门店互联手册

善行店长从开店到稳定出单的操作指引

说明：本手册供已签约的善行店长使用。

一、开通前准备

场地：能腾出至少 8 平方米用于暂存订单，最好能上锁或能单独划分，通道不被货物堵住。生鲜、冻品占比较高的，另按 标准配冷藏设备。

设备：一部能上网的智能手机、至少两个可用插座、稳定的网络信号。有条件的加一台电子秤和一组货架。消防器材按规范配置。

资料：身份证、银行卡或对公账户、门店照片、场地照片、服务时段。资料不齐会卡在验收环节，开工前先备好。

二、开通五步

表 1　开通流程与时间

步骤	要做的事	完成标志
1 注册	打开合伙人邀请链接，用本人手机号注册，完成实名	账号可登录，身份显示为店长
2 提交自提点	向合伙人提交自提点申请，填地址、面积、服务时段、设备清单	后台系统显示开通门店及显示地址
3 现场验收	按规范拍照备案，合伙人或运营现场核验	验收结论为通过或整改后复验
4 开通货架	启用自有货架与平台货架，设置店内自提与配送方式	商品可上架，订单可接收
5 建群试单	建本村客户群，邀请首批客户，跑通第一笔下单到核销	首单核销成功，分润可见

五步走完才算真正开店。第二步提交后不要干等，同期把群建起来、把首批客户约好，验收通过当天就能出单。

三、双货架怎么用

自有货架放你自己的商品，价格你自己定，差价归你，平台不参与分配。适合临期、日用、应急类商品，靠的是熟客和即时需求。

平台货架是小善甄选的货盘，零库存，客户下单后由平台供应链发货到店，你负责到店交付。适合礼盒、福利、节令品和标准化商品。

直播货架靠转发。平台开播时，你把直播链接转到本村群，客户通过链接下单同样归属你，产生订单后系统自动计算分润，不需要人工统计。

四、每天必做的四件事

到货核对：货到当日点清数量与外包装，有破损、温度异常、数量不符的，当场拍照并在系统备注，不要先签后说。

通知取货：当日通知客户到店取货，说清取货时段和需要带什么凭证。通知不到位是客诉的第一来源。

核销留痕：客户取货时当面核销，扫码或凭单号，系统记录时间与操作人，日后有争议以记录为准。

异常报单：缺货、错发、破损、客户拒收，当天在后台报单并跟进，不压到第二天，压单会直接影响你的结算。

五、客户从哪里来

第一是到店客流。取件、买东西的人本来就会进门，一句话引导扫码进群，转化最直接。

第二是私域群。群里发新品、发活动、发直播链接，形成复购。

第三是直播。平台统一开播，你只负责转发，不用自己讲。

第四是福利兑换。企业福利卡、节令礼品券的客户会到店兑换，这是最容易做出第一波订单的入口。

六、收益怎么算

线上商城订单按订单成交金额结算利润分配，店长 40%，服务商 50%。客户没有归属服务商的，属于店长的直客单，服务商那部分分润归店长，合计共 90%。

表 2　店长收益构成

来源	怎么算	什么时候到账
平台货架订单分润	成交金额利润的 40%；直客单 90%	按月结算，次月入账
自有货架差价	全额归属店长	
直播订单分润	通过你的链接成交，按订单利润 40% 计	
服务商订单分润	本村服务商成交额利润的 40% 归店长	

结算按自然月，次月 1 日出结算单，6 日锁账，6 至 10 日对账，15 日入账。

七、常见问题

1. 问:客户下单后不来取怎么办？

答:当日和次日各通知一次，第三天仍未取的按平台规则联系客户确认，生鲜类按商品页时效处理，不要自行处置货物。

2. 问:货到了发现破损怎么办？

答:签收前当场提出并拍照备注，签收后再主张的，需要自行举证，容易判为保管责任。

3. 问:客户要退货找谁？

答:在后台发起售后，由平台按规则处理，店长不要私下退款，也不要先垫钱，走平台流程。

4. 问:系统不会用怎么办？

答:先在店长专属服务群里问，或联系你的合伙人；平台也有线上培训，跟着走一遍就熟了。

5. 问:能不能自己改价？

答:平台货架商品价格统一，自有货架由自己定价，店长有权限内调价权。

八、首月四周动作

表 3　首月带教节奏

周次	重点	具体动作
第 1 周	把店开起来	完成验收、上架商品、建群拉入首批 30-50 人、跑通首单
第 2 周	把流程跑顺	每天四件事照做，重点练核销与异常报单
第 3 周	把单量做起来	主推一到两个高频品，群里做一次小活动，转发两场直播
第 4 周	把复盘做出来	看订单量、客单价、复购人数，找出最有效的引流方式并复制