

卖家助手版用户手册

| | |
|-------------------------|----|
| 1、 商城管理..... | 3 |
| 2.1 订单管理..... | 3 |
| 2.2 退单管理..... | 4 |
| 2.3 收入管理..... | 6 |
| 2.5 促销管理..... | 7 |
| 2.5.1 订单满赠..... | 7 |
| 2.5.2 订单满包邮..... | 8 |
| 2.5.3 优惠券管理..... | 8 |
| 2.7 门店 O2O..... | 10 |
| 2.7.1 门店列表..... | 10 |
| 2、 商品管理..... | 11 |
| 3.1 如何添加商品..... | 11 |
| 3.2 特价商品..... | 15 |
| 3.3 分类管理..... | 15 |
| 3.4 商品库存..... | 15 |
| 3、 微信营销..... | 16 |
| 4.1 资讯管理..... | 16 |
| 4.2 将资讯展示到店铺首页..... | 17 |
| 4.3 图片管理..... | 18 |
| 4、 客户管理..... | 19 |
| 5.1 客户管理及 VIP 等级设置..... | 19 |
| 5.2 标签管理..... | 21 |
| 5.3 积分日志..... | 22 |
| 5、 社区管理..... | 23 |
| 6.1 预约管理..... | 23 |
| 6.2 评论管理..... | 23 |
| 6、 运营分析..... | 24 |
| 7.1 用户访问分析..... | 24 |
| 7、 通用设置..... | 25 |
| 8.1 店铺设置..... | 25 |
| 8.2 权限设置..... | 28 |
| 8.3 抽奖设置..... | 29 |
| 8.4 积分规则设置..... | 30 |

1、如何访问卖家助手

- 扫描下面的二维码（图 1-01），按提示下载蚂蚁手店 APP，注册账号。



图 1-01

- 打开浏览器输入如下网址：<http://mai.mayi888.com>。下一步登录，登录有以下两种方式：快速登录、账号密码登录
- 快速登录，使用卖家 APP 的【扫一扫】扫描网页二维码即可登录（图 1-02）。



图 1-02

- 账号密码登录，输入在卖家 APP 注册的账号密码即可登录（图 1-03）。



图 1-03

2、商城管理

2.1 订单管理

- 订单查询：选择筛选条件后点击【查询】按钮，即可查询出符合条件的订单。
- 订单导出：根据筛选出的订单，点击【导出订单】按钮，即可导出符合条件的订单（图 2-1-01）。



图 2-1-01

- 订单设置优惠：未付款的订单可以设置优惠，进入订单详情页点击【设置优惠】按钮（图 2-1-02），在设置优惠弹出框中输入优惠金额，点击确认设置优惠即可完成（图 2-1-03）。

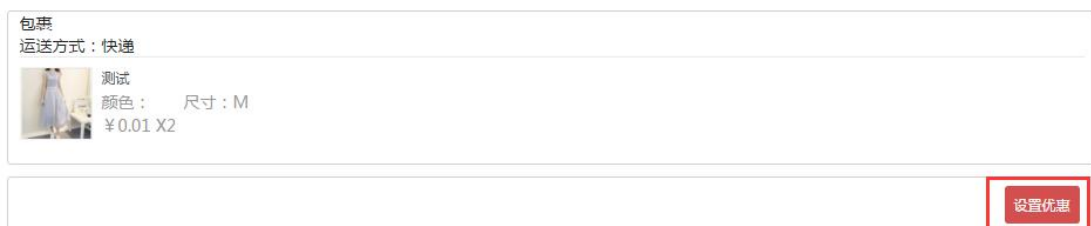


图 2-1-02



图 2-1-03

➤ 订单发货：已经付款订单发货，进入订单详情页点击【发货】按钮，在发货页面选择【快递公司】、输入【快递单号】，点击【确认发货】按钮，发货操作完成（图 2-1-04）。



图 2-1-04

2.2 退单管理

➤ 生成退款单：未发货的订单可以生成退款单，打开待发货订单详情点击【生成退款单】按钮（如图 2-2-01），进入退单设置页面输入退单原因、退款金额，点击保存按钮退款单生成（如图 2-2-02）。

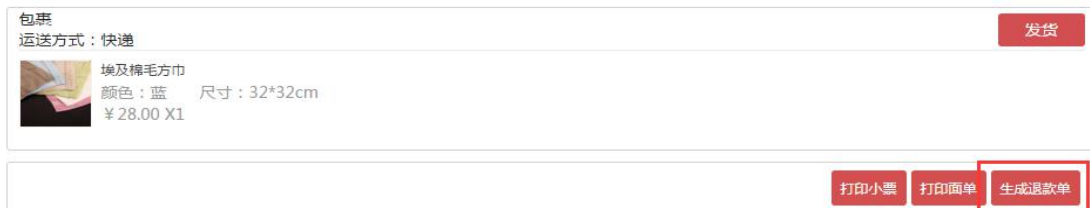


图 2-2-01

退单设置

| 退单信息 | | | |
|-------|-----------------|-------|-------------------------------------|
| 退单号 | 系统自动生成 | 订单号 | 160113000016 |
| 退单类型: | 退款单 | 是否有货: | <input checked="" type="radio"/> 无货 |
| 状态: | 未收货;未结算;未审核;未确认 | | |
| 退单原因: | | | |

| 客户信息 | | | |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------|
| 收货人: | <input type="text"/> | 手机号码: | <input type="text" value="15...26"/> |
| 地址: | 上海市 <input type="text" value="上海市"/> 宝山区 <input type="text" value="宝山区"/> | | |
| 详细地址: | 上海市宝山区 菊联路68弄 | | |

| 退单费用 | | | | | |
|-------|--------|-----------|---------|---------|-----------------------------------|
| 预退金额: | ¥ 0.01 | 手动设置优惠金额: | ¥ 27.99 | 实际退款金额: | <input type="text" value="0.01"/> |

保存
取消

图 2-2-02

➤ 退款单后期处理流程：1. 客服与客户协商退单价格后，在退单管理中进入退款单详情，编辑和确认【退单金额】、【退回积分】等，点击【同意退款】即可；2. 财务按照客服同意的退单金额打入到客户账户后，点击对应退单的【退款完成】，退款单即可结算完成（如图 2-2-03）。



| | |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 退单费用 订单金额: ¥ 2.70 实际退款金额: ¥ 2.70 | 编辑 |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

| 客服操作 | | |
|------|------------------------|-------------------------|
| 操作人 | 操作日期 | 操作内容 |
| Wang | 2016-01-25 17:01:25:08 | 新建退单【TD160125000002001】 |

同意退款
退款完成
作废退单
返回

图 2-2-03

➤ 生成退货单：订单在客户确认收货后可以生成退货单，在订单列表中打开客户已经签收的订单，点击【生成退货单】（图 2-2-04），进入退货单设置页面，选择是否有货、输入退单原因、选择商品、确认退款金额和和积分，最后点击保存退货单生成（图 2-2-05）。

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 包裹 发货时间: 2016-01-22 15:13:04 运送方式: 快递 物流公司: 百世汇通 快递单号: 2233232 追踪 | 已签收 |
|  螃蟹 颜色: 尺寸: 小 ¥9,999.01 X1 | |
|  产品一 颜色: 蓝色 尺寸: 大 ¥90.00 X10 | |

打印小票
打印面单
生成退货单

图 2-2-04

| 退单信息 | | | | | |
|-------|----------------------|-------|--------------------------------------------------------------|--|--|
| 退单号 | 系统自动生成 | 订单号 | 160120000005 | | |
| 退单类型: | 退货单 | 是否有货: | <input checked="" type="radio"/> 有货 <input type="radio"/> 无货 | | |
| 状态: | 未收货;未结算;未审核;未确认 | | | | |
| 退单原因: | <input type="text"/> | | | | |

| 客户信息 | | | | | |
|-------|---------------------------------|-------|------------------------------------------|--|--|
| 收货人: | <input type="text" value="张明"/> | 手机号码: | <input type="text" value="18611111111"/> | | |
| 地 址: | 上海市 上海市 普陀区 | | | | |
| 详细地址: | 上海市普陀区 怒江路 | | | | |

| 退单商品 | | | | | |
|------|----|------|------|------|------|
| 商品名称 | 单价 | 购买数量 | 可退数量 | 退货数量 | 合计费用 |

| 退单费用 | | | |
|----------|--------------------|---------|------------------------------------|
| 预扣除赠送积分: | 10 (用户账户积分: 11089) | 扣除赠送积分: | <input type="text" value="10"/> |
| 预退金额: | ¥10.80 | 实际退款金额: | <input type="text" value="10.80"/> |

图 2-2-05

➤ 退货单后期处理流程：1. 生成退货单后，客服线下通知客户将货物邮寄回来并填写退货物流信息 2. 物流确认收货，对于选择了有退货的退单；3. 客服与客户协商退单价格后，在退单管理中进入退款单详情，编辑和确认【退单金额】、【退回积分】等，点击【同意退款】即可；4. 财务按照客服同意的退单金额打入到客户账户后，点击对应退单的【退款完成】，退货单即可结算完成（如图 2-2-06）。

| 客服操作 | | |
|------|------------------------|-------------------------|
| 操作人 | 操作日期 | 操作内容 |
| Wang | 2016-02-19 10:16:19:44 | 仓库收货;收到退货 |
| Wang | 2016-02-19 10:15:19:48 | 新建退单【TD160218000005001】 |

图 2-2-06

2.3 收入管理

➤ 在我的收入页面，初始进来显示的是当月的收入情况，点击右侧的【选择月份】按钮可以切换月份，点击列表中的订单号可以连接到订单详情页（如图 2-3-01）。在我的钱包页可申请提现。

收入管理

我的收入
我的钱包

全部收入: **94.7** 元
搜索

收入明细

| 订单号 | 交易时间 | 支付类型 | 金额 | 交易状态 |
|--------------|---------------------|------|-------|------|
| 160218000005 | 2016-02-18 19:13:57 | 线下支付 | | 交易成功 |
| 160218000004 | 2016-02-18 18:46:49 | 线下支付 | 90.00 | 交易成功 |
| 160218000003 | 2016-02-18 18:14:27 | 线下支付 | 2.70 | 交易成功 |

1/1 跳转

选择月份
 << 二月 2016 >>
 快速选择
 2015-12
 2016-01
 2016-02
 2016-03
 2016-04
 确定

图 2-3-01

2.5 促销管理

2.5.1 订单满赠

➤ 新建促销规则，点击满赠管理页面的【新建促销规则】按钮进入新建促销页面，促销类型分为订单满赠、订单每满赠、商品赠送。1) 订单满赠是为满足一定价格的订单设置赠品，设置方法输入促销标题、促销类型选择为【订单满赠】、订单满足金额、开始时间、结束时间、点击【选择赠品】按钮设置赠品，输入完成后点击【保存】按钮即可创建成功。2) 订单每满赠是指订单每满足一定的价格就赠送商品，设置方法输入促销标题、促销类型选择为【订单每满赠】、订单满足金额、开始时间、结束时间、点击【选择赠品】按钮设置赠品，输入完成后点击【保存】按钮即可创建成功。3) 商品满赠是指订单中包含了某商品后就赠送赠品，设置方法输入促销标题、促销类型设置成【商品赠送】、点击【选择购买商品】按钮选择商品、商品满赠数量、开始时间、结束时间、点击【选择赠品】按钮设置赠品，输入完成后点击【保存】按钮即可创建成功(如图 2-5-01)。

详细信息

| | |
|--------|--------------------------------------------|
| 促销标题 | <input type="text"/> |
| 促销类型 | 商品满赠 ▾ |
| 购买商品 | 商品名称 搜索 |
| 商品满赠数量 | <input type="text"/> |
| 开始时间 | <input type="text"/> |
| 结束时间 | <input type="text"/> |

赠品列表

选择赠品
保存

图 2-5-01

➤ 发布规则，创建完促销规则后要发布规则才能生效，点击【发布】按钮即可发布成功(如图 2-5-02)。

全部满赠规则(共4个) 新建促销规则

| 规则名称 | 促销类型 | 开始时间 | 结束时间 | 创建者 | 是否发布 | 编辑规则 | 删除规则 |
|--------|-------|------------|------------|---------|-------------|------|------|
| 没满150赠 | 订单每满赠 | 2015-09-23 | 2015-12-23 | 通过008号桌 | 点击发布 | 编辑 | 删除 |

图 2-5-02

➤ 编辑规则，要编辑规则要先撤销发布在规则未生效的情况下才能编辑，所以要先点击【撤销发布】然后再点击【编辑】按钮进入编辑促销规则页面（如图 2-5-03）。

满赠管理

全部满赠规则(共4个) 新建促销规则

| 规则名称 | 促销类型 | 开始时间 | 结束时间 | 创建者 | 是否发布 | 编辑规则 | 删除规则 |
|--------|-------|------------|------------|---------|-------------|-----------|------|
| 没满150赠 | 订单每满赠 | 2015-09-23 | 2015-12-23 | 通过008号桌 | 撤销发布 | 查看 | 删除 |
| 商品赠 | 商品满赠 | 2015-09-08 | 2015-12-29 | 通过008号桌 | 点击发布 | 编辑 | 删除 |

图 2-5-03

2.5.2 订单满包邮

➤ 设置订单满包邮，在满包邮设置页面点击【编辑】按钮输入包邮价格、【包邮区域类型】分为全国、指定区域和指定区域外，选择区域，输入完成后点击【保存】按钮即可设置成功（图 2-5-04）。

➤ 不满足包邮规则时，使用通用设置 - 店铺设置 - 运费设置中的规则。

商品价格满 **包邮**

请选择包邮地区

| | | | | | | | | | |
|-----|------------|-----|-----|------|-----|-----|------------|------------|------------|
| A-G | 安徽省 | 澳门 | 北京市 | 重庆市 | 福建省 | 甘肃省 | 广东省 | 广西 | 贵州省 |
| H-J | 海南省 | 河北省 | 河南省 | 黑龙江省 | 湖北省 | 湖南省 | 吉林省 | 江苏省 | 江西省 |
| L-S | 辽宁省 | 内蒙古 | 宁夏 | 青海省 | 山东省 | 山西省 | 陕西省 | 上海市 | 四川省 |
| T-Z | 台湾 | 天津市 | 西藏 | 香港 | 新疆 | 云南省 | 浙江省 | | |

保存

图 2-5-04

2.5.3 优惠券管理

➤ 新建优惠券，点击页面的【新建优惠券卡】按钮，进入新建优惠券页面，依次输入活

动标题、【优惠券类型】分为满减和立减、优惠金额、活动优惠券总数、每人限领数量说明、【有效期类型】分为指定起止时间和领取后多久失效、有效时间、【领取类型】分为免费领取和积分换券、是否同步到微信、是否公开领取、【适用范围】分为通用、指定商品、指定分类和指定标签。输入完成后点击【保存】按钮优惠券创建成功（图 2-5-05）。优惠券创建成功不允许修改，但可以作废（图 2-5-06）。

详细信息

| | |
|---------|------------------------------------------------------------------|
| 活动标题 | <input type="text"/> |
| 优惠券类型 | <input type="text" value="v"/> |
| 优惠金额 | <input type="text"/> |
| 活动说明 | <input type="text"/> |
| 优惠券总数 | <input type="text"/> |
| 每人限领数量 | <input type="text"/> |
| 有效期类型 | <input type="text" value="v"/> |
| 领取类型 | <input checked="" type="radio"/> 免费领取 <input type="radio"/> 积分换券 |
| 是否同步到微信 | <input checked="" type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 是 |
| 是否公开领取 | <input type="radio"/> 否 <input checked="" type="radio"/> 是 |
| 适用范围 | <input style="border: 1px solid black;" type="text" value="通用"/> |

图 2-5-05

| 开始时间 | 结束时间 | 审核状态 | 是否同步到微信 | 是否公开 | 批次详情 | 作废 |
|------------|------------|------|---------|------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 2016-07-06 | 2016-07-07 | 通过 | 否 | 是 | <input type="button" value="详情"/> | <input type="button" value="作废"/> |
| 2016-07-06 | 2016-07-06 | 通过 | 否 | 是 | <input type="button" value="详情"/> | <input type="button" value="作废"/> |

图 2-5-06

➤ 查看优惠券信息，点击【查看信息】按钮即可进入查看优惠券信息页面（图 2-5-07）。

优惠券批次管理

全部批次(共33个)

| 标题 | 优惠金额 | 优惠券数量 | 限领数量 | 领取数量 | 使用数量 | 优惠券状态 | 批次详情 |
|--------------------|------|-------|------|------|------|-------|-------------------------------------|
| 积分兑换满减(满1000元减10元) | 10 | 10 | 10 | 0 | 0 | 正常 | <input type="button" value="查看信息"/> |
| 新年快乐1(立减2元) | 2 | 122 | 10 | 0 | 0 | 过期 | <input type="button" value="查看信息"/> |
| 积分兑换券(立减11元) | 11 | 123 | 12 | 11 | 0 | 正常 | <input type="button" value="查看信息"/> |

图 2-5-07

2.7 门店 O2O

2.7.1 门店列表

➤ 新增门店，点击【新增门店】按钮进入新增门店页面，依次输入门店名称、门店图片、门店电话、门店联系人、营业时间、所在城市、门店地址（需要标注定位），输入完成后点击【保存】按钮门店创建成功（如图 2-7-01）。

营业时间： --:-- 至 --:--

所在城市： 上海市 上海市

门店地址： 标注定位

经度：121.392227 纬度：31.244426 [查看地图](#)




图 2-7-01

➤ 启用店铺，点击列表中的【启用】按钮即可将门店状态变为启用状态，启用的门店会在商品详情页面的【线下门店】中显示以及在下订单页面的自提门店中显示（如图 2-7-03）。

| 门店名称 | 门店地址 | 门店电话 | 创建日期 | 编辑 | 收银二维码 | 启用/关闭 |
|-------|-----------------|------|------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| 1号实体店 | 上海市普陀区金沙江路1628弄 | 无 | 2015-12-11 | 编辑 | 下载二维码 | 启用 |

图 2-7-03

➤ 下载收银二维码，在列表中点击【下载二维码】按钮即可将门店二维码下载下来（如图 2-7-04）。

| 门店名称 | 门店地址 | 门店电话 | 创建日期 | 编辑 | 收银二维码 | 启用/关闭 |
|-------|---------------------|--------------|------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| 3号实体店 | 中山南路969号(会馆码头街中山南路) | 021-62196665 | 2015-12-28 | 编辑 | 下载二维码 | 启用 |
| 2号实体店 | 卢湾区绍兴路62号(近陝西南路) | 无 | 2015-12-10 | 编辑 | 下载二维码 | 启用 |
| 1号店实体 | 上海市普陀区怒江路658弄5号 | 无 | 2015-12-07 | 编辑 | 下载二维码 | 启用 |

图 2-7-04

➤ 收银二维码的使用，下载完成二维码，可将二维码放置在对应的线下门店。收银二维码的使用途径有两种：扫码买单和扫码积分。1) 扫码买单是消费者在线下门店下单后想要使用线上付款（微信支付），即可让消费者打开【微信扫一扫】扫描门店的收银二维码，在打开的页面中选择【扫码买单】输入消费金额、选择积分使用，确认完输入数据后点击【确认支付】消费者用微信支付成功即可完成订单的支付。完成支付的订单会在【订单管理】中查询到，订单如果产生了积分消费也会在【积分管理】中查询到（如图 2-7-05）。2) 扫码积分是消费者在线下门店完成订单线下付款后想让将积分输入到店铺会员卡中，即可让消费者打开【微信扫一扫】扫描门店的收银二维码，在打开的页面中选择【扫码积分】输入小票流水号、消费金额，确认完输入数据后点击【确认】按钮即可完成会员卡积分。扫码积分的记录会在【积分管理】中查询到（如图 2-7-06）。



图 2-7-05



图 2-7-06

3、商品管理

3.1 如何添加商品

➤ 添加商品：您可以进入【商品管理】，点击【添加商品】按钮。商品图片上传可以通

过上传本地图片进行添加。一个商品最多支持 10 张图片，第一张图片系统默认为商品主图。同时可以添加标题、商品型号、商品分类、商品详情、规格参数、其他选项中：店长推荐、每单最大购买量、七天退货服务、预售、包邮承诺发货天数。点击【完成】按钮添加商品成功（如图 3-1-01）。（也可以通过蚂蚁手店 APP 添加商品，照片即拍即传更加快捷。）

➢ 商品详情显示方式可以设置【图片详情】和【图文详情】。【图片详情】上传图片保存即可（图 3-1-02）；【图文详情】可以更加灵活多样地编辑商品详情（图 3-1-03）。

标题：

外部产品编码：

序号：（注：商品序号大的商品，展示在前面）

上传商品主图 

| 外部编码 | 颜色 | 尺码 | 售价 | 本地库存 | 操作 |
|------|----|----|----|------|----|
| | | | 0 | 0 | 删除 |

选择分类： 每单最大购买量： 承诺多少天内发货：

店长推荐(商品将推荐到卖家手店主页) |
 可支持“七天退货”服务 |
 是否预售商品 |
 包邮 |
 只在线下销售

| 参数名称 | 参数描述 | 删除 |
|------|------|----|
| | | |

图 3-1-01

图片详情 图文详情



 点击这里添加图片后保存即可

图 3-1-02



图 3-1-03

➤ 商品上\下架：点击商品列表中的【详情】按钮，点击【上\下架】按钮即可下架。（如图 3-1-04）

商品详情 ✕

| 外部编码 | 颜色 | 尺码 | 售价 | 可销售库存 | 销量 | 操作 | 打印 |
|--------|----|----|-----|-------|----|----|----|
| 123456 | 红色 | | 100 | 1 | 2 | 下架 | 打印 |
| 123455 | 蓝色 | | 120 | 0 | 0 | 下架 | 打印 |

图 3-1-04

➤ 批量上下架商品：在商品列表中勾选商品然后点击【上架】/【下架】按钮即可实现商品批量上下架（如图 3-1-05）。

商品管理

全部商品(共43个) 特价商品(共8个) 下架 上架 导入商品 移至分类 添加商品 导出库存 导入库存

商品名称： 分类： 销售状态：

查询

| 选择 | 商品名称 | 分类 | 是否分销 | 店长推荐 | 销售状态 | 详情 | 分享 | 操作 |
|-------------------------------------|------|-----|------|------|------|----|----|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 洗衣粉 | 化妆品 | 否 | 未推荐 | 下架 | 详情 | 分享 | 删除 编辑 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 自行车 | 未分类 | 否 | 未推荐 | 上架 | 详情 | 分享 | 删除 编辑 |

图 3-1-05

➤ 商品分享：在商品列表中点击【分享】按钮，扫描商品二维码或者点击【复制】按钮就可以把商品分享出去。（如图 3-1-06）



图 3-1-06

- 导出商品库存：点击【导出商品库存】即可导出 excle 表格，打开文档即可查看。
- 导入商品库存：点击【导入商品库存】按钮，进入导入商品库存页面（图 3-1-08），点击【批量更新商品库存模板下载】按钮，下载下来导入模板，打开模板文档根据要求输入商品数据（图 3-1-09）。模板输入完成后点击导入商品库存页面的【选择文件】按钮，选中要上传的文档，点击【提交】按钮库存修改成功。

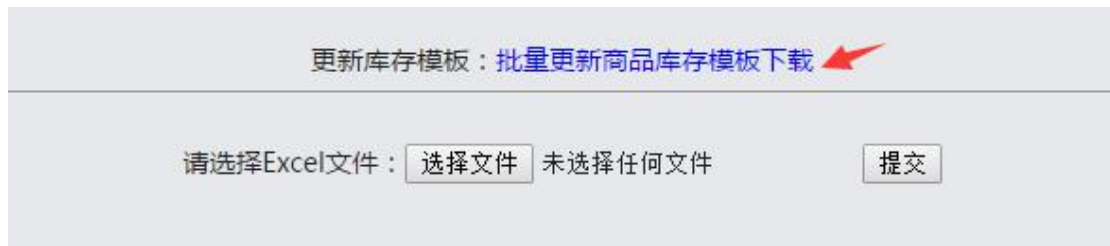


图 3-1-08

| 商品编码 | 更新类型 | 数量 | |
|-------|------|----|----------------------|
| 14632 | 增量 | 1 | |
| 14633 | 全量 | 0 | 全量置为零：表示将商品库存设置为零 |
| 14644 | 增量 | -1 | 增量减一：表示在原来商品库存的基础上减一 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

图 3-1-09

- 导入商品：点击【导入商品】按钮，进入导入商品页面（图 3-1-10），点击【批量导入商品模板下载】按钮，下载下来导入模板，打开模板文档根据要求输入商品数据（图 3-1-11）。模板输入完成后点击导入商品库存页面的【选择文件】按钮，选中要上传的文档，点击【提交】按钮库存修改成功。

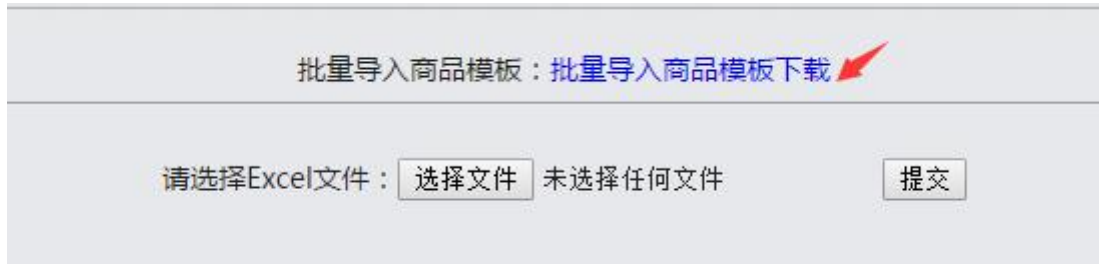


图 3-1-10

| 产品名称 | 产品编码 | 产品类别 | 商品编码 | 颜色 | 尺码 | 价格(最多两位小数) | 库存(必须为整数) | 后为扩展规格(如需添加可在重量后追加) | 重量 |
|------|--------|------|------------|----|----|------------|-----------|---------------------|-----|
| 产品一 | 123456 | yy | 1233445911 | 蓝色 | 大 | 100.66 | 100 | | 8kg |
| 产品二 | | xx | | | S | 99 | 10 | | |
| 产品二 | | xx | | | L | 99 | 10 | | |

输入说明：
 1.只有一个商品的产品，按照模板要求输入一条数据即可，如表格中的【产品一】所示；
 2.有多个商品的产品，需要输入多条数据，要求产品名称、分类扩展规格相同，颜色或尺码不同，如表格中的【产品二】所示；

图 3-1-11

3.2 特价商品

➤ 添加特价商品，点击特价商品设置页面的【添加特价商品】按钮，跳入设置页面依次输入如下数据，点击【选择商品】按钮、输入商品特价、开始时间、结束时间输入完成后点击【保存】按钮设置成功（如图 3-2-01）。

特价商品管理

详细信息

特价商品 选择商品

商品原价

商品特价

开始时间

结束时间

图 3-2-01

3.3 分类管理

➤ 商品分类管理，可以查看商品的所有分类，并对商品分类进删除、编辑操作，编辑功能可修改分类的名称和排序（如图 3-3-01）。

全部分类(共12个)

| 类名 | 产品数量 | 序号 | 删除 | 编辑 |
|----|------|----|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 99 | 1 | 0 | <input type="button" value="删除"/> | <input type="button" value="编辑"/> |
| uu | 1 | 0 | <input type="button" value="删除"/> | <input type="button" value="编辑"/> |

图 3-3-01

3.4 商品库存

➤ 商品库存管理，可查看商品的`可销售库存`、`实际库存`、`锁定库存`等（图 3-4-01），点击

明细可查看相应商品的库存变动明细（图 3-4-02）。

| 商品名称： | <input type="text"/> | 产品编码： | <input type="text"/> | 分类： | -全部- | 销售状态： | -全部- | <input type="button" value="查询"/> |
|------------|----------------------|--------|----------------------|------|------|-------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 商品名称 | 颜色 | 尺码 | 可销售库存 | 实际库存 | 锁定库存 | 状态 | 操作 | |
| 测试商品0602总1 | 紫色 | 1 | 5 | 10 | 5 | 上架 | <input type="button" value="明细"/> | |
| 女童半高领一款多花绒 | 棉花糖白组 | 110/56 | 99 | 99 | 0 | 上架 | <input type="button" value="明细"/> | |
| 女童网纱蓬蓬裙 | 云朵白 | 110/53 | 98 | 99 | 1 | 上架 | <input type="button" value="明细"/> | |

图 3-4-01

全部明细(共2个)

| 业务类型 | 库存变动 | 修改后 | 备注 | 操作时间 |
|------|------|-----|-----------------------------|---------------------|
| 订单 | -1 | 99 | 本地订单发货 FH160525000014001 | 2016-05-25 15:10:33 |
| 修改库存 | 0 | 0 | 创建商品初始化库存 | 2016-05-02 20:29:53 |

图 3-4-02

3.5 标签管理

- 可以添加商品标签并对其进行编辑和删除。
- 商品标签的作用：1) 与微商城首页商品相对应。2) 便于商品的查找（可以在商品列表页按标签筛选商品）。3) 建优惠券时，可以设置指定标签下商品使用的优惠券。

4、微信营销

4.1 资讯管理

➤ 创建资讯，点击【新建图文信息】进入创建资讯页面，依次输入标题、图片、摘要、正文。（如图 4-1-01）。

图文消息 / 新建图文消息

封面图片

标题

+

标题

作者(选填)

封面 (大图片建议尺寸：900像素 * 500像素)

封面图片显示在正文中

摘要 (选填，该摘要只在发送图文消息为单条时显示)

正文




图 4-1-01

➤ 编辑正文,1)添加图片,点击添加图片按钮,可将图片输入到资讯正文中(如图 4-1-02); 2)添加商品,点击添加商品按钮,可将商品或者商品链接输入资讯正文; 3)添加一键购买按钮,如在正文中添加了商品(进行了步骤二的操作)点击添加一键购买按钮,选择完要加入购物车的商品即可将一键购买按钮输入到正文; 4)添加店铺二维码,点击二维码按钮,可将店铺二维码输入到资讯中文; 5)添加预约,点击插入预约按钮,即可将预约功能插入正文; 6)添加优惠券,点击优惠券按钮,选择要插入的优惠券即可将优惠券插入到资讯正文。

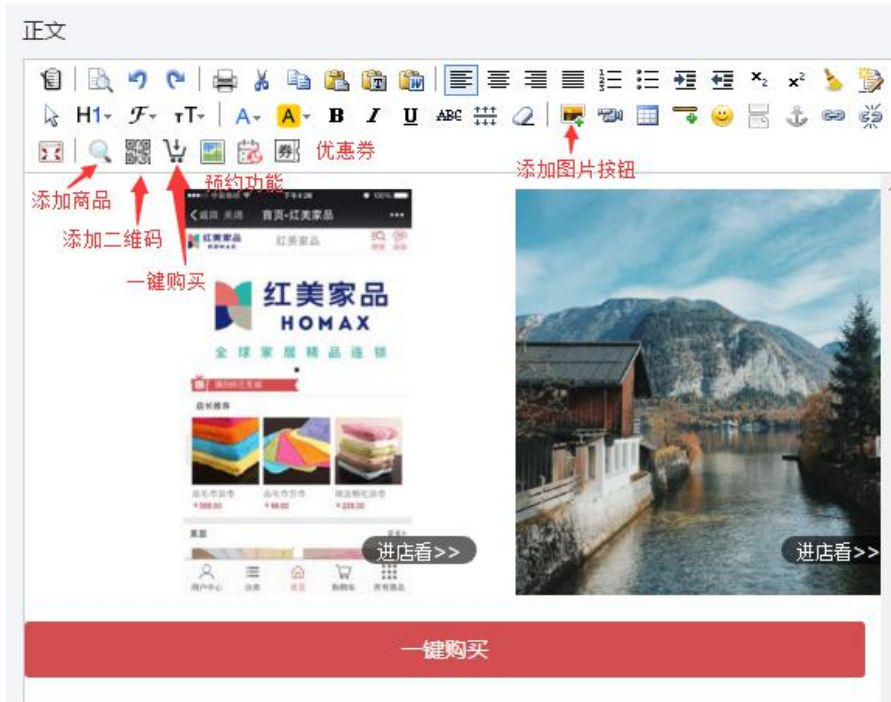


图 4-1-02

➤ 保存发布,编辑完资讯内容后,点击页面底部的【保存并发布】按钮即可将资讯发布出去(如图 8-09)。

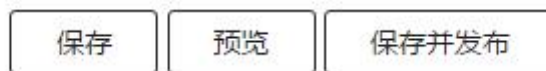


图 4-1-09

➤ 将资讯推荐到店铺首页,在资讯列表页,点击【编辑】按钮可进入编辑资讯页面,点击【撤销发布】按钮可取消对资讯的发布,点击【更多操作】可对资讯进行【删除】、【推荐】和【分享】(如图 4-1-10)。

4.2 将资讯展示到店铺首页

➤ 点击【推荐】可将资讯展示在店铺首页,推荐多个时,资讯会以轮播形式展示在首页,用户点击轮播图片即可进入资讯正文中(如图 4-1-10、图 4-1-11)。



图 4-1-10



图 4-1-11

4.3 图片管理

➤ 上传到资讯里的图片会显示在图片管理列表中，图片可以编辑名称和删除操作。

5、客户管理

5.1 客户管理及VIP等级设置

➤ 用户查询，点击高级查询可根据【分类】、【消费金额】、【消费次数】查询用户（如图 5-1-01）



图 5-1-01 展示了用户查询的高级搜索界面。界面包含以下元素：

- 用户：** 输入框，预填“昵称/手机号/备注姓名”。
- 标签：** 下拉菜单，显示“-选择标签-”。
- 等级：** 下拉菜单，显示“-选择标签-”。
- 地区：** 下拉菜单，显示“-选择标签-”。
- 门店：** 下拉菜单，显示“-全部-”。
- 收起** 按钮。
- 微信：** 下拉菜单，显示“-全部-”。
- 搜索分类：** 下拉菜单，显示“-全部-”。
- 消费金额：** 两个输入框，中间有“-”号。
- 消费次数：** 两个输入框，中间有“-”号。
- 消费日期：** 两个输入框，中间有“-”号。
- 提示：** 红色文字“消费金额和消费次数必须输入其中一个”。
- 查询** 按钮。

图 5-1-01

➤ 批量添加用户标签，第一步选择用户，手动勾选单选框选择用户或者输入商品分类查询条件筛选用户后全选（如图 5-1-02）；第二步点击【添加标签】按钮，选择原有的标签或者在输入框中输入新标签名称，点击【添加标签】按钮即可。（如图 5-1-03）



图 5-1-02 展示了用户列表及批量操作界面。界面包含以下元素：

- 搜索结果：** 显示“26人”。
- 选中本页** 和 **选中全部** 复选框。
- 添加标签** 和 **删除标签** 按钮。
- 用户列表：** 包含两行用户信息，每行有复选框、头像、手机号、地区、标签、以及“详细信息”、“编辑标签”、“修改备注”按钮。

图 5-1-02



图 5-1-03 展示了“标签设置”弹窗。弹窗包含以下元素：

- 标题：** “标签设置”。
- 输入框：** 用于输入新标签名称。
- 标签选择区：** 包含多个标签按钮，如“根据图”、“健健康康”、“就咯哦”、“可口可乐”、“Rom 泼墨泼”、“头痛膜”、“同土木MSN”、“可口可乐咯”、“对方答复的解决哦反馈”、“vip用户”、“兔子”、“1”、“uu分类商品用户”。
- 添加标签** 按钮。

图 5-1-03

➤ 删除用户标签，第一步在筛选条件中选择标签后查询，在结果列表中勾选要删除的标签的用户；第二步点击【删除标签】按钮，即可将标签删除。（如图 5-1-04）



图 5-1-04

- 查看详细信息，点击【详细信息】按钮跳转到用户信息页面可以查看用户信息。
- 修改备注，点击【修改备注】按钮，跳出备注输入框修改备注名称即可（图 5-1-06）。



图 5-1-06

- 修改用户标签，点击【编辑标签】，跳转到编辑标签页面，选择标签点击【确认】或者点击【添加标签】给用户添加新的标签（图 5-1-07）。



图 5-1-07

- 用户 VIP 等级设置：用户默认为铜牌普通会员，点击用户管理页的【设置 VIP 等级】按钮，可设置不同的 VIP 等级，满足设置条件的用户可以自动升级到相应的 VIP 会员并享有相应折扣（图 5-1-09）。规则创建完毕后点击发布即可启用该规则，如果要修改规则，先撤销发布该规则再点击编辑进行修改即可（图 5-1-10）。不同的等级也会以标签形式显示在客户管理页，方便卖家筛选。

银牌 (VIP1)

满足以下条件可以自动升级到VIP会员 (VIP1)

交易额 -或- 交易次数

会员权益

折扣 折扣率不能低于1, 8.5折请输入8.5

保存

图 5-1-09

全部VIP等级(共4个)

| VIP级别 | 消费金额 | 交易次数 | 折扣率 | 发布状态 | 编辑信息 |
|----------|------|------|-----|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 铜牌——普通 | 0 | 0 | — | — | — |
| 银牌——VIP1 | 1 | 1 | 9.9 | <input type="button" value="撤销发布"/> | 正在使用 |
| 金牌——VIP2 | 500 | 10 | 9 | <input type="button" value="点击发布"/> | <input type="button" value="编辑信息"/> |
| 钻石——VIP3 | 1000 | 20 | 8.5 | <input type="button" value="点击发布"/> | <input type="button" value="编辑信息"/> |

图 5-1-10

5.2 标签管理

➤ 用户标签分为系统标签和自定义标签，系统标签是标记用户地区和 vip 等级的不可修改；自定义标签可以自定义创建，进行删除、编辑、新建操作（如图 5-2-01）。

全部标签(共26个)

| 标签名 | 删除 | 编辑 |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 吉林省 | 系统标签 | |
| 宁夏 | 系统标签 | |
| 重庆市 | 系统标签 | |
| 兔子 | <input type="button" value="删除"/> | <input type="button" value="编辑"/> |

图 5-2-01

5.3 积分日志

➤ 积分查询，在积分筛选区域，选择积分类型、门店信息可以筛选积分记录。

查询条件

搜索用户： 积分类型： 领取日期： 至

门店：

图 5-3-01

➤ 取消积分，在线下门店消费后用收银小票积分（积分类型是：门店订单消费）的用户积分日志，在发现积分出现异常时（重复积分，积分数目错误）可对积分进行取消操作，点击【取消】按钮输入如取消理由点击确认即可。



图 5-3-02

6、社区管理

6.1 预约管理

➤ 从资讯预约功能中收集的用户信息会汇总到预约管理中。可根据设置的预约主题来查询数据，点击【导出】按钮，将查询出的数据导出到 excle 表格（如图 6-1-01）。

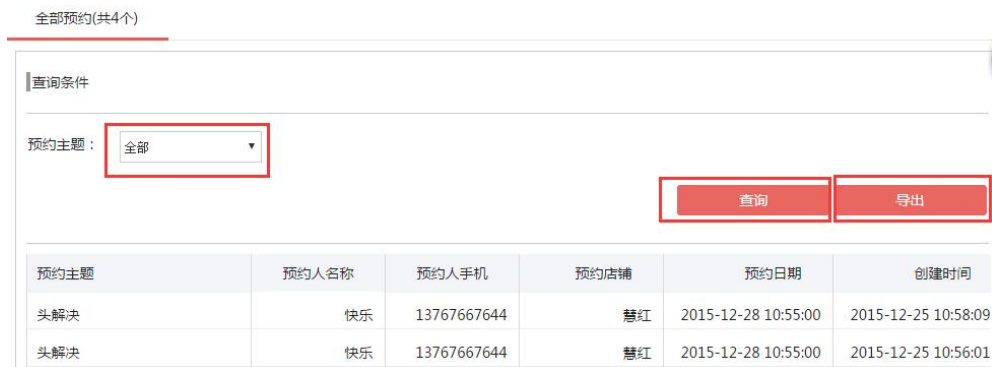


图 6-1-01

6.2 评论管理

➤ 查询商品，根据筛选条件查询有评论的商品（图 6-2-01）。

商品评论管理

全部商品(共7个)



图 6-2-01

- 点击商品列表中的【查看评论】按钮，进入商品评论列表中（图 6-2-02）。

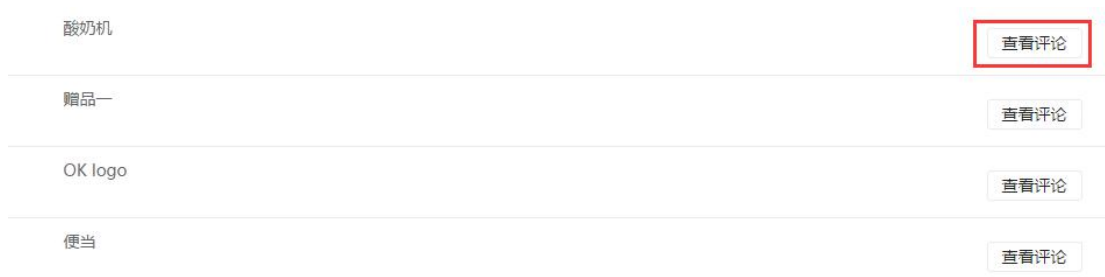


图 6-2-02

- 在商品评论列表中，点击【编辑】按钮可以编辑评论内容，点击【回复】可以对商品评论进行回复（如图 6-2-03），点击【已回复】banner 可以切换查看已经回复的商品评论。

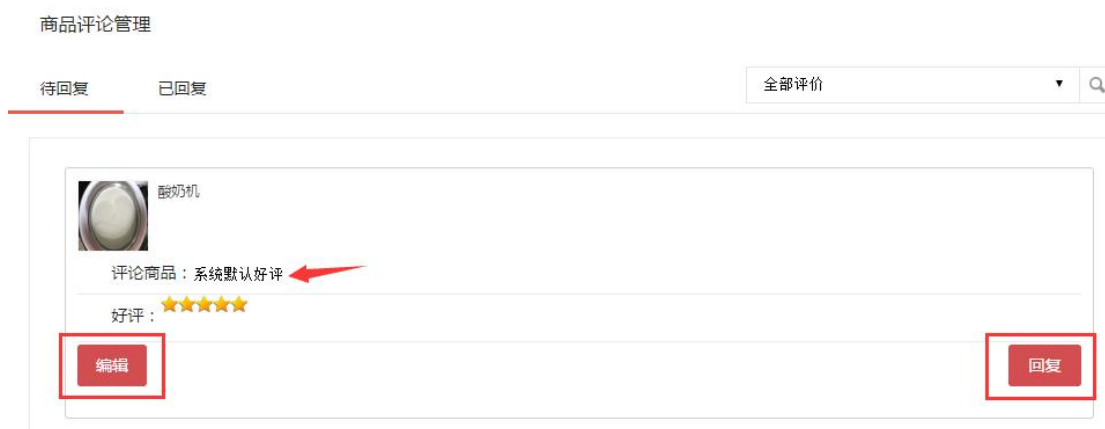


图 6-2-03

7、运营分析

7.1 用户访问分析

- 日报可查看店铺昨天的访问量及新增用户数（图 7-1-01），并以折线图形式显示店铺访问量和新增用户数（图 7-1-02）。

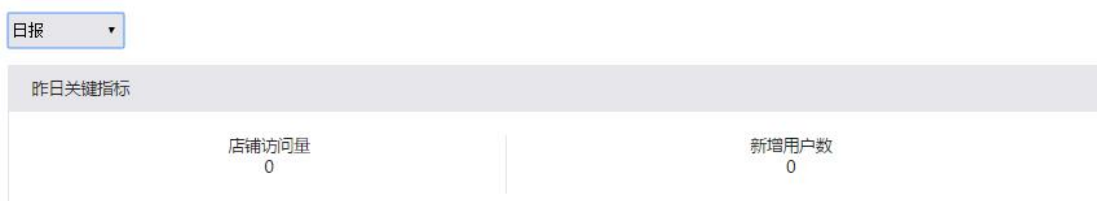


图 7-1-01



图 7-1-02

8、通用设置

8.1 店铺设置

- 店铺二维码，在手店二维码中点击【店铺二维码】即可查看到店铺二维码（图 8-1-01）。



图 8-1-01

- 开启店铺会员卡，在手店二维码中点击【店铺会员卡】输入会员卡名称、勾选积分兑换、输入完成后点击保存即可开通完成。会员卡的积分规则是消费 1 元累计 1 积分，积分兑换如果没有勾选在订单结算时不允许使用积分兑换消费，如果勾选了积分兑换在订单结算中按照设置的积分兑换规则结算积分消费（如图 8-1-02）。



图 8-1-02

➤ 运费设置，运费设置分为默认运费和地区运费。

1) 默认运费设置是按照商品件数来计算运费，点击【编辑】按钮设置运费规则，依次输入首件、运费、续件、运费后点击保存。设置说明如图所设的数据：首件是 5、运费是 10 表示购买数量是 5 件以内（包括 5 件）的运费是 10 元；续件是 2、运费是 5 表示购买数量超出 5 件时每增加 2 件商品运费增加 5 元（图 8-1-03）。如果不计续重，则可将续件运费设为 0。

2) 地区运费设置是按照设置的地区来计算运费，点击【添加地区运费】按钮设置地区运费规则，设置方式同上。

➤ 说明 1：默认运费适用于全国，设置地区运费后，优先使用地区运费规则。即用户收货地址在地区内则使用地区规则，否则使用默认规则。

➤ 说明 2：【商城管理 - 促销规则】中设置包邮规则后，优先使用包邮规则。即不满足包邮规则时使用该规则，满足则使用包邮规则。

店铺管理

手店二维码 运费设置 商品陈列 店铺设置

| 配送到 | 首件 (个) | 运费 | 续件 (个) | 运费 | 操作 |
|-------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 默认运费(除指定地区) | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="10"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="取消"/> |

图 8-1-03

➤ 商品陈列设置是设置店铺首页的商品陈列模式，陈列模式分两种：展示所有商品、按照分类展示。点击选中对应的展示默认即可修改成功，有勾选图标表示当前的设定模式（图 8-1-04）。

店铺管理

手店二维码

运费设置

商品陈列

店铺设置

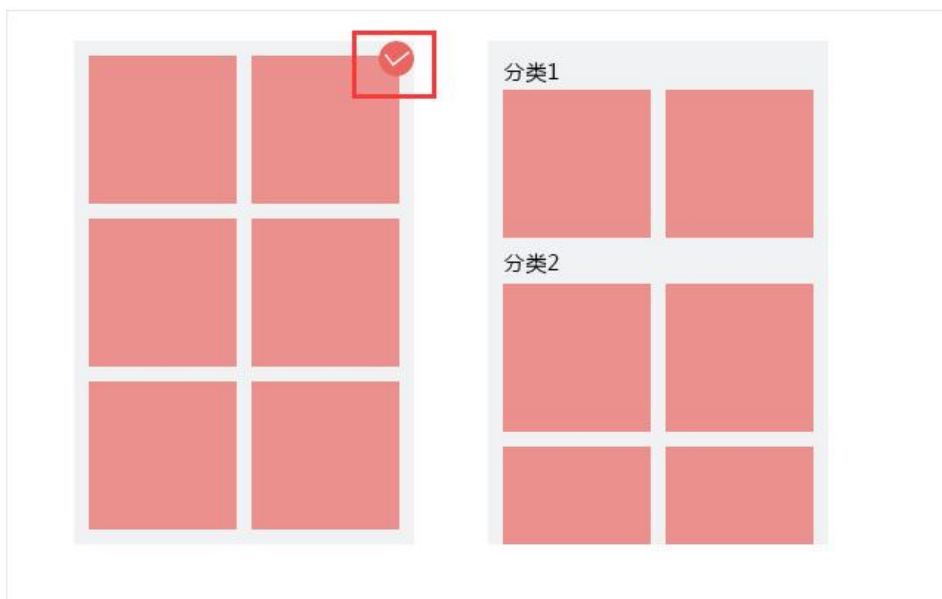


图 8-1-04

➤ 店铺设置包含以下内容，担保交易、七天退保、精品手店、快速购买、显示商品销量、客服聊天功能、代言人（代言人模式有两种：全民代言、导购代言人；选择一种进行开通后不能更改，请慎重选择）（图 8-1-05）、服务说明，（图 8-1-06）。



图 8-1-05

| | |
|--------|------|
| 担保交易 | 已开通 |
| 七天退保 | 我要开通 |
| 精品手店 | 我要开通 |
| 快速购买 | 我要开通 |
| 显示商品销量 | 我要开通 |
| 客服聊天功能 | 我要关闭 |
| 代言人 | 我要开通 |
| 服务说明： | 编辑 |

图 8-1-06

8.2 权限设置

当前的店铺权限共有 7 个角色，要实现给员工分配角色需将员工账号绑定在店铺。被绑定的店员账号必须是没有创建过店铺的用户。

➤ 给员工分配角色，在权限设置页面点击【新建员工】按钮（如图 8-2-01），进入设置页面输入店员手机号、注册昵称、真实姓名、选择角色（点击角色可以查看到角色对应的权限），输入完成后点击【保存】按钮即可创建成功。如果绑定的员工手机号已经注册过了在绑定成功后直接登录即可，如果手机号没有注册过在绑定成功后系统会自动将该手机号注册并将用户名和密码以短信的形式发送到该账号的手机上，该员工用接收到的账号名和密码登录即可（如图 8-2-02）

全部员工(共1个)
新建员工

| 员工账号 | 员工姓名 | 员工昵称 | 员工手机 | 账号状态 | 角色名称 | 创建时间 | 编辑 | 删除 |
|-------------|------|------|-------------|------|------|------------|----|----|
| 12345678912 | 测试 | 测试A | 12345678912 | 点击启用 | 财务 | 2016-01-22 | 编辑 | 删除 |

图 8-2-01

手机号：

昵称：

真实姓名：

选择角色

 副店长

 财务

 运营

 客服

 物流

 收银

 采购

保存

图 8-2-02

➤ 启用员工账号，在绑定成功员工后要点击列表中的【启用】按钮，该员工才被允许登录（如图 8-2-03）。

| 员工账号 | 员工姓名 | 员工昵称 | 员工手机 | 账号状态 | 角色名称 | 创建时间 | 编辑 | 删除 |
|-------------|------|------|-------------|------|------|------------|----|----|
| 12345678912 | 测试 | 测试A | 12345678912 | 点击启用 | 财务 | 2016-01-22 | 编辑 | 删除 |

图 8-2-03

➤ 解除员工绑定，点击列表中的【删除】按钮即可解除员工绑定（如图 8-2-04）

| 员工账号 | 员工姓名 | 员工昵称 | 员工手机 | 账号状态 | 角色名称 | 创建时间 | 编辑 | 删除 |
|-------------|------|------|-------------|------|------|------------|----|----|
| 12345678912 | 测试 | 测试A | 12345678912 | 点击启用 | 财务 | 2016-01-22 | 编辑 | 删除 |

图 8-2-04

8.3 抽奖设置

➤ 创建抽奖，点击【新建抽奖】按钮进入抽奖设置页面，依次输入抽奖活动和奖品，奖品设置有四种非奖品、满减券、立减券（优惠券可以是公开或非公开）、实物（需要上传实物图片），奖品项个数之和要是 2 或 3 的倍数，奖品项概率之和要是 100%（图 8-3-01）。

抽奖活动设置

抽奖活动

活动标题:

抽奖类型:

活动时间: 至

顶部背景图片:

转盘背景图片:

底部背景图片:

活动描述:

奖品

奖品标题: 中奖概率: %

奖品类型: 优惠券: 奖品总数:

图 8-3-01

➤ 抽奖展示，点击【展示】按钮进入抽奖页面（图 8-3-02）。

| 活动标题 | 抽奖类型 | 抽奖次数 | 中奖次数 | 最低订单金额 | 单次花费积分 | 开始时间 | 结束时间 | 展示 | 操作 |
|----------------------|----------|------|------|--------|--------|------------|------------|----|-------|
| 幸运抽大奖, 还有iPhone6s等你来 | 活动期间下单抽奖 | 31 | 12 | 0 | 1 | 2016-04-18 | 2016-04-21 | 展示 | 删除 编辑 |

图 8-3-02

8.4 积分规则设置

- 创建积分规则，点击【新建活动】按钮进入积分设置页面，依次输入活动名、新用户积分、老用户积分、活动时间，输入完成后点击【保存】即可（图 8-4-01）。



该表单用于设置积分规则，包含以下部分：

- 活动名**：一个输入框。
- 新用户**：积分倍数：[输入框]
- 老用户**：积分倍数：[输入框] 购买次数：[输入框] [删除] 添加规则
- 开始时间**：开始时间：[输入框] 开始时间：[输入框]
- 保存**：红色按钮
- 取消**：灰色按钮

图 8-4-01