

有赞教育_多校区操作手册

校区版

一、校区认证以及帐号管理.....	1
1.校区主体认证.....	1
2.校区帐号管理.....	2
二、校区课程管理.....	4
1.排课场景中的课程.....	4
2.销售场景中的线下课.....	4
三、线索管理.....	5
1.线索导入.....	5
1.1 批量导入.....	5
1.2 单条添加.....	6
2.线索分配.....	6
3.处理线索.....	7
3.1 转让或者放弃线索.....	7
3.2 跟进线索.....	7
四、教务管理.....	8
五、学员管理.....	8
1.学员查询.....	8
2.学员导入.....	8
3.修改课时.....	9

4.修改学员信息.....	9
5.办理报名.....	10
5.1 办理报名的操作入口.....	10
5.2 录入报名信息.....	12
六、营销活动.....	14
七、数据经营.....	14
1.数据概览.....	14
1.1 实时概况.....	14
1.2 视窗.....	16
2.商品分析.....	18
2.1 商品概览.....	18
2.2 商品效果.....	19
3.交易分析.....	19
八、资金管理.....	20

一、校区认证以及帐号管理

1. 校区主体认证

初次进入店铺后台时，首先需要进行店铺的认知设置。主体信息若不做认证，将直接影响店铺提现。校区需要做店铺的主体认证，跟总部主体可以一致也可以不一致。

操作路径：设置-店铺信息-主体信息。

第一步：点击店铺信息模块中，“主体信息”旁的“立即认证”按钮



第二步：根据认证步骤正确填写相关信息。提交后保存，需要等待有赞审核(1-3 个工作日)，审核期间可对店铺进行正常操作但是不能提现。

有赞 认证中心 帮助 | 退出

1. 基本信息 2. 主体信息 3. 企业法人/代办人信息 4. 确认信息

联系人信息

* 联系人姓名:
请填写贵司运营负责人

* 手机号: +86 中国 ✔ 修改
该号码非常重要, 将接收店铺管理相关重要通知

* 常用邮箱:
非常重要, 将接收认证及风控相关重要通知

经营信息

* 商户名称: ?
该名称将在微信支付、支付宝支付时向买家展示, 仅限修改 1次/月

已阅读并同意《有赞支付开户及服务协议》、《有赞支付隐私政策》

保存并下一步

详情可查看：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_604

2. 校区帐号管理

校区的负责人(高级管理员)由总部添加, 总部创建者默认为各个校区的高级管理员。

设置中心 员工管理

员工管理 校区角色

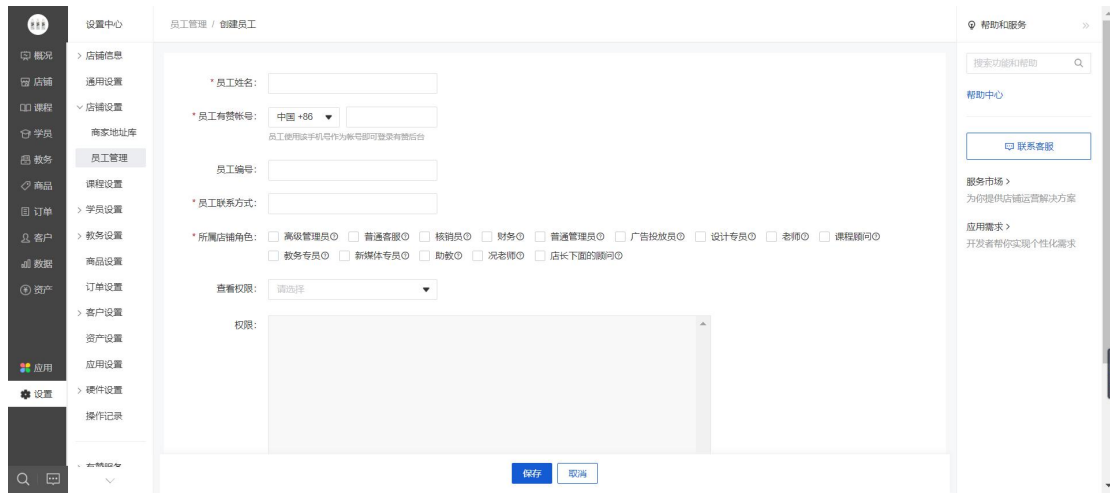
添加员工

员工姓名或帐号: 员工角色: 全部

筛选 重置筛选条件

有赞帐号	员工姓名	联系方式	所属校区/员工角色	添加人	添加时间	状态	操作
+86-17794579287	潘利	17794579287	达标测试校区/高级管理员	杨冰	2020-05-07 14:29:58	已启用	查看 编辑 删除 停用
+86-1377759679	达叔	+86-1377759679	达标测试校区/高级管理员	—	2019-07-12 14:05:16	已启用	查看 编辑 删除
+86-1868597882	测试测试	1868597882	达标测试校区/普通客服	干将	2020-05-05 17:01:33	已启用	查看 编辑 删除 停用
+86-18138293621	欣仔	18138293621	达标测试校区/高级管理员	杨冰	2020-04-30 21:50:22	已启用	查看 编辑 删除 停用
+86-13336025813	沈昊来	13336025813	达标测试校区/普通管理员	杨冰	2020-04-29 13:41:53	已启用	查看 编辑 删除 停用
+86-13731175580	卢宁	13731175580	达标测试校区/普通管理员	卡尔	2020-04-24 10:40:41	已启用	查看 编辑 删除 停用

只有高级管理员可以添加员工, 校区有 10 种官方员工角色可以选择, 每个角色对应不同的权限。也可自定义校区员工角色, 并进行帐号添加。

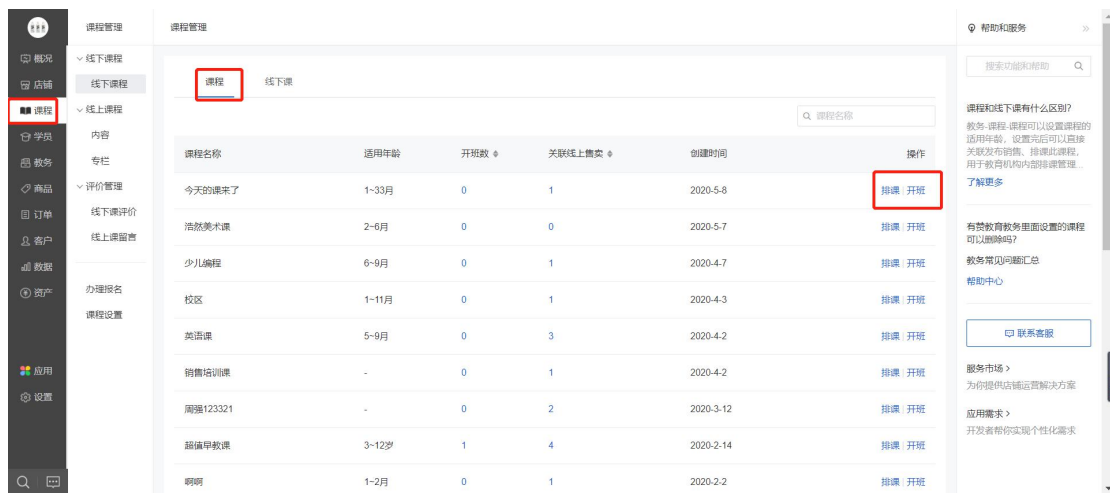


二、校区课程管理

注意：校区没有独立创建课程的能力，在总部创建并发布课程后，校区需要到课程-线下课中设置销售名额并点击上架销售。

1. 排课场景中的课程

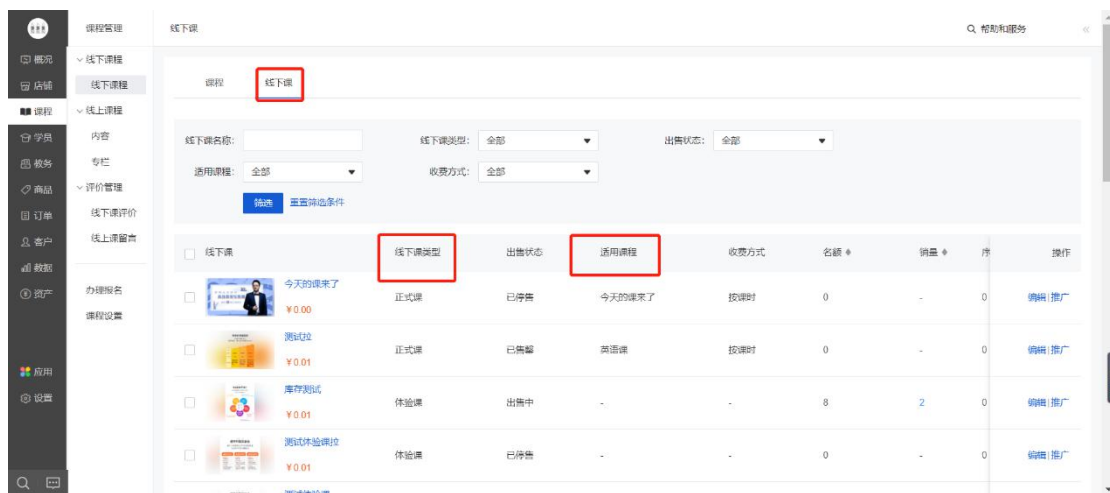
校区只能看到在自己校区开课的课程，并有独立排课的能力。



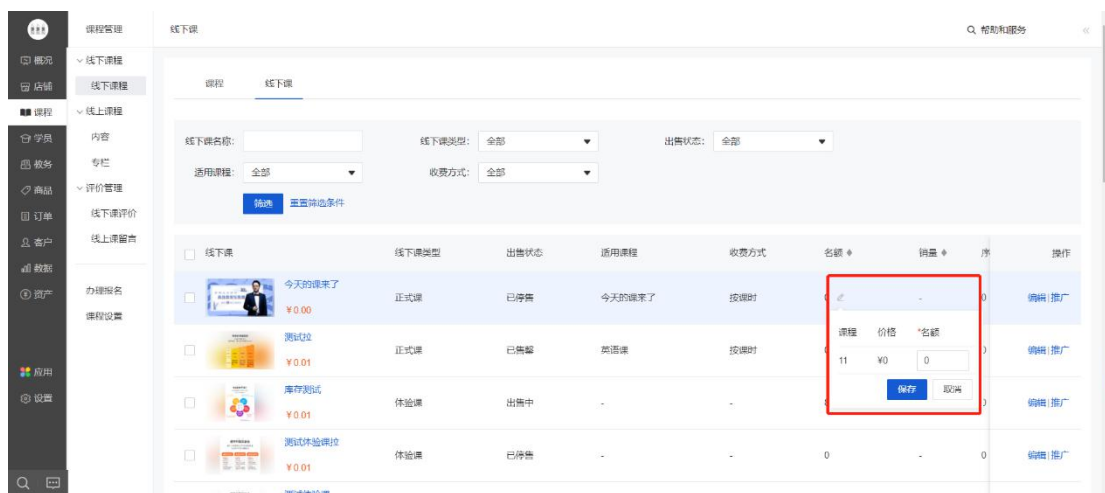
2. 销售场景中的线下课

线下课有正式课和体验课两种类型，都是由总部创建。

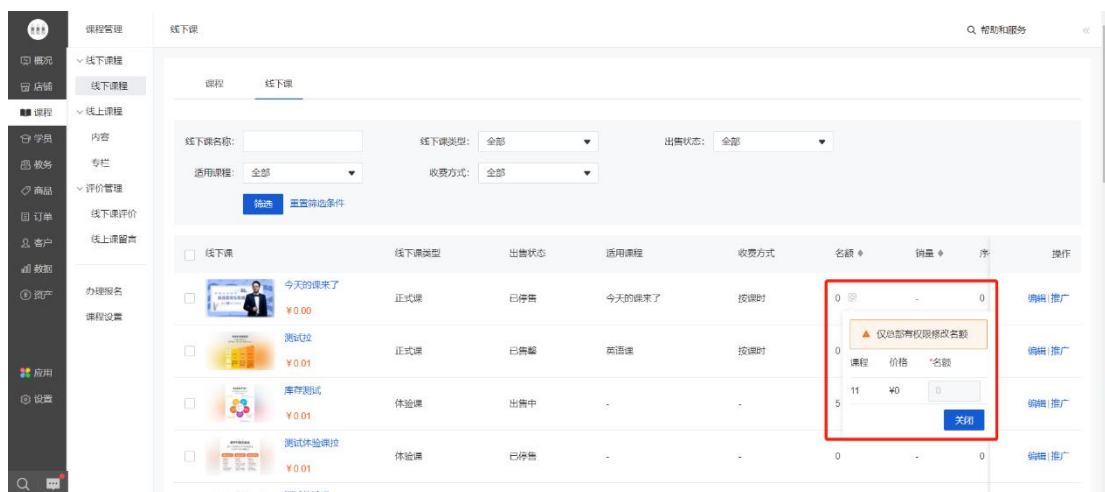
校区无法对内容进行修改，仅可查看、上下架销售、设置上课老师、设置加粉推广，如果校区由自定义名额能力，那么该校区还可以自主设置线下课的销售名额并选择是否进行上架售卖。



开启自定义名额的页面展示：



校区无自定义名额时页面展示：



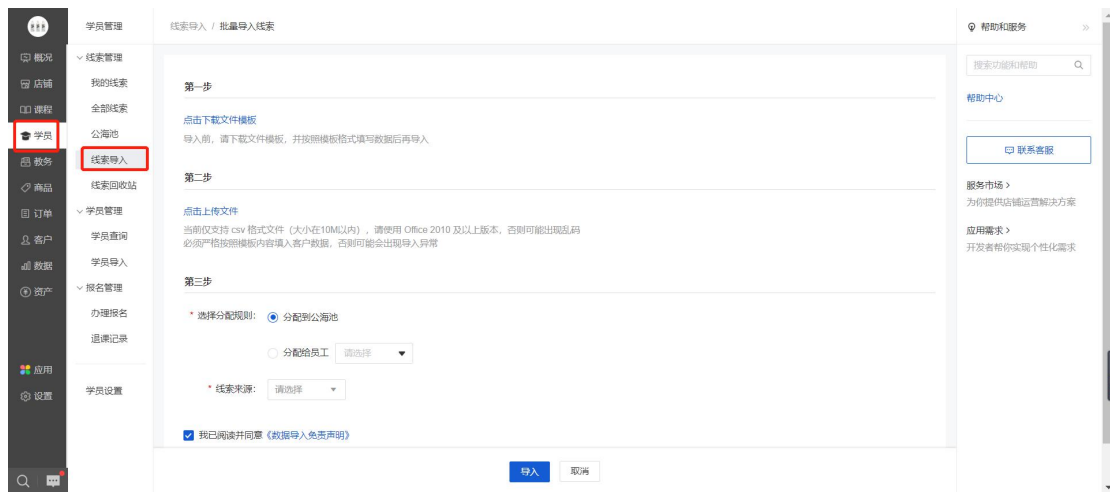
三、线索管理

1. 线索导入

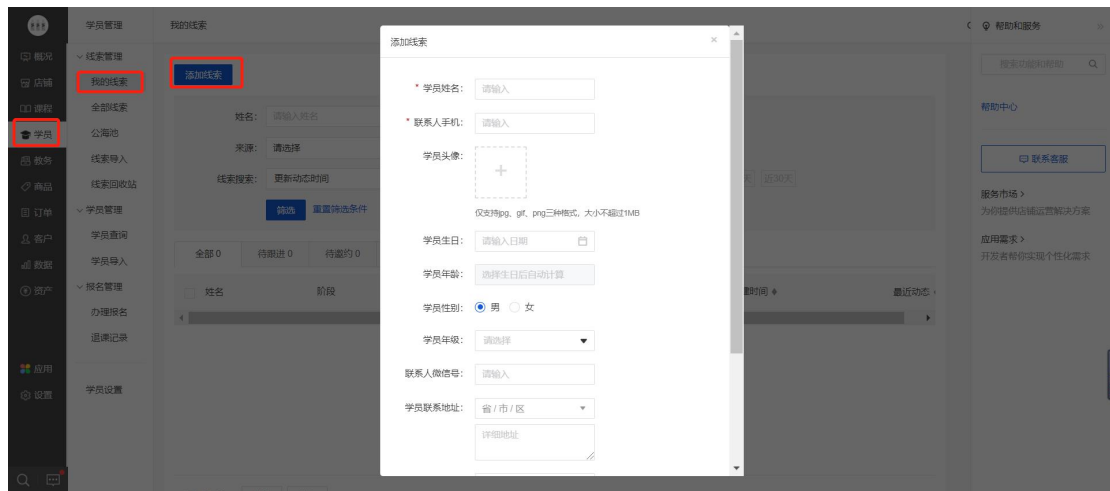
1.1 批量导入

线索支持批量导入，按照图示步骤：下载文件模板—上传文件—选择分配规则和填写

线索来源。



1.2 单条添加



注意：待分配的线索都会出现在“公海池”中，已领取或者已分配完毕之后该线索将进入对应跟进人员的“我的线索”中，在“全部线索”中可看到所有已经分配完毕的线索。

2. 线索分配

进入“公海池”中处理待分配的线索，可以选择登陆的帐号自己领取或者分配给对应的跟进人。



3.处理线索

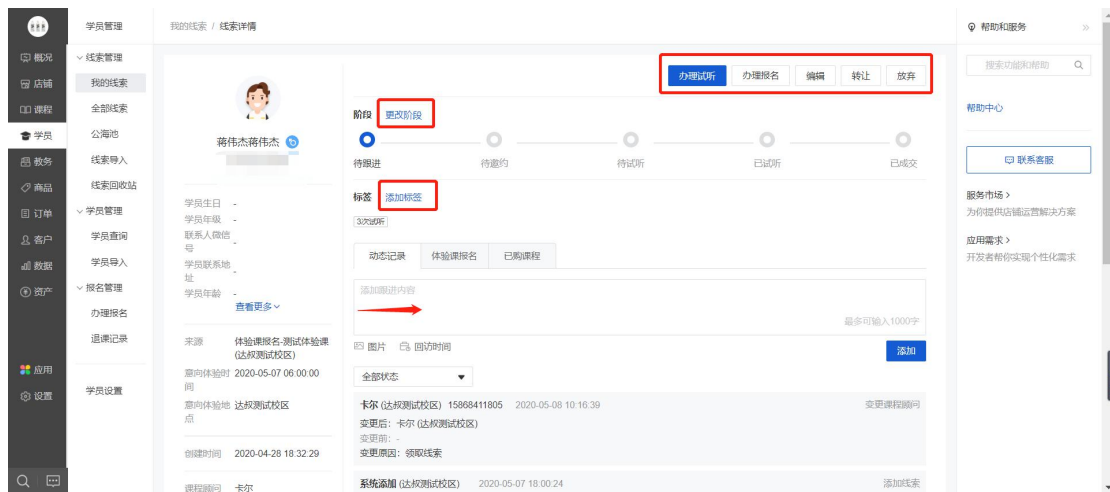
3.1 转让或者放弃线索

对于分配到的待跟进的线索，可以选择转让或者放弃。



3.2 跟进线索

点击学员姓名进入该线索详情界面，对线索进行进一步的跟进处理，可以办理试听或者报名课程也可以更改该线索的阶段以及添加标签和动态记录等信息



详情可查看：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-32075

四、教务管理

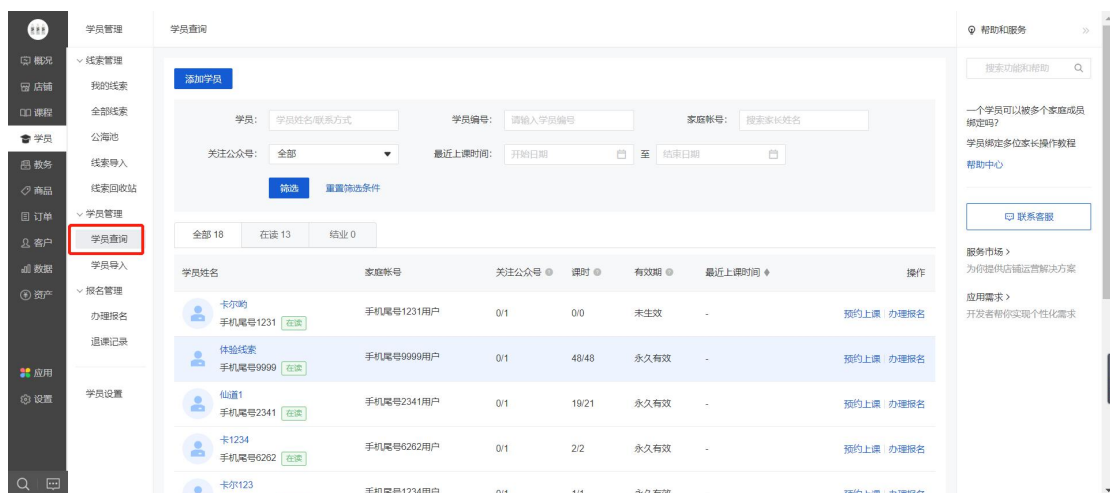
校区虽然没有创建课程的能力,但是能够对总部创建的课程进行排课和消课(预约管理)。

具体操作详情可见：教务场景帮助手册。

五、学员管理

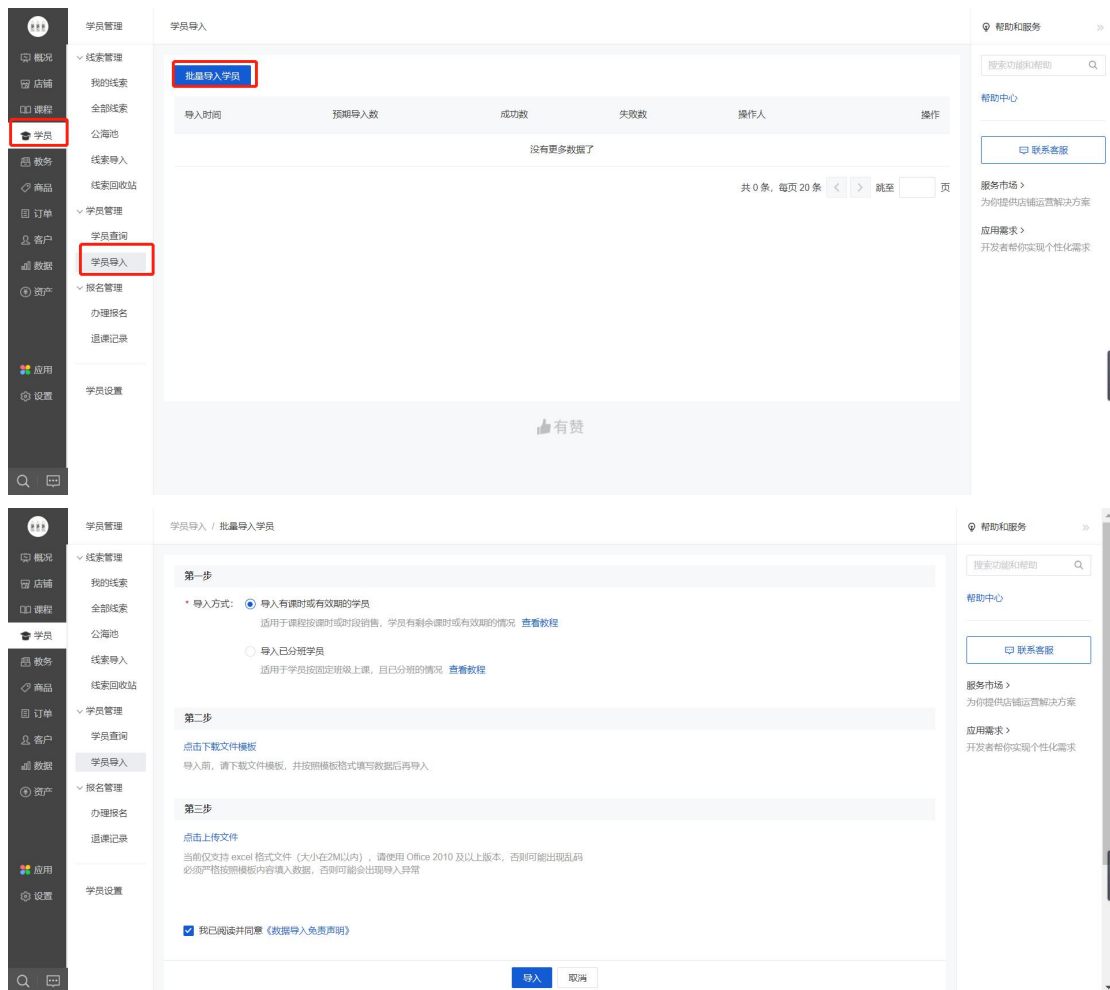
1.学员查询

校区可以查看该校区学员以及对应的客户(家长)



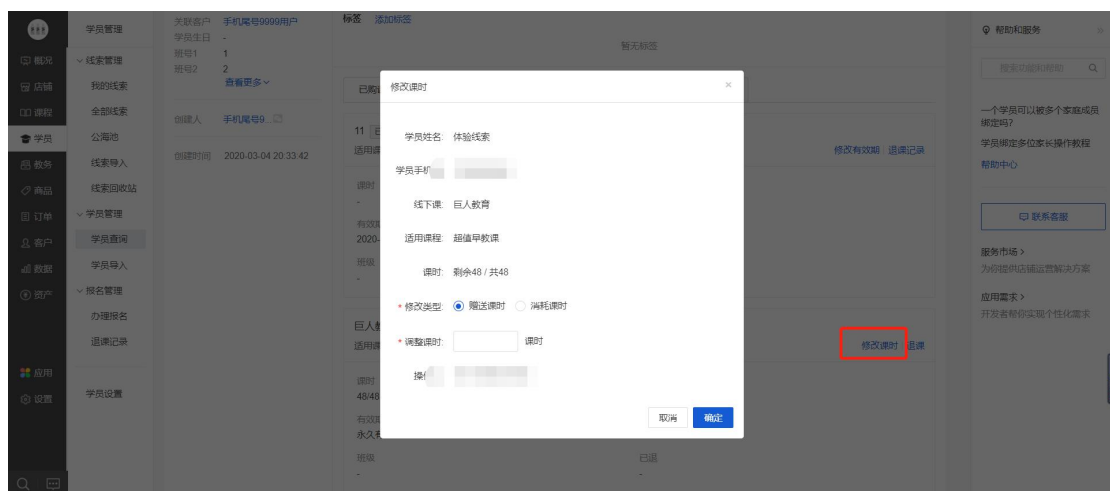
2.学员导入

校区支持批量导入学员,按照图中指示的三步完成导入。



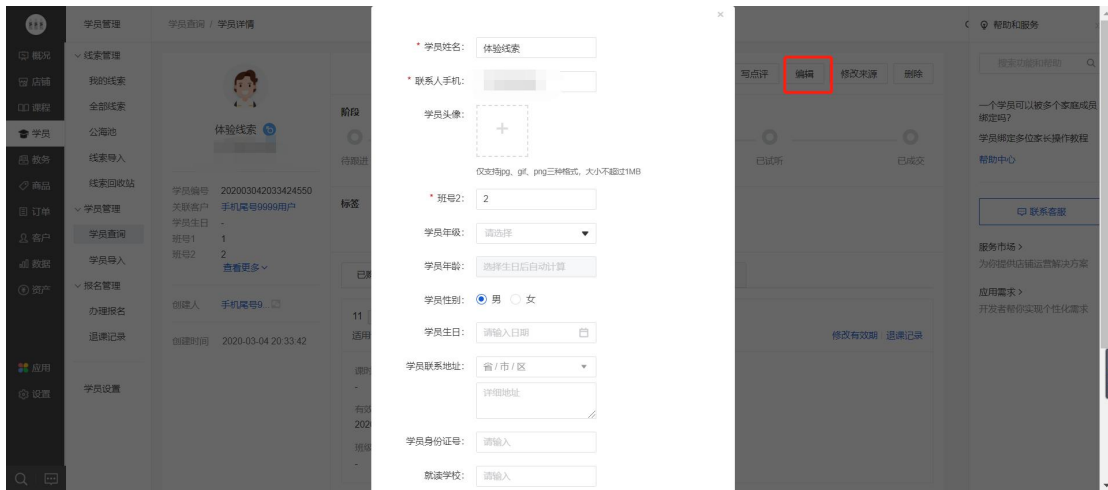
3.修改课时

点击学员的姓名可以进入学员详情界面，校区可以针对单个学员修改课时



4.修改学员信息

学员名片右上角有编辑入口，可以点击编辑学员的信息。



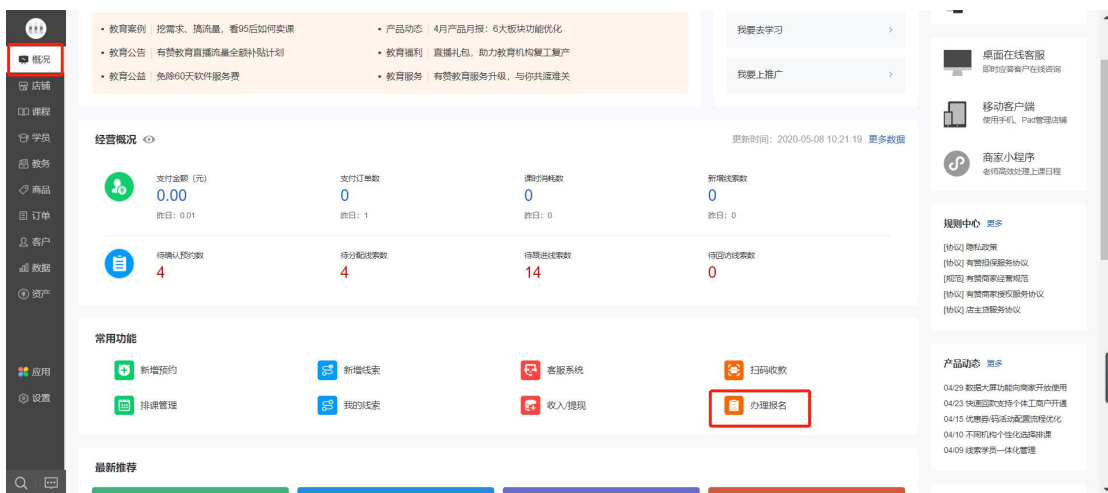
5. 办理报名

为了更好的将线下报名转化的信息呈现到线上，让商家和学员能够在线实时查看，校区可以通过办理报名完成上述操作。

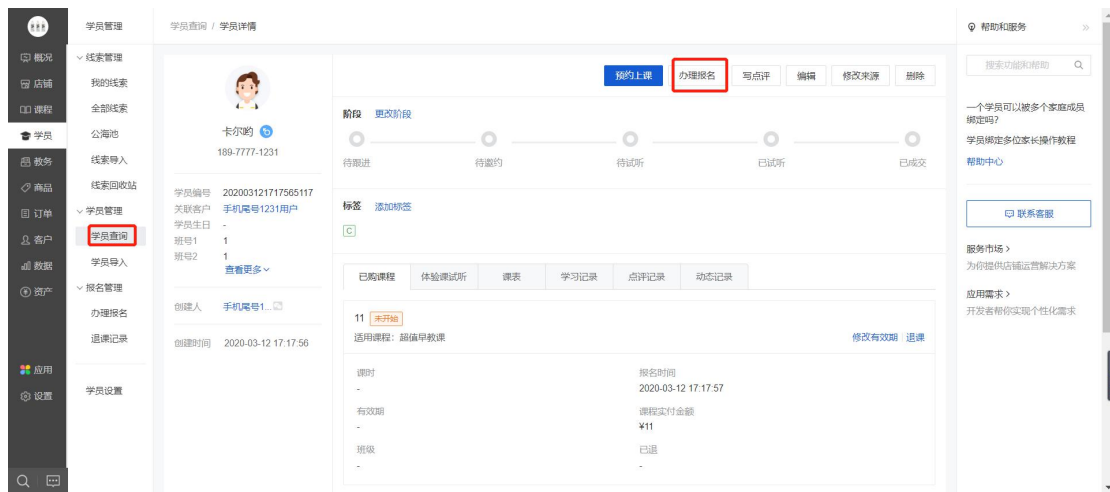
5.1 办理报名的操作入口

校区有以下五种操作入口可以帮学员快速办理报名。

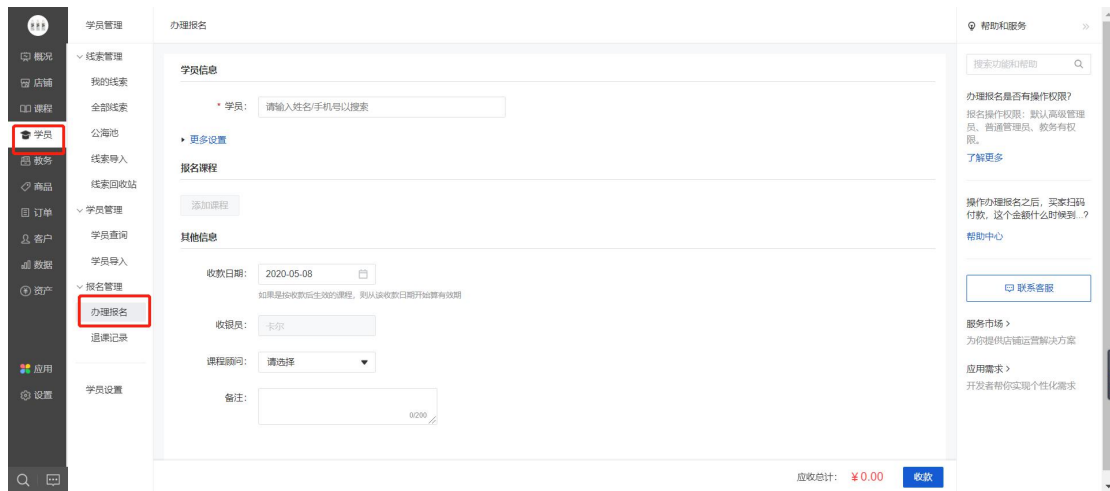
概况—办理报名



学员详情—办理报名



报名管理—办理报名



预约管理—办理报名

教务管理

老师姓名: [] 课程内容: []

预约人: []

全部预约 | 待确认 | 待上课 | 已上课 | 已取消

学员姓名	学员家长	手机号码	预约上课时间	状态	线下课	规格	操作
蒋伟杰蒋伟杰	手机尾号1805用户	158 **** 5643	2020-05-07 18:00:00	待确认	体验课 库存测试	-	确认 取消 办理报名
蒋伟杰蒋伟杰	手机尾号1805用户	158 **** 5643	2020-05-06 14:00:00	待确认	体验课 库存测试	-	确认 取消 办理报名
蒋伟杰蒋伟杰	手机尾号1805用户	158 **** 5643	-	待确认	体验课 测试体验课	-	确认 取消 办理报名
卡尔响	手机尾号1231用户	189 **** 1231	2020-04-07 09:00:00	待上课	体验课	-	签到 修改 取消 办理报名
响	手机尾号1805用户	158 **** 1805	2020-02-06 15:05:00	已取消	正式课 测试预约	1.00课时	-
卡1	手机尾号6262用户	187 **** 6262	2020-02-06 14:00:00	待上课	体验课	-	签到 修改 取消 办理报名
卡尔测试1	手机尾号1234用户	189 **** 1234	2020-01-20 20:00:00	待上课	体验课	-	签到 修改 取消 办理报名

线索详情—办理报名

学员管理

我的线索 / 线索详情

办理试听 | **办理报名** | 编辑 | 转让 | 放弃

阶段: 待跟进 | 待邀约 | 待试听 | 已试听 | 已成交

标签: 添加标签

动态记录: 体验课报名 | 已购课程

添加跟进内容: []

来源: 体验课报名-测试体验课 (达叔测试校区)

意向体验时: 2020-05-07 06:00:00

意向体验地: 达叔测试校区

创建时间: 2020-04-28 18:32:29

课程顾问: 卡尔

5.2 录入报名信息

校区录入学员信息后添加对应的课程,可以根据不同的情况给予单课程的优惠或者整

单优惠。收银员默认为当前的员工。

特别说明：如果是从线索功能中点击的办理报名，线索跟进人默认为此次办理报名的销售员（可修改）。

学员管理 办理报名

学员信息

* 学员:

更多设置

报名课程

线下课名称	课程规格	课时	有效期	价格	赠送课时	赠送有效期	实收价格	单品优惠	操作
多校区111	-	-	-	¥199.00	-	-	¥199	-	删除
测试体验课	-	-	-	¥0.01	-	-	¥0.01	-	删除

使用整单优惠

课程总价 ¥199.01
优惠金额 -¥0.00
应收总计: ¥199.01

收款日期: 2020-05-08
如果是按收款后生效的课程, 则从该收款日开始算有效期

收银员: 卡尔

课程顾问: 请选择

备注:

应收总计: ¥199.01 收款

5.3 报名收款

支持多种收款方式，收款后可打印缴费凭证。



详情可查看：<https://bbs.youzan.com/thread-676085-1-1.html>

六、营销活动

营销活动统一由总部创建，校区无法对内容进行修改，仅可查看（仅有群打卡工具是由校区创建）。

七、数据经营

1. 数据概览

由实时概况、视窗（运营视窗和管理视窗）两部分组成。

1.1 实时概况

今日实时数据的统计时间均为今日零时截至当前更新时间。



名词解释：

访客数：0点截至当前时间，店铺所有页面（包括店铺主页、单品页、会员主页等）被访问的去重人数，一个人在统计时间范围内访问多次只记为一个。

浏览量：0点截至当前时间，店铺所有页面（包括店铺主页、单品页、会员主页等）被访问的次数，一个人在统计时间内访问多次记为多次。

支付订单数：0点截至当前时间，成功支付的订单数，一个订单对应唯一一个订单号（拼团在成团时计入支付订单；货到支付在发货时计入支付订单，不剔除退款订单）

支付金额（元）：0点截至当前时间，所有支付订单金额之和（拼团在成团时计入支付金额；货到支付在发货时计入支付金额，不剔除退款金额；会员储值 and 礼品卡储值不计入该指标内）

访问-支付转化率：0点截至当前时间，店铺支付人数/店铺访客数

客单价（元）：0点截至当前时间，支付金额/支付人数

成功退款金额（元）：0点截至当前时间，成功退款的金额。以成功退款时间点为准

营业额（元）：0点截至当前时间的支付金额（含运费）减去0点截至当前时间的成功退款金额（含运费）

新增会员数：0点截至当前时间，通过领取会员卡，新成为会员的客户数量

支付客户数：0点截至当前时间，下单并且支付成功的客户数，一人多次支付记为一人（不剔除退款订单）

加购件数：0点截至当前时间，添加商品进入购物车的商品件数

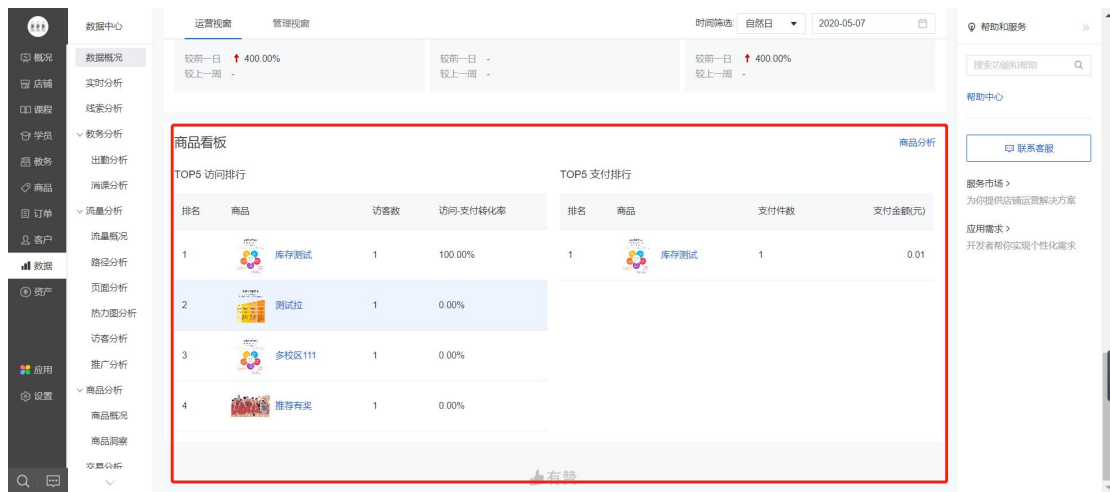
销量：0点截至当前时间，成功支付订单的商品件数之和（不剔除退款订单）

注意：所有下单相关的指标（下单金额、下单人数）、支付相关的指标（支付金额、支付人数等），均与退款无关。即，只要买家下单了，下单人数+1，只要买家支付了，支付人数+1，不论顾客最后是否退款，下单人数、支付人数都不会因此扣减。

1.2 视窗

运营视窗主要展示的是运营的数据，由核心指标、流量看板和商品看板三部分组成，用于分析和比较近期店铺的运营情况。





管理视窗主要展示退款数据，如图示的退款率、退款原因等，用于分析和比较近期店铺的退款情况。



名词解释：

跳失率：统计时间内，页面访客中没有发生点击行为的人数/访客数，即 1-点击人数/访客数。

人均浏览量：浏览量/访客数。多天的人均浏览量统计逻辑与单日相同，访客数跨天去重。

平均停留时长：统计时间内，来访您店铺的所有访客总的停留时长/访客数。

商品访问转化率：统计时间内，商品访客数 / 访客数

访问-加购转化率：统计时间内，将商品加入购物车的人数 / 访客数

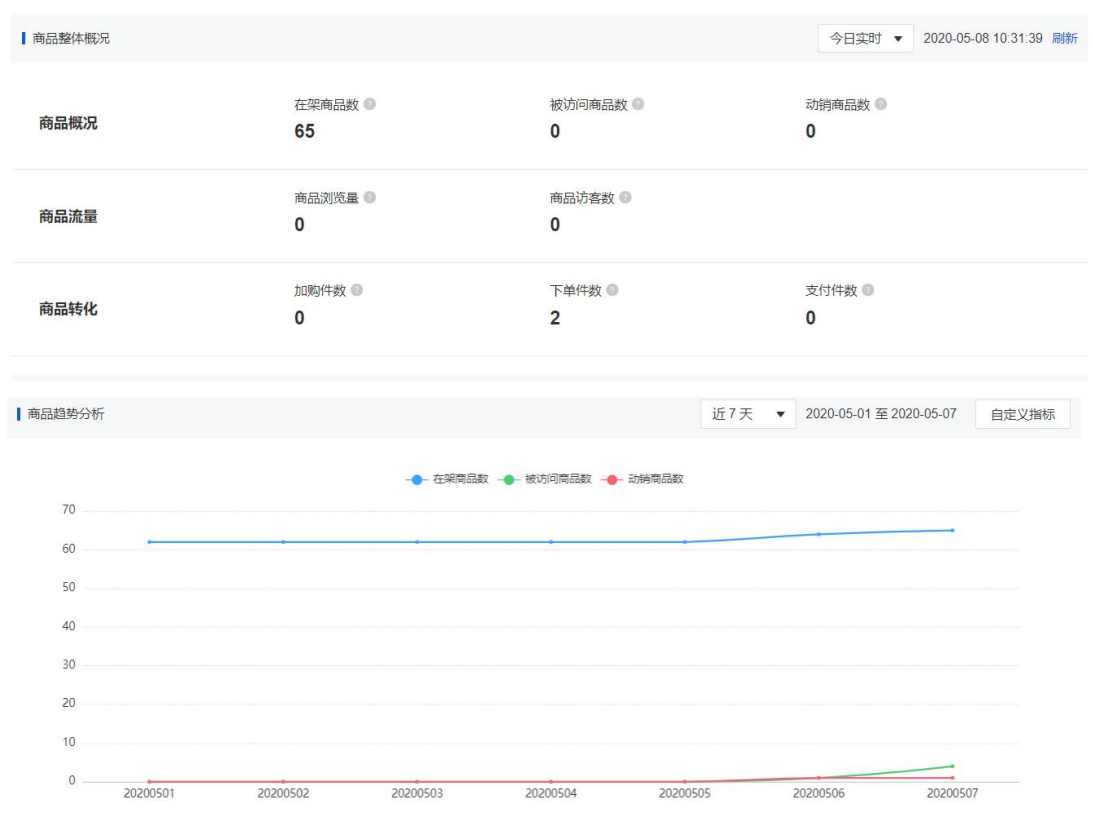
访问-支付转化率：统计时间内，该页面直接引导成功支付的人数/店铺访客数。点击商详情页商品本身、以及页面内个性化推荐的商品并成功支付的，都计算在内。

注意：名词旁边有一个问号的标志，点击问号可以查看到对应的数据名词含义。

2.商品分析

2.1 商品概览

可以查看筛选时间中关于商品维度的数据，可以通过分析商品售卖情况，及时调整商品展示和库存结构。



商品排行榜 近 7 天 2020-05-01 至 2020-05-07

支付金额TOP [查看更多商品](#)

排名	商品名称	支付金额
1	库存测试	0.02

访客数TOP [查看更多商品](#)

排名	商品名称	访客数	访问-支付转化率
1	测试拉	1	0%
2	多校区111	1	0%
3	推荐有奖	1	0%
4	库存测试	1	100%

2.2 商品效果

通过搜索可以深度分析单个商品的销售和服务情况。

商品效果

1 订单相关指标 (如下单人数) 以下单时间统计, 支付相关指标 (如支付人数) 以支付成功时间统计 (拼团订单或团单支付、货到付款订单发货支付), 订单查询页面根据下单时间查询对应订单, 若顾客当日下单, 次日支付, 则下单与支付数据会有一天时间差, 请注意区分。
2 若有其他疑问, 可[查看数据常见问题](#)。

商品效果

分组: 全部分组 状态: 全部状态 今日实时 2020-05-08 10:32:31 刷新

销售指标: 访客数 浏览量 加购人数 加购件数 支付人数 单品转化率 支付商品件数 商品支付金额
服务指标: 申请退款订单数 申请退款人数 成功退款订单数 成功退款人数 成功退款金额 退款率

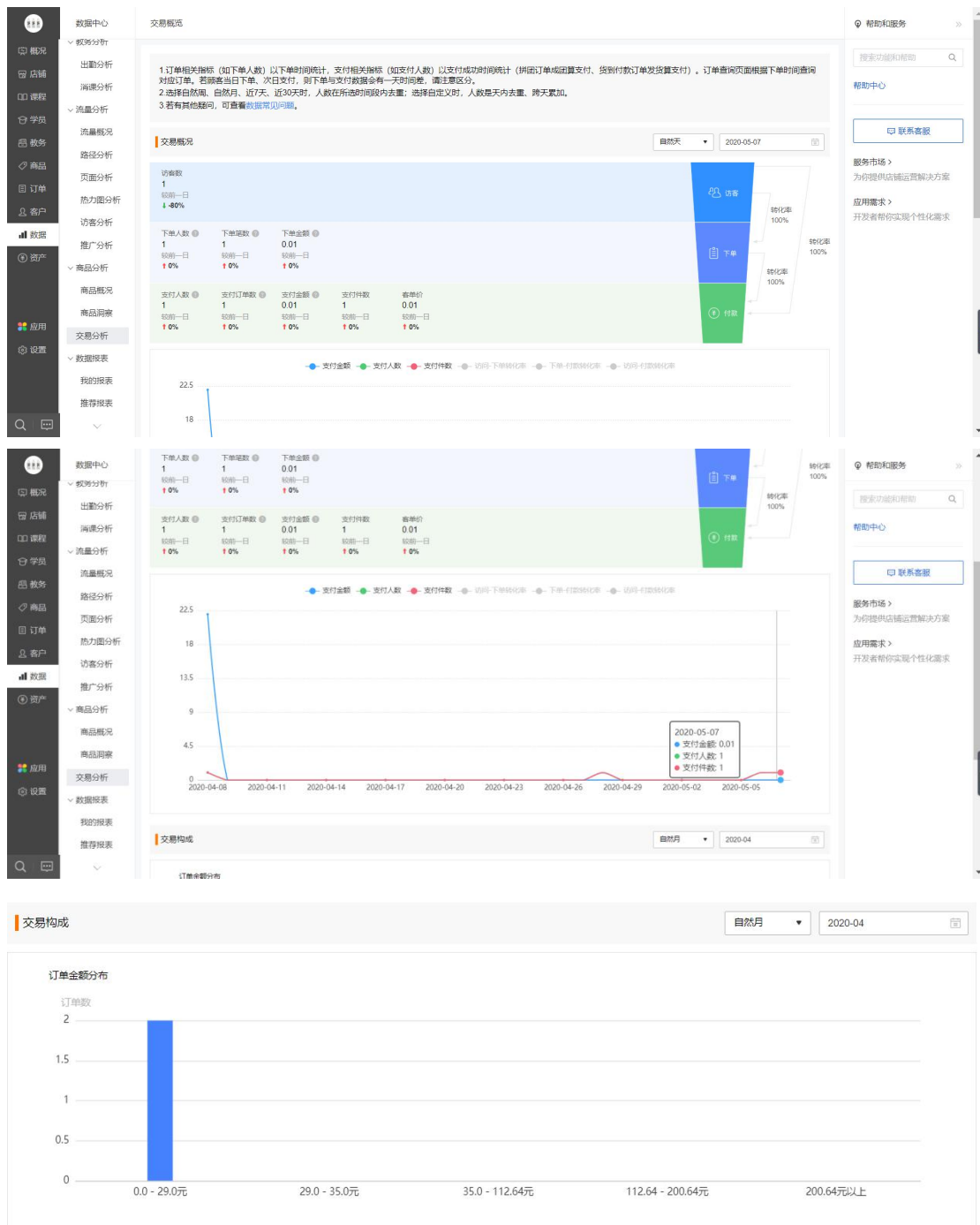
已选择 8 个指标

至多可翻页查看 Top 2500 个商品, 已隐藏无数据的商品。

商品信息	访客数	浏览量	加购人数	加购件数	支付人数	单品转化率	支付金额	操作
商品名称 ¥0.01	0	0	0	0	0	-	0	趋势图分析
多校区111 ¥199	0	0	0	0	0	-	0	趋势图分析

3. 交易分析

交易分析由交易概况、交易构成两部分组成。



八、资金管理

校区可以对店铺余额进行充值、提现和转账, 也可以通过导出对账单和查看账单明细的方式对店铺资产进行对账。

资产中心 资产总览

账户概况

可用店铺余额 (元) 2.15

店铺收益 (元) 0.00

充值 提现 转账

账户信息

商户名: - 去认证

银行卡: 0张 去添加

待结算金额 (元) 0.02

现金 (元) 67.00

预记资金 (元) 1,022.00

认证信息 协议信息 支付方式

收支概况 今日 昨日 查看更多

账户	收入	支出
没有更多数据了		

有赞

帮助和服务

搜索功能和服务

哪些角色可以申请提现?

提现收取手续费吗?

提现记录可以在哪里查看?

帮助中心

联系客服

服务市场

为你提供店铺运营解决方案

应用需求

开发者帮你实现个性化需求