- ✓ **Подробные оценки продавца.** В этом разделе подытоживаются оценки (от одного до пяти возможных баллов-звездочек), которые покупатели оставили для вас.
- ✓ **Ваши последние показатели отзывов.** Этот раздел представляет собой сводную “ведомость” отзывов о вас за последние двенадцать месяцев. Под этой таблицей приведена история отказов от сделанных вами ставок на аукционах за последние шесть месяцев.



Хорошенько подумайте, прежде чем отказаться от своей ставки. Все ставки на eBay являются обязательными к исполнению, но в исключительных случаях вы можете отозвать сделанную вами ставку. Главное — не злоупотреблять этой возможностью. Ниже перечислены обстоятельства, при которых вы можете отказаться от сделанной вами ставки.

- ✓ Если вы ошибочно указали величину ставки (например, 100 долларов вместо 10).

- ✓ Если продавец внес изменение в описание товара, после того как вы сделали ставку, причем это изменение является существенным.
- ✓ Если вы не можете связаться с продавцом (ваши сообщения, передаваемые по электронной почте, не доходят до продавца, а его телефонный номер не отвечает).



Вы не можете отменить сделанную вами ставку только потому, что вам удалось найти где-то такой же товар, но дешевле, или вы передумали, или решили, что этот товар вам не по карману. В таком случае обратитесь по электронной почте непосредственно к продавцу и попросите его оказать вам любезность — отменить вашу ставку. Подробнее об отказах от сделанных ставок можно прочитать в главе 6, “Заключаем сделку: покупки на eBay”.

Здравствуйте, Alexei ← Скидки дня Русский (бета) Мой eBay Служба поддержки клиентов

**ebay** Просмотр по категориям Я ищу ... Все категории  Поиск

Главная страница > Сообщество > Форум отзывов > Профиль отзывов

## Профиль отзывов

**goodsfromrus ( 16 ☆ )**

**Положительные отзывы (за последние 12 месяцев): 100%**  
[Как высчитывается процент положительных отзывов?]

Дата регистрации: 25.01.2012 в Российской Федерации

**Сообщить о покупателе**

Продаваемые товары

История ID

Добавить в избранные продавцы

Раздел eBay «Мой мир»

Отзывы и руководства

**Последние показатели отзывов** (последние 12 месяцев)

	1 месяц	6 месяцев	12 месяцев
☺ Положительно	2	9	11
☹ Нейтрально	0	0	0
☹ Отрицательно	0	0	0

**Подробные оценки продавца** (последние 12 месяцев)

Эти сведения будут доступны, когда данный участник получит как минимум 10 подробных оценок.

**eBay Buyer Protection**

Covers your purchase price + original shipping

[Learn more](#)

Отзывы как о продавце
Отзывы как о покупателе
**Все отзывы**
Отзывы для других участников

Получено отзывов: 21 Измененные отзывы: 0

Период:

Отзывы	От/цена	Дата/время
☺ very smart guy, pleasure to communicate with! Magic Blue Pencil Sharpener (Номер 271236595550)	Покупатель: dudegm ( 8 ) US \$2,00	10.07.2013 11:29 <small>Просмотр товара</small>
☺ ★Thanks for shopping at monopick!★ Great Buyer w/Fast Payment, Recommended! A+++ — (Номер 271215532574)	Продавец: go.monopick ( 1052 ☆ ) —	02.07.2013 20:10 <small>Просмотр товара</small>
☺ Hope to deal with you again. Thanks Dynamo Moscow complete team set (SeReal KHL 2010-11) + team jersey (Номер 271190216214)	Покупатель: 2000leonid ( 274 ☆ ) US \$14,99	18.05.2013 13:43 <small>Просмотр товара</small>
☺ Get The Cards Today - Very Nice Set - Great Seller - Hope To Deal Again KHL Goalies Masks - Full Set (18 cards) from SeReal KHL All-Star 2011-12 (Номер 271170545122)	Покупатель: alextaylor22 ( 2260 ☆ ) US \$5,99	17.04.2013 12:31 <small>Просмотр товара</small>

Рис. 4.10. Профиль отзывов имеется у каждого члена eBay-сообщества

## Как интерпретировать отзывы о себе

Ваша репутация на eBay зависит от благосклонности покупателей и продавцов, оставляющих комментарии в рамках системы отзывов. В каждом окне отзывов содержатся перечисленные ниже элементы, которые могут либо улучшить вашу репутацию на eBay, либо испортить ее.

- ✓ Пользовательский идентификатор человека, который отправил отзыв. Число в круглых скобках, указанное рядом с именем этого человека, является его собственным показателем отзывов.
- ✓ Дата и время отправки этого отзыва.
- ✓ Уникальный идентификатор товара в транзакции, к которой относится данный отзыв. Если транзакция была завершена за последние 90 дней, то, щелкнув на ссылке Просмотр товара (View Item), вы увидите данный товар.
- ✓ Отзывы как о продавце или отзывы как о покупателе — указывает, в какой роли (продавца или покупателя) вы выступали в данной транзакции.
- ✓ Разноцветные маркеры отзывов: положительный (зеленого цвета со знаком “плюс”); отрицательный (красного цвета со знаком “минус”); или нейтральный (серого цвета с белой точкой).
- ✓ Комментарии, оставленные в отзыве этим человеком.

## Последнее слово — за вами: как отвечать на отзывы

После ознакомления с отзывом, полученным вами от другого члена eBay-сообщества, у вас может возникнуть желание ответить на него. Если вы получили отрицательный отзыв, то, возможно, захотите сказать что-то в свою защиту. Если же вы получили положительный отзыв, то, возможно, сочтете себя обязанным поблагодарить своего партнера.

Чтобы ответить на отзыв, выполните описанные ниже действия.

1. **Перейдите на вкладку Учетная запись (Account) на своей странице Мой eBay и щелкните на ссылке Отзывы (Feedback) в меню слева. Затем в строке Последний отзыв (Recent Feedback) щелкните на ссылке Просмотреть все отзывы (View all Feedback).**
2. **Отобразится страница Профиль отзывов, где вы сможете ответить на отзывы-комментарии, оставленные о вас.**
3. **Щелкните на ссылке Ответить на отзыв (Reply to Feedback received) внизу страницы.**
4. **Найдите оставленный о вас отзыв и ответьте на комментарий, щелкнув на кнопке Ответить (Reply).**

Если хотите проверить, не поступили ли какие-либо сообщения в ответ на отзыв, оставленный вами для другого пользователя eBay, выполните описанные выше действия, но в п. 2 щелкните на ссылке Оставить дополнительный комментарий на ранее размещенный отзыв (Follow up to Feedback Left) на странице Профиль отзывов.



Не путайте отзыв как таковой и *ответ* на отзыв. Ваш ответ на отзыв кого-либо из пользователей eBay не может изменить показатель отзывов этого пользователя: он просто добавит строку с вашим ответом под отзывом.

## Искусство составления отзывов

Вам еще предстоит научиться грамотно писать отзывы. От вас требуется не просто сказать что-то, а сказать *по существу вопроса*. Обдумайте хорошенько, что именно вы хотите сказать в своем отзыве, поскольку ваш отзыв о том или ином пользователе eBay будет следовать за этим пользователем, подобно тени, на протяжении всей его карьеры на eBay. Я полагаю, отзывы

нужно оставлять всегда, особенно по завершении транзакции, хотя это и необязательно. Оставить отзыв — это почти то же самое, что участвовать в голосовании: если вы не оставите отзыв, то не вправе возмущаться плохим обслуживанием.

Сайт eBay призывает заботиться о том, чтобы отзывы пользователей основывались на фактах и были лишены эмоций. Вы не ошибетесь, если выскажетесь о тех или иных деталях транзакции, которые понравились или не понравились вам. Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу того, что eBay говорит об отзывах, щелкните на ссылке **Отзывы (Feedback)** в разделе **Учетная запись (Account)** на своей странице **Мой eBay**, а затем щелкните на ссылке **Перейдите в форум отзывов (Go to Feedback Forum)**.

На странице **Форум отзывов** вы можете выполнить несколько задач, касающихся отзывов.

- ✓ **Оставить отзывы о том или ином пользователе eBay.** При этом у вас есть возможность отправить сразу несколько отзывов с одной страницы.
- ✓ **Просмотреть чей-либо Профиль отзывов.** Для этого потребуется ввести искомый идентификатор пользователя.
- ✓ **Ответить на оставленные о вас отзывы.**
- ✓ **Запросить пересмотр оставленных о вас отзывов.** В случае, когда вы считаете, что оставленный о вас негативный отзыв несправедлив, можете запросить его пересмотр.
- ✓ **Просмотреть часто задаваемые вопросы (FAQ) об отзывах (на тот случай, если в системе отзывов на eBay что-то изменилось).**



В реальном мире (по крайней мере, в современной американской версии реального мира) каждый может обвинить каждого в клевете. То же самое относится и к Интернету. Поэтому вы поступите правильно, если будете избегать комментариев, которые можно расценить как клеветнические. eBay не несет ответственности за ваши действия, поэтому, если на вас подадут в суд за отрицательный отзыв (или за любое другое ваше письменное высказывание), eBay не выступит в вашу защиту. Лучший способ уберечься от судебного преследования — строго придерживаться фактов и не переходить на личности.



Если вас разозлили, постарайтесь успокоиться еще до того, как составите гневную отповедь своему оппоненту и щелкнете на кнопке **Оставить отзыв (Leave feedback)**. Если вы убеждены в том, что отрицательный отзыв совершенно необходим, постарайтесь успокоиться, прежде чем отправлять свой комментарий. Подождите час-другой (или день-другой) и посмотрите, не изменилось ли ваше мнение. Недоброжелательный, раздражительный и злобный отзыв, основанный на эмоциях, заставляет думать о вас как мстительном человеке (даже если вы говорите чистую правду).

## **Еще несколько важных советов по поводу отзывов**

Ниже приведено еще несколько важных советов, которые убергут вас от необдуманных и поспешных действий.

- ✓ **Помните, что любой отзыв, положительный или отрицательный, надолго приклеивается к человеку.** eBay вряд ли удалит ваш отзыв, даже если вы впоследствии измените свое мнение. Убедитесь в достоверности фактов, которыми располагаете, и хорошенько обдумайте то, что хотите сказать.
- ✓ **Прежде чем оставить отзыв, посмотрите, что говорят об этом человеке другие люди.** В какой мере ваш отзыв соответствует комментариям других людей?
- ✓ **Вы можете оставить отзыв до того, как объявление будет помещено в архив.** Обычно такой период составляет 60 дней с момента продажи соответствующего товара.

- ✓ **Ваш комментарий не должен превышать 80 букв, чего, конечно же, недостаточно, если вы хотели бы высказаться подробно.** Прежде чем начать вводить свой комментарий, соберитесь с мыслями. Пользуйтесь общепринятыми аббревиатурами, чтобы уложиться в указанный объем.
- ✓ **Прежде чем отправить отрицательный отзыв, попытайтесь разрешить возникшую проблему по электронной почте или по телефону.** Может оказаться, что ваша реакция на соответствующую транзакцию вызвана недопониманием, которое можно легко устранить.
- ✓ **Вообще говоря, пользователи eBay весьма доброжелательно относятся друг к другу, поэтому необходимо помнить, что отрицательный отзыв является крайней мерой.** Подробнее о том, как избежать отрицательных отзывов, можно прочитать в главе 8, “На аукционе победил! И товар свой получил...”.



Если вы отправили отрицательный отзыв, о котором впоследствии пожалели, то помните, что отменить его очень сложно. Вы можете, конечно, попытаться “сыграть обратно” и оставить пояснение к своему первоначальному отзыву или более положительный комментарий (который, тем не менее, никоим образом не отменит ваш первоначальный отзыв), однако в искусстве оставления отзывов так важно помнить пословицу “семь раз отмерь, один раз отрежь”.

## Как оставить отзыв

Чтобы оставить отзыв-комментарий, предусмотрено несколько способов.

- ✓ В разделе Профиль отзывов щелкните на ссылке Оставить отзыв (Leave Feedback).
- ✓ В разделе История покупок (Purchased Items) вашей страницы Мой eBay щелкните на ссылке Оставить отзыв рядом с соответствующим объявлением о товаре.
- ✓ Перейдите к завершенному объявлению о товаре, щелкните на ссылке Посмотреть подробные сведения о заказе (View order details), а затем на ссылке Оставить отзыв (Leave Feedback).
- ✓ На странице Форум отзывов (Feedback Forum) щелкните на ссылке Оставить отзыв (Leave Feedback), чтобы увидеть список всех транзакций, завершенных вами за последние 60 дней, для которых вы еще не оставили отзывов.

Чтобы оставить отзыв для покупателя, выполните описанные ниже действия.

### 1. Введите требуемую информацию.

Вы можете заметить, что уникальный идентификатор вашего товара обычно уже указан, но если вы оставляете отзыв со страницы Профиль отзывов, то лучше, чтобы этот номер был у вас под рукой.

### 2. Наберите свой комментарий.

Для покупателя продавец может оставить только положительный отзыв, поэтому тщательно подбирайте слова.

### 3. Чтобы оценить транзакцию количеством звездочек (от одной до пяти), щелкните на соответствующем показателе.

Я редко ставлю меньше четырех звездочек, если продавец полностью выполнил обязательства в рамках транзакции.

### 4. Щелкните на кнопке Оставить отзыв.



## Краткое руководство по составлению кратких отзывов

eBay предпочитает упрощать, а не усложнять. Если вы хотите сказать человеку приятное, покритиковать его или выразиться обтекаемо, то в любом случае в вашем распоряжении есть не более 80 символов. Это означает, что ваш комментарий должен быть кратким и приятным (или кратким и нелицеприятным, если вы намерены оставить отрицательный отзыв, или “кисло-сладким”, если вы смешиваете напитки или заказываете блюда китайской кухни). Если вам хотелось бы высказаться поподробнее, но вы не знаете, как это сделать, то ниже приведено несколько примеров на все случаи жизни. Ими можно пользоваться по отдельности или в сочетаниях, уместных для каждой конкретной ситуации.

### Положительные отзывы

- ✓ Профессиональный подход (Very professional)
- ✓ Оперативная связь по электронной почте (Quick e-mail response)
- ✓ Быстрое обслуживание (Fast service)
- ✓ A+++
- ✓ Приятная коммуникабельность (Good communication)
- ✓ Точное соответствие товара его описанию (Exactly as described)
- ✓ Настоятельно рекомендую (Highly recommended)

- ✓ Сделка прошла как по маслу (Smooth transaction)
- ✓ Буду рад сотрудничать и в дальнейшем (Would deal with again)
- ✓ Побольше бы таких торговцев на eBay (An asset to eBay)
- ✓ Я еще вернусь! (I'll be back!)

### Отрицательные отзывы

- ✓ Ни разу не ответил на отправленные сообщения (Never responded)
- ✓ Так и не отправил товар (Never sent item)
- ✓ Мучительно долгая доставка (Desperately slow shipping)
- ✓ Сомнительный послужной список (Beware track record)
- ✓ Товар не соответствует описанию (Not as described)

### Нейтральные отзывы

- ✓ Долгая доставка, но товар полностью соответствует описанию (Slow to ship but item as described)
- ✓ Товар не соответствует описанию, но продавец действовал безупречно (Item not as described but seller made good)
- ✓ Плохая коммуникация, но с товаром все в порядке (Poor communication but item came OK)