

CURSO EN TEXTO · AMAZON SELLER CENTRAL

# Del bloqueo a la reactivación

## Cuenta suspendida: del bloqueo a la reactivación

Curso en texto para vendedores de Amazon con la cuenta desactivada, un ASIN restringido o un aviso de riesgo en Estado de la cuenta. Ocho módulos que se leen en el navegador, con las pantallas de Seller Central anotadas y audio por secciones, y que van del diagnóstico al Plan de Acción, de la documentación al escalado, y del rechazo al blindaje.

---

8

MÓDULOS

40

PANTALLAS ANOTADAS

5

PLANTILLAS DESCARGABLES

99 €

IVA INCLUIDO

# Para quién es

---

Vendedores de Amazon (Seller Central) con la cuenta suspendida, fondos retenidos o un aviso de riesgo abierto.

---

## Lección escrita por módulo

Se lee en el navegador: pantallas de Seller Central anotadas, diagramas de lo que una captura no explica y una narración en audio por sección. Nada de teoría de diapositiva: se señala el panel, la notificación y el documento sobre la pantalla real. Cada módulo cierra con autocomprobación y checklist descargable.

---

## Plantillas de trabajo

Cinco documentos editables (diagnóstico, Plan de Acción, validación de facturas, escalado y blindaje) para rellenar mientras avanzas, no para archivar.

---

## Orden de ataque

Los módulos siguen el orden en el que se resuelve un caso real. Si tienes la cuenta caída hoy, del 1 al 4 es lo urgente; del 5 al 8, lo que decide el resultado.

# Temario completo

---

## 01 Anatomía de una suspensión

### TIPOS DE BLOQUEO

No todos los bloqueos son la misma cosa ni se resuelven por el mismo canal. Separamos restricción de ASIN, retirada de listado, cuenta desactivada por rendimiento, revisión de verificación de identidad y retención de fondos. Clasificar bien el tuyo decide todo lo que viene después.

### LO QUE VES EN PANTALLA

Las pantallas del panel de Estado de la cuenta de un vendedor real con la cuenta desactivada, anotadas: dónde aparece cada tipo de bloqueo, qué avisa el banner y qué no dice.

### CÓMO RESOLVERLO

Árbol de decisión de seis ramas para clasificar tu bloqueo en menos de quince minutos y saber a qué canal se apela.

### LO QUE TE LLEVAS

- Por qué la puntuación de Estado de la cuenta y el motivo real de la suspensión muchas veces no coinciden.
- Bloqueos que caducan solos (revisiones automáticas, verificaciones) frente a los que exigen apelación.
- Señales de que lo tuyo es Sección 3 del acuerdo de vendedor y no una simple deficiencia de política.
- Qué mirar antes de tocar nada: pedidos afectados, saldo retenido, inventario en centro logístico.

## 02 Leer la notificación de Amazon

### QUÉ ES PLANTILLA Y QUÉ ES TU CASO

El correo de suspensión está escrito sobre una plantilla, y dentro de esa plantilla hay cuatro datos que son solo tuyos. Aprendes a extraerlos y a descartar el ruido antes de escribir una sola línea de apelación.

#### LO QUE VES EN PANTALLA

Una notificación real de cuenta desactivada, marcada línea a línea sobre la propia pantalla: motivo declarado, política citada, ASIN y pedidos implicados, y vía de respuesta correcta.

#### CÓMO RESOLVERLO

Ficha de lectura para dejar por escrito las cuatro piezas del caso: motivo, política, ASIN/pedidos y canal. Sin esas cuatro, no se empieza.

#### LO QUE TE LLEVAS

- Diferencia práctica entre cuenta "en riesgo", "en revisión" y "desactivada", y qué plazo tienes en cada una.
- Por qué responder al remitente del correo suele ser un callejón sin salida.
- Dónde está la versión íntegra del aviso en Notificaciones de rendimiento, con adjuntos y ASIN listados.
- Cómo detectar cuándo la notificación cita un motivo genérico y el real está en otro aviso anterior.

## 03 Diagnóstico de causa raíz

### DE LA MÉTRICA AL FALLO CONCRETO

Amazon no reactiva por buenas intenciones: reactiva cuando se convence de que has identificado qué falló en tu operativa. Aquí se trabaja hacia atrás, desde los informes y las reclamaciones hasta el fallo concreto, con fechas y números.

#### LO QUE VES EN PANTALLA

Caso real de suspensión por producto no auténtico, reconstruido informe a informe: la causa raíz no era el proveedor habitual, sino un lote comprado fuera de canal para cubrir una rotura de stock.

#### CÓMO RESOLVERLO

Método de diagnóstico en cuatro pasos hasta redactar una causa raíz en dos frases, comprobable con los documentos que ya tienes.

#### LO QUE TE LLEVAS

- Los informes que hay que descargar sí o sí: Todos los pedidos, Reclamaciones A-Z, Voz del Cliente, Estado del inventario y devoluciones.
- Cómo cruzar la fecha de las quejas con los lotes de compra para aislar el origen.
- Los cinco porqués aplicados a métricas de Amazon, con dos ejemplos desarrollados.
- Por qué "fue un caso aislado" y "el cliente se equivocó" cierran la puerta en cuanto los lee un revisor.

**Plantilla incluida.** Hoja de diagnóstico de causa raíz — cruce de pedidos, quejas y lotes.

## 04 El Plan de Acción que sí funciona

### ESTRUCTURA, TONO Y EXTENSIÓN

El Plan de Acción tiene tres bloques y un orden: causa raíz, acciones ya ejecutadas y medidas preventivas permanentes. La mayoría de los POA rechazados no fallan por el argumento, fallan por la estructura y por el tono.

#### LO QUE VES EN PANTALLA

Dos Planes de Acción reales sobre el mismo motivo de suspensión, uno rechazado y uno aceptado, enfrentados párrafo a párrafo. Se marca dónde está la diferencia, que no está en el fondo.

#### CÓMO RESOLVERLO

Montaje del POA completo en una sesión, bloque a bloque, partiendo del diagnóstico del módulo anterior.

#### LO QUE TE LLEVAS

- Verbos en pasado para lo que ya has hecho, en presente para lo que queda implantado. Nada en futuro.
- Sin disculpas, sin apelar a la situación personal, sin culpar al comprador ni a Amazon.
- Viñetas cortas, evidencias numeradas y referencias a los adjuntos: el revisor lee en diagonal.
- Qué no prometer nunca por escrito, porque queda registrado y se te exige después.
- Extensión razonable y por qué un POA de seis páginas juega en tu contra.

**Plantilla incluida.** Plantilla de Plan de Acción en tres bloques, con ejemplos de redacción por tipo de motivo.

## 05 Documentación y facturas

### LO QUE TUMBA LA MITAD DE LAS APELACIONES

En autenticidad y propiedad intelectual, la apelación se gana o se pierde en las facturas. Amazon tiene requisitos concretos sobre emisor, antigüedad, cantidad y trazabilidad, y no los negocia.

#### LO QUE VES EN PANTALLA

Un juego de facturas real revisado documento a documento: cuáles habrían sido rechazadas, por qué, y qué se pidió al proveedor para corregirlas antes de enviar nada.

#### CÓMO RESOLVERLO

Validación factura a factura antes del envío, con criterio de aprobado/rechazado y qué pedir al proveedor en cada caso.

#### LO QUE TE LLEVAS

- Los campos obligatorios: datos completos de comprador y emisor, fecha, cantidad, descripción que case con el ASIN.
- Por qué albaranes, tickets, proformas, pedidos de compra y capturas de un panel de proveedor no valen como factura.
- Distribuidor autorizado: cómo se acredita y qué hacer si tu proveedor no quiere aparecer.
- Antigüedad máxima aceptada y cantidad mínima coherente con las unidades vendidas.
- Qué se puede ocultar (precio de compra) y qué no se puede tocar bajo ningún concepto.
- Carta de autorización del fabricante: cuándo hace falta y qué tiene que decir para servir de algo.

**Plantilla incluida.** Checklist de validación de facturas + modelo de carta de autorización del fabricante.

## 06 Envío, seguimiento y escalado

### CANAL CORRECTO Y TIEMPOS

Cada tipo de apelación tiene su vía de envío y su formato. Y cuando la vía estándar se agota sin respuesta, hay una forma de escalar que suma y otra que quema el caso.

#### LO QUE VES EN PANTALLA

El envío desde el panel de Estado de la cuenta, pantalla a pantalla, con el POA y los anexos adjuntos, y el registro del seguimiento del caso hasta la respuesta.

#### CÓMO RESOLVERLO

Calendario de seguimiento de tres semanas con puntos de decisión: cuándo esperar, cuándo reclamar y cuándo escalar.

#### LO QUE TE LLEVAS

- Un solo hilo por caso: abrir casos paralelos en Soporte al Vendedor hace que se cierren entre sí.
- Cómo nombrar y ordenar los archivos adjuntos para que el revisor los encuentre en treinta segundos.
- Cuánto esperar antes de reclamar, y por qué insistir cada día empeora la cola.
- Escalado por encima del canal estándar (equipo de rendimiento del vendedor y correo a dirección ejecutiva): cuándo está justificado, qué se escribe y qué no.
- Registro de todo lo enviado: fecha, canal, identificador de caso y respuesta.

**Plantilla incluida.** Guion de escalado + calendario de seguimiento con registro de casos.

## 07 Rechazos y segundas vueltas

### LEER UN "NO" Y REESCRIBIR

Un rechazo casi nunca es definitivo: es información sobre qué bloque de tu apelación no convenció. El error caro es reenviar lo mismo con otras palabras.

#### LO QUE VES EN PANTALLA

Caso real resuelto en tres rondas, con las respuestas de Amazon reproducidas: qué se cambió en la segunda, qué desbloqueó la tercera y cuánto se tardó entre una y otra.

#### CÓMO RESOLVERLO

Matriz "motivo de rechazo → qué se reescribe", para pasar de la respuesta genérica a una segunda versión distinta de verdad.

#### LO QUE TE LLEVAS

- Cómo distinguir un rechazo que apunta a la documentación de uno que apunta a la causa raíz.
- Cambiar evidencias antes que adjetivos: si no aportas material nuevo, la respuesta será la misma.
- Señales de que el caso ha pasado a revisión manual y qué cambia entonces en tu forma de escribir.
- Cuándo dejar de insistir por esa vía y replantear el caso desde cero.

## 08 Blindaje

### QUE NO VUELVA A PASAR

La reactivación es el principio, no el final. La mayoría de las cuentas que caen dos veces caen por lo mismo: proveedores sin expediente, métricas sin vigilancia y avisos de riesgo respondidos tarde.

#### LO QUE VES EN PANTALLA

Cómo queda el control de una cuenta ya reactivada: revisión periódica, umbrales de alerta y expediente documental por ASIN, en un diagrama y las pantallas donde se comprueba.

#### CÓMO RESOLVERLO

Rutina semanal de veinte minutos y checklist mensual, para que la siguiente notificación te encuentre con los papeles hechos.

#### LO QUE TE LLEVAS

- Umbrales prácticos de las métricas que desactivan cuentas: pedidos defectuosos, cancelaciones, envíos tardíos y deficiencias de política.
- Expediente permanente por ASIN: facturas, autorizaciones y fotos de producto, guardados antes de que hagan falta.
- Revisión de listados y contenido para no heredar infracciones de otro vendedor en la misma ficha.
- Cómo responder a un aviso de "cuenta en riesgo" en las primeras 48 horas, que es cuando aún es barato.

**Plantilla incluida.** Checklist de blindaje mensual + registro de proveedores y documentación por ASIN.

## Las 5 plantillas incluidas

- 1 **Hoja de diagnóstico de causa raíz — cruce de pedidos, quejas y lotes.**  
MÓDULO 3 · DIAGNÓSTICO DE CAUSA RAÍZ
- 2 **Plantilla de Plan de Acción en tres bloques, con ejemplos de redacción por tipo de motivo.**  
MÓDULO 4 · EL PLAN DE ACCIÓN QUE SÍ FUNCIONA
- 3 **Checklist de validación de facturas + modelo de carta de autorización del fabricante.**  
MÓDULO 5 · DOCUMENTACIÓN Y FACTURAS
- 4 **Guion de escalado + calendario de seguimiento con registro de casos.**  
MÓDULO 6 · ENVÍO, SEGUIMIENTO Y ESCALADO
- 5 **Checklist de blindaje mensual + registro de proveedores y documentación por ASIN.**  
MÓDULO 8 · BLINDAJE

## Lo que este curso es

El curso enseña el método con el que se preparan y defienden estos casos. Ningún curso, y ningún consultor, puede garantizar que Amazon reactive una cuenta: la decisión es siempre suya. Lo que sí está en tu mano es presentar un caso completo, ordenado y con evidencias, que es exactamente lo que aquí se trabaja.

## Y lo que no

- No es un curso de publicidad, PPC ni de aumentar ventas.
- No incluye redacción del Plan de Acción por parte de Sonia ni gestión del caso (eso es consultoría, aparte).
- No usa trucos, contactos internos ni atajos: el método es documental.

**99 €** IVA INCLUIDO · PAGO ÚNICO · ACCESO PERMANENTE

## Solicitar acceso o más información

Escribe a [sonia@bravovendor.com](mailto:sonia@bravovendor.com) indicando la situación de tu cuenta (suspendida, en riesgo o ASIN restringido) y el motivo que indica Amazon. Recibirás las instrucciones de acceso y la factura.

**BRAVOVENDOR.COM**