

2. نظام ولاء البائع (Seller Loyalty / Seller Performance) ✓

(Program) ✓

2.1 مقدمة ✓

نظام ولاء البائع هو نظام يعتمد على تقييم أداء البائع وليس على جمع نقاط مثل العملاء.

يستخدم عالمياً في:

- Amazon Seller Central ✓
- Noon Partners Program ✓
- AliExpress Seller Levels ✓
- Etsy Star Seller ✓
- Alibaba Gold Supplier ✓

2.2 الهدف ✓

- تحسين جودة الخدمة ✓
- تحفيز البائع على زيادة المبيعات ✓
- تقليل الشكاوى ✓
- رفع تقييم المنتجات ✓
- دعم البائعين المميزين ✓

2.3 مكونات النظام الواقعية ✓

Seller Performance Score (1 ✓)

مكون من:

- نسبة الإلغاء
- سرعة الشحن
- تقييمات العملاء
- نسبة المرتجعات
- الالتزام بسياسات المنصة

Seller Tier Levels (2 ✓)

مثل Noon/AliExpress

الامتيازات	الشروط	المستوى
عمولة عادلة	جديد	Regular
Boost بسيط	100+ طلب	Professional
عمولة أقل 1%	500+ طلب	Gold
دعم VIP + ظهور أعلى	2000+ طلب	Platinum

2.4 الامتيازات التي يحصل عليها البائع

- تخفيض في العمولة
- أولوية في Buy Box
- دعم فني أسرع
- ظهور أعلى في نتائج البحث
- إمكانية دخول حملات White Friday

قواعد العمل 2.5

- الترقيات تتم تلقائياً بناءً على شائج آخر 90 يوماً
- أي مخالفات تؤثر مباشرةً على مستوى البائع
- الانخفاض الحاد في الأداء ينقل البائع لمستوى أقل مباشرةً
- المشاركة في الحملات متاحة فقط للبائعين ذوي المستوى الجيد

مثال عمل 2.6

بائع مستوى Gold:

تقييم:  4.7/5

إلغاءات: %1.2

مرتجعات: %2.5

شحن سريع: %95

النتيجة: يحصل على عمولة أقل بـ 1% وأولوية في Buy Box