

目录

1.开店准备工作	2
1.1 完善基本设置	2
1.1.1 店铺信息完善	2
1.1.2.其他基础设置	2
1.1.3 员工账号管理	2
1.1.4*门店激活（连锁）	3
1.1.5 支付方式设置	3
1.1.6 担保服务保证金及服务费	3
1.2 商品导入	4
1.2.1 商品发布的整体流程	4
1.2.2 商品基础设置	4
1.2.3 商品导入及发布	5
1.3 会员体系搭建	5
1.3.1 会员基础设置	5
1.3.2 会员导入	5
2.线下开店	6
2.1 硬件准备&安装	6
2.1.1 不同场景硬件解决方案及视频	6
2.2 门店收银	7
2.2.1 收银基础设置（PC 后台同收银机有赞零售 HD）	7
2.2.2 收银开单	7
2.3 采购模块	9
2.3.1 采购基础设置	9
2.3.2 供应商设置	9
2.3.3 结算方式设置	9
2.3.4 采购整体流程（采购入库不一定需要先创建采购订单，看采购设置里面是如何设置）	9
2.3.5 门店要货及差异处理（适用于连锁）	10
2.3.6 门店退货流程	11
2.4 库存模块	11

2.4.1 仓库管理	11
2.4.2 库存查询流程	11
2.4.3 库存管理	11
2.4.4 加工管理流程	12
3.线上开店	13
3.1 搭建线上店铺的入口	13
3.1.1 微信公众号	13
3.1.2 小程序	13
3.2 完善线上商城基本能力	13
3.2.1 配送方式设置	13
3.2.2 网店供货能力配置	13
3.2.3 消息推送	14
3.3 订单处理	14
3.3.1 订单发货及快递面单打印	14
3.3.2 退款维权及售后评价	15
3.4 店铺装修	16
3.4.1 微页面	16
3.4.2 店铺笔记	17
3.4.3 小程序及移动店铺导航栏及个人中心设置	17
3.5 线上运营	18
3.5.1 会员运营	18
3.5.2 活动运营	18
4.做好管理	22
4.1 查看数据	22
4.1.1 如何查看当天的营业额（全店、门店、网店）	22
4.1.2 如何查看某段时间内的营业额（全店、门店、网店）	22
4.1.3 流量分析：如何查看店铺的 pv, uv（包含小程序和 H5）	22
4.1.4 商品分析：查看单品的销售额、毛利库存周转率等	22
4.1.5 客户分析：查看客户、会员、粉丝的变化情况	22
4.1.6 推广分析：检测渠道投放效果	22
4.1.7 各种重要的报表	22

4.1.8 其他单独模块的报表（商品、采购、库存、订单、储值、资产（账单明细、对账单））	23
4.2 资产管理	23
4.2.1 账户概览	23
4.2.2 资金提现	24
4.2.3 其他	24



中国有赞
China Youzan

1. 开店准备工作

1.1 完善基本设置

1.1.1 店铺信息完善

a. 主体认证（必须认证）

流程：准备主体认证材料-填写主体认证信息&上传主体认证材料-提交审核-有赞审核（1-3 个工作日）-有赞通知审核结果

经营类特殊资质：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-1-21943

路径：设置-店铺信息-店铺信息-主体信息-立即认证-输入短信验证码-填写信息&上传资质

b. 店铺认证（可自由选择）

流程：准备店铺认证材料-填写店铺认证信息&上传店铺认证材料-提交审核-有赞审核（1-3 个工作日）-有赞通知审核结果

路径：设置-店铺信息-店铺信息-店铺认证-立即认证-输入短信验证码-填写信息&上传资质

1.1.2. 其他基础设置

联系我们路径：设置-店铺信息-联系我们（用于微信以及第三方配送平台联系）

退货信息路径：设置-店铺信息-退货信息（用于接收客户发起退款通知）

通用设置路径：设置-通用设置-店铺设置、商品设置、交易设置、支付设置

商家地址库路径：设置-店铺设置-商家地址库-新增-编辑（地址类型：退货地址、收票地址、发货地址（用于单店电子面单打印））

1.1.3 员工账号管理

a. 添加角色

流程：梳理总部和门店角色-查看系统默认角色是否满足-按需增加新角色

路径：设置-店铺设置-员工管理-总部角色/门店角色-添加

b. 添加员工

流程：收集员工信息（姓名、手机号、编号、角色）-添加员工-员工收到短信-注册或者登录（已经注册过）

路径：设置-店铺设置-员工管理-添加员工

1.1.4* 门店激活（连锁）

流程：购买激活码（对应销售经理）-有赞激活码通过短信或邮件的形式发放-

杭州有赞科技有限公司

在激活码兑换页输入激活码

路径：店铺-门店管理-门店管理-添加门店-激活

1.1.5 支付方式设置

路径：设置-资产设置-支付方式-支付方式设置-分店配置（单店无此项）

1.1.6 担保服务保证金及服务费

项目	概念解释	流程	保证金	服务费	备注
担保交易	由有赞提供的一项保护买卖双方交易权益的基础消费保障服务	通过企业或个人认证-商家同意并签订《担保交易服务协议》-提交申请-风控审核（1-3个工作日）-成功开通	无需资金担保质押	不收取任何服务费	微信支付模式为代销，才能申请担保交易
有赞担保	有赞担保是一项为解决社交电商信任问题，以有赞平台信用担保背书为核心，并协助处理售后问题的消费保障服务	提交申请-风控审核（1-3个工作日）-缴纳保证金-成功开通	只有当你的支付方式设置为微信支付时，需要缴纳1万元保证金，其他情况无需缴纳保证金	每笔订单会收取0.5%的有赞担保服务费	须开通担保交易，服务费每年10万元封顶
快速回款	由有赞提供一项可实现商家发货后即可结算货款，资金进入余额，可即时提现，快速提高商家资金周转效率的消费保障服务	提交申请-风控审核（1-3个工作日）-缴纳保证金（3天有效期）-开通成功	通过风控审核后，需要缴纳1万元专项快速回款保证金方可正式开通	按照每笔订单的交易额的0.5%收取快速回款服务费	

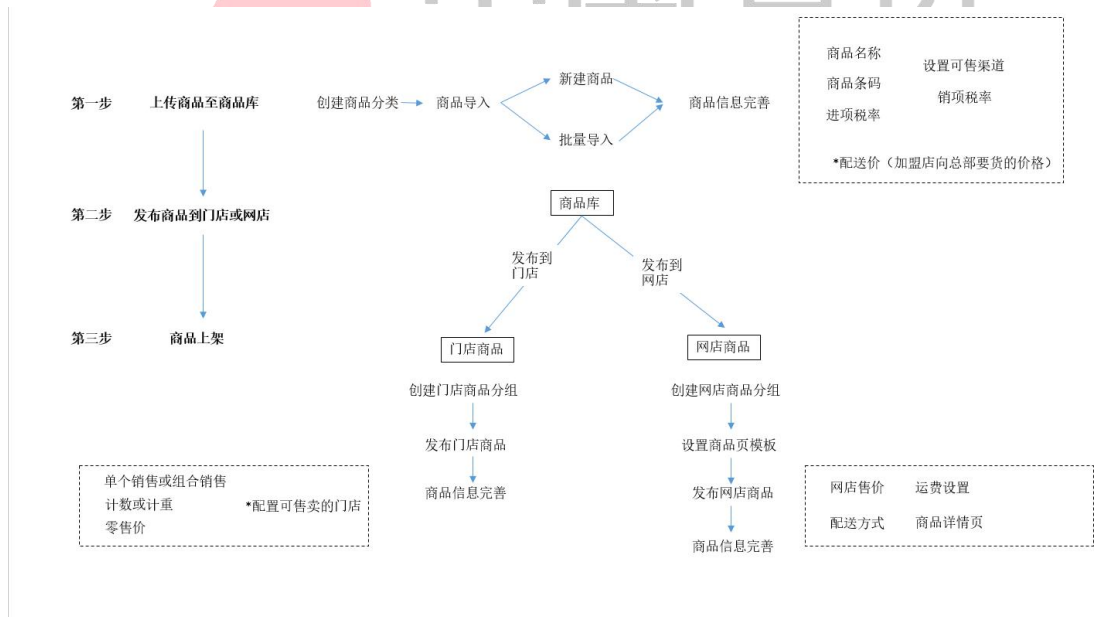
供货商入驻	有赞供货商平台是商品快速流通和销售平台，有海量优选分销商，更宽广的分销渠道，众多知名品牌商的信赖之选，为企业量身定制的微商解决方案	创建店铺-店铺认证（企业认证）-缴纳保证金-完成供应商入驻	满足入驻条件后，缴纳供货商入驻保证金 5000 元	根据商品类目额外承担 1%-10% 不等的平台手续费	
-------	---	-------------------------------	---------------------------	----------------------------	--

1.2 商品导入

1.2.1 商品发布的整体流程

流程：收集商品信息-上传商品信息至商品库-在商品库发布商品到门店或网店，-在门店或网店中选择商品进行上架

路径：商品-商品库-商品分类新增分类-商品库-新建商品/商品导入（完善商品信息）-发到门店/发到网店-上架



1.2.2 商品基础设置

商品设置路径：设置-商品设置-商品设置-商品同步设置

新增商品单位路径：设置-商品设置-单位库-单位库-新增单位

新增自定义出入库原因路径：设置-商品设置-出入库设置-新增

门店商品属性设置路径：设置-商品设置-属性库-新增属性项

行业能力设置路径：设置-商品设置-行业能力-行业能力设置

1.2.3 商品导入及发布

流程：在商品库中，新建商品或导入商品，完善商品信息（商品名称、条码、可售渠道、税率、配送价等）后保存，商品库列表页面，选择商品，点击发到门店/发到网店，配置相应信息，完成发布

路径：商品-商品库-新建商品/商品导入-保存-商品库-发到门店/网店-上架销售

1.3 会员体系搭建

1.3.1 会员基础设置

a. 搭建会员等级

路径：客户-忠诚度管理-等级管理

b. 权益卡设定

路径：客户-权益管理-权益卡

c. 积分管理

路径：客户-权益管理-积分管理

d. 会员储值

创建储值规则路径：客户-储值管理-储值规则-新建规则

推广储值规则路径：客户-储值管理-推广储值规则

1.3.2 会员导入

单个客户录入路径：客户-客户管理-客户查询-添加客户

批量客户导入路径：客户-客户管理-客户导入

2.线下开店

2.1 硬件准备&安装

2.1.1 不同场景硬件解决方案及视频

1) 生鲜水果零食超市行业，都会有专门的称重区，在选择商品之后，进行称重打印条码价签，然后到收银台进行扫码收银。一般会针对门店面积在 50 平方以上的商家，常用的条码规格为 50*30mm 和 40*30mm。针对这种场景需要称重的商家可以选择【大华称重收银条码秤】。

2) 对于一些商品比如蔬菜类，鱼肉类，散称食品以及快递计重等需要称重的，会通过电子秤来进行称重，小型商家需要将称重商品直接传输给收银机，无需扫码识别收银，称重商品的价格直接显示在收银上面，针对这种场景需要称重的商家可以选择【大华串口电子秤】或者【商米 S2】，【大华串口电子秤】一般是需要和收银机进行配套使用的。

3) 商家针对线上和线下的订单需要统一由一个小票打印机打印出单，方便自己由一个小票机就可以打印门店和网店的订单，目前小票打印机分为 3 个版本，分别为 58mm 普通小票打印机，58mm 自动切刀打印机，80mm 自动切刀打印机。普通与自动切刀的区别在于普通的纸张是要手动去撕，而自动切刀为机器切割纸张，小票打印机支持打印网店订单、到店自提订单、同城配送订单、门店订单，自由购后厨分单，扫码购小票订单等，可以根据自己的实际场景选择 58mm 或 80mm 小票打印机。建议后厨分单选择 80mm 小票打印机。针对这种场景商家可以选择【365WIFI58mm 小票打印机】【365WIFI80mm 小票打印机】【映美云 58mmWIFI 小票打印机】

4) 由于 365 小票打印机打印出来的模板不支持图片的显示，商家想要在小票上打印自己的 logo，店铺二维码，公众号二维码以及发票二维码等则需购买【佳博 58mmUSB 小票打印机】佳博 58mmUSB 小票打印机仅出门店小票，商家如需打印网店订单，则需在购买一台【365WIFI58mm 小票打印机】【365WIFI80mm 小票打印机】【映美云 58mmWIFI 小票打印机】

5) 对于一些需要将货架上的商品贴上价签的商家，需要事先将打印好的价签贴在货架上面，方便消费者查看对应商品的价格，新开的门店，在陈列商品的时候，需要在货架上打印商品价签，一般规格为 70*40mm；新品为标品包装，但是包装上没有条码，为了收银方便，需要提前打印条码，这种场景的商家购买和

【365WiFi 不干胶标签打印机】 【映美云 WiFi 不干胶标签打印机】

6) 门店为奶茶饮品行业，需要在收银完成之后，打印标签，知道这杯茶饮是谁的，方便给到对应下单人，一般规格为 50*30mm，针对这种场景商家可以购买

【365WiFi 不干胶标签打印机】来打印标签

7) 商家在收银时可以选择的收银机有【商米 S2 称重收银一体机】 【商米 T2 双屏】双屏收银机在闲时以及开单时可以放一些图片或者二维码，做广告推广，

【商米 T2 单屏】 【Z1】（Z1 需要和小票打印机配套使用） 【D2】， 【旺 pos】

对于门店面积较小或者是非门店性质的零售业态，建议使用手持旺 pos 进行开单，支持 WiFi 链接，打印门店小票以及刷卡支付的功能。打印小票的规格为 57*30mm

8) 对一些门店自提需要核销的订单、扫码收款、扫码核销等可以选择【扫码枪】来进行扫码

9) 门店收银需要现金结款，现金需要有钱箱进行容纳，可以选择【钱箱】，钱箱大小尺寸根据实际需要进行购买

2.2 门店收银

2.2.1 收银基础设置 (PC 后台同收银机有赞零售 HD)

a. 开启负库存销售

路径：PC 后台-设置-收银设置-基础设置-开启负库存销售

b. 开启交班功能

路径：PC 后台-设置-收银设置-基础设置-开启交班功能

c. 优惠折扣设置

路径：PC 后台-设置-收银设置-优惠设置-优惠折扣设置

d. 抹零设置

路径：PC 后台-设置-收银设置-优惠设置-抹零设置

e. 商品改价功能

路径：PC 后台-设置-收银设置-优惠设置-商品改价功能

f. 余额收款会员验证

路径：PC 后台-设置-收银设置-安全设置-余额收款会员验证

g. 余额收款验证密码

路径：PC 后台-设置-收银设置-安全设置-余额收款验证密码

2.2.2 收银开单

2.2.2.1 门店收银

a. 账号登录/退出

登录流程：打开【有赞零售】-输入账号密码-选择门店

退出:点击左下角账号名称-我的-退出登录

b. 销售收银

➤ 收银流程：选择商品-选择营销活动/折扣-点击【收款】，选择收款方式【微信支付宝/现金/余额收款/其他收款等】，打印小票收银结束。

➤ 交班流程：点击【其他】，选择【交班】，确认营业金额及现金金额，点击【交班】

c. 常用功能

➤ 挂单&取单

挂单：点击【挂单】按钮，将当前待结算订单暂存；

取单：点击【取单】按钮，找到要提取订单，点击【取单】；

➤ 选择导购员：【其他】-【导购员】-选择导购员；

➤ 收银备注：点击【其他】-【收银备注】-输入备注内容-完成；

➤ 加金额:点击【加金额】，输入金额数字-确定

➤ 整单优惠：点击【整单折扣】，选择【整单折扣】/【整单减价】；

➤ 会员折扣：【会员】-录入会员-选择对应会员权益

➤ 商品寄存（单门店功能）：【其他】-寄存服务

2.2.2.2 门店核销

a. 券码核销：

操作流程：选择购买商品，点击【会员】，录入会员，查找优惠券/码，选择使用，然后收银买单即可；

b. 到店自提订单核销：

操作流程：收银界面点击【其他】，选择【自提】，使用扫码枪扫客人提货二维码或手动输入核销码，确认核销发货

2.2.2.3 门店退款

路径：收银机左上角-订单-订单查询-主动退款

2.2.2.4 会员注册及储值

a. 会员注册方式路径：收银机点击会员-输入手机号-注册成为会员

杭州有赞科技有限公司

b. 门店储值：收银界面-其他-会员储值

2.3 采购模块

2.3.1 采购基础设置

a. 采购订单路径：设置-采购设置-采购设置

b. 要货差异路径：设置-采购设置-要货设置

2.3.2 供应商设置

a. 供应商管理路径：采购-采购管理-供应商管理

b. 供应商商品管理路径：采购-采购管理-供应商商品

2.3.3 结算方式设置

路径：设置-财务核算-财务组织

2.3.4 采购整体流程

注意事项：采购入库不一定需要关联采购订单，主要设置-采购设置里面是否开启了关联

a. 总部采购流程（先货后款）

流程：开启采购订单设置，先下采购订单，然后再关联订单进行入库，如果未开启采购订单设置，可直接采购入库

PC 下采购订单路径：采购-采购管理-采购订单

PC 采购入库路径：采购-采购管理-采购入库

APP 下采购订单路径：采购管理-采购订单

APP 采购入库路径：采购管理-采购入库

b. 总部采购流程（先款后货）

流程：先下采购订单，进行付款申请并付款，然后再关联订单进行入库

下采购订单路径：采购-采购管理-采购订单

资金结算路径：资产-往来结算-采购付款

采购入库路径：采购-采购管理-采购入库

c. 门店采购流程（先货后款）

流程：先下采购订单，然后再关联订单进行入库

PC 下采购订单路径：采购-采购管理-采购订单

PC 采购入库路径：采购-采购管理-采购入库

APP 下采购订单路径：采购管理-采购订单

杭州有赞科技有限公司

APP 采购入库路径：采购管理-采购入库

d. 门店采购流程（先款后货）

流程：先下采购订单，进行付款申请并付款，然后再关联订单进行入库

下采购订单路径：采购-采购管理-采购订单

资金结算路径：资产-往来结算-采购付款

采购入库路径：采购-采购管理-采购入库

2.3.5 门店要货及差异处理（默认商品配送方式为仓配）

a. 直营门店

流程：门店要货申请-总部审核-仓库配送，发货-门店要货入库，如果有差异，填写实收数-总部处理差异单

路径：

1) 门店：

PC 要货申请路径：采购-要货管理-要货申请

PC 要货入库路径：采购-要货管理-要货入库

APP 要货申请路径：采购管理-要货申请

APP 要货入库路径：采购管理-要货入库

2) 总部：

PC 要货审核路径：采购-要货管理-门店要货

PC 要货配送出库：采购-要货管理-配送出库

b. 加盟门店（先货后款）

流程：加盟店要货申请-总部审核-仓库配送，发货-门店要货入库，如果有差异，填写实收数-总部处理差异单

路径：

1) 加盟店：

PC 要货申请路径：采购-要货管理-要货申请

PC 要货入库路径：采购-要货管理-要货入库

APP 要货申请路径：采购管理-要货申请

APP 要货入库路径：采购管理-要货入库

3) 总部：

要货审核路径：采购-要货管理-门店要货

要货配送路径：采购-要货管理-配送出库

杭州有赞科技有限公司

c. 加盟门店（先款后货）

流程：加盟店要货申请-加盟店付款-仓库配送，发货-门店要货入库，如果有差异，填写实收数-总部处理差异单

路径：

1) 加盟店：

要货申请路径：采购-要货管理-要货申请；

要货资产结算路径：资产-往来结算-加盟付款；

要货入库路径：采购-要货管理-要货入库；

2) 总部：

要货配送路径：采购-要货管理-配送出库

2.3.6 门店退货流程

流程：门店退货申请-总部审核

路径：

门店退货路径 1：PC 后台-采购-要货管理-退货申请

门店退货路径 2：APP 后台-采购管理-退货申请

总部审核路径：：PC 后台-采购-要货管理-门店退货

2.4 库存模块

2.4.1 仓库管理

a.新建仓库路径：库存-仓库管理-新建仓库-配置要货门店

b.期初库存路径：库存-仓库管理-期初库存-设置期初库存（未发生进销存前）

2.4.2 库存查询流程

库存查询路径 1：PC 后台-库存-库存查询-库存查询

库存查询路径 2：APP 后台-库存管理-库存查询

2.4.3 库存管理

a. 收货管理（各种收货的汇总入口）

路径 1：PC 后台-库存-库存管理-收货管理（采购收货、调拨收货、销售退货、配送退货）

b.商品出库（非常规出库：比如报损）

路径 1：PC 后台-库存-库存管理-商品出库

路径 2：APP 后台-库存管理-商品出库

杭州有赞科技有限公司

c.报溢入库（非常规入库：比如领用退回）

路径 1：PC 后台-库存-库存管理-报溢入库

d.库存调拨

设置：设置-库存-库存调拨是否需要总部审核

流程：门店/仓库申请-总部审核（若设置需要审核）-调出方出库-调入方入库

路径 1：PC 后台-库存-库存调拨

路径 2：APP 后台-库存管理-库存调拨

e.库存盘点流程

设置：设置-库存-明盘或者盲盘

1) 库存盘点：

流程：建盘点单-选择盘点商品-录入盘点数量-生成差异单

路径 1：PC 后台-库存-库存管理-库存盘点

路径 2：APP 后台-库存管理-库存盘点

2) 盘点任务：

流程：新建盘点任务-负责人新建子盘点任务-员工关联盘点任务单-选择盘点商品-录入盘点数量-生成差异单

路径 1：PC 后台-库存-库存管理-盘点任务

路径 2：APP 后台-库存管理-子盘点任务

f.成本调价

路径：库存-库存管理-成本调价

2.4.4 加工管理流程

流程：开启订单加工-建 BOM 单-建加工单

路径：库存-加工管理-物料清单/加工管理

注意事项：连锁情况下，门店不能创建加工单

3.线上开店

3.1 搭建线上店铺的入口

3.1.1 微信公众号

流程：公众号注册申请-认证-绑定/授权有赞-卡券授权

公众号注册：https://help.youzan.com/displaylist/detail_5_5-2-30039

公众号绑定有赞：https://help.youzan.com/displaylist/detail_5_5-2-1837

说明：已认证的公众号，卡券授权只能去微信开通；若没认证，可在有赞开通

3.1.2 小程序

流程：小程序注册申请-认证-绑定/授权有赞-用户授权

小程序注册：https://help.youzan.com/displaylist/detail_5_5-2-13078

小程序绑定有赞：https://help.youzan.com/displaylist/detail_5_5-1-19380

说明：需保持小程序主体和有赞主体一致

3.2 完善线上商城基本能力

3.2.1 配送方式设置

a. 上门自提

流程：开启上门自提功能-新增自提点（设置自提点名称、地址、联系电话、接待时间）-预约自提时间-设置最长预约时间

路径：PC 后台[订单]-[配送服务]-[上门自提]

说明：

针对蛋糕等需要备货准备时间的店铺可以选择预约自提时间，支持提前天、小时和分钟；针对时效性商品，可以设置最长预约时间，如设置可预约 3 天内订单，则只能选择当日起 3 天内的自提时间，无法预约第 4 日及之后的时间。

b. 同城配送

流程：开启同城配送功能-配送方式设置-配送区域设置-运费设置

路径：PC 后台[订单]-[配送服务]-[同城配送]

c. 快递发货

流程：开启快递发货功能-设置运费模板（选择计费方式、选择配送区域）

路径：PC 后台[订单]-[配送服务]-[快递发货]

3.2.2 网店供货能力配置

说明：零售连锁商家，可以创建独立的仓库单独给网店供货。网店只是销售渠道，

杭州有赞科技有限公司

归属于总部，网店库存由供货仓决定。零售连锁多网店模式下，门店对应的网店不能由其他门店供货。

3.2.3 消息推送

a. 消息提醒

说明：发送方式包括：微信、小程序、短信

流程：选择需提醒的消息-设置发送方式及其他信息

路径：PC 后台[应用]-[配套工具]-[消息推送]-[消息提醒设置]

b. 短信群发

流程：新建短信群发-设置群发对象-编辑短信内容-设置短信签名-设置发送时间

路径：PC 后台[应用]-[配套工具]-[消息推送]-[短信群发]

说明：设置之前要保证短信余额充足，若不够，需要进行短信充值

c. 小程序群发

流程：新建小程序群发-设置消息名称、消息类型、业务类型、-选择消息模板-设置发送时间

路径：PC 后台[应用]-[配套工具]-[消息推送]-[小程序群发]

3.3 订单处理

3.3.1 订单发货及快递面单打印

a. 网店发货-上门自提

流程：查询自提订单提前备货-客户到店，自提核销

路径：PC 后台[订单]-[订单处理]-[到店自提]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_5_5-2-26650

b. 网店发货-同城配送

流程：选择同城配送的订单-选择发货方式、配送公司、商品重量-发货

路径：PC 后台[订单]-[订单处理]-[网店发货]-配送方式选择[同城送]进行筛选

c. 网店发货-快递发货

流程：查看快递发货订单-选择发货方式并填写相应发货信息-发货

路径：PC 后台[订单]-[订单处理]-[网店发货]

d. 批量发货

d-1. 电子面单发货（仅单店）

流程：快递订单发货-选择在线下单-填写发货信息-确认发货-打印对应面单

杭州有赞科技有限公司

路径：PC 后台[订单]-[订单处理]-[批量发货]-选电子面单发货

说明：需要提前订购电子面单插件、购买打印设备、打印纸、配置打印机、开通快递服务商

链接：<https://bbs.youzan.com/thread-670176-1-1.html>

d-2. 导入表格发货

流程：下载批量发货模板-按模板要求填写发货信息-上传系统

路径：PC 后台[订单]-[订单处理]-[批量发货]-选导入表格发货发货

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_688

3.3.2 退款维权及售后评价

a.退款维权

a-1. 使用微信支付-代销、银行卡支付、支付宝支付的订单

流程：

1) 选择待退款订单-与买家联系-选择同意买家退款-款项直接通过有赞系统退给买家

2) 选择退款订单-与买家联系-选择拒绝退款申请-在系统说明拒绝理由-后续协商进行处理-若协商后买家再次发起退款-按上述步骤重新进行退款处理

路径：

1) PC 后台[订单]-[订单处理]-[退款维权]

2) PC 后台[订单]-[订单查询]-选择退款订单

a-2. 使用自有微信支付的订单

流程：

1) 选择待退款订单-与买家联系-同意退款，到“微信商户平台”进行退款-在零售后台选择同意买家退款，进行标记退款

2) 选择退款订单-与买家联系-选择拒绝退款申请-在系统说明拒绝理由-后续协商进行处理-若协商后买家再次发起退款-按上述步骤重新进行退款处理

路径：

1) PC 后台[订单]-[订单处理]-[退款维权]

2) PC 后台[订单]-[订单查询]-选择退款订单

b. 售后评价

流程：查看售后评价-回复

路径：PC 后台[订单]-[订单处理]-[售后评价]

3.4 店铺装修

3.4.1 微页面

(包括模板、自定义模块、公共广告、悬浮窗、店铺笔记)

路径: [店铺]-[微页面]-[新建微页面]-[微页面模板]

说明: 可以在微页面中添加自定义模板, 公告广告, 和悬浮窗。

a. 自定义模块

路径: [店铺]-[自定义模版]-[新建自定义模版], 创建一个自定义模块, 创建后的自定义模块可以在编辑微页面时, 选择“自定义模块”组件进行添加。

说明: 自定义页面模块是一个很强大的功能, 使用这个功能可以有效提高店铺建设的效率, 降低维护的成本。

可以制作一个“自定义模块”, 然后把它嵌入到其它任何微杂志、商品页面; 同一个模块可以嵌入不同的页面, 当修改“自定义模块”里的内容时, 所有页面上, 该自定义模块都会同时更新。自定义模板只有设置在微页面中才能发挥作用, 不能单独访问。

b. 公告广告

路径: [店铺]-[公共广告]-[开启公共广告]

链接: https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-857

说明: 设置广告出现的位置和出现的页面, 通过添加内容, 编辑广告内容, 操作同微页面设置。

可以通过“添加内容”里的组件, 添加推荐商品, 公告、促销活动等信息到公共广告中。

公共广告在不同页面的显示位置



有赞
China Youzan

c. 悬浮窗

路径：[店铺]-[悬浮窗]-[开启悬浮窗]

链接：<https://bbs.youzan.com/forum.php?mod=viewthread&tid=671191>

说明：悬浮窗应用页面：

店铺主页、微页面、商品详情、商品分组，勾选的页面上会展示统一的悬浮窗。

悬浮窗支持的 7 个快捷入口：店铺主页、购物车、心愿单、在线客服、页面分享、

会员主页、返回顶部，勾选的快捷入口会在悬浮窗中展示。

3.4.2 店铺笔记

路径：[店铺]-[店铺笔记]-[新建店铺笔记]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_5_5-2-29852

说明：店铺笔记类型：上新，掌柜说，单品介绍，商品合集

3.4.3 小程序及移动店铺导航栏及个人中心设置

路径：[店铺]-[小程序及移动店铺]-[个人中心]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_5_5-2-30293

杭州有赞科技有限公司

说明：其中包括了个人中心，广告位，页面展示

3.5 线上运营

3.5.1 会员运营

a. 标签管理

路径：[客户]-[客户管理]-[标签管理]

说明：人群运营前，首先要进行客户标签管理。

围绕交易的各个维度给客户打标，为后续做精细化人群运营做积累。

可以通过自动标签和手动标签，给客户打标签

b. 人群运营

路径：[客户]-[客户管理]-[人群运营]

说明：通过客户分群，锁定重点运营人群，分析人群的近期行为和商品兴趣，通过人群触达有效吸引客户回流。

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-12998

c. 场景营销

路径：[客户]-[客户管理]-[场景营销]

说明：可以创建新建会员日、生日以及节日营销。

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-29685

3.5.2 活动运营

a. 首次成交

发券宝：针对未购物新客推送新客优惠券礼包，促进新客首次购买转化。

路径：[店铺后台]-[应用]-[客群维护]-[发券宝]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-1853

b. 裂变获客

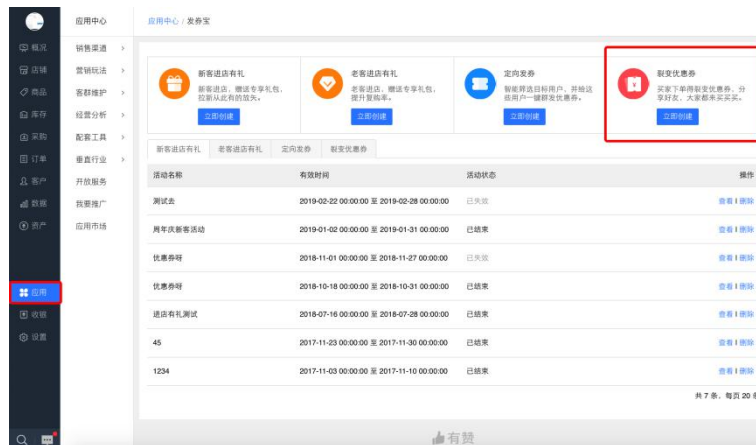
b-1. 裂变优惠券

路径：[应用]-[客群维护]-[发券宝]-[裂变优惠券]-[立即创建]

说明：裂变优惠券，客户完成在线支付，可以获得几个可以分享的优惠券，分享到朋友圈，自己和朋友都可以领取。

单次下单可分享的优惠券数量：2-10

优惠形式：指定 X 元,随机 X 到 Y 元,折扣



b-2. 好友瓜分券

说明：瓜分券，就是无法单独一人领取，需要多人参与瓜分的优惠券。在这个多人参与的过程中，通过消费者的分享产生社交裂变，为商家拉来新客户。

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[好友瓜分券]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-23995

b-3. 多人拼团

路径：[店铺后台] - [应用]- [营销玩法]- [多人拼团]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_830

目的：传播速度快，拉新效率明显；
可高效组织用户，产生群聚效应；
老客户带新客户，熟人关系订单转化率高。

说明：拼团类型：

普通拼团：只要新建拼团活动，选择活动商品、设置生效时间、参团人数等即可；
老带新拼团：老带新拼团则限制了只有店铺新用户才可以参团。（老用户：有待支付和已支付订单的顾客）

拼团选品：

热门类目:食品（低客单成品，最热销的是应季水果），亲子、母婴 / 服装（百搭、客单价低的基本款），化妆品 / 数码（小型数码产品）

拼团选品五大核心要素：

“热销度”，即“爆款”，“价格”，“受众群体”，“需求频次是否够高”，“单品”

b-4. 0 元砍价

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[砍价 0 元购]

https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-13124

杭州有赞科技有限公司

说明：

砍价 0 元购不支持的商品类型：周期购、电子卡券、虚拟商品、预售商品、分销商品、酒店商品、知识付费、设置了会员价的商品、设置了扫码优惠的商品、拍卖类型的商品。

活动期间内，商品价格不能编辑、库存不能减少只能增加、商品规格不能新增、修改，活动时间可以延长。

推广砍价 0 元购活动，可以通过小程序码和小程序海报快速推广活动，吸引用户参加。

c. 提高客单价

c-1. 满减送

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[满减/送]

说明：满减送类型:阶梯满减送，循环满减送

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-325

c-2. 加价购

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[加价购]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-28089

c-3. 周期购

说明：买家一次付款，商家多次发货

卖家：快速锁定客户、降低促销成本、高效回笼资金、提升单客价值

买家：无需重复下单，还能享受更优惠的价格

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[周期购]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_1263

c-4. 第二件半价

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[第 2 件半价]

说明：第 2 件半价,提高销量

买一送一,清库存/新品推广

自定义,例：第三件八折

c-5. 打包一口价

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[打包一口价]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_1014

d. 社群活跃

杭州有赞科技有限公司

d-1. 秒杀

说明：用超低的价格,吸引更多的会员,快速抢购引导更多消费,带动店铺的整体销量；秒杀 3 限：“限时+限量+限价”

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[秒杀]

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-1011

d-2. 降价拍

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[降价拍]

说明：降价拍是商品价格由高到低依次递减，直至竞买人以自己可承受的价格抢单支付成功，活动结束。

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-1015

e. 清库存

e-1. 限时折扣

路径：[店铺后台]-[应用]-[营销玩法]-[限时折扣]

说明：可针对门店、网店商品分别设置限时折扣；

按周期重复，固定时段生效，如每天 20 点-22 点指定商品 8 折、每周三打折、每个月 15 号 8 折；单品限购 X 件，每人前 X 件商品享受折扣；商品批量打折或减价

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-8970

4.做好管理

4.1 查看数据

4.1.1 如何查看当天的营业额（全店、门店、网店）

路径 1：PC 后台-概况（按照门店、网店、全店筛选）

路径 2：PC 后台-数据-数据概况（按照门店、网店、全店筛选）

路径 3：APP 后台-经营数据-今日实时

路径 4：收银机 pad 端-收银界面左上角-概况

4.1.2 如何查看某段时间内的营业额（全店、门店、网店）

路径 1：PC 后台-数据概况-运营视窗或者管理视窗

路径 2：APP 后台-经营数据-经营分析-交易分析

4.1.3 流量分析：如何查看店铺的 pv，uv（包含小程序和 H5）

路径：PC 后台-数据-流量分析-流量概况（具体某个微页面）

路径：PC 后台-数据-流量分析-每日流量（整个店铺）

4.1.4 商品分析：查看单品的销售额、毛利库存周转率等

路径：PC 后台-数据-商品分析-商品概览（商品的销售维度）

路径：PC 后台-数据-商品分析-库存分析（基于商品的库存维度）

路径：APP 后台-经营数据-经营分析-商品分析

4.1.5 客户分析：查看客户、会员、粉丝的变化情况

路径：PC 后台-数据-客户分析-客户概览（客户、会员来源情况等）

路径：PC 后台-数据-客户分析-粉丝粉丝（公众号粉丝）

路径：APP 后台-经营数据-经营分析-客户分析

4.1.6 推广分析：检测渠道投放效果

流程：新建推广监控-选择要监控的微页面-点击保存生成推广的链接或者二维码-投放对应渠道-监控效果

路径：数据-专题数据-推广分析

4.1.7 各种重要的报表

- 如何查看各个渠道的业绩情况：店铺业绩报表(T+1)
- 查看收银员在某段时间内的收银情况和收银时长：员工绩效报表
- 查看某段时间内基于 sku 维度或者商品分类维度的销售情况：商品报表

杭州有赞科技有限公司

- d. 查看门店或者仓库的出入库及盘点情况：库存报表
- e. 基于商品、商品分类、供应商维度看商品的采购情况：采购报表
- f. 财务查看：财务报表

路径：PC 后台-数据-数据报表

4.1.8 其他单独模块的报表（商品、采购、库存、订单、储值、资产（账单明细、对账单））

4.2 资产管理

4.2.1 账户概览

a. 店铺余额

注解：店铺营业额归集账户，可进行充值、提现、转账收益发放

路径：资产-我的账户-店铺余额

b. 待结算

注解：客户已支付但是未点击“确认收货”，钱会暂时在“待结算”账户（加入快速回款服务时发货即进入店铺余额）。

路径：资产-我的账户-店铺余额-待结算

c. 储值资金

注解：提前锁定目标客户，快速回笼资金，加强客户粘性

路径：资产-我的账户-储值资金

d. 礼品卡资金

注解：客户可购买后激活礼品卡自己使用也可转赠他人，交易时可使用礼品卡支付。

路径：资产-我的账户-礼品卡资金

e. 店铺收益

来源：由总部发放给门店的资金

路径：门店-资产-我的账户-账户总览-店铺收益

f. 现金

来源：选择商品-收银-选择现金收款

路径：资产-资金对账-对账单/对账明细-现金

g. 标记资金

注解：标记资金是通过微信支付--自有、线下标记收款等资金不经过有赞的方

杭州有赞科技有限公司

式产生的订单的金额，在账户中起标记作用。

来源：选择商品-收银-选择标记支付

路径：资产-资金对账-对账单/对账明细-标记资金

h. 保证金

注解：商家开通如：有赞担保、快速回款需缴纳保证金的服务，其作为专项资产在商家的保证金账户中。

路径：设置-消费保障-有赞担保/快速回款

4.2.2 资金提现

店铺余额、储值资金、礼品卡资金、店铺收益（连锁）

4.2.3 其他

对账

路径：资产-资金对账-对账单/对账明细

链接：https://help.youzan.com/displaylist/detail_4_4-2-28481

存货核算

路径：资产-存货核算

链接：

<https://bbs.youzan.com/forum.php?mod=viewthread&tid=674250&extra=page%3D1%26filter%3Dtypeid%26typeid%3D169>

往来结算

路径：资产-往来结算

链接：

<https://bbs.youzan.com/forum.php?mod=viewthread&tid=674901&extra=page%3D1%26filter%3Dtypeid%26typeid%3D169>