



настольная книга

etsy продавца

от автора блога proetsy.ru



Меня зовут Ирина и я являюсь автором блога proetsy.ru

Вот уже большие года на страницах своего блога я рассказываю о том, как сделать магазин на Etsy успешнее и превратить хобби в дополнительный источник дохода.

Каждый новичок, который открывает Etsy магазин, имеет очень много вопросов по поводу оформления и развития своего магазина. Информации очень много, и от переизбытка часто в голове образуется «каша». Ведь чем больше знаний ты получаешь, тем еще больше вопросов у тебя возникает.

Я решила объединить самые частые вопросы и дать на них развернутые ответы, чтобы предостеречь вас от распространенных ошибок, которые совершают почти все новички.

Эта книга не является учебником, написанным самими Etsy.

Данная книга является интеллектуальной собственностью её автора. Любое копирование части текста или книги целиком возможно только с согласия автора.

Редакция №2 – 12.04.2017

Содержание

Словарь терминов NEW	14
1. Регистрация магазина	16
Зачем вы открываете магазин?	16
Что можно и что запрещено продавать на Etsy?	17
Я плохо знаю английский. Смогу ли я продавать на Etsy? NEW	20
Как продавать на Etsy, если я живу в Крыму?	23
Можно ли на Etsy продавать товары, выставленные где-то еще? NEW	23
Как принимать оплату на Etsy?	23
Как принимать платеж, если покупатель и продавец из одной страны СНГ? ...	25
Куда поступают деньги после продажи? NEW	26
Какие комиссии существуют на Etsy?	27
Можно ли разместить товары бесплатно?	28
Чтобы получить бесплатные листинги, нужно сначала зарегистрироваться как покупатель и только потом переходить по партнёрской ссылке? NEW	29
Есть ли ограничения для реферальной программы?	29
Сколько по времени действует реферальная ссылка? NEW	30
Как узнать, что по моей реферальной ссылке кто-то зарегистрировался?	30
Если кто-то зарегистрировался по моей партнёрской ссылке и его магазин закрыли за нарушения – что будет со мной? NEW	32
Если кто-то начал регистрацию магазина по моей партнёрской ссылке, но не довёл её до конца – что тогда? NEW	32
Через какое время сгорают бесплатные листинги? NEW	32
Можно ли в одном магазине продавать разные типы товаров: например, handmade и винтаж, цифровые и обычные, физические?	32
Стоит ли открывать магазин, если ещё не готово это, это и это?	33

Имеет ли значение на какую почту регистрировать аккаунт Этси?	33
Как придумать название магазину?	34
Какую страну магазина выбрать при регистрации аккаунта на Etsy?	34
Можно ли начать регистрировать магазин сегодня, а закончить позже? NEW	35
Как зарегистрировать магазин?	35
Почему после регистрации по партнёрской ссылке я не получил(а) бесплатные листинги? NEW	48
Как получить 40 бесплатных листингов, если уже начал(а) регистрацию магазина? NEW	49
При создании магазина я добавил(а) только 1 бесплатный листинг. Как добавить оставшиеся 39? NEW	49
Можно ли открыть второй/третий магазин?	49
Когда стоит открывать второй магазин? NEW	51
Можно ли во втором магазине использовать лого и баннер из первого? NEW	51
2. Приём платежей PayPal	52
Как открыть кошелёк PayPal?	52
Какой аккаунт Paypal выбрать: коммерческий или личный?	58
Можно ли принимать оплаты на личный аккаунт PayPal? NEW	59
Можно ли открыть счёт ПайПал, если вам нет 18 лет?	60
Какую карту можно/лучше привязать к PayPal?	60
Лучше использовать для Пайпал зарплатную карту или завести новую? NEW	60
Можно ли привязать карту без денег?	61
Если на PayPal добавить новую карту вместо старой, то нужно ли уведомлять об этом Этси? NEW	61
Какая комиссия у PayPal?	61
Как связаться с Paypal, если у вас возникли проблемы/вопросы?	62
Как хранить деньги в PayPal, чтобы они не переводились в рубли/гривны/местную валюту (а хранились в долларах)?	66
Как выводить деньги с PayPal?	74

Если принимать оплату в долларах, а выводить на рублёвую карту – деньги будут конвертироваться? <small>NEW</small>	78
Когда можно вывести деньги с PayPal? <small>NEW</small>	78
Сколько времени занимает вывод денег со счёта PayPal на банковский счёт? ..	79
Что делать, если на Etsy указал(а) неверный адрес PayPal? Товар продан, а деньги не пришли <small>NEW</small>	79
Можно ли привязать PayPal аккаунт родственника из другой страны? <small>NEW</small>	80
Есть ли приложение PayPal для телефонов?.....	80
Варианты приёма платежей украинскими продавцами	81
Как выставить счёт в ПайПал? <small>NEW</small>	82
3. Добавление товаров.....	85
Какие товары можно размещать на Etsy?	85
Размещение листингов платное или бесплатное?	85
Как добавить листинг с физическим товаром?	85
Как добавить листинг с цифровым товаром?.....	95
Почему на странице листинга цена моих цифровых товаров выше, чем я указал(а) в настройках товара? <small>NEW</small>	104
Можно ли скопировать или продублировать старый листинг и сделать на его основе новый?	105
Если товар не пользуется спросом, можно ли заменить фотографии, описание и выставить другой товар? <small>NEW</small>	106
Какую категорию выбрать для моего товара?	107
Сколько времени проходит, прежде чем листинг попадает в поиск Этси?	108
Какие сроки размещения листингов?	109
Можно ли размещать товар на Etsy больше, чем на 4 месяца?.....	109
Что такое обновление листингов (renew)?.....	111
Как часто нужно обновлять листинги?	111
Как вычислить стоимость товара? Что следует учесть?	112
Как и когда оплачивать комиссии Etsy?.....	114

Как можно оплатить комиссии Etsy?	116
Можно ли оплачивать комиссии сразу, не дожидаясь первого числа нового месяца?	117
Что будет, если вовремя не оплатить комиссию?.....	117
Можно ли выставить сумму доставки после оплаты покупателя?.....	117
Как заранее узнать стоимость доставки товара?	117
Можно ли сделать шаблон для цен на доставку (Shipping Profiles)?.....	118
Как указать, что я отправляю по всему миру? NEW.....	121
Стоимость доставки нужно указывать для каждой страны отдельно? NEW....	122
Как уменьшить стоимость доставки на 2-й и последующие товары? NEW	122
Можно ли указать разные способы доставки (Shipping Upgrades)?	123
Можно ли делать товары под заказ?	126
Как брать оплату за товары на заказ?.....	129
Можно ли выставить товар для примера (портфолио работ)?	132
Что писать в описании товара?	132
Как вставить ссылку в описание товара? NEW.....	133
Можно ли добавить ссылки в описание проданных товаров, которых уже нет в магазине? NEW	133
Сколько добавить листингов для начала?	134
Можно ли добавить видео товара, а не только фото?.....	134
Что такое Shop Manager? NEW	135
4. Оформление магазина	137
Сколько раз можно менять информацию о магазине (Shop title, Shop icon, Shop banner и т.п.)? NEW	137
Как изменить название магазина?.....	137
Почему Этси не даёт изменить название магазина? NEW	139
Как редактировать основные разделы магазина?.....	139
Чем отличается баннер от обложки?	140
Как добавить баннер или обложку?	141

Чем отличается логотип и аватар?	142
Как добавить логотип?	143
Как добавить аватар?	144
Как изменить заголовок магазина?	145
Как изменить страну и город магазина?	147
Стоит ли указывать местонахождение магазина США? NEW	148
Как сменить язык магазина?.....	149
Как сменить валюту магазина? NEW.....	154
Что такое популярные листинги (Featured Items)?	156
Как добавить в магазин секции?	159
Как добавить объявление магазина/Announcement?	160
Как изменить положение листингов?	161
Как изменить раздел About Page?.....	162
Как заполнить Shop policies?	167
Можно ли написать свой текст в Policies?	170
Как заполнить раздел часто задаваемых вопросов/FAQ	171
Как заполнить личный профиль?.....	173
Как использовать Shop Updates?	176
Что такое Etsy gift card?.....	178
Что такое VAT ID в настройках магазина? NEW.....	181
Можно ли привязать магазин к другой почте и счёту PayPal? NEW	182
Как указать, что в магазине есть сотрудники/помощники? NEW	183
Какие роли могут быть у членов команды? NEW	185
Можно ли добавить в магазин помощника, который будет заходить со своего компьютера и отвечать на вопросы покупателей? NEW	186
Сколько может быть членов команды в магазине? NEW	186
Как указать компанию, которая помогает производить товары? NEW	186
5. Основы Etsy SEO (продвижение магазина).....	190

Как работает поиск Etsy (Etsy SEO)? Что влияет на позиции?.....	190
Как писать заголовки листингов?	191
Как писать тэги листингов?	192
Влияет ли страна магазина на позиции в поиске? NEW	193
Почему я не могу найти свой листинг в поиске?.....	193
Почему я не могу найти свой магазин в поиске?.....	199
Как узнать, показывает ли Etsy мой магазин покупателям? NEW	200
Как узнать позиции своего листинга?.....	200
Как узнать фразы, которые люди вводят в поиск?.....	202
Как в итоге выбрать подходящие поисковые фразы?	206
Есть ли приоритет для магазинов из каких-то стран?	208
Отличаются ли результаты поиска для разных людей?	208
Стоит ли делать отдельные листинги для неанглоязычных покупателей?.....	209
Как пользоваться Google Adwords Keyword Planner (Планировщик ключевых слов)?	210
Как зарегистрироваться в Google Adwords – просит ввести данные карты и внести деньги?	213
6. Фотографии товаров.....	216
Технические требования к фотографиям товаров.....	216
Особенности фотографий физических товаров.....	216
Особенности фотографий цифровых товаров	217
Что такое фотография в стиле Etsy?.....	217
Что можно разместить на фото помимо товара?	219
Настройка первой фотографии.....	219
Как сделать хорошую фотографию?.....	221
Какой фотоаппарат выбрать для съемки?	222
В каких программах обрабатывать фотографии?.....	222
7. Случилась продажа.....	224

Как узнать, что у вас продажа?	224
Как узнать, что оплата покупателя прошла?	226
Каков порядок действий после оплаты?	227
Что делать, если покупатель просит изменить адрес доставки?.....	236
Что написать в автоматическом сообщении покупателю?	237
Как отслеживать посылку/отправление?	239
Особенности отправки товаров Почтой России	241
Покупатель оставил адрес на арабском/китайском и т.п. Что делать?.....	242
Покупатель оплатил заказ, но не отвечает на мои уточняющие сообщения, без которых я не могу отправить заказ. Что делать?.....	243
Что будет, если вовремя не отправить заказ?	243
Сколько времени идёт посылка до США и других стран?	244
Чем можно отправить посылку, кроме Почты России и EMS? NEW	244
Платят ли покупатели какие-то пошлины и налоги? NEW	245
Международные отправления можно высыпать только с Главпочтамта?	246
Сколько товаров можно отправить в посылке? NEW	246
Сделали 2 заказа на 1 адрес – можно ли их отправить одной посылкой? NEW	246
Стоит ли писать что-то покупателю после отправки товара?	246
Что делать, если посылка пропала в пути?	247
Как быть, если покупатель оставил отрицательный отзыв на потерянную посылку и просит вернуть деньги? NEW	247
Как застраховать отправление? NEW	248
Покупатель говорит, что не получал товар, хотя по трек-номеру видно, что он доставлен. Что делать?	248
Посылка находится в почтовом отделении покупателя, но он отказывается её получать и просит вернуть деньги. Как быть? NEW	249
Посылка не пришла покупателю. Я вернул(а) деньги. После этого посылка всё-таки пришла, и покупатель хочет вернуть деньги обратно. Как ему это сделать? NEW	249

Покупатель хочет дополнить оплаченный заказ. Как взять доплату? <small>NEW</small>	249
Какие комиссии нужно заплатить с продажи?	250
Если мой цифровой товар купил покупатель из Евросоюза, то кто платит VAT-налог: я или сам покупатель?	251
Будет ли проданный листинг доступен снова для продажи?	251
Можно ли вместо проданного товара поставить другой в тот же листинг, заменив фото и описание? Или обязательно создавать новый листинг?	252
Товар продан в онлайне. Можно это как-то отметить на Etsy, перенести в раздел проданных? И как его убрать из магазина?	253
Как провести на Этси офлайн продажу? <small>NEW</small>	253
Как указать, что я отправляю только в определенные страны?	255
Нужно ли вкладывать инвойс в посылку? <small>NEW</small>	256
Как распечатать инвойс? <small>NEW</small>	257
У меня уникальные товары, а покупатель из Китая. Стоит ли бояться? <small>NEW</small>	259
Я никак не могу сделать первую продажу. Что можно сделать?	259
8. Отзывы покупателей	261
Что такое отзывы покупателей?	261
Зачем нужны отзывы? На что они влияют?	262
Как узнать, что мне оставили отзыв?	262
Когда покупатель может оставить отзыв?	264
Может ли покупатель отредактировать отзыв?	264
Может ли покупатель прикрепить фотографию к отзыву?	265
Можно ли удалить фотографию в отзыве, если она вам не нравится?	265
Можно ли оставить отзыв покупателю?	265
Можно ли заблокировать покупателя, чтобы он не мог покупать и оставлять негативные отзывы? <small>NEW</small>	266
Какую ссылку отправить покупателю, чтобы он оставил вам отзыв?	266
Можно ли оставить комментарий к отзыву?	268
Как реагировать на отрицательный отзыв?	268

Что делать, если покупатель открыл кейс (спор)?.....	270
Как покупатель может закрыть открытый им кейс? NEW.....	271
Как отображаются отзывы на странице листинга?	272
Как увеличить количество отзывов?.....	273
Стоит ли благодарить покупателя за покупку/отзыв? NEW	273
9. Отмена заказа.....	274
В каких случаях можно отменить заказ на Этси?.....	274
Как отменить неоплаченный заказ физических или цифровых товаров?.....	275
Как отменить оплаченный заказ физических и цифровых товаров?.....	278
Можно ли отменять транзакцию на Etsy, если покупатель ещё не подтвердил, что получил деньги обратно? NEW	281
Что делать, если не хватает средств для возмещения оплаты?	281
Возвращается ли комиссия ПайПал и Этси за отмененный заказ?	284
Как вернуть деньги только за 1 товар из X купленных?	284
Можно ли восстановить листинг после отмены заказа?.....	285
Как быть, если деньги за покупку ещё не пришли на PayPal, но покупатель хочет отменить заказ? NEW	286
Сможет ли покупатель цифрового товара скачать файлы после отмены заказа? NEW	286
10. Promoted Listings и Google Shopping. Платная реклама.....	287
Что такое платная реклама на Etsy и где отображаются такие листинги?	287
Сколько денег уходит на рекламу?	288
Как включить платную рекламу?.....	288
Сколько сделать стоимость клика и дневной бюджет?.....	289
Порядок сортировки рекламных листингов (какие выше/ниже)	291
Как рекламировать отдельные листинги?	291
Как понять, купили ли у меня рекламируемый листинг?	292
По каким ключевым словам показывался мой листинг?	292

Можно ли посмотреть, какие рекламные листинги были показаны по конкретному запросу? <small>NEW</small>	294
Можно ли не показывать рекламу жителям России или другой страны? <small>NEW</small>	294
Как понять, выгодно ли мне давать рекламу?	294
Как отключить платную рекламу?	295
Что такое платная реклама Google Shopping?	295
Как включить рекламу Google Shopping?	296
11. Скидки и распродажи	299
Что такое купоны на скидку (Coupon Code)?	299
Можно ли сделать купон только на конкретный товар или секцию?	301
Можно ли создать купон для конкретного покупателя? <small>NEW</small>	301
Сколько раз можно воспользоваться купоном?	301
Может ли покупатель воспользоваться сразу несколькими купонами?	302
Купон со скидкой в процентах действует только на товар или товар + доставка? <small>NEW</small>	302
Как сделать скидку за отличный отзыв? <small>NEW</small>	302
Как сделать купон для акции BUY 2 GET 1 FREE? <small>NEW</small>	302
Хочу предложить бесплатную доставку при заказе от XX долларов. Как это сделать?	303
Как провести распродажу товаров?	304
12. Прочее	308
Есть ли у Etsy мобильное приложение?	308
Как написать в техподдержку Etsy?	308
В службу поддержки Etsy нужно писать на русском или английском? <small>NEW</small>	311
Я уезжаю в отпуск. Как временно закрыть магазин?	312
Как самостоятельно закрыть магазин?	314
Этси закрыли мой магазин – что делать?	315
Этси требуют доказать, что я сам делаю свои товары. Как это сделать?	316

Видел(а) такие игры среди продавцов, как фаватоны и кликатоны. Что это такое и стоит ли в них участвовать?.....	317
Как сделать бэкан магазина? NEW	317
Какие в США главные праздники?.....	318
Что такое команды (Teams) на Этси и зачем они нужны?.....	319
Форум Etsy – что там есть?.....	320
Что такое Etsy Studio? NEW	321
Какие есть рассылки Этси и как на них подписаться? NEW	322
Как узнать, показываются ли мой магазин и товары в Google? NEW	322
Как сделать красивую ссылку на магазин? NEW	324
Как продавать на Этси оптом? NEW	324
Можно ли делать товар в одной стране, а отправлять из другой?	325
Что такое admirers и followers? Чем они отличаются?	325
Можно ли отправлять сообщения людям, которые добавили в избранное мои товары или магазин? Например, высыпать купон на скидку?.....	326
В какой момент стоит нанимать помощника?.....	327
У меня цифровые товары. Покупатель просить изменить размер/цвет в файле? Стоит ли брать за это деньги?	327
Какие дни недели самые активные на Etsy?.....	327
Какое время дня самое активное на Etsy?.....	328
Можно ли закрыть в магазине раздел проданных товаров?.....	328
Как скрыть магазин от покупателей из определенных стран? NEW	329
Можно ли на Этси вести свой блог? NEW	329
Что такое трежери и как я могу создать своё?.....	330
Как и зачем подключать к магазину Google Analytics?.....	330
Как узнать, сколько человек заходит в мой магазин?	333
Заключение	334

Словарь терминов

Список терминов, которые используются в книге:

- Etsy, Этси – сайт Etsy.com, а также админы сайта.
- Админы (админы Etsy) – сотрудники Etsy.
- Листинг (listing) – страница товара.
- Айтем (item) – по сути то же самое, что и листинг. Слово используется намного реже.
- Трежери (трежик, treasure) – подборка товаров с Etsy, которую делали сами продавцы. Etsy убрали возможность создавать новые трежери 5 октября 2016 года.
- Ренью (обновить, renew) – обновление даты публикации листинга на текущую, возобновление листинга после продажи.
- Фавориты (избранное, лайки, favorites) – добавление товара или магазина в избранное на Etsy.
- Ревью (отзыв, фидбек, review) – отзывы на товары.
- Конво (conversation) – система личных сообщений между участниками Etsy, например, между продавцом и покупателем.
- Полисис (правила, policies) – правила работы магазина (а также правила Этси)
- Хендмейд (handmade) – изделия ручной работы
- Винтаж (vintage) – товары, созданные 20 лет назад или ранее (не обязательно ручной работы)
- SEO (поисковая оптимизация) – набор параметров, которые влияют на позиции листингов (магазина) в результатах поиска Etsy или Google

- PayPal (Пайпал, ПП) – одна из самых популярных в мире платёжных систем. Используется для приёма оплат на Etsy. Сайт paypal.com
- Direct Checkout (Директ Чекаут) – система приёма платежей на Etsy, которая доступна лишь в некоторых странах (например, США, Канада, Евросоюз, Австралия). В странах СНГ подключить её на данный момент нельзя.

1. Регистрация магазина

Зачем вы открываете магазин?

Прежде чем открывать магазин на Этси, тратить на него деньги, время, энергию, задайте себе вопрос – зачем мне это нужно? И будьте с собой предельно честны.

Если создание разных рукодельных вещей – это одно из ваших хобби, помимо которого вы занимаетесь и другими важными делами, у вас есть любимая работа, а свободного времени всего 2-3 часа в неделю, возможно тогда это не та площадка, которая вам нужна. На Этси очень жёсткая конкуренция, поэтому добиться успеха, работая спустя рукава, не получится.

Если же вы не представляете себя без вашего любимого занятия, вы настолько влюблены в него, что не готовы сдаваться, а также готовы уделять внимание развитию Этси магазина ежедневно, пусть и по чуть-чуть – тогда вам определенно стоит попробовать.

Несколько годами ранее, когда на Etsy не было такой конкуренции, и поисковый алгоритм не был таким сложным, молодым магазинам было довольно легко выбиться в первые ряды. Но время идет, и команда площадки совершенствуется. Я ни в коем случае не хочу вас отговаривать, я лишь хочу предупредить и подготовить к плодотворной работе.

Также имейте в виду, если товар, который вы делаете, не уникален, но у вас есть свободное время, желание и терпение – добро пожаловать в сообщество этсианинов!

Если же ваши изделия единственны в своем роде и конкуренция мала, вам будет намного легче добиться успеха даже при минимальной затрате времени и сил.

Ну, а если, вы хотите мгновенных результатов, но ни времени, ни желания развивать магазин у вас нет, то лучше и не начинать, как мне кажется.

Что можно и что запрещено продавать на Etsy?

Etsy.com (или Этси) – американский интернет-магазин, зарубежная электронная площадка, а также её называют онлайн-ярмаркой, где можно продавать:

- вещи или товары, сделанные собственными руками (как физические, так и цифровые)
- инструменты и вспомогательные принадлежности, товары для рукоделия
- старинные вещи, или винтаж

В разделе «ручная работа» перепродавать чужие хендмейд товары или товары, купленные на сторонних сайтах, запрещено правилами площадки. Мало того, в некоторых случаях магазин может не отображаться в поиске или быть временно заблокированным до того момента, пока вы не предоставите доказательства авторства или причастности к созданию тех или иных изделий, выставленных в категории ручной работы.

Полный перечень товаров, запрещенный к продаже:

- алкоголь, табак, наркотики, средства для их употребления, лекарственных препараты (в том числе электронные сигареты и жидкости для электронных сигарет)
- продукты животного происхождения и человеческих останков (живые животные, шкуры кошек или собак, слоновые кости или бивни, изделия, сделанные из человеческих останков за исключением зубов или волос)

- взрывчатые вещества, фейерверки или бенгальские огни, горючие вещества, радиоактивные материалы, токсичные вещества
- товары, которые провоцируют ненависть и нетерпимость по расовому, нациальному и т.п. признакам
- запрещенные местными законами предметы
- порнография и материалы для взрослых должны иметь отметку в листинге
- предметы, поощряющие и призывающие к насилию

Если вы сомневаетесь, относятся ли ваши товары к запрещенной группе, пожалуйста, свяжитесь с командой Этси и уточните эту информацию.

Можно ли открыть магазин как куратор? Мастера делают, а я продвигаю и продаю их работы?

Правилами Etsy это запрещено. Это называется перепродажей.

Продавать товары может только дизайнер изделий или тот, кто их непосредственно сделал (если речь идёт о готовых handmade товарах).

Тем не менее на Этси часто встречаются магазины, которые объединяют нескольких мастеров внутри своей страны, а сами только курируют процесс, общаются с покупателями и отвечают за прием платежей.

Можно ли продавать товары, сделанные по образу персонажей фильма/мультфильма?

Если фильм/мультфильм защищён авторским правом, то правообладатель может в любой момент пожаловаться Etsy на ваш товар. И вам

необходимо будет его убрать из магазина. После нескольких подобных жалоб магазин могут закрыть.

На Этси продаётся немало товаров, которые так или иначе нарушают права правообладателей. Это может быть по двум причинам – их ещё не заметил правообладатель или на них ещё не пожаловались конкуренты. В обоих случаях риск для магазина всегда есть.

Можно ли продавать цифровые товары с коммерческой лицензией?

Если вы продаёте цифровые товары, то сами определяете тип лицензии и варианты использования ваших работ. Эти ограничения можно указать в описании товара и в Policies.

Например, любое использование в личных целях, но ограниченное – в коммерческих. Или любое использование, кроме перепродажи. Или печать не более 100 экземпляров, а если больше – предлагать покупателю расширенную коммерческую лицензию отдельным листингом.

Текст лицензии можно оформить в виде текстового файла.

Примеры листингов: <https://www.etsy.com/listing/152703023/> и <https://www.etsy.com/listing/250859712/>

Пример лицензии: <https://creativemarket.com/licenses/simple>

Можно ли открыть новый магазин, закрыв старый?

Этого делать нельзя. На Etsy запрещено открывать новый магазин, если закрыт старый. Даже если он закрыт по вашей инициативе, а не самими Etsy в результате нарушения их правил.

[Прочитать описание и купить на сайте](#)