

QQ 商铺产品使用手册

目录

1.	产品简介.....	2
1.1.	什么是 QQ 商铺?	2
1.2.	QQ 商铺适合怎样的商家?	2
1.3.	申请 QQ 商铺是否收费?	2
2.	订单.....	3
2.1.	新订单的处理.....	3
2.1.1.	新订单的声音提醒.....	3
2.1.2.	确认订单.....	3
2.1.3.	打印订单.....	4
2.1.4.	拒绝订单.....	5
2.1.5.	缺货.....	5
2.1.6.	发起会话.....	6
2.1.7.	新订单/未读会话消息短信通知机制.....	6
2.2.	配送订单.....	7
2.2.1.	不通过系统安排送货员.....	7
2.2.2.	添加了送货员以后再配送.....	7
2.2.3.	将订单信息短信发送至送货员.....	8
2.3.	订单编号.....	8
2.3.1.	标记订单编号.....	8
3.	会话.....	10
3.1.	创建和接收会话.....	10
3.1.1.	不支持主动发起会话.....	10
3.1.2.	可与客户发起会话.....	10
3.1.3.	答复客户咨询.....	10
3.1.4.	新消息的声音提醒.....	10
3.2.	发送表情.....	10
3.2.1.	发送表情.....	10
3.3.	语音输入.....	11
3.4.	快捷回复.....	12
3.5.	查看会话对象的订单情况.....	13
3.5.1.	查看会话时发生的订单.....	13
3.5.2.	查看所有历史订单.....	14
4.	营销.....	16
4.1.	批量推送消息.....	16
4.2.	消息推送小贴士.....	17
5.	商品管理.....	18
5.1.	管理商品.....	18
5.2.	为商品设置分类.....	18
5.3.	设为缺货.....	19
6.	设置.....	21
6.1.	店铺信息设置.....	21
6.2.	服务相关设置.....	23

6.3.	打印机设置.....	24
6.4.	广告板设置.....	25

1. 产品简介

1.1. 什么是 QQ 商铺？

QQ 商铺是腾讯推出的一项服务,能为实体商铺提供线上形象展示、处理线上外卖订单、进行在线推广、随时二次营销的移动端解决方案。

1.2. QQ 商铺适合怎样的商家？

QQ 商铺适合有一定口碑和线下客户积累、习惯通过广告牌和人工传单进行宣传,对外提供外送服务且一般没有 PC 电脑的小型商家。

1.3. 申请 QQ 商铺是否收费？

申请试用 QQ 商铺目前是免费的,只要您提供完善的申请资料,并符合试用资格,通过审核后即可免费使用 QQ 商铺。

2. 订单

2.1. 新订单的处理

2.1.1. 新订单的声音提醒

有新订单到来时，手机将会有震动提醒和播放声音提醒。如果超过两分钟仍未处理，手机将会重复播放新订单提示音和震动，直到您处理订单为止。



2.1.2. 确认订单

确认订单后会自动给用户发一条 QQ 消息，“您的订单 003 已确认，正在安排派送。”
及时确认订单有利于提升顾客满意度，增加回头客。

• 您已经成功下单，内容如下：

【订单号】:003

【姓名】:李大鹏

【菜单要求】：

益达蓝莓味无糖口香糖 1份；

立丰鸭肫干 1份；

捷利开心果 1份；

【总价】69.7元

【地址】:人民大道200号

【联系方式】:13888888888

【备注】:早点送过来吧

• 您的订单 003 已确认，正在安排派送。



2.1.3. 打印订单

如果已经通过手机连接蓝牙打印机，您可以在新订单页面点击“打印小票”按钮，系统将会把订单信息（收货人信息、订单内容、订单附言及编号等）在小票上打印成一式两份的两联单。您可按需留在店里或用于分发外送单。

2.1.4. 拒绝订单

暂时无法送货等情况时，点击“更多操作”按钮，选择“拒绝订单”可以拒绝订单。拒绝以后，系统会自动跳转到与该用户的会话窗口以便您向用户给出拒绝理由（缺货/太忙或者其他原因）。点击手机上的返回键可以返回订单列表。



test&test 18:14:24

您的订单已被商家取消。如有疑问您可回复QQ消息

2.1.5. 缺货

缺货也是将订单拒绝，但您需要勾选缺货商品。将订单设为缺货后，系统会自动给用户发一条消息，告诉用户哪项商品是缺货的。



2.1.6. 发起会话

发起会话之后，点击手机上的返回键可以返回订单列表。

2.1.7. 新订单/未读会话消息短信通知机制

QQ 商铺号码开通时，我们会为您绑定一个短信通知手机（目前绑定的手机号码为您在申请试用 QQ 商铺时提交的联系人手机号），在网络不稳定/信号不好/未连接网络等原因导致新订单接收不成功时，会发送一条新订单通知短信到您的绑定手机上，您在接收到短信之后登录 QQ 商铺客户端即可接受新订单并进行处理。如果 QQ 商铺里有客户发来的未读 QQ 消息，您也会收到短信通知，提醒您查看并处理 QQ 商铺中的消息内容。

2.2. 配送订单

2.2.1. 不通过系统安排送货员

若不通过系统安排送货员，则配送后会自动给用户发一条 QQ 消息，告知用户订单已经送出。

```
test&test 17:17:52
您已经成功下单，内容如下：
【订单号】:003
【姓名】:郭
【菜单要求】:芒果果粒优 1份;
总价 18元
【地址】:腾讯9楼
【联系方式】:13636397560
【备注】:今天晚上六点送货 谢谢
test&test 17:21:00
您的订单 003 已确认，正在安排派送。
```

2.2.2. 添加了送货员以后再配送

若添加送货员之后再点击配送，则配送后发给用户的 QQ 消息中，会附带送货员的手机号码。客户位置或其他收货情况发生变化时，可以通过该号码及时联系到送货小哥。

```
【订单号】:003
【姓名】:郭
【菜单要求】:芒果果粒优 1份;
总价 18元
【地址】:腾讯9楼
【联系方式】:13636397560
【备注】:今天晚上六点送货 谢谢
test&test 17:21:00
您的订单 003 已确认，正在安排派送。
test&test 17:25:12
您的订单 003 已经在派送, 派送员的号码是: 13864696469
```

2.2.3. 将订单信息短信发送至送货员

添加了送货员再配送时，可将订单详细内容（包括商品信息和收货地址、联系方式等）以短信形式，发给送货员的手机号码。主要场景：送货小哥可以通过该短信内容来重新确认送货地址信息等。



2.3. 订单编号

2.3.1. 标记订单编号

新订单和待配送的订单上标记了订单的编号，为三位数字，方便您在配送和制作的时候做标记。下单客户在 QQ 聊天窗口中也能看到此订单编号，您可将这个订单编号写在商品小票上，客户领取外卖时也可方便用于识别。

附言：666666

确认订单

今天 17:27 004

腾讯9楼

13636397560 郭

苹果橙汁 X1

附言：今天晚上六点送货 谢谢

确认订单

3. 会话

3.1. 创建和接收会话

3.1.1. 不支持主动发起会话

您不能主动和没有下过订单的用户单独会话。

3.1.2. 可与客户发起会话

您可以和下过订单的用户单独会话，需要通过订单界面“更多操作”-“发起会话”菜单入口发起。

3.1.3. 答复客户咨询

您可以收到来自用户的消息，并和用户进行会话。

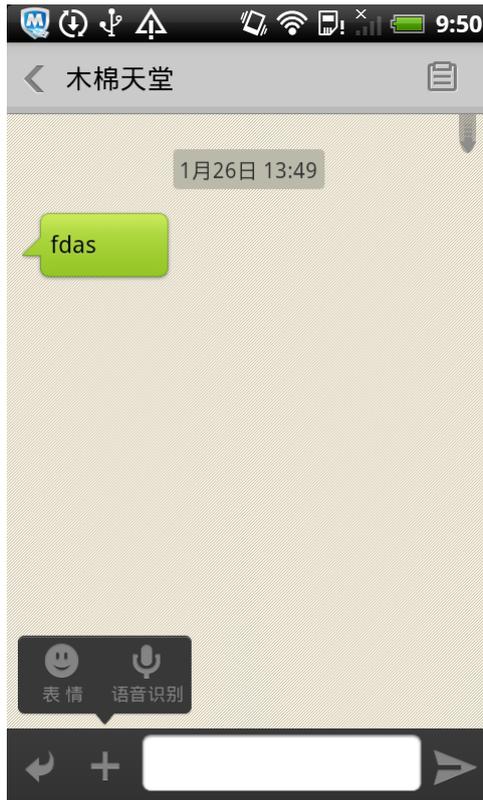
3.1.4. 新消息的声音提醒

有新QQ消息到来时，手机将会有震动提醒和播放声音提醒。提醒您查看QQ商铺中的未读会话消息，处理客户需求。

3.2. 发送表情

3.2.1. 发送表情

目前如果需要输入表情，请点击该表情按钮，选择表情进行输入。



3.3. 语音输入

在与用户进行会话时，为了提高输入效率，您可以使用语音识别功能来输入消息。点击会话窗口的“+”号，选择“语音识别”，系统即可将您的语音识别为文字（请尽量保持语速均匀，发音清晰，语音识别成功率非 100%）。



3.4. 快捷回复

您可以在与客户进行会话时，选择已经编辑录入好的快捷回复内容，提升与客户的沟通效率。操作方法：点击聊天窗口最左边的弯曲箭头。



3.5. 查看会话对象的订单情况

3.5.1. 查看会话时发生的订单

与用户进行会话时，如果此时该用户有新订单进来，会在消息窗口中展示一条橘色的通知“xxx 刚刚下了一个订单，点击查看”，点击该条通知进入订单查看页面。可以进行订单相关操作（确认，配送等等）



3.5.2. 查看所有历史订单

在会话窗口中单击右上方的“所有订单”按钮, 可以看到当前正在聊天的客户历史所有订单记录。



4. 营销

4.1. 批量推送消息

推送对象分为三类。推送消息将以 QQ 消息的形式发出。

目前支持对“未成交过的客户”“成交过的客户”“昨天新加的客户”“所有客户”四类客户进行筛选并推送 QQ 消息。

您可以对“未成交过的客户”推送新用户相关优惠和店铺介绍等内容，对“成交过的客户”推送老用户回馈等内容，对“昨天新加的客户”推送新用户关怀和在线咨询下单使用介绍等内容，对“所有客户”推送促销和其他相关信息。

推送消息时，可以选择在消息中添加促销商品，QQ 用户收到群发消息后，可以将推送来的促销商品便捷加入购物车，从而进行下单购买。





4.2. 消息推送小贴士

接收到的人不会知道该消息来自于营销功能。建议发送促销更有效。

通过“营销”功能推送出来的批量消息，在接受者看来都与普通文字消息没有区别。您可以不断通过线上及线下方式积累客户之后，对积累的客户进行回访和营销。对沉淀下来的客户进行二次营销和影响。

5. 商品管理

5.1. 管理商品

您店内提供的支持外送的商品，均可在“商品”列表中便捷进行录入和维护。如输入商品名和设置价格等等。

5.2. 为商品设置分类

您可以在商品管理页面为商品设置分类。商品数量过多时，在“全部商品”分类显示将不利于客户进行浏览下单。把商品归并到对应分类，在 QQ 端展示时将有助于客户选择。



企业资料		外送服务 ×				
挑选商品			购物车 0			
全部商品	热销排行	口香糖	碳酸饮料	休闲食品	关东煮	零食
五香肉轮	¥ 2.50	贡丸	¥ 2.50			
兰花干	¥ 2.00	小白干	¥ 2.00			
甜不辣卷	¥ 2.50	桂花卷	¥ 2.50			
鳕鱼卷	¥ 2.50	台湾贡丸	¥ 2.50			
黄金墨鱼棒	¥ 2.50	甜不辣串烧	¥ 2.50	台湾贡丸		
烤肠	¥ 3.50	鱼豆腐	¥ 2.50			
脆骨肠	¥ 2.50	油豆腐塞肉	¥ 2.50			

刷新 下一步 想买的不在列表里？

(不同分类在 QQ 端的展示)

5.3. 设为缺货

您可以把商品的状态变更为“缺货”，客户在 QQ 上进行下单时，将无法对已经变更为“缺货”状态的商品进行下单（如下图所示）。



苹果葡萄汁	¥ 16.00
果肉橙汁	缺 ¥ 17.00
西柚橙汁	¥ 18.00

6. 设置

您可以在“设置”中变更店铺信息，服务信息等内容。

6.1. 店铺信息设置

- 公告

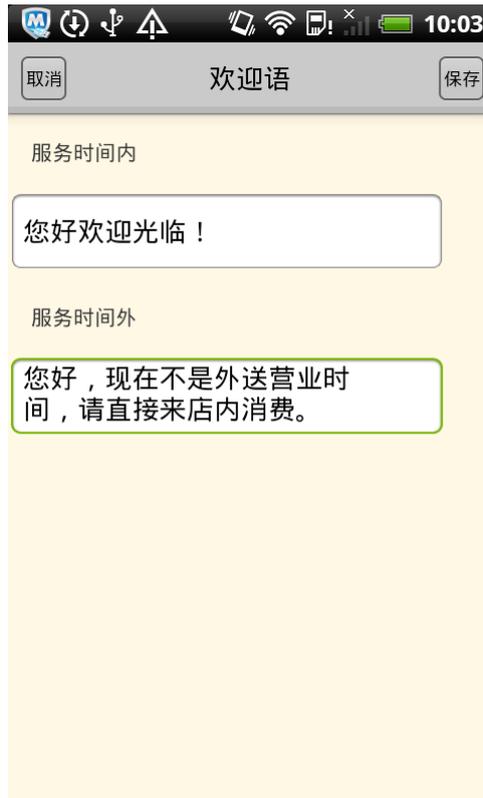
您可以在“设置”菜单中的“店铺信息”-“QQ聊天窗口展示”菜单中修改“公告”内容(公告具体展示位置见下面截图)。公告将是来访客户点单之前首要关注到的内容，您可以在这里添加店铺的介绍信息和近期主要优惠等等。





- 系统默认欢迎语

您可以在“设置”菜单中的“系统默认欢迎语”菜单中修改系统欢迎语，这将是客户访问您的QQ商铺号码时，自动接收到的第一句内容（无论您当时是否在线）。分为“服务时间内”和“服务时间外”两个时段的配置内容。



6.2. 服务相关设置

- 费用说明

您可以在此处说明您的起送价格和配送费用。例如“现代园内 30 元起送，免费送货”。

- 服务时段

服务时间段外用户不可以提交订单，但仍然可以看到您的菜单。为了保证您能快速响应用户的订单，我们建议您将服务时间段设置为店铺的非繁忙时间段。此外我们将根据您的“服务时段”的设置向用户推送不同的系统默认欢迎语（分别是营业时段与非营业时段的欢迎语内容）。

- 服务范围

您可以在此处说明您的送货范围。例如“现代园、新业园”

6.3. 打印机设置

在“软件设置”——“打印机”菜单中，点击“打印机”一项可以连接蓝牙打印机。
连接成功之后即可在“打印机”后面显示当前连接状态。

长按“打印机”菜单，可以断开已经建立的打印机连接。

（目前经过我们测试可用的蓝牙小票打印机型号为 QS-58001，支持 58mm 热敏纸打印。您可自行进行采购。其他型号蓝牙打印机暂时无法保证兼容性。）





6.4. 广告板设置

您可以在“设置”菜单中的“广告板”菜单中修改文字内容，广告板将是客户打开右侧点单窗口之后看到的最显著内容，您可以将“近期促销”等放在这里。

