

阿里掌柜操作手册

MERCHANT BUSINESS UNIT

莫骄

2016年4月

2016 FISCAL YEAR'S BUSINESS PLANNING

阿里掌柜是原商家O2O辅助工具“导购宝APP”迁移至千牛商家工作台之后全新的独立工作台，它继承了“导购宝APP”的所有功能，并依托千牛卖家工作台强大的扩展能力继续为商家提供优质的O2O解决方案。

阿里掌柜为商家线下门店和导购员提供方便灵活的随身订单处理能力，帮助商家在线下场景更好的承接电商流量，并引导消费者完成交易。

在O2O的业务模式中，需要电商平台和门店导购员使用阿里巴巴电商后台系统提供的功能相互配合开展业务。主要的操作角色分为：

✓ 商户平台管理员（商家淘宝主账号）

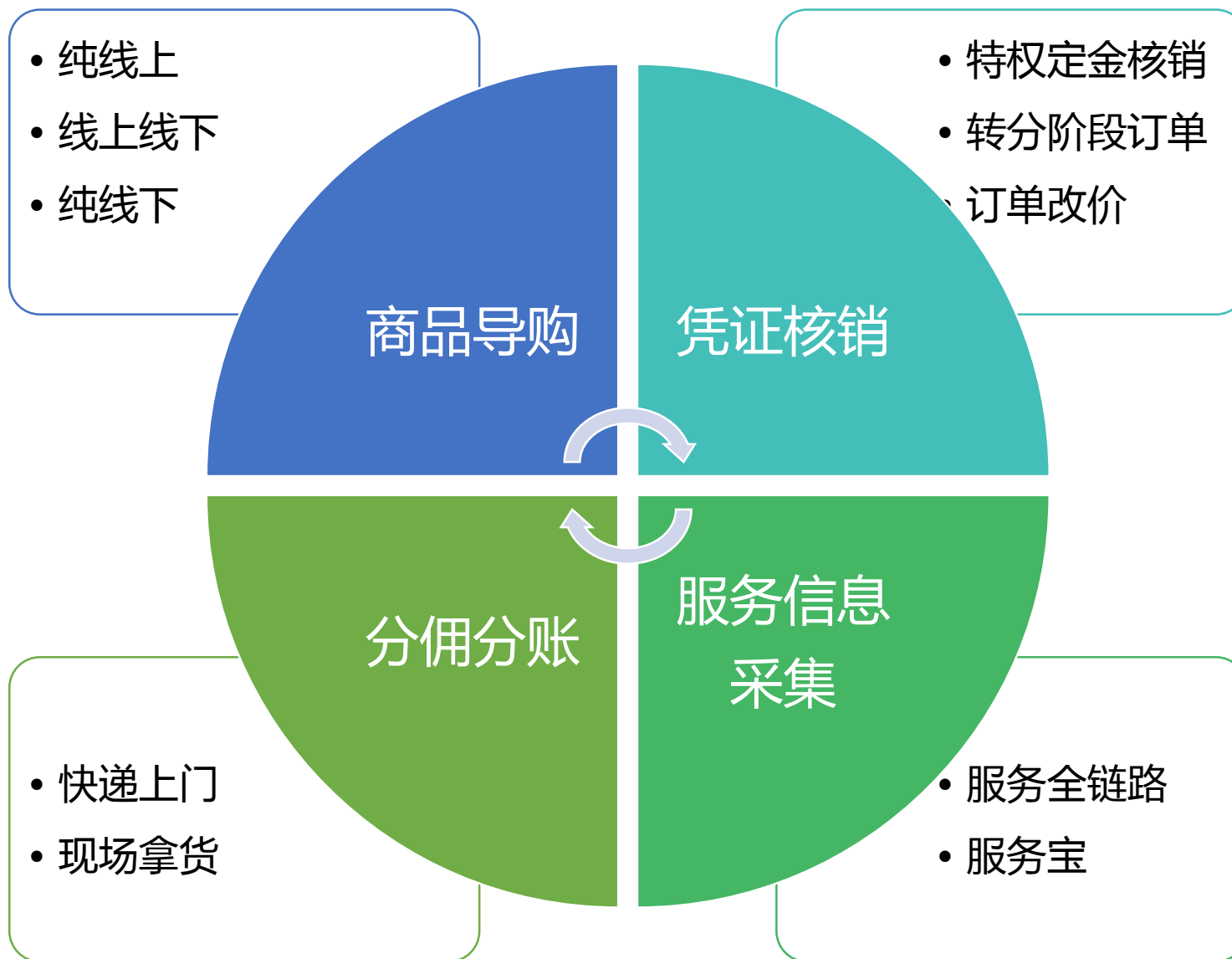
负责阿里巴巴平台线上店铺与企业实体门店、导购员之前的关联关系管理和维护，具体包括：

- 门店信息与电商店铺的数据关联；
- 销售商品与门店的数据关联；
- 门店分佣设置；
- 门店订单的抢单、分单管理、订单查询等。

✓ 门店店员（导购子账号）

负责线下门店与消费者互动的具体操作，包括：

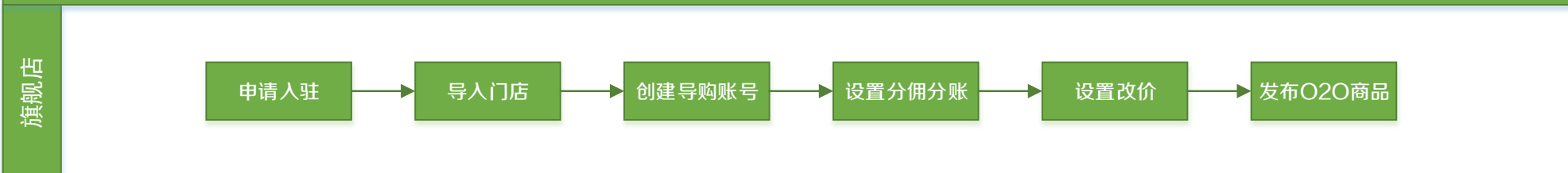
- 电商引导到门店的订单处理；
- 门店订单转电商订单的处理等。



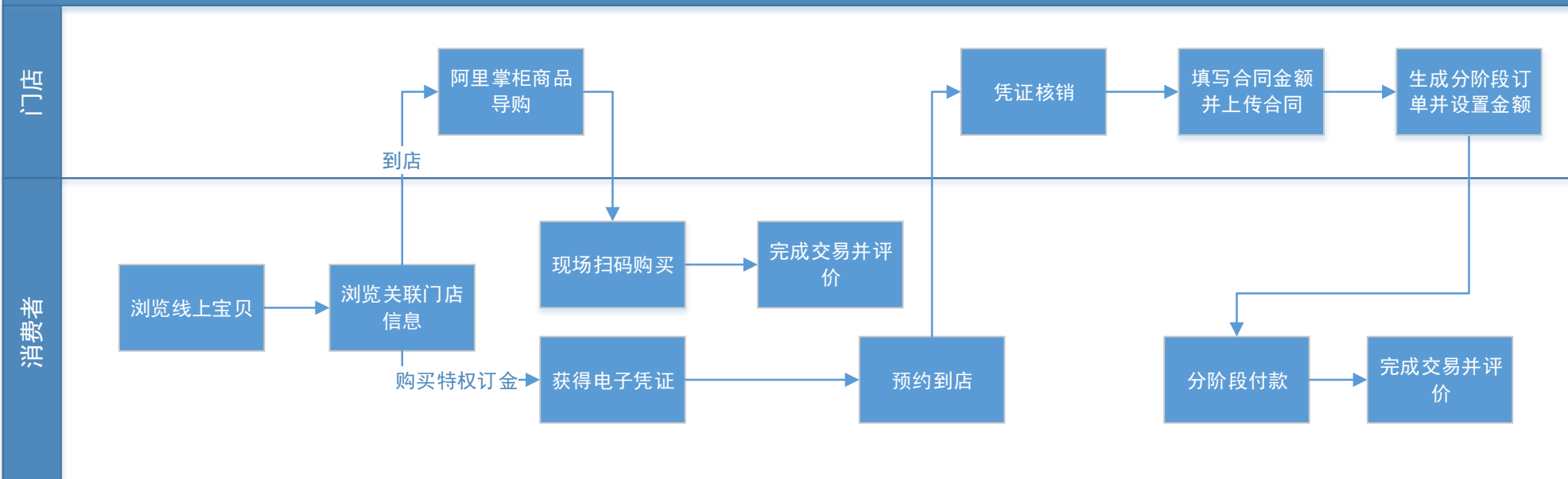
商家操作流程图&O2O交易流程

MERCHANT BUSINESS UNIT
线上线下载级

商户平台管理员操作流程



O2O交易流程



申请入驻

申请入驻

导入门店

创建导购账号

设置分佣分账

设置改价

发布O2O商品

O2O的申请入口：<http://o2obusiness.taobao.com/>

阿里集团O2O 企业全渠道零售解决方案

阿里巴巴整合集团内PC互联网和无线资源，通过无线技术和大数据产品，为企业线下零售提供营销，会员互动，订单支持全套解决方案，实现线上线下数据，商品，库存交易，资金贯通的全渠道零售模式，帮助企业实现全渠道销售额的增长。

同时阿里巴巴O2O也帮助传统零售业实现商务电子化。

申请加入



* 商家名称:

* 商家业态: 请选择业态

请选择业态

* 运作模式: **拥有品牌或品牌授权的网店**
百货、购物中心、商超、便利店、专业店

* 负责人:

此处注意选择“拥有品牌或品牌授权的网店”
并根据实际情况填写新增项信息。

* 电话:

* 邮箱:

* 商家LOGO:



浏览

文件不能超过200k, 仅支持jpg、jpeg格式

您已阅读并同意 [《阿里巴巴零售行业O2O服务协议》](#) [附件1](#) [附件2](#) [附件3](#)

提交



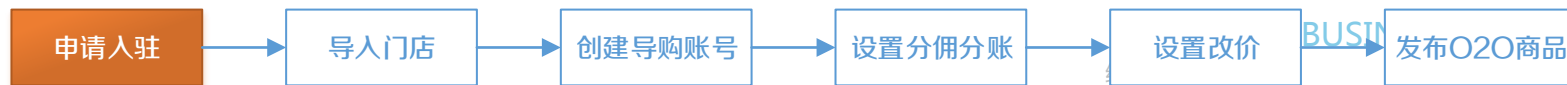
恭喜您，报名信息提交成功！

您的提交已成功，小二会在后续针对您的报名进行审核，审核结果将以旺旺提醒的方式通知您，或者您可以到“[我的工作](#)

台”随时查看报名进度。

查看审核进度

申请入驻



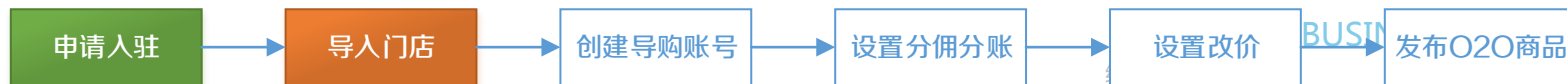
提交报名之后，请联系您的类目小二；由类目小二和O2O运营小二一起评估后审核。如果没有符合类目下O2O入驻要求的话，就无法通过审核哦！

另外，请仔细参考产品和对应业务功能，并根据你们的实际需求向O2O运营小二申请相应的功能。入驻规则因类目不同存在差异，具体请咨询对口类目小二。

其中1、2为默认开通，3、4、5需要和类目小二申请，由类目小二发起内部审批流程。

序号	产品功能	对应业务功能
1	分阶段发布商品	发布特权订金（先确认类目开通电子凭证发布）
2	阿里掌柜卖家域	用子账号登陆千牛“阿里掌柜”工作台
3	分账分佣	后台O2O成交金额分成给门店经销商
4	分阶段即时到账	分阶段交易中尾款除外的阶段客户支付即到账
5	电子凭证发布（类目）	某些商家可能因为类目下没有开通电子凭证而无法发布

后台导入门店

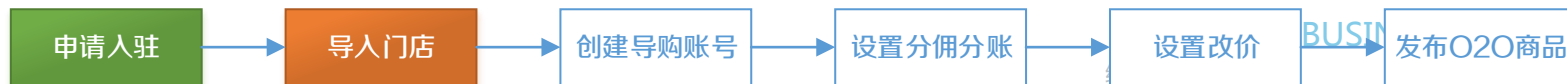


入驻通过之后，就可以开始在商户中心后台导入门店了，接下来大家在O2O业务中所有的操作都以门店为基础，门店则以门店库的形式被组织起来。我们在门店上设置分账分佣模板，在门店下挂载导购员子账号，用门店库去关联O2O商品；而所有门店的创建和修改，希望大家在商户中心后台完成。

登录**商户中心后台place.taobao.com**，即可看到如下界面：



后台导入门店



名词解释：

- 批量导入记录：门店批量导入、修改的日志，进度都可以在这里看到，还可以在这里下载处理失败的日志。
- 单个新增：单个增加门店，以后所有新增都在这里做。
- 批量导入：批量导入门店。
- 导出门店：选择一些门店，导出为excel。
- 批量修改：先用“导出门店”功能拿到excel文件，然后在源文件基础上修改后在这里导入，才算是“修改”。
- 修改图片：修改门店主图。
- 删除：删除门店，**请注意：如果门店下面关联了子账号，或者有分账分佣关系，不要随便删除，会影响订单数据！！！！**




商户中心
place.taobao.com

添加门店 ?

查看批量导入记录 | 单个新增 | 批量导入

输入门店名称搜索

导出门店 | 批量修改 | 修改图片 | 删除

门店信息	电话号码	关联商品数	子账号数	操作
 103058005 阿里巴巴(西溪店) 浙江省杭州市余杭区文一西路969号	057188888888	0	0	编辑 删除 关联门店库 修改图片
 103058001 test(testp1) 浙江省杭州市余杭区文一西路969号	057182278678	0	0	编辑 删除 关联门店库 修改图片
 103242001 阿里巴巴(西溪园区2店) 浙江省杭州市余杭区文一西路969号	057988888888	0	0	编辑 删除 关联门店库 修改图片

电子凭证 / 商家管理 | 码商管理 | 商品 / 商品发布 | 商品管理

我要反馈 | 满意调查

后台导入门店---单个添加



点击单个添加门店，先选择类目，再填写门店信息。标*号的是必填项，其中：

- 店名和分店名建议都填上，切忌店名和分店名雷同或者完全照搬旗舰店名的情况。
- 门店地址中的“详细地址”一栏请参考高德地图上可以定位到的地址，不要自己编造。
- 门店电话写门店的，不要写总店的，也不建议写400的电话。
- 门店库必选：目前商户中心的门店库还没有同步到电子凭证，所以大家需要辛苦一下在两边各建一次门店库。
- 门店支付宝账号如果可以确定尽量提前写进去，将来分账会用到，记住一定要通过实名认证的，如果提示没有实名认证，就联系支付宝客服确认。

添加门店 > 单个新增

选择类目

选择一级类目

- 医疗保健服务
- 金融保险服务
- 餐饮服务
- 购物服务**
- 汽车服务
- 体育健身
- 公共设施

选择二级类目

- 茶叶/茶具
- 商场
- 零售百货
- 乐器行
- 图书音像
- 家装家居**
- 儿童用品店

当前选定的类目: 购物服务 > 家装家居

下一步 返回

添加门店 > 单个添加

当前选定的类目: 购物服务 > 家装家居

* 门店名称

查看示例

展现名称

* 门店地址 请选择省 市 区

后台导入门店---批量添加

申请人驻

导入门店

创建导购账号

设置分佣分账

设置改价

发布O2O商品

批量导入门店可实现多个门店一次添加完成，操作步骤：

- 按门店所属行业选择类目；
- 点击“下载excel模板”，获得添加模板；
- 按模板要求填写门店基本信息，并确认无误；
- 选择需导入的【门店库】，然后上传文件完成操作；

添加门店 > 批量添加

*选择门店库

+ 新建 万塘库 test01

当前选择门店库: 万塘库

新建/选择一个门店库，注意：这里的门店库暂时没有和电子凭证打通！

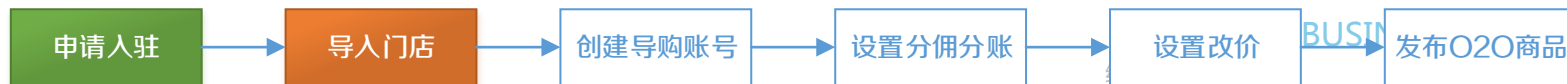


点击此处选择上传的excel的文件

下载模板，编辑后上传

如果你没有模版,可点击 [下载excel模版](#)

后台导入门店---批量添加



- 标黄的这些列是需要大家填写的。
- 必填项会在第二行里有说明，这些必须填写。
- 门店联系方式如有多个，直接用分号分隔
- 图片地址建议先在淘宝图库上传后复制地址过来，如果觉得麻烦，可以先全部用同一个图片，然后再到列表修改。
- 填写完成之后上传，然后去批量上传记录里查看，等状态变成“处理完成”后，就可以在后台门店列表查看门店了。其他状态都算作处理中。

A	B	C	D	E	F	G	H
省份名 prov_name	市名称 city_name	区域名称 area_name	街道名称 street_name	品牌名称 brand_name	商家编码 out_id	店名 store_name	分店名 sub_store_name
必填;省 (例: 浙江省)	必填;市 (例: 杭州市)	填;区/县级市 (例: 余杭)	必填;街道/镇 (例: 五常街道)	填;品牌名称 (例: 苏宁易购)	内部体系管理线下门店	特殊字符; 请务必保证	等特殊字符; 如门店为连锁

这一行是范例，记得要删除!!!

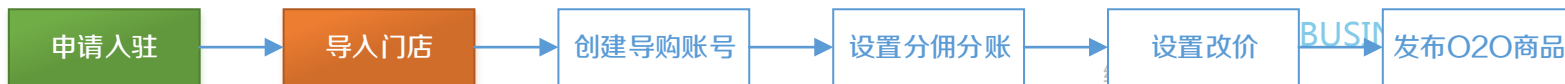
正在进行的文件后台处理需要一段时间，请耐心等待；处理结果将发送到你旺旺。

批量导入门店

<input type="checkbox"/>	文件名称	文件大小	总数	解析失败数	处理失败数	时间	状态	操作
<input type="checkbox"/>	BATCH_STORE_ADD-template -pre.xlsx	11.14KB	3	0	0	2016-03-10 17:29:18	处理完成	下载 <input type="text" value="v"/> 删除

共 1 条纪录 < 1 >

后台导入门店---批量修改

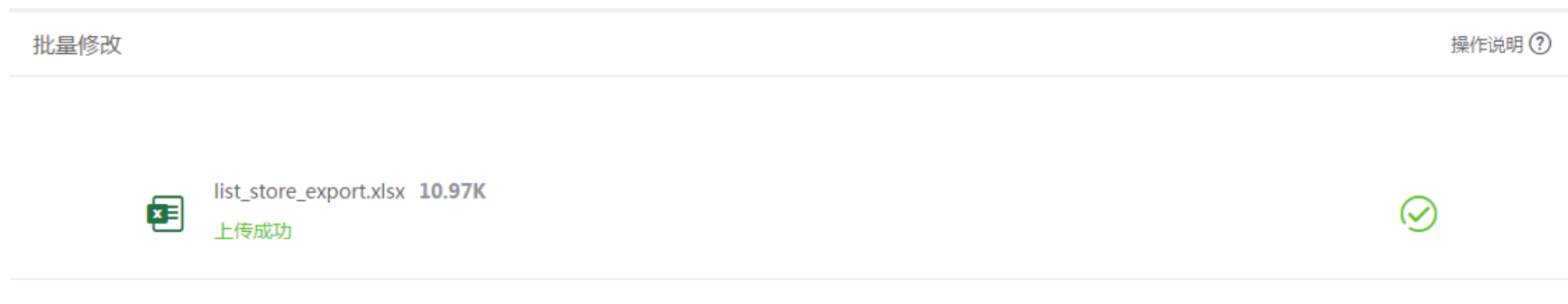


什么时候会用到批量修改？

当你对一些门店要一起做一些修改的时候就用这个方法做，这里说的不是新导入门店，**没有存在的门店不要去修改！**

操作步骤：

- 选中需要修改的门店，可以本页全选，也可以所有选择，也可以跨页选择。
- 导出门店，在模板上修改信息。**不要改列名，也不要修改门店ID。**
- 文件修改完成后，点击批量修改进入导入页面。双击虚线框内上传。



后台导入门店---门店库



- a. 门店库是组织后台门店关系的一种结构，目前商户中心后台门店库并没有什么实际的应用，我们平时发布特权订金用的“核销门店库”是在电子凭证后台创建的，暂时未和商户中心同步。
- b. 但是商户中心的门店会同步到电子凭证后台，所以大家可以在商户中心新建门店，在电子凭证后台创建门店库。

导出门店 批量修改 修改图片 删除

门店信息	电话号码	关联商品数	子账号数	操作
 103058005 阿里巴巴(西溪店) 浙江省杭州市余杭区文一西路969号	057188888888	0	0	编辑 删除 关联门店库 修改图片

关联门店库

关联成功将同步到门店库已关联的宝贝

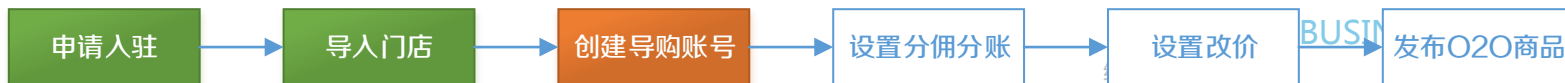
test01

确定

电话号码

15	057188888888
西溪店) N市余杭区文一西路	<input checked="" type="checkbox"/> 关联门店成功
11	057182278678
1) N市余杭区文一西路969号	
11	057988888888
西溪园区2店) N市余杭区文一西路969号	

创建导购员（子账号管理）



原本在O2O后台创建的导购员账号已经同步到这里，新的子账号管理后台有更强大的编辑功能。

- 请注意，在这里管理的是子账号在O2O上的关系，不能管理子账号的其他权限。
- 修改密码还是需要去子账号后台（zizhanghao.taobao.com）操作。
- 原有子账号后台的部门账号关系都会解除，所以大家不要再去原来的子账号后台查看部门关系，没有任何参考意义。
- 禁用子账号后，子账号就无法登录千牛；

子账号管理 ?

查看批量导入记录 新增账号 批量导入

默认密码为：xxxxxx 修改子账号密码请到 子账号系统

历史导入记录/错误信息 单个新增

所有门店 输入员工名称搜索

导出选中 禁用 启用

员工姓名	账号	联系方式	所属门店	赋予权益	操作
oo	阿里掌柜测试帐号:oo	13500000000	春暖花开啊	导购	禁用 修改
ff	阿里掌柜测试帐号:ff	13500000000	测试迁移02	导购	禁用 修改
ll	阿里掌柜测试帐号:ll	13500000000	春暖花开啊	导购	禁用 修改
kk	阿里掌柜测试帐号:kk	13500000000	春暖花开啊	导购	禁用 修改

等同于离职子账号

编辑导购员（新增/修改）

申请入驻

导入门店

创建导购账号

设置分佣分账

设置改价

BUSINESS

发布O2O商品

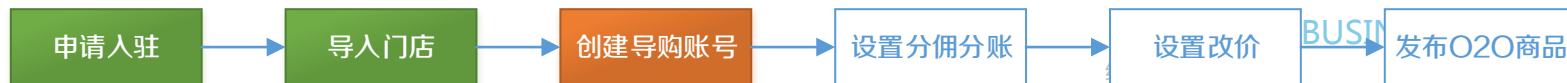
- 单个新增页面下，密码无法赋予，默认为daogoubao1234。
- 填入基本信息，选择归属门店，这里请一定要注意：**如果你后台的门店名称相似度比较高，就用门店ID去检索。**
- 赋予权限时，如果只想给他基本的导购员权限（干牛端阿里掌柜的使用），就勾选“导购”一个即可。
- 修改导购员时，可以调整门店ID，调整后，这个导购员的归属发生变化，导购员核销创建的订单也会按照新调整后门店的分账逻辑走。**

导出选中

员工姓名	账号	联系方式	所属门店	赋予权益	操作
<input type="text" value="员工姓名"/>	<input type="text" value="员工账号"/>	<input type="text" value="员工联系方式"/>	<input type="text" value="门店名称或ID查询"/>	<input type="checkbox"/> 抢单 <input type="checkbox"/> 核销 <input type="checkbox"/> 创建优惠券 <input type="checkbox"/> 导购 <input type="checkbox"/> LBS营销	取消 确定

员工姓名	账号	联系方式	所属门店	赋予权益	操作
<input type="text" value="jj"/>	<input type="text" value="jj"/>	<input type="text" value="13500000001"/>	<input type="text" value="测试迁移02"/>	<input type="checkbox"/> 抢单 <input type="checkbox"/> 核销 <input type="checkbox"/> 创建优惠券 <input checked="" type="checkbox"/> 导购 <input type="checkbox"/> LBS营销	取消 确定

创建导购员（批量导入）



- a. 批量导入的功能下，先下载excel模板，然后把该填的都填写上去，再上传。
- b. 注意不要去修改门店ID那一列。和之前说的一样，也是取历史导入记录里看进度。

上传文件 操作说明 [?]



点击此处选择上传的excel的文件

如果你没有模版,可点击 [下载excel模版](#)

员工姓名 (name)	子账号 (account)	子账号密码 (password)	手机号 (phone)	ERP- ID(erp_id)	所属门店 ID(store_id)	所属名店名 称 (store_name)	赋予权限 (authority)
必填;	必填;不需要再填写主账号	必填;请设置密码,字母或数字或符号	必填;请输入一个手机号	非必填;商家自用人员编码	必填;子账号所关联的门店ID, 请去门店列表中下载对应门店ID, 填写到表格中	非必填;门店名称	非必填;请从"导购" "抢单" "核销" 中选择填写, 多个权限之间用英文;间隔

分账分佣设置



创建好了门店和导购员，您就已经可以使用导购员去登录千牛阿里掌柜客户端，创建O2O交易啦！

有些商家可能还需要做分佣分账，这样客户付的钱可以随时按既定比例分给门店经销商。您既可以在商户中心左侧的“财务管理”里找到，也可以直接访问以下链接：

<http://o2obusiness.taobao.com/finance/financeBalance.htm>

交易 / 分账分佣设置 / 门店级分账分佣

状态： 门店名称：

门店信息	支付宝帐号	分账分佣比率	分账分佣	操作
<input type="button" value="批量启用分账分佣"/> <input type="button" value="批量设置分账分佣"/>				
 门店：春暖花开 地址：浙江省舟山市普陀区新街334号	alio2o@aliyun.com		未启用	编辑 立即启用 次日启用
 门店：春暖花开啊 地址：浙江省杭州市余杭区文一西路969...	alio2o@aliyun.com		未启用	编辑 立即启用 次日启用

分账分佣设置



- 分账分佣目前是以门店为维度设置的，在开通分账权限的前提下，为某个门店设置分账比例点击启用（不管是立即启用还是次日启用）后，都会在次日0点生效。在次日0点后创建的交易才会参与分账。
- 只有在千牛阿里掌柜上成交的订单才会参与分账分佣。快递上门代表店掌柜上“快递上门”的扫码成交。现场拿货/本地服务包括“现场拿货”和分阶段交易。
- 注意：如果您的某个订单下带了一个有价的服务子订单，这个分账可能会失败，所以**O2O交易请不要带有价服务**（比如30元上门安装）；**设置的分账比例是指分给门店的佣金比例。**



改价设置



此外，阿里掌柜支持单独设置门店导购员处理订单时是否能改价。

设置地址：<http://o2obusiness.taobao.com/price/changePrice.htm>

注意：1) 这是一个**全局设置**，当“改价限制”被设置为“使用”时，所有门店导购员都可以对阿里掌柜内处理的订单进行改价，**请注意页面文案说明的折扣区间和生效逻辑限制**。

阿里巴巴 O2O管理后台

信息 >

交易

订单查询

改价设置

导购员统计

商品管理

门店级分佣分帐

改价限制 不使用 使用

* 每单最多减免金额(元):
1000.0

* 每单最大折扣(折):
5.0

保存

规则说明

- 1、最大减免金额和折扣数只会有一个生效，以减价最少的为标准
如：最大减免金额40；最大折扣8.5折
场景A:订单总价为100元，最大减免金额为40元，最大折扣减免金额是15元，那么该订单至少支付85元
场景B:订单总价为1000元，最大减免金额为40元，最大折扣减免金额是150元，那么该订单至少支付960元
- 2、折扣说明：默认9折，最小5折，最大10折



OK，至此您已经成功设置了门店和门店导购员信息。或许您也设置了分账和改价。

接下来，就可以在后台发布O2O商品，并使用千牛客户端完成O2O交易啦！



发布O2O商品



操作角色：商家电商发布宝贝的运营人员

具备以下权限才能发布及交易具有O2O属性的宝贝：

- 1、入驻O2O
- 2、申请开通电子凭证权限（如何申请见P7）
- 3、一口价宝贝关联门店类目权限（具体咨询小二）

宝贝发布地址： <http://upload.tmall.com/auction/sell.jhtml>

O2O属性宝贝类型： O2O一口价宝贝、特权订金宝贝

商家发布O2O属性的商品，才能使门店导购员在阿里掌柜内进行O2O订单处理。



发布O2O商品-一口价



“销售渠道类型”会在导购员通过阿里掌柜为消费者引导成交并生成订单时，影响线下发货方式的选择：

- **纯电商**：门店导购员只能用电商发货的方式（阿里掌柜中“快递上门”选项）处理订单。
- **线上线下**：门店导购员可以选择用电商发货或者门店交付货品（阿里掌柜中“现场拿货”选项）的方式处理订单。
- **纯线下**：门店导购员只能用选择者门店交付货品的方式处理订单。

注意：如果这个选择为空，系统默认设置渠道类型为“纯电商”，商品同样可以在阿里掌柜内透出。

阿里掌柜生成订单不同的发货方式区别：

- **快递上门**：扣减电商库存、可以发起逆向，担保交易。
- **现场拿货**：不扣减电商库存、无逆向、即时到账、不可评价、不累计销量。

1. 商品基本信息

* 商品类型： 全新

页面模板：淘宝店铺： 官方网店：

商品属性：

* 上门服务城市： 上海市 天津市 苏州市 广州市 西安市 成都市 郑州市 杭州市 长沙市 武汉市 青岛市 北京市 南京市 合肥市

房屋类型：

销售渠道类型： 纯电商(只有线上销售) 线上线下 纯线下(只有线下O2O销售)

线上和线下都销售且线下不区分商场和街边店。
 “纯线下”会屏蔽掉线上的搜索展示，不提供线上流量，只能纯线下售卖。

* 商品标题：

商品卖点： 还能输入 20字

最多5个卖点短语,每个卖点短语最多6个字,总字数不超过20个字

* 价格： 元

填写价格请严格遵守法律规定、遵循市场规律，确保可以提供该价格的合法依据或可供比较的出处，不得虚构原价

为避免价格变动引发的违规，请谨慎输入价格。查看天猫规则

发布O2O商品-特权订金

申请入驻

导入门店

创建导购账号

设置分佣分账

设置改价

BUSINESS

发布O2O商品

- 销售渠道类型，选择“线上线下”或“纯线下”，发布类目咨询对应小二。
- 商品标题格式：特权订金xx抵xxx 热搜词、风格、商品名，如“特权订金1元抵1000整体实创家装室内设计全案装修施工三居室设计”、“特权订金小区团1元抵200元室内装修设计装修效果图家装全屋方案”等。
- 付款方式，选择O2O抵价，设置销售价格、抵用价格（如没有看到“O2O抵价”选项，咨询小二）。抵用价格的意思就是消费者在线下实际核销这个特权订金后，在线下的尾款中可以扣减对应的金额。

销售渠道类型：
 纯电商(只有线上销售)
 线上线下
线上和线下都销售且线下不区分商场和街边店。
 纯线下(只有线下O2O销售)
“纯线下”会屏蔽掉线上的搜索展示，不提供线上流量，只能纯线下售卖。

* 商品标题：

商品卖点： 还能输入 20字 最多5个卖点短语,每个卖点短语最多6个字,总字数不超过20个字

* 付款方式：
 一次性付款
 O2O抵价(O2O分阶段付款)

销售价格： 元 抵用价格： 元
销售价格为第1阶段价格，抵扣价格必须大于等于销售价格，后续还有2个阶段价格在线下门店设置。

发布O2O商品-特权订金

申请入驻

导入门店

创建导购账号

设置分佣分账

设置改价

发布O2O商品

- 特权订金本质是一个电子凭证，所以在提货方式这里，**请务必选择“电子凭证交易”**。
- 首先需要有“电子交易凭证”权限，如没有请在电子凭证后台申请并联系类目小二开通。
- 如果勾选“支持预约门店”，则消费者在拍下特权订金时，必须要选择一个预约门店。这里前提是你的核销门店库里必须有门店，不是“空库”。
- 必须选择一个核销门店库，这样这个特权订金宝贝在前台展示的时候，下面就会有一个地图的组件，把所有库内的门店位置都展示出来，消费者可以点击查看对应门店详情。也就是电子凭证宝贝关联了门店，将来这种关联门店的宝贝在很多LBS的优惠场景下都有更多机会展示。

2. 商品物流信息

物流参数：

物流体积(m3):

物流重量(Kg):

* 所在地: * 城市:

* 提取方式: 电子交易凭证 [电子凭证管理后台](#) [了解详情](#)

设置有效期: 2015-11-27 至 2016-04-30

购买成功日至

购买成功后 天内有效

属性设置: 支持预约门店

支持核销打款

支持过期退款 退款比例 %

退款比例请输入 90-100 之间的整数

支持售中自动退款 退款比例 %

退款比例请输入 100-100 之间的整数

核销门店库:

[新增核销门店库](#)

[选择更多门店库](#)

您的核销门店库大于20个，若需关联的核销门店库不在当前下拉列表中，请点击“选择其他”进行选择确定！

核销门店库: [新增核销门店库](#) [刷新](#)

test
核销门店库道德009
核销门店库道德09
核销门店库道德
出暖花开

核销门店库 / 新建核销门店库

若您选择需关联门店，请在库创建成功后，添加/导入门店

门店库名:

发码码商:

核销放行:

关联门店: 是 否

子账号核销: 支持 不支持

备注:

[下一步](#) [取消](#)

新增核销门店库/关联门店

申请入驻

导入门店

创建导购账号

设置分佣分账

设置改价

BUSINESS

发布O2O商品

- 当您在发布特权订金的时候，核销门店库里无库可选或者需要修改某一个库时，请到[电子凭证后台](#) (https://ma.taobao.com/seller/order_report.htm) 编辑。方法就是新建“核销门店库”，并且在我的门店里把门店和库做批量关联。
- 门店应该已经有了，因为前面提到在商户中心导入的门店会在电子凭证后台同步出现（再次提醒：**所有门店导入请在商户中心后台完成**）。
- 先新建核销门店库，然后到我的门店里，批量选择或者单个选择关联。不要在新建核销门店库的时候导入门店，有可能会和已有门店重复哦。

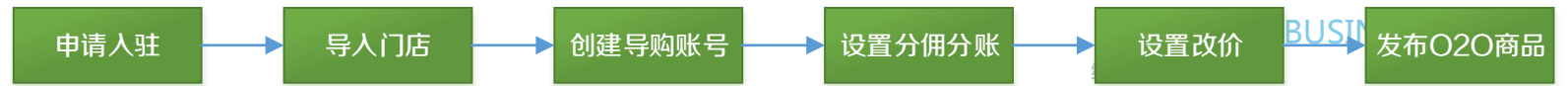
我的门店

+新增门店

支持店名、地址、分店名 搜索

本页全选 批量关联门店库 导出 已有 15 条

门店名称(分店名)	自用编码	地址	门店电话	预约通知电话	关联门店库	操作
<input checked="" type="checkbox"/> 阿里巴巴(西溪店)		浙江省杭州市余杭区文一西路969号	057188888888		关联门店库 查看关联库	编辑 删除
<input type="checkbox"/> test(testp1)		浙江省杭州市余杭区文一西路969号	057182278678		关联门店库 查看关联库	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 阿里巴巴(西溪园区2店)		浙江省杭州市余杭区文一西路969号	057988888888		关联门店库 查看关联库	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 春暖花开	C006	浙江省舟山市普陀区新街334号	13456898726		关联门店库	编辑 删除



电商部门后台操作就基本上结束了，咱们现在来说说
线下门店的操作流程吧



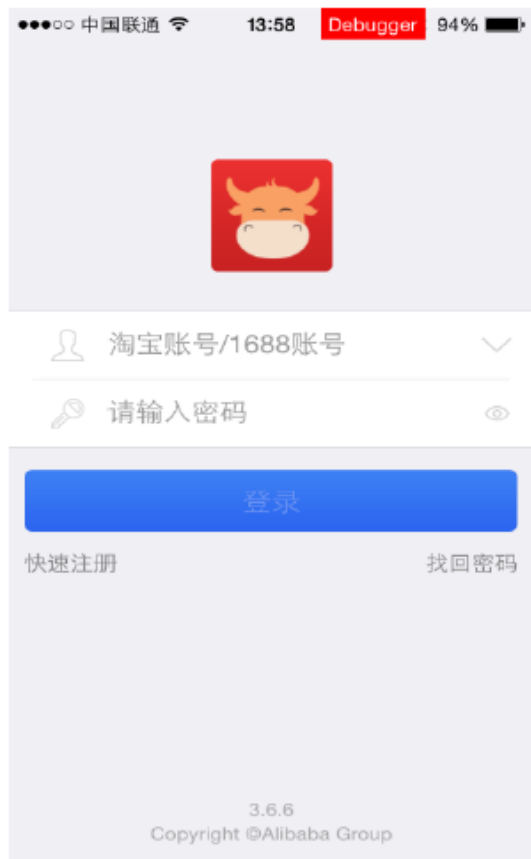
在app store或者应用市场下载最新版“千牛”软件

也可以直接优酷操作视频：

http://v.youku.com/v_show/id_XMTQwNzExNTk2OA==.html?from=y1.7-1.2



手机淘宝“扫一扫”



导购员账号创建成功后，使用子账号在千牛登录。

- **登录账号**：形式为“主账号名称” + “:” + “本字段”
(注意：子账号中间的“:”位英文的半角符号)
例如——商家测试旗舰店:演示1

- **导购员账号初始密码默认为**：daogoubao1234
请点击“子账号管理”按钮在子账号后台=员工管理-修改基本信息，给导购员修改密码

注意：

- 1、O2O后台生成的子账号在默认状态下没有电商相关的子账号权限。
- 2、子账号建议专人专号，同时一个账号只能由一个终端登录，且必须是本地登录，否则风险控制导致子账号被冻结。
遇到账号被冻结，需要主账号上子账号平台给子账号修改密码可解冻。
- 3、提示“请使用子账号”请老商家自检并确认登录的是千牛APP
- 4、提示“未加入阿里掌柜白名单，请联系运营”，请商家自检并确认使用的是子账号登录且该子账号通过O2O商家后台完成导入。

在“千牛”底部通栏最后一个“我的”菜单中点击“我的工作台”按钮，打开“阿里掌柜”工作台。

注意：导购员不需要开启勾选其他无关的工作台。



千牛端操作-一口价成交

MERCHANT BUSINESS UNIT
线上线下载级

a. 商品导购

导购员可以通过“商品导购”插件向消费者展示商品，完成选品。

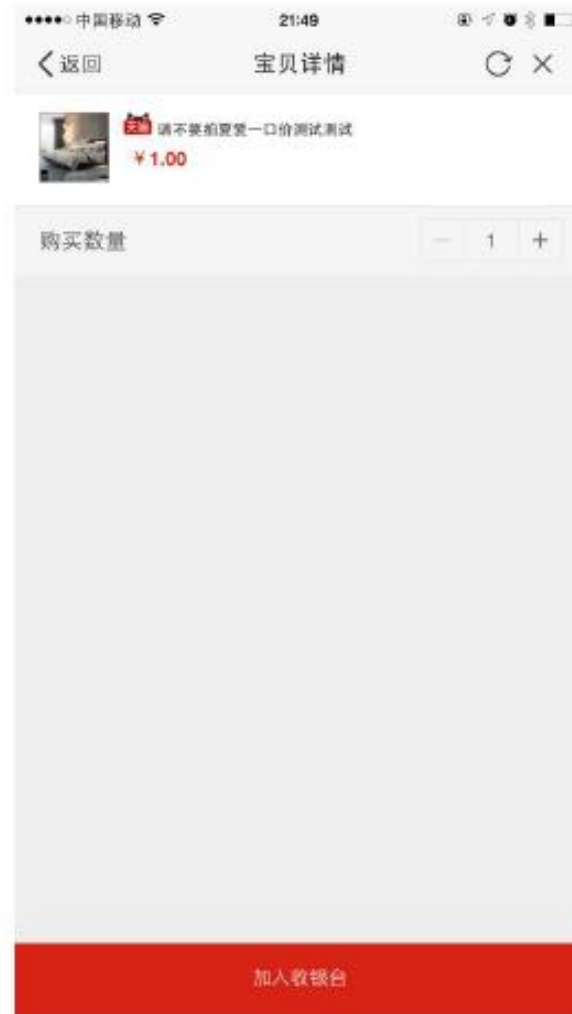


千牛端操作-一口价成交

MERCHANT BUSINESS UNIT
线上线下载级

b. 商品导购

选择“快递上门”或“现场拿货”，确认购买商品的数量，加入收银台。



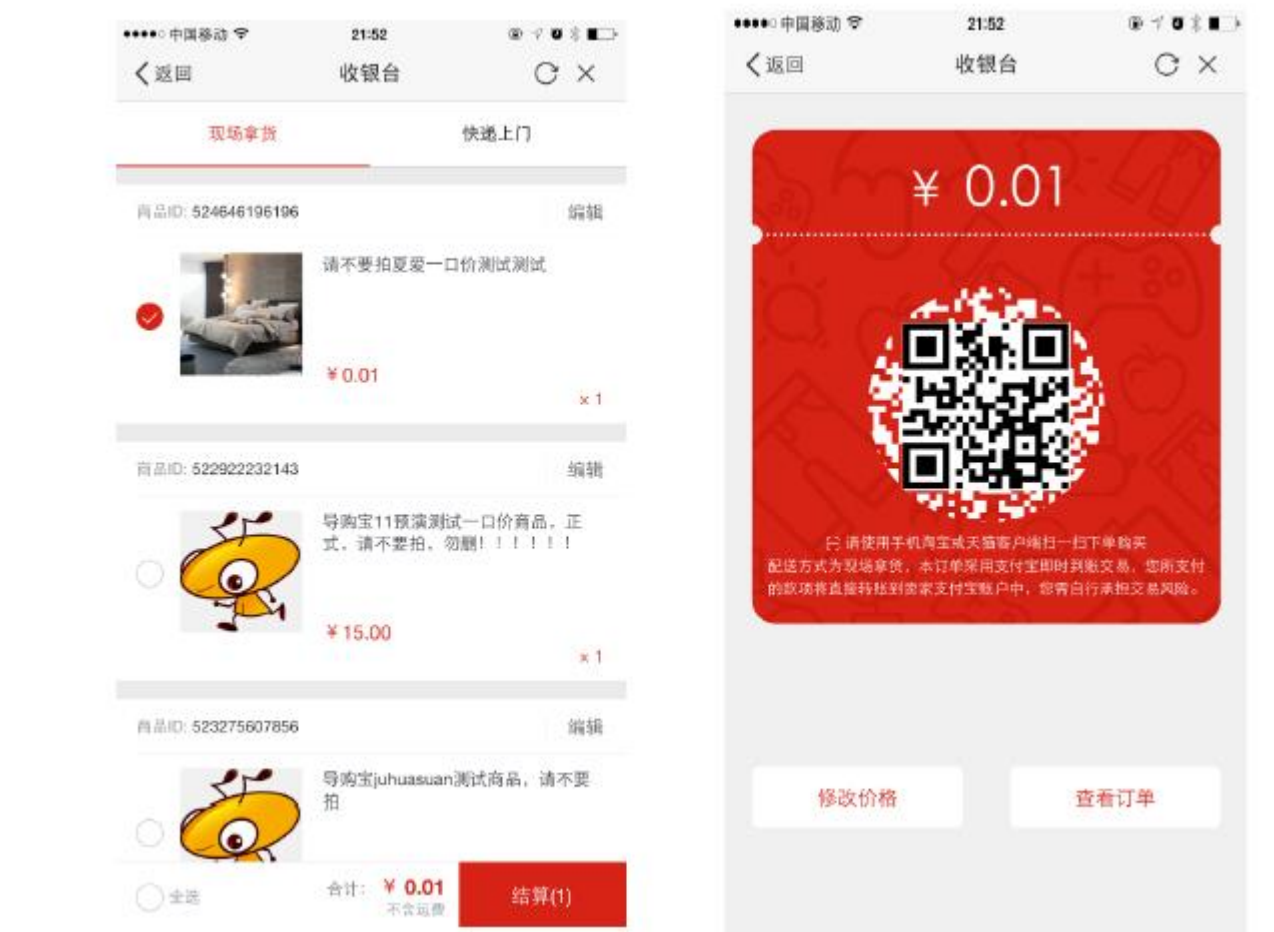
千牛端操作-一口价成交

MERCHANT BUSINESS UNIT

线上线下升级

c. 结算

选择收银台里的商品进行结算（现场拿货商品、快递上门商品分开结算），消费者需使用手机淘宝或天猫扫一扫，确认订单后支付。（如果现场拿货交易有线下合同，请到销售订单里找到订单上传合同）



d. 查看已下单/购买的宝贝

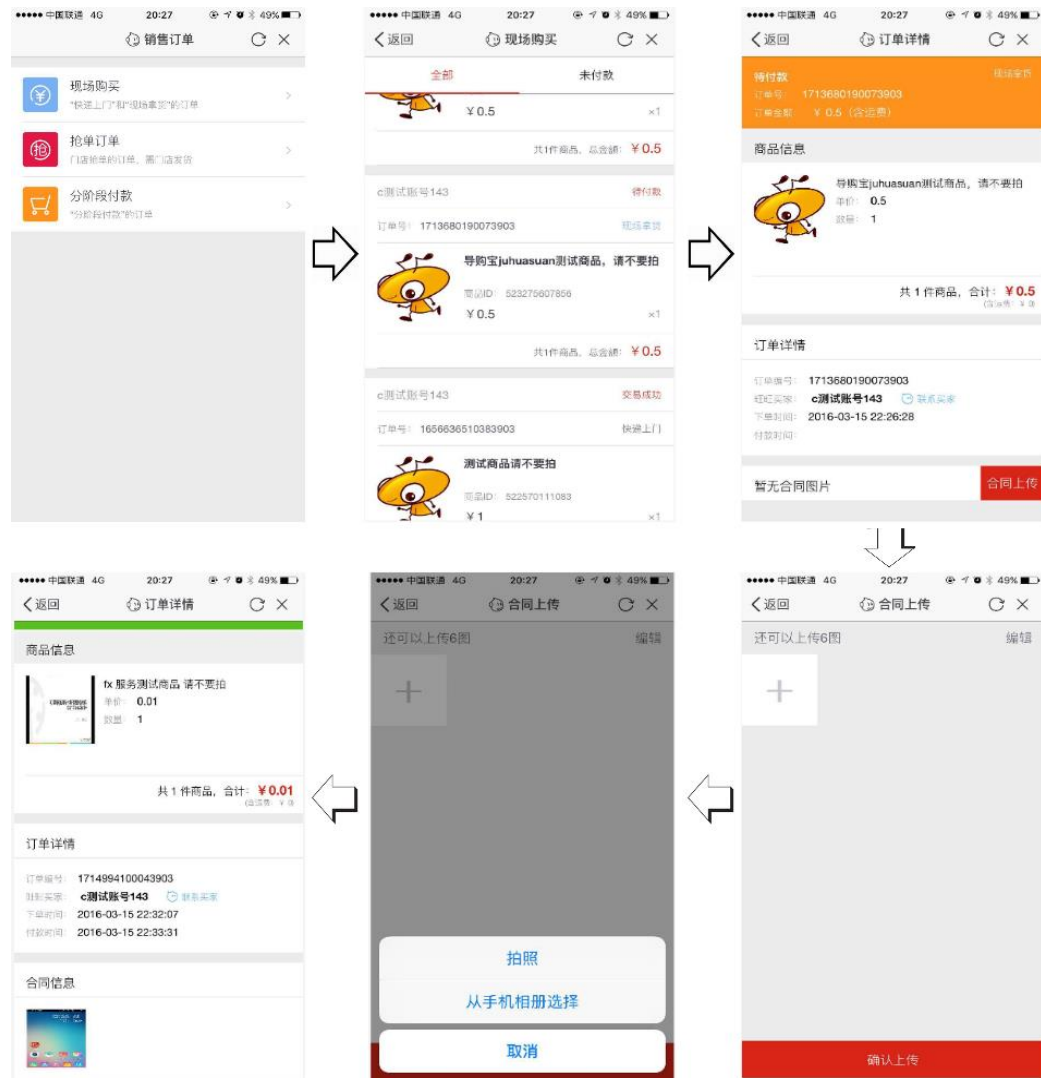
商家在阿里掌柜销售订单列表和卖家中心可以查看所有已下单、已购买的宝贝。



千牛端操作-一口价合同上传

MERCHANT BUSINESS UNIT
线上线下升级

- 在导购宝端对现场拿货订单增开“上传合同”入口。
- 门店端在创建现场拿货订单后可以有一次机会上传合同，按钮仅出现在订单创建成功后。
- 上传合同的页面交互视觉参照分阶段订单创建的合同创建页面。
- 因为合同上传没有做在订单创建前，这个功能不是必选，商家的使用全靠自觉。



千牛端操作-特权订金转分阶段成交

MERCHANT BUSINESS UNIT
线上线下升级

a. 买家可以在天猫家装页面上挑选一款特权订金宝贝进行购买。

如果到店前没有购买特权订金宝贝，可以在阿里掌柜-商品导购里选好一款，向买家展示该商品二维码，买家使用手机淘宝/天猫扫一扫后确认订单并支付。



千牛端操作-特权订金转分阶段成交

MERCHANT BUSINESS UNIT

线上线下升级

拍下特权订金后消费者会收到短信验证码，到店出示短信验证码，验证码在**手淘卡券包**中也可以找到。

买家出示商品验证码短信（或者打开手淘-我的卡券包-生活消费券）



千牛端操作-特权订金转分阶段成交

MERCHANT BUSINESS UNIT

线上线下载级

门店导购员拿到核销码后，在千牛上找到“我要核销”，选择其中一个核销方式核销。

卖家扫码或手工核销



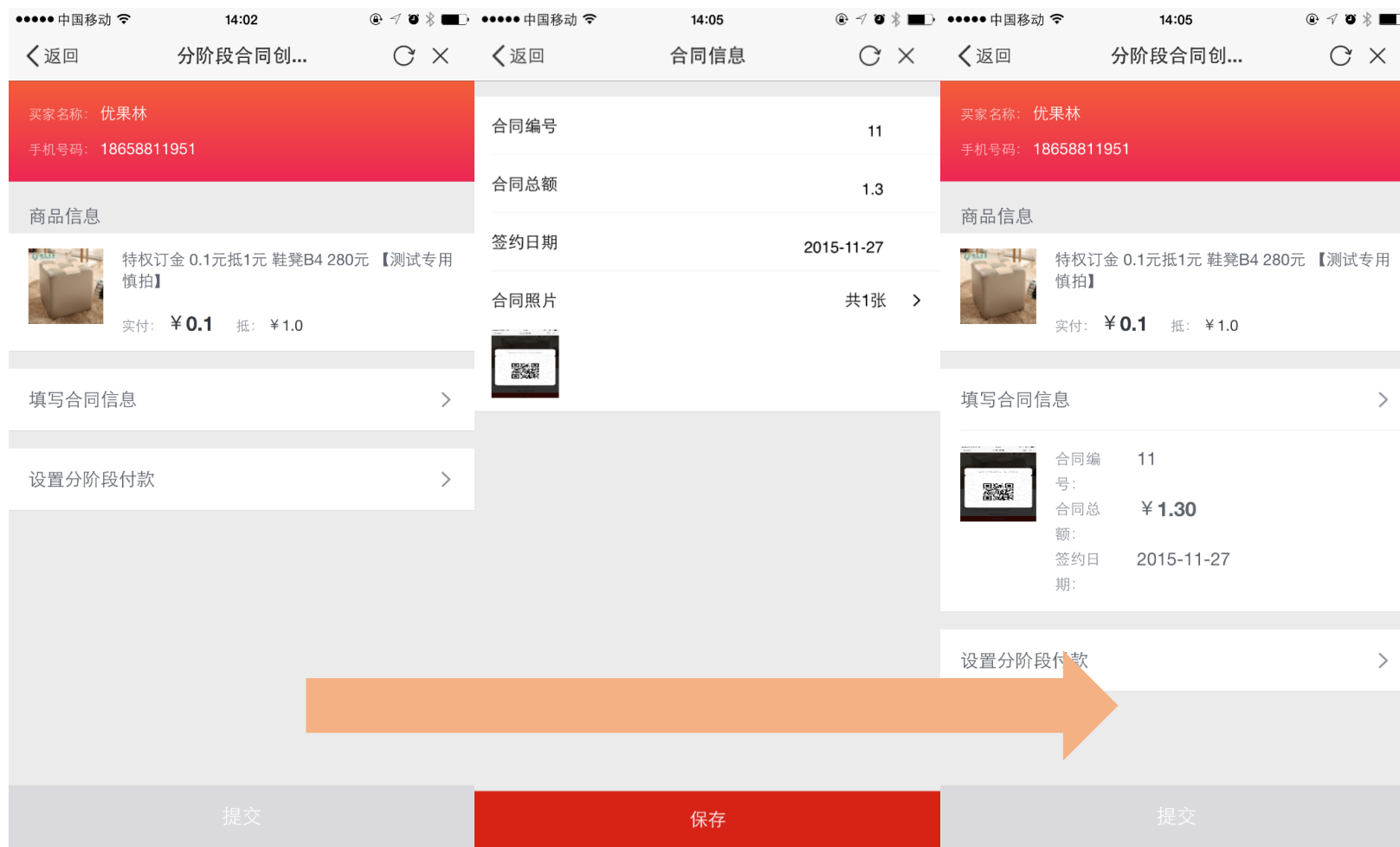
千牛端操作-特权订金转分阶段成交

MERCHANT BUSINESS UNIT

线上线下升级

输入核销码点击下一步后，需要创建分阶段订单，完成合同的录入。

- 合同金额填写含优惠折扣的总金额，比如门店实收20000，打折4000，那合同金额就是24000。
- 合同照片必传，请务必拍下合同！



千牛端操作-特权订金转分阶段成交

MERCHANT BUSINESS UNIT
线上线下载级

- 分阶段的阶段数量与类目有关，请与类目小二确认类目的分阶段模板含义。
- 各个阶段的金额之和等于合同总金额-抵扣金额。
- 务必注意，尾款是担保交易，除尾款外各个阶段都是即时到账。

The image displays three sequential screenshots of a merchant's mobile interface for setting up staged payments for a privilege deposit.

- Left Screenshot:** Shows the '分阶段价格设置' (Set Staged Prices) screen. A red banner at the top indicates '未填金额 ¥0.30' (Amount not filled ¥0.30) and '合同总价 ¥1.30' (Contract total price ¥1.30). Below, it shows '电子凭证 实付: ¥0.10 抵扣: ¥1.00' (Electronic voucher, actual payment: ¥0.10, deduction: ¥1.00). Two input fields are visible: '第一期 第一阶段付款金额' (First period, first stage payment amount) and '第二期 第二阶段付款金额' (Second period, second stage payment amount). A red note says '可在这增加范围: 0.01~0.29元' (Can increase range here: 0.01~0.29 yuan). A '完成' (Complete) button is at the bottom.
- Middle Screenshot:** Shows the same '分阶段价格设置' screen, but the first input field now contains '0.01' and the second contains '0.29'. The '完成' (Complete) button is still present.
- Right Screenshot:** Shows the '分阶段合同创建' (Create Staged Contract) screen. It displays '商品信息' (Goods information) for '特权订金 0.1元抵1元 鞋凳B4 280元 【测试专用 慎拍】' (Privilege deposit 0.1 yuan for 1 yuan, shoe stool B4 280 yuan [test专用,慎拍]). It shows '实付: ¥0.1 抵: ¥1.0'. Below is the '填写合同信息' (Fill in contract information) section with a QR code and details: '合同编号: 11', '合同总额: ¥1.30', '签约日期: 2015-11-27'. The '设置分阶段付款' (Set staged payments) section shows '电子凭证抵用券' (Electronic voucher) with '实付: ¥0.1 抵扣: ¥1' and '第一期: ¥0.01', '第二期: ¥0.29'. A '提交' (Submit) button is at the bottom.

千牛端操作-分阶段合同创建，等待买家付款

MERCHANT BUSINESS UNIT

线上线下升级

- 提交分阶段订单后，消费者后台就会出现对应订单，点击付款入口即可支付。
- 每一个阶段消费者支付之前，都可以在后台找到订单修改价格。

The image displays two side-by-side screenshots of a mobile application interface for managing orders. Both screenshots show the '分阶段订单详情' (Staged Order Details) page for a contract with a total amount of ¥1.3.

Left Screenshot (14:06): The order status is '交易中' (In Progress). The first payment period is '1期待买家付款' (1st period waiting for buyer payment), with a remaining time of 179 days, 23 hours, 59 minutes, and 56 seconds. The contract total is ¥1.3. The product is '特权订金 0.1元抵1元 鞋凳B4 280元' (Special pre-order 0.1 yuan off 1 yuan, shoe stool B4 280 yuan). The total amount to be received is ¥0.30, and the buyer has paid ¥0.00.

Right Screenshot (14:11): The order status is '交易中' (In Progress). The second payment period is '2期买家已付款' (2nd period buyer has paid). The contract total is ¥1.3. The product is the same. The total amount to be received is ¥0.02, and the buyer has paid ¥0.02. A '发货' (Ship) button is visible in the top right corner.

Below the product information, both screenshots show a '分期阶段付款明细' (Staged Payment Details) table:

分期阶段付款明细	分期阶段付款明细
电子凭证抵用券 已核销 实收: ¥0.1 抵: ¥1	电子凭证抵用券 已核销 实收: ¥0.1 抵: ¥1
第1期 待买家付款 应收: ¥0.01 修改价格	第1期 阶段完成 应收: ¥0.01
第2期 阶段未开始 应收: ¥0.29 修改价格	第2期 买家已付款 应收: ¥0.01 发货

千牛端操作-门店优惠券

MERCHANT BUSINESS UNIT

线上线下载级

设置流程：

a. 生成优惠券入口：

<https://smf.taobao.com/index.htm?menu=yhkq&module=yhkq>

b. 支持门店发放的类型如下图，A、B二选一：

c. 优惠券类型区别：

自助推广+一次性链接：只能商家主动发优惠券链接，线上看不到，在阿里掌柜生成的二维码只能被领取一次，领取后码失效，重新点开码会更新。

公开推广：线上、阿里掌柜都能看到的优惠券，阿里掌柜中生成的二维码长期有效。

新建 店铺优惠券

基本信息

名称: 10个字以内

使用位置: 通用 无线专享 天猫手机客户端

面额:

使用条件: 满 元使用 无条件使用

有效时间: - 开始前买家可以领取但不能使用

发行量: 不超过100000张

修改发行量时只能增加不能减少，请谨慎设置

每人限领: 张

推广信息 (保存后不能修改)

推广方式: 买家领取 卖家发放

推广范围: 自主推广 公开推广 渠道专享

领券链接: 固定链接 一次性链接

① 一次性链接仅供唯一买家领取一次，领取成功后链接不可被再次领取。

推广信息 (保存后不能修改)

推广方式: 买家领取 卖家发放

推广范围: 自主推广 公开推广 渠道专享

🔔 链接可全网传播，请勿用于抽奖、兑换等有门槛的营销活动，并谨

① 您的优惠券将被授权给官方推广渠道，免费推广到站内和站外。

千牛端操作-门店优惠券

MERCHANT BUSINESS UNIT
线上线下升级

消费者使用手机淘宝APP或者天猫APP扫码领取，下单的时候就可以使用啦~



问1：为什么我用子账号登陆了阿里掌柜，点击商品导购、销售订单、收银台等页面都是空白的？

答：请注意只有导购员子账号才可以操作阿里掌柜的插件，出现以上问题可能会有如下原因：

- a. 您的子账号并非是从商户中心后台或原O2O商家后台生成的
- b. 您的账号确实从正确的地方生成，但是您在后台子账号管理里面修改过这个账号的所属部门信息，导致账号属性发生变化。请注意导购员账号一旦生成，请不要轻易修改！

问2：为什么买家扫码我的特权订金产品后系统提示不在购买区域？

答：出现这个问题，一般是由于您在发布宝贝的时候设置了宝贝区域限购，目前由于特权订金宝贝的属性，我们暂时不支持区域限购，如果您确实只想针对部分区域出售这个特权订金宝贝，您可以在详细描述里说明并且绑定对应的核销门店。

问3：为什么买家扫码阿里掌柜之后提示“添加购物车失败，请重试！”？

答：出现这个问题一般是因为买家的购物车里面已经有本次扫码的产品了。扫码的时候系统自动将产品加入购物车并转入购买，如果有相同的产品存在，就会有冲突。遇到这个问题，请让客户清空购物车再扫描一次，确保订单可以正确生成。

问4：为什么我在用阿里掌柜核销特权定金的时候系统提示没有核销权限？

答：请确认一下您在发布这个特权订金宝贝的时候，宝贝关联的那个“核销门店库”里对应的门店是否被删除了，如果该门店不在特权订金宝贝对应的核销门店库里，是没有权限去核销这个特权订金的。解决方法：打开宝贝编辑，找到核销门店库，重新添加门店。

问5：为什么用手淘扫码下单的时候没有办法选择“预约门店”？预约门店的地图上什么也没有，导致无法下单。

答：导致问题发生的原因就是这个特权订金宝贝对应的“核销门店库”为空，没有关联任何门店的宝贝，自然也无法预约门店。请在电子凭证后台找到想要加入该核销门店库的门店，用批量关联的方式关联库。

问6：分账失败怎么办？

答：分账失败有如下几种原因，请一一核对。

- 门店分账模板启用，但是订单创建时间为次日0点之前：请注意所有分账的生效时间都是次日凌晨，只有在生效时间之后创建的订单才会在分账有效范围内。
- 分账确实启用了，但是订单里包含了有价服务子订单：比如30元送货上门，50元的安装。目前产品有限制，如果带了有价服务子订单就无法分账。
- 请核实一下核销订单的子账号是否真的归属于该门店。这个可以咨询O2O小二。

问7：分阶段订单提交不了，每次都报错“小二GG正在努力。。。 ”

答：遇到这种情况，请联系O2O小二吧。

问8：O2O交易可以用红包么？

答：见右图

宝贝类型	满减券	满返现金红包	支付宝红包	购物券	满赠（实物）
导购宝—一口价-快递上门	可以使用	可以使用	可以使用	可以使用	可以使用
导购宝—一口价-现场拿货	可以使用	不能使用	可以使用	可以使用	不能使用且影响下单
特权订金电子凭证	可以使用	不能使用	可以使用	可以使用	不能使用且影响下单
特权订金分阶段	不能使用	不能使用	可以使用	不能使用	不能使用且影响下单

The background is a blue-tinted aerial photograph of a city skyline, likely New York City, with numerous skyscrapers. The image is overlaid with a semi-transparent blue layer. Several light blue squares of varying sizes are scattered across the top and bottom edges of the slide, creating a decorative border.

Thanks

MERCHANT BUSINESS UNIT
2016 FISCAL YEAR'S BUSINESS PLANNING