



# 连接成就智慧门店——企业微信零售门店解决方案



Freya Ma 企业微信零售行业解决方案专家

**PART1**  
传统零售行业  
转型与升级

# 运营管理——线下门店

人员管理

门店管理

移动巡检

店员培训

# 门店考勤

支持与排班OA系统对接，门店店员移动打卡、考勤机打卡数据同步。



在手机上轻松打卡，并结合审批单据自动生成出勤报表。支持固定时间上下班、灵活排班、自由上下班和外出打卡。

实现形式：企业微信原生功能

支持云考勤机、U盘考勤机数据同步，结合打卡规则和审批单据，汇总到上下班打卡记录

实现形式：企业微信原生功能

# 汇报管理

店员/店长工作日报，保证门店工作有序进行

门店工作日报
今日工作 * 请输入
明日计划 请输入
其他事项 请输入
附件 

店员工作日报

店长日报
设配设施安全 * 请输入
商品布置陈列 * 请输入
卫生情况 * 请输入
仪容仪表 * 请输入
附件 

店长工作日报

销售业绩
A产品业绩 * 请输入
B产品业绩 * 请输入
月累计销售(元) 请输入
本月目标(元) 请输入
今日工作 请输入
明日计划 请输入

销售业绩

实现形式：企业微信原生功能

企业微信原生日报/周报/月报功能  
灵活配置模板及规则  
为门店员工提供标准化的汇报渠道  
更方便管理层查看与统计

# 运营公告发送

总部每日通知各门店的商品摆放、堆头、促销信息等运营公告可以及时下达。



针对门店公告下发



支持全员下发、分部门、标签下发。

实现形式：  
企业微信原生功能

# 移动巡检及督导

移动巡检签到、问题盘点与上报、违规处罚等移动巡检及督导工作移动化。



实现形式：自建应用开发

企业微信提供通讯录、地理位置、扫一扫、图像与文件、员工收付款等接口接口

移动巡检签到

问题盘点

违规处罚

# 门店防损检查与客诉处理

客诉物品上报单	
门店 *	请输入
反馈日期 *	请输入
物品名称 *	请输入
型号或规格 *	请输入
数量 *	请输入
金额 *	请输入
客诉原因	请输入
附件	

实现形式：自建应用开发

企业微信提供通讯录、地理位置、扫一扫、图像与文件、员工收付款等接口接口

门店防损考核

防损处理

客诉处理流程

# 店员培训：培训与考试一体化，提升导购专业技能

从招聘、培训、考试、建立完成的导购线上培养机制



**PART2**  
传统零售行业  
转型与升级

# 导购管理与顾客管理

---

weChat

# 企业微信为更好进行客户联系与服务，提供多种能力



# 消费者触达，联系我，支持线上线多途径建立连接

## 扩大消费者添加导购触点



### 线下场景



企业可以选择单名成员，生成「联系我」二维码，客户扫描后可添加该成员为好友。发送自己的二维码试试吧。

发送到微信体验



### 线上场景



北极熊

行业类型

批发/零售/超市/便利店/百货商场

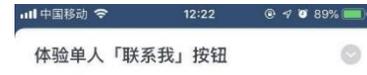
咨询服务



咨询服务

## 服务人员可选，提供灵活对接

### 扫码或点击按钮



企业可以选择指定成员，配置「联系我」按钮，嵌入到小程序中。发送自己的按钮试试吧。

发送到微信体验

### 多人灵活对接



企业可以选择多名成员，配置「联系我」按钮，嵌入到小程序中，客户点击后将随机联系一名成员。配置一个试试吧。



发送到微信体验

企业使用接口配置「联系我」二维码或小程序按钮，支持添加参数确定添加来源

# 消费者触达，企业统一管理对外信息，展示官方身份



企业设置成员可编辑对外信息，如店铺商城、优惠活动等，每个企业成员都是对外营销窗口

企业认证员工身份，更快赢取客户信任

# 消费者触达，统一设置客户欢迎语，打造良好的沟通第一印象

## 管理后台对顾客欢迎语进行统一设置

由管理员或者业务负责人统一配置，配置后，客户将在添加成员为联系人后收到该欢迎语

最多100个字

---

+ 添加图片/网页/小程序消息

---

使用范围：全体成员

---

保存

## 客户添加导购后，可自动触发欢迎语



# 消费者触达，离职继承/共享客户，消费者线索留存企业

指定客户共享跟进

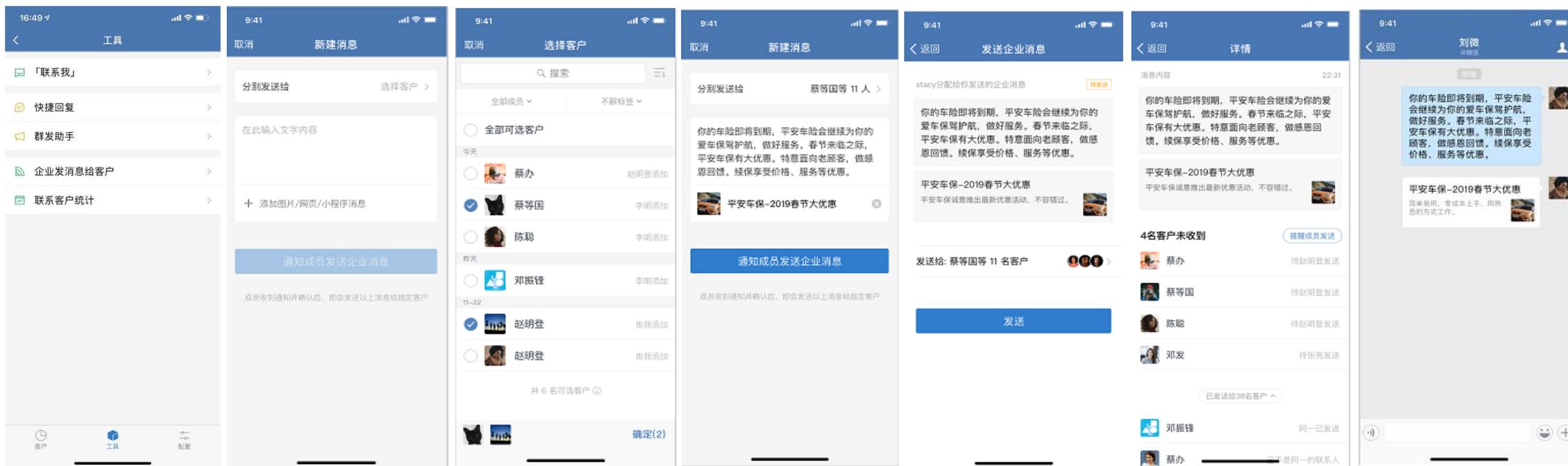
离职成员客户线索再分配，保护企业资产

共享/分配给我的客户

企业能通过接口获取离职成员列表然后再分配给其他成员，防止客户资源丢失

# 消费者沟通，企业群发，协助企业完成C端的触达管理

统一管控对顾客互动内容，实时反馈服务人员触达情况，实现对内容及效果的管控



发送企业消息

支持文字、图片、视频、小程序、链接多种内容发送形式

可按照标签筛选客户  
一键通知全部导购

导购收到通知一键发送  
旗下维护顾客

管理员可查看导购是否有发送并再次提醒

顾客以原生对话方式收到企业消息

# 消费者沟通，标签体系，还原消费者画像辅助导购沟通



标签类型一：企业标签，后台已统一设置完成，员工直接添加即可

标签类型二：个人标签，支持员工根据个人偏好设置及添加

# 消费者沟通，提供多种沟通工具，提升导购沟通效率

成员可自定义快捷回复



由成员自定义添加，添加后，可在与客户的聊天中使用

群发助手



群发助手，支持文字+图片内容批量发送，一次可勾选200人批量触达

# 消费者服务，万能+小程序，快速入口实现高效顾客服务



聊天页面万能+号



挂接小程序



推送微商城



推送会员开卡

# 消费者服务，对接CRM，让导购更了解每一位顾客

## CRM

数据权限下放，武装每位一线服务人员



资料页挂接CRM

CRM详情页

可跳转微信聊天

# 消费者服务，服务质量统计，企业获知导购联系有效性



## 详细数据+可视化图表

### 聊天总数

成员主动对客户发送过消息的单聊、群聊数之和

### 发送消息数

成员在与客户的会话中发送过的消息总数

### 已回复聊天占比

客户主动发起会话后，成员在一个自然日内的回复率

### 平均首次回复时长

客户主动发起单聊后，成员在一个自然日内进行首次回复的平均耗时



中国移动 12:12

成员联系客户统计

全部 昨日

成员	聊天总数	发送消息数
张宣 北极熊	1	1
辅助测试 滨海大厦店	0	0
济南1866018... 北极熊	0	0
辅助测试二 北极熊	0	0
苏元 高管1	0	0
chenyi 高管1	0	0
徐天佐 北极熊	0	0
Honda石泓达 北极熊	0	0
shawn 高管1	0	0
黄晓朋	0	0

# 建立从品牌到导购，再到消费者的高效沟通转化链路

## 导购管理



- 消费者CRM, 多重还原品牌目标TA
- 导购任务, 任务下发及追踪
- 业绩管理, 销售业绩, 数据看板
- 导购培训, 专业培训一站式管理



## 导购赋能

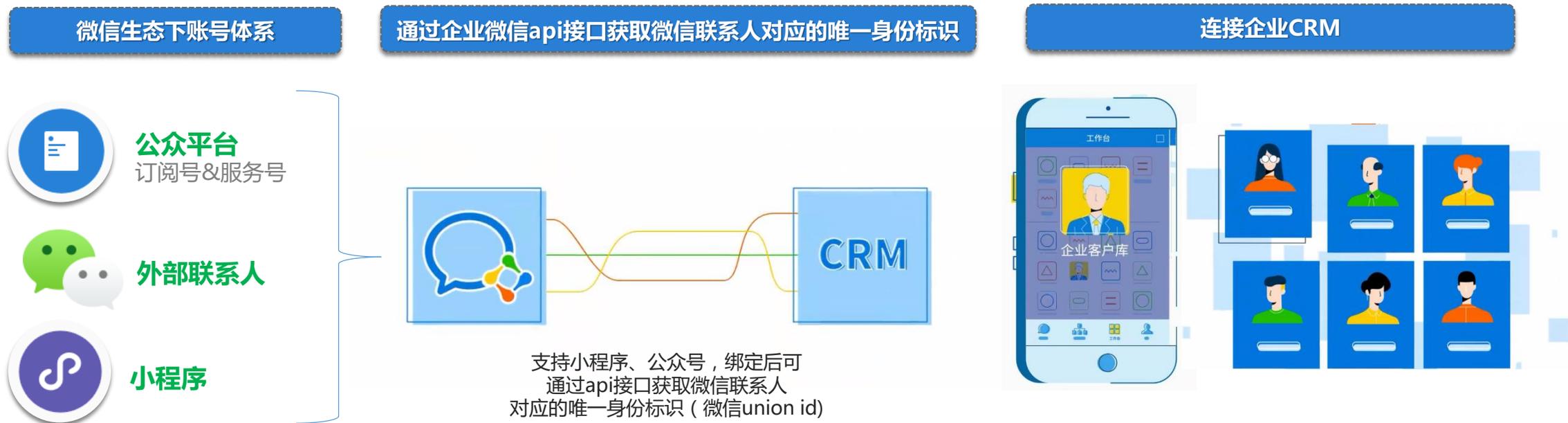


- CRM详情了解消费者, 精准化推荐产品
- 电子卡券, 卡券下发及老客召回
- 线上商场, 小程序电商智能组货, 一键购买
- 内容中心, 统一对外营销话术
- 任务提醒, 定时任务提醒
- 导购返佣, 业绩追踪, 返佣激励
- 导购分销, 激励多途径售卖



# 导购管理

# 品牌CRM-微信体系消费者身份识别，构建消费者画像



# 任务管理-导购任务统一下发及效果追踪

## 工作台——导购任务查询



## 消息推送——进行导购任务定时推送

- 加好友任务
- 品牌文章转发任务
- 公众号粉丝关注任务
- 优惠券派发任务
- 会员开卡任务
- 生日祝福发送任务
- 老客回访任务

# 业绩管理-报表定时推送相关人员，及时调整运营决策

7天销售TOP20			
	7天	15天	30天
款号	销售数量	标准售价	名称
1 176690103601	214	9	蓝标2ML香水试用
2 175590106100	129	39	袜子
3 175590106101	123	29	袜子
4 171670402423	87	339	蓝标男装休闲长裤
5 171670701313	85	699	蓝标男装短款羽绒服
6 171670706414	62	999	蓝标男装长装大衣
7 171670702412	62	699	蓝标男装短款棉服
8 171680202523	59	399	蓝标男装圆领厚毛
9 171680502500	57	359	蓝标男装纯色长裤
10 171680403529	52	399	蓝标男装牛仔长裤
11 171680202524	46	459	蓝标男装圆领厚毛
12 171670704413	46	999	蓝标男装长装风衣
13 171680202526	45	459	蓝标男装圆领厚毛
14 171680702511	43	799	蓝标男装短款棉服
15 171680402519	40	359	蓝标男装休闲针织
16 171670101438	39	659	蓝标男装立领单茄
17 171670202431	38	539	蓝标男装开襟厚毛
18 171670202434	38	459	蓝标男装圆领厚毛

门店销售TOP榜



主推产品销量看板



终端实时销售数据



经营异常数据

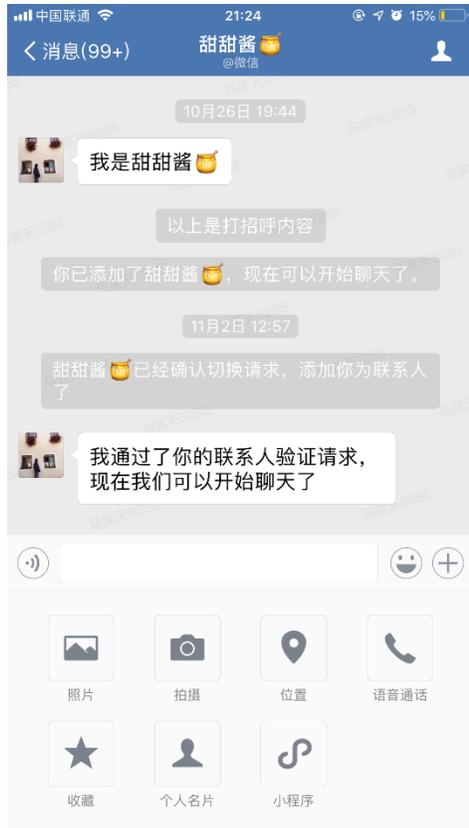
# 导购培训-培训与考试一体化，提升导购专业技能



从招聘、培训、考试、建立完成的导购线上培养机制

# 导购赋能

# 线上商城-小程序电商，形成线上推荐+购买完整购物闭环



企业微信侧-万能+小程序  
快速入口 无需切换



美妆商城

导购  
线上商城商品列表

顾客  
单聊沟通，推荐购买

# 导购返佣-业绩跟踪，返佣激励，购物来源易追溯



导购  
顾客成交返佣实时通知



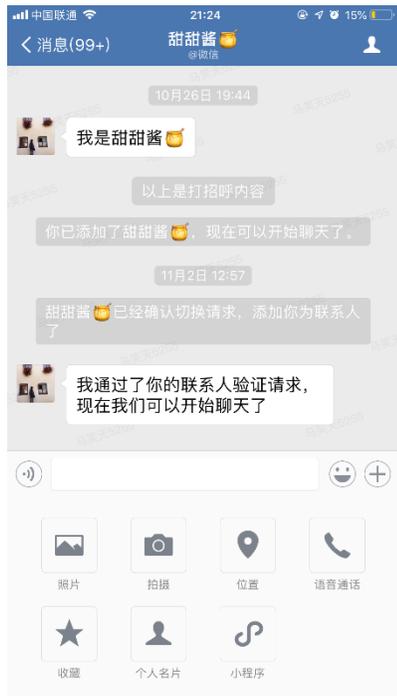
导购  
返佣金额实时提取至微信钱包-零钱



导购  
返佣排行榜，实时展示激励业绩提升

# 电子卡券-一键推送开卡、优惠券下发，多途径拉动消费

## 会话中向顾客推送会员卡



企业微信侧-万能+小程序  
快速入口 无需切换



接收开卡信息  
存入微信卡包

## 工作台卡券中心转发



工作台-卡券中心



统一管理 一键转发

# 任务提醒-向导购推送任务提醒，增加效率



**消息推送  
导购任务定时推送**



**提醒日历  
导购任务提醒**



**THANKS !**