



百度本地商家服务 业务全景解读 (本地会员+本地推广)

商业产品部 | 徐婧

2022.04

- 目录 -

01. 本地业务概述

02. 本地商家入驻

03. 业务合作模式

04. 成功案例





01

本地业务概述

商家痛点 | 产品解法 | 百度优势

本地商家痛点、诉求

经营获客困难

- 行业环境竞争激烈
- 客户来源过于单一
- 客单价低/利润薄
- 营业额上不去



目标客源要丰富

线上开店繁琐

- 品牌知名度低
- 线上开店费用贵
- 不懂如何线上开店
- 多个平台管理冗繁



开店方式要便捷

合作模式复杂

- 营销费用高
- 收费模式不清晰
- 营销经验少/不专业
- 营销效果没保证



合作模式要简单

百度本地商家服务 - 本地商家经营解决方案



海量流量

汇集百度搜索、百度信息流、百度小程序等核心场景的日均10亿+本地服务流量

开放生态

携手亿万本地商家共同构建全网领先的本地服务场域，共创美好生活社会图景

产品解法

目标客源要丰富

开店方式要便捷

合作模式要简单

海量流量

- 日均10亿+本地服务流量
- 搜索/信息流/小程序等多元场景覆盖

快速开店

- 基木鱼开店平台，一站式入驻
- 一键生成品效兼备的本地店铺

轻松合作

- 会员模式门槛低、权益多
- 广告模式获量强、效果佳

百度本地商家服务 - 本地商家经营解决方案

百度本地商家服务的两大优势 - 流量优势「日均10亿本地服务PV」



百度本地商家服务的两大优势 - 场景优势「覆盖移动双端4大场景」



百度搜索



惠生活阿拉丁



惠生活小程序



百度信息流

APP端



WAP端





本地商家入驻

基木鱼开店的功能 | 基木鱼开店的价值



基本鱼开店

平台功能 - 百度全面开放的一站式开店平台

商户店铺管理

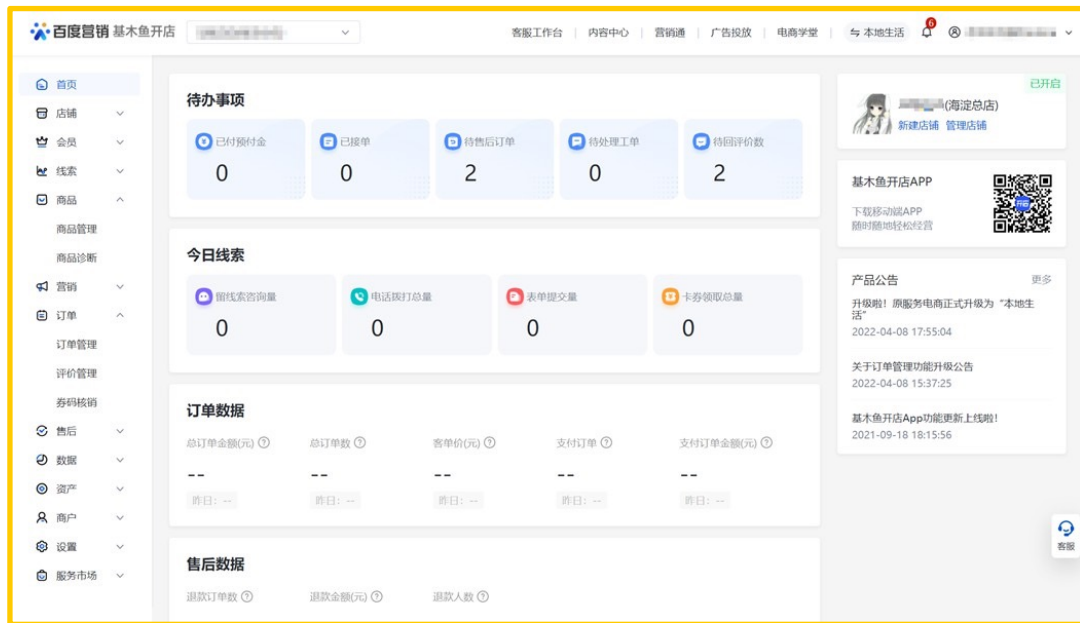
- 店铺入驻
- 认证核验
- 会员购买
- 财务管理

内容资产沉淀

- 品牌信息
- 产品案例
- 服务人员
- 热门问答

服务经营管理

- 商品创建
- 线索管理
- 订单售后
- 评价互动





基本鱼开店

产品价值

- 商家一键生成品效兼备的强经营阵地

“品牌展示”

「品牌信息多维展示
店铺 / 活动 / 人员一应俱全」

“线索转化”

「嵌入多种转化组件
电话 / 咨询 / 表单一个不落」



“内容触达”

「丰富内容帮助受众决策
产品 / 问答 / 案例露出」



“闭环交易”

「可挂载团购商品
收割深度转化的高质量线索」

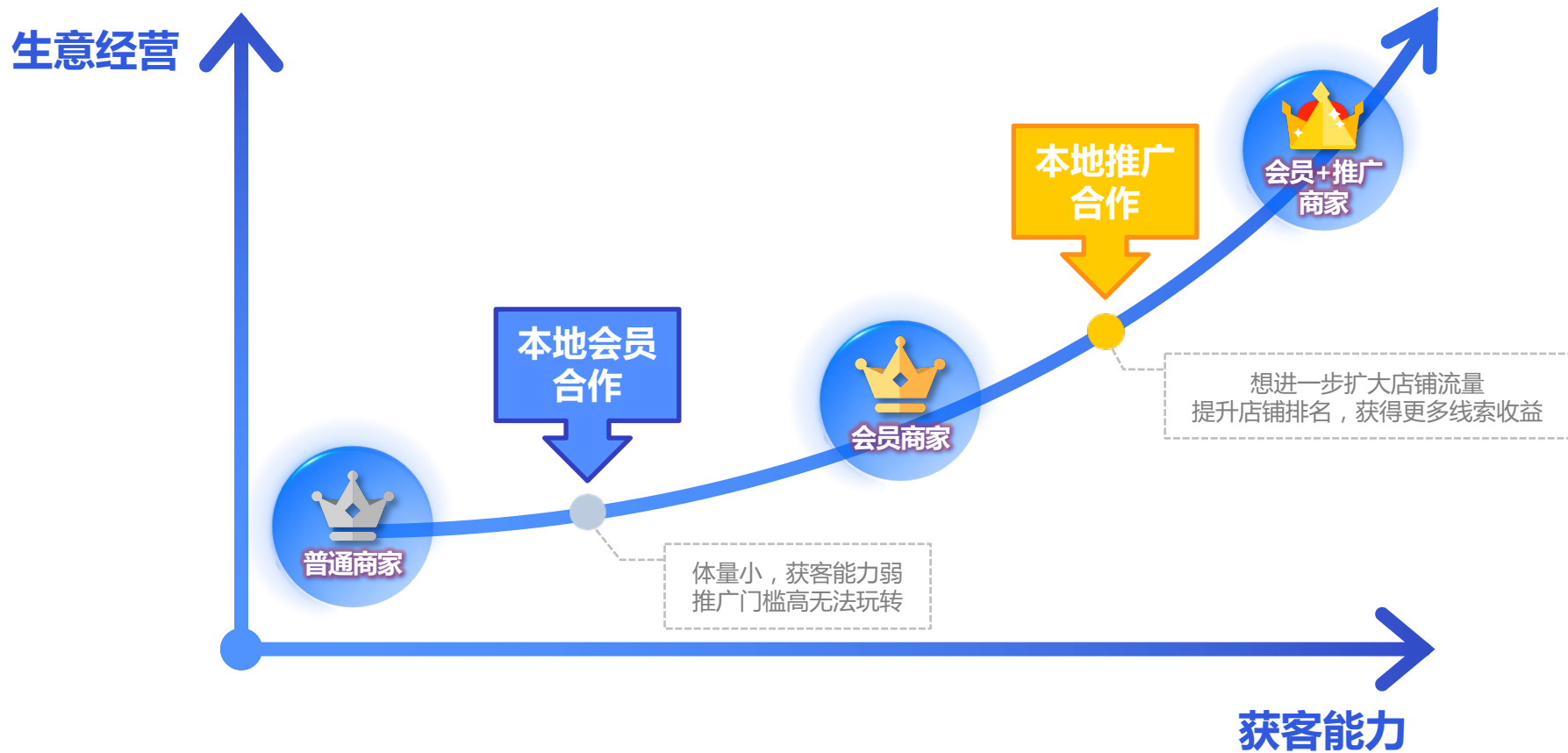


03

业务合作模式

基础模式 - 本地会员 | 进阶模式 - 本地推广

「百度本地商家服务」的商家成长路径



基础合作模式 - 本地会员 低门槛售卖，普惠中小商家

「根据细分类目和城市分级精细定价」

城市	类目	留学/语培	升学辅导	职业教育	学历/医教 事业单位公考	学前教育 兴趣爱好	教育院校
一线城市		12800	10000	10000	10000	10000	20000
二线城市		10000	7500	7500	7500	7500	
三线城市		7500	6500	6500	6500	6500	10000
其他城市		6000	5500	5500	5500	5500	

(* 以上为教育培训行业定价政策，其他行业售卖政策即将公布，敬请期待！)

基础合作模式 - 本地会员 3大权益为商家经营保驾护航

品牌权益



- 店铺页百度保障权威背书
- 店铺页品牌介绍模块凸显商家品牌价值，增加商家影响力

流量权益



- 本地专属流量：搜索本地特型卡、惠生活小程序
- 搜索自然结果：店铺页面、店铺服务页面

内容权益



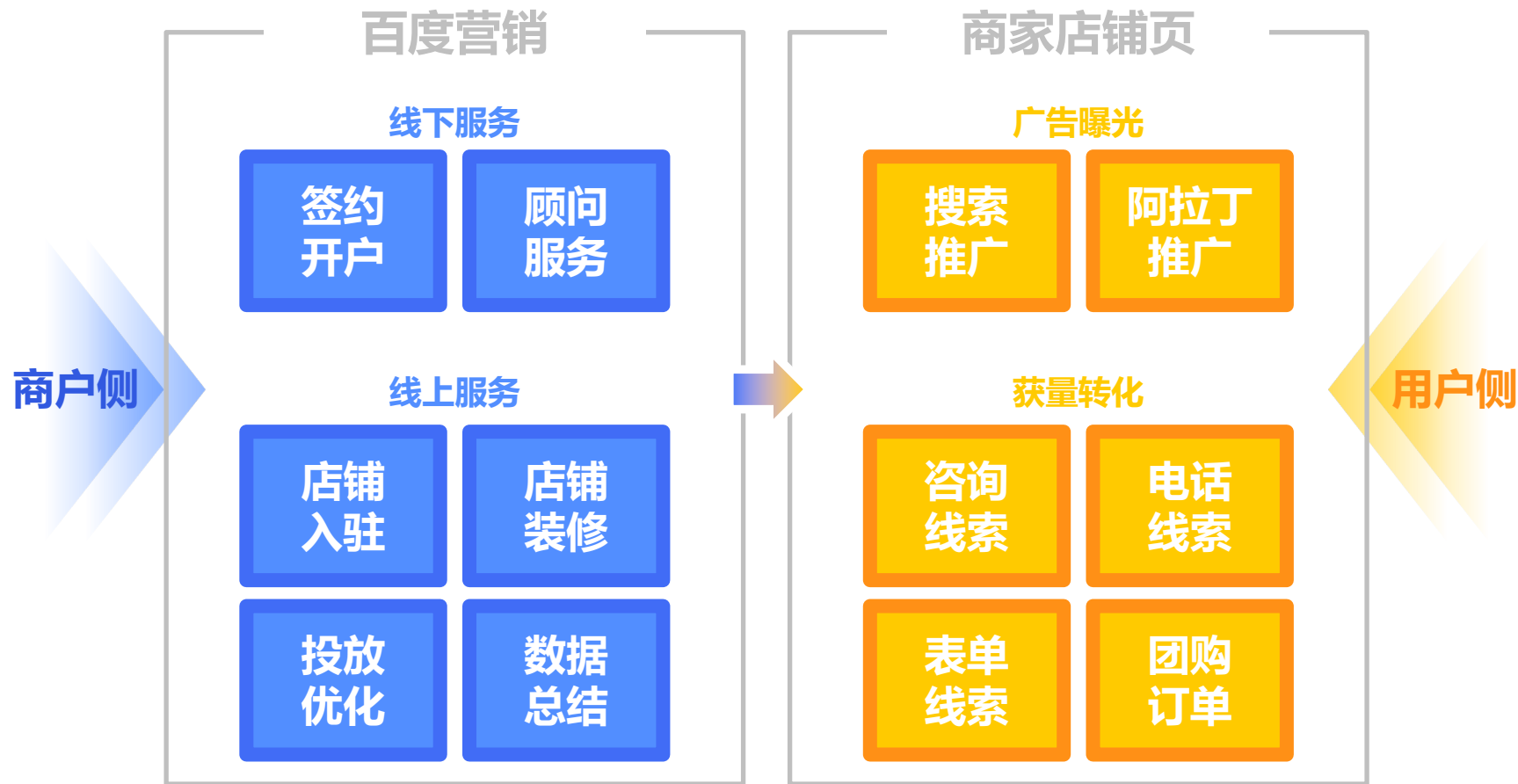
- 搜索自然结果：图文页面，享受内容流量增益
- 支持企业百家号挂载，私域流量实现商业转化

* 店铺指数分 商家运营能力决定卡内排名权益



(* 会员商家增投广告能够提升店铺流量，进而提升店铺指数分和排名)

进阶合作模式 - 本地推广 百度商业产品提供专业服务



进阶合作模式 - 本地推广

“卡内卡外推广流量双管齐下”

流量 | 定向 | 创意 | 广告投放增益

卡内强势曝光

「专属阿拉丁卡TOP位置曝光」



卡外强势曝光

「搜索推广多位置曝光」



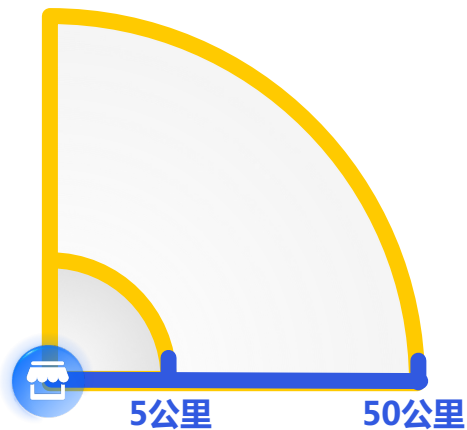
进阶合作模式 - 本地推广

“让商家周边精准流量唾手可得”

流量 | **定向** | 创意 | 广告投放增益

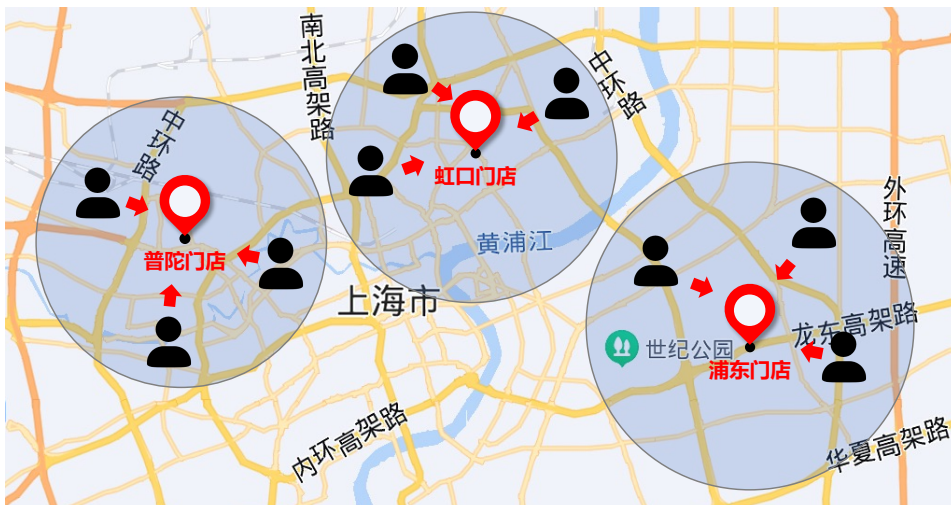
商家精准投放

「LBS定向投放
支持投放商家周边5-50km半径范围」



精准触达网民

「米级GPS定位
向周边网民推送距离其最近的店铺」



进阶合作模式 - 本地推广

流量 | 定向 | 创意 | 广告投放增益

“让本地商家广告脱颖而出”

本地创意对比常规创意CTR高出29.7%

「5种本地类创意组件，独具位置、距离等本地属性，让广告更吸睛」



导航营销组合



三行门店卡



两行门店卡



多门店组件



导航组件

进阶合作模式 - 本地推广

流量 | 定向 | 创意 | 广告投放增益

“4重提升，巩固商家生意”

「商家获客直线提升」

「商家经营良性循环」





成功案例

教育培训 | 口腔机构 | 生活服务 | 装潢装修

教育培训行业案例 - 河北新东方烹饪学校

经营范围：厨师培训/西点培训/西餐培训/特色小吃培训

会员入驻



广告推广



店铺首页



● 入驻教育会员，店铺装修

河北新东方烹饪学校共石家庄、邢台、保定、邯郸4个校区入驻本地店铺会员

● 本地会员收益

会员成本：12元/天
线索数量：1条/天

● 本地推广收益

广告消费：300元/天
店铺PV：+310%
线索量：+80%
店铺指数分：+160%

口腔机构行业案例 - 武汉爱齿尔口腔门诊部有限公司

经营范围：牙齿种植/牙齿正畸/牙齿美容/牙齿美白/牙齿治疗等

搜索结果



店铺首页



商品详情页



知名口腔机构入驻

爱齿尔口腔在武汉地区8家院区
全面入驻百度医美本地店铺

专项指导促订单转化

首页：精选商品排序优化，突出爆款商品
商品：名称适配检索相关性，专项指导优化
商详页：完善服务项目，增加业务介绍长图

本地推广收益

数据日期：3/10-3/19 vs 2/10-2/19

总展现：+84.89%

总点击：+25.23%

总消费：+19.24%

ACP：-4.78%

本地店铺成果

数据日期：3/10-3/19

门店曝光：大幅提升，周环比 +284%

生活服务行业案例 - 重庆啄木鸟网络科技有限公司

家庭维修头部连锁品牌，全国3000+门店接入本地推广，转化提升，线索成本显著降低

搜索前台样式



惠生活前台样式



着陆页：店铺页



经营初期

● 门店入驻与店铺页搭建

- 旗下3000+门店陆续入驻，辐射全国主要城市
- 批量搭建资产优质的店铺页，关联基本鱼开店的团购商品

经营中期

● 投放门店周边8-10km，覆盖主要城区

- 分城市、分业务、分包精细投放
- 门店周边8-10km锁定目标客群

经营后期

● 打通惠生活付费推广，获取更多订单

- 开启服务商城卡，针对惠生活添加买词
- 开启付费推广后，惠生活日均订单增长200%

+109%

点击率

+61%

转化率

-48%

线索成本

装潢装修行业案例 - 上海聚通装饰集团有限公司

家装行业头部客户，建设完整店铺经营矩阵，获客效率显著提升，保本基础上积极获取新增量



经营初期

● 采纳行业模板，完善店铺资产

- 展现公司业务 + 团队规模 + 品牌介绍
- 丰富真实案例、施工团队等特色模块

经营中期

● 商域投放锁定门店10km精准人群

- 针对市区 / 郊区门店，分别新建不同地域范围的计划，设置不同出价的oCPC

经营后期

● 全域经营，接入百家号

- 企业百家号和店铺页打通，实现商域和私域流量闭环

+67%

获客效率

+19%

点击率

+5%

线索有效率



THANK YOU



基木鱼开店-本地生活产品手册

2022年5月

入驻开店

流量分发

资产沉淀

综合实物+本地生活

付费+免费

用户+GMV

综合实物：实物商品售卖的商家
本地生活：提供到家/到店/在线服务的商家

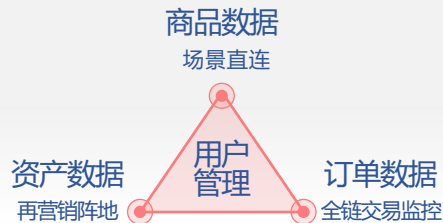
开店、商品、订单、售后、营销、分销等全链路电商能力

商家经营阵地

搜+推双引擎分发
(公域+私域+商域)

百度App矩阵+百青藤+多元垂类场景

多渠道流量获取



商家长效经营

店铺

商品

流量

策略

数据

服务

交易类商家从入驻到成单的一站式经营平台

实物电商：全方位媒体电商新标地

综合电商
E-COMMERCE



提供实物商品售卖为主要形式的电商商家，需要发货提供物流信息，交易支持在线付款与货到付款两种方式。

适用场景
实物交易：服装饰品、生活用品、食品等度小店、二类电商的商家

[立即开通](#)

- 赋能电商推广客户和自媒体作者，提供开店、交易、订单、售后、营销、分销等全链路电商能力；
- 适用客户：**进行实物商品售卖&经营的商家**
 - 例：品牌商、达人、代理/分销机构等

服务电商：多元化商家店铺营销新玩法

本地生活
SERVICE



提供以到家、到店、在线支付服务为主要形式的商家，赋能商家预约、收线索、服务售卖的交易能力。融合原生活服务、付费线索、知了好学、本地推广业务。

适用场景
到家服务：搬家物流、家电维修、家政服务等到店服务：教育培训、如装潢设计、整形美容、婚纱摄影等

[立即开通](#)

- 聚焦到店体验，上门服务和虚拟服务三大场景全面覆盖，专注于订单转化和有效线索的收集，在不同行业或领域内均有玩法沉淀；
- 适用客户：**提供到家/到店/在线服务商家**
 - 例：教育、医美、搬家货运、上门清洁等

本地生活产品手册

课程对象：入驻本地生活的新手商家

预期收益：快速了解平台功能全貌，手把手带你走完从入驻到开店，从订单到资产的全流程，给予在关键节点的注意事项，帮您提升开店效率！

服务电商：多元化商家店铺营销新玩法



- 聚焦到店体验，上门服务和虚拟服务三大场景全面覆盖，专注于订单转化和有效线索的收集，在不同行业或领域内均有玩法沉淀；
 - 适用客户：提供到家/到店/在线服务商家
 - 例：教育、医美、搬家货运、上门清洁等

本地生活全面升级，提供到店/到家/在线服务3套解决方案

开店 基木鱼开店



本地生活 - 客户操作端首页

开店 基本鱼开店

侧边栏操作导航

百度营销 基本鱼开店

首页

店铺

会员

线索

商品

商品管理

商品诊断

营销

订单

订单管理

评价管理

券码核销

售后

数据

资产

商户

设置

服务市场

周边系统导航，日常操作灵活切换

客服工作台 | 内容中心 | 营销通 | 广告投放 | 电商学堂 | 与本地生活

待办事项

待办事项一目了然

已付预付金

0

已接单

0

待售后订单

2

待处理工单

0

待回评价数

2

今日线索

线索管理数据实时查看，及时转化

留线索咨询量

0

电话拨打总量

0

表单提交量

0

卡券领取总量

0

订单数据

销售转化数据

总订单金额(元)

--

昨日: --

总订单数

--

昨日: --

客单价(元)

--

昨日: --

支付订单

--

昨日: --

支付订单金额(元)

--

昨日: --

售后数据

退款订单数

退款金额(元)

退款人数

(海淀总部)
新建店铺 管理店铺

基本鱼开店APP

下载移动端APP
随时随地轻松经营



产品公告

更多

升级啦！原服务电商正式升级为“本地生活”
2022-04-08 17:55:04

关于订单管理功能升级公告
2022-04-08 15:37:25

基本鱼开店App功能更新上线啦！
2021-09-18 18:15:56

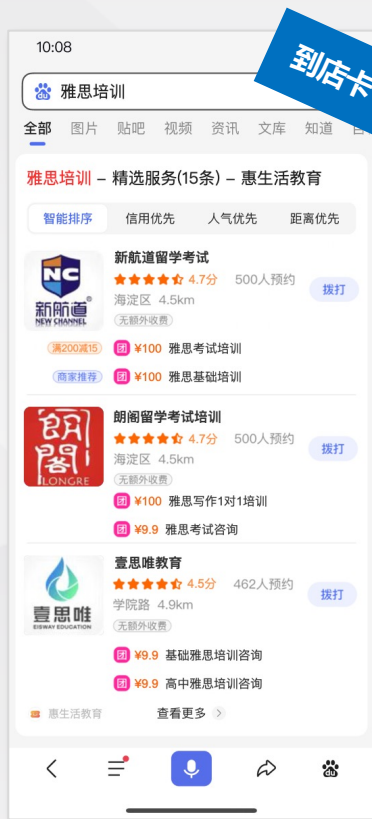
平台公告实时触达



客服

触达用户的通路 with 用户端页面

开店 基本鱼开店



本地生活开店功能地图

开店 基本鱼开店



开店五步>>

免费开店

店铺装修

店铺经营

闭环订单

线索管理

流量获取
相关课程

物料准备>>

商户入驻/店铺录入，
抢注线上门店资源

- ① 营业执照、法人身份证；
- ② 一个商户可以开多个店铺，店铺可以有POI，也可以无POI；
- ③ 如果需要开通在线支付，还需要银行卡信息

搭建店铺/商品，配置网民
查看店铺/商品的页面

- ① 确认主推的商品/产品；
以及相关的图/文/视频素材；
- ② 确认与用户联通的方式，
可以选择咨询、电话、
表单；

店铺经营与管理，获取流
量与权益

- ① 确认客服人员配置、客
服分工；
- ② 开通百度推广，用主子
账户功能帮助店铺引流；
- ③ 教育行业可以开通会员
服务；

交易闭环，订单-评价-售
后-资产

- ① 如果开通了在线支付，
可以上架商品获得闭环
订单；
- ② 查看订单、评价、售后、
资产等信息；
- ③ 虚拟商品还可以配置优
惠券，支付满减；

线索管理，意向客户的管
理与跟进

- ① 咨询，可以使用官方咨
询工具，也可通过营销
通对接第三方咨询工具；
- ② 表单方案，可以配置多
表单项获取高意向线索；
- ③ 免费使用智能电话，查
看话单、录音等；

进展&收益>>

抢注唯一店铺名、
认领POI

网民有机会检索到店铺/
商品

店铺高效运转，便捷流
量获取

获取闭环订单，产生
GMV

高意向线索管理与跟进

免费开店 | 主体信息 - 店铺信息 - 在线支付，三步即可完成入驻

开店 基本鱼开店

平台三大入口

1 百度推广 - 营销服务 - 基本鱼开店

日预算(元) 2100 已

日预算(元) 50 已

的搜索特选结果。

知识营销

知识营销通过解答网民问题直达用户需求，提高决策效率，在长期内形成品牌与内容营销的协同效应。

营销服务



基本鱼



基本鱼开店



双星盘



爱营销



营销服务市场



创意中心



百度统计



度星选



爱采购



营销通

2 基本鱼 - 基本鱼开店

内容中心

页面优化

门店管理

产品中心

数据分析

商家端

营销通

服务市场

基本鱼开店



数据趋势

PV: 73 UV: 45

5

0

2

3

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

3 网址: kaidian.baidu.com

基本鱼开店

多行业全链路电商解决方案

E-commerce solution



简单三步即可完成：填写主体信息 - 填写店铺信息 - 开通在线支付（非必填）

主体信息

- ✓ 上传营业执照和法人身份证，自动填充填写内容，支持修改；
- ✓ 百度推广客户，系统会自动获取【推广开户平台】营业执照信息自动填充，剩余信息填充会和【爱企查】校验，注意信息一致性；

店铺信息

- ✓ 填写商户名称与店铺信息，一个商户下可以挂载多个店铺（类似总店和分店，仅能有一个无POI店铺）；
- ✓ 若名称与店铺logo包含品牌词，都需要提供相关资质；
- ✓ 店铺主营类目按需填写，不同类目缴纳的保证金不一样；

线上支付

- ✓ 选择是否“开通在线支付”；
- ✓ 开通在线支付需填写银行卡信息，企业商户——对公银行卡；个体工商户——法人银行卡；
- ✓ 开通在线支付后，可以上传商品，产生支付闭环订单；

完成以上步骤就可以提交审核啦,审核一般需要等待1~2天的时间，请耐心等待哦；

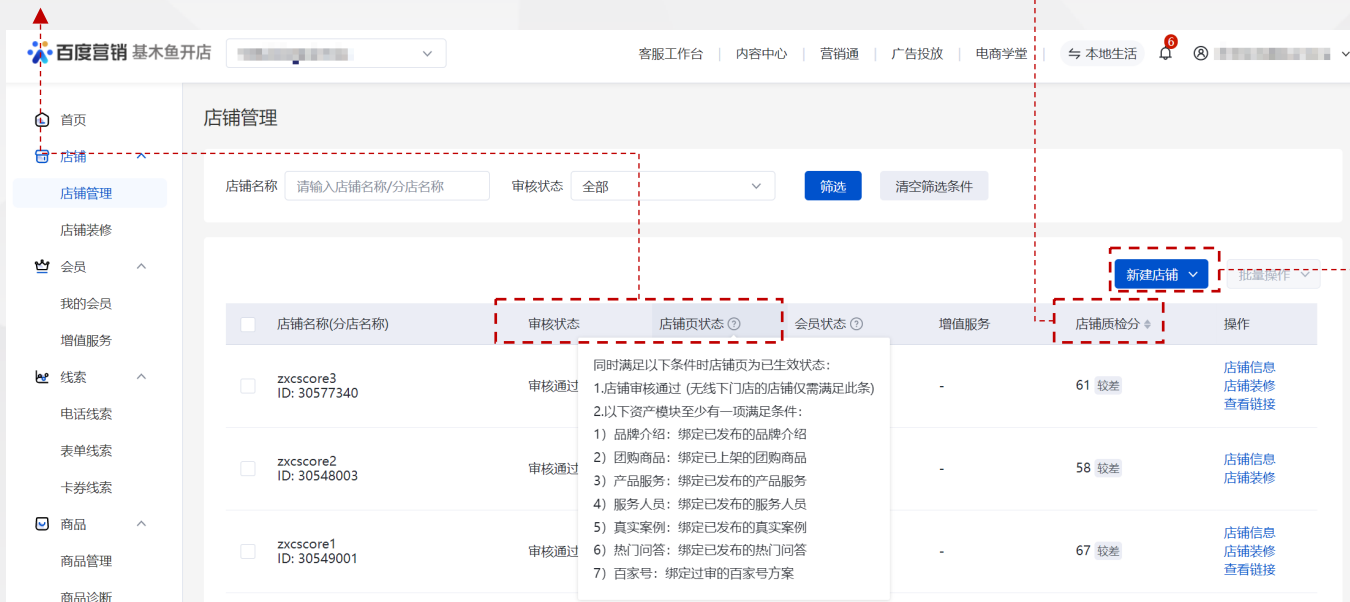
店铺质检分：

- ✓ 新建店铺后，就会出现在店铺列表页，展示店铺审核状态；
- ✓ 只有**店铺状态显示为“生效”**，才能生成**店铺链接**，有机会被用户检索和查看；
- ✓ “生效”除了要求店铺信息过审外，还需要通过店铺装修录入足够的信息内容；

- ✓ 质检分是评估店铺内容丰富度与网民吸引力的一个参考分，**质检分越高，在页面分发中有机会获得更高的权重**；
- ✓ 鼠标锚到分数，点击查看详情，可以进入详细的质检页面，**按提示进行店铺优化**；
- ✓ 仅有完成资质补充的账号才可以跳转基本鱼平台查看质检分详情，否则弹窗提示补充资质；

关键知识点：一商多店

- ✓ 一个账户会对应一个商户，一个商户下面可以有多个店铺；
- ✓ 店铺的资质可以和商户相同，也可以不同；
- ✓ 店铺可以有POI，也可以没有POI（**无POI店铺只能有一个，类似总部和分店的概念**）；



店铺装修 | 店铺装修，搭建一个有内容、有卖点、有转化的店铺页

开店 基本鱼开店

- ✓ 店铺装修支持13个模块的设置，每一个模块设置时在右侧都会有预览图；
- ✓ 店铺装修是丰富店铺内容的总操作台，实际操作中，有部分模块内容需要通过“内容中心”和“营销通”进行配置，在店铺装修中进行引用；
- ✓ 店铺信息越完整，内容越丰富，店铺质检分越高，获得的流量分发权益也就越高；

商家相册：

- ✓ 支持添加最多100张图片、10个视频；
(建议图片+视频不超过20个)；
- ✓ 比例为16:9；

服务标签：

- ✓ 支持从标签中选择，能表达服务特色的标签，吸引用户关注；
- ✓ 展示在店铺信息页；

店铺装修 当前店铺: (海淀总店)

商家相册

服务标签

活动banner

卡券活动

礼包

团购商品

产品服务

真实案例

品牌介绍

服务团队

百家号

热门问答

底部按钮

店铺图片

店铺视频

共6条

添加图片

批量操作

图片	排序	状态	更新时间	操作	
<input type="checkbox"/>		0	审核通过	2022-04-07 20:54:27	适用店铺 解除绑定
<input type="checkbox"/>		0	审核通过	2022-04-07 20:54:27	适用店铺 解除绑定
<input type="checkbox"/>		0	审核通过	2022-04-07 20:54:27	适用店铺 解除绑定
<input type="checkbox"/>		0	审核通过	2022-04-07 20:54:27	适用店铺 解除绑定
<input type="checkbox"/>		0	审核通过	2022-04-07 20:54:27	适用店铺 解除绑定

来自内容中心

来自营销通

预览 查看页面



店铺装修 | 店铺装修，搭建一个有内容、有卖点、有转化的店铺页

开店 基本鱼开店

功能说明

网民看到的页面

店铺装修操作

□ 产品与商品的区别，在于商品可以在线支付，产生闭环订单；产品仅做信息展示，可引导用户留线索，不可直接支付；

□ 如果店铺内同时添加了商品和产品，建议产品价格设置为隐藏不可见；

□ 最多可绑定200个产品；

□ 可选择当前账户在内容中心所有案例，弹窗底部可跳转内容中心-案例列表和手动刷新案例列表，最多可绑定200个案例；

□ 可以展示两种人员类型，如设计师、工长；
□ 单个人员类型下最多绑定200个人员；

□ 可选择当前账户在内容中心所有品牌介绍；
最多可绑定一条品牌介绍

□ 可选择当前账户在内容中心所有问答，弹窗底部可跳转内容中心-问答列表和手动刷新问答列表，最多可绑定200条问答

产品服务 (10)

全部 洗牙 美白 补牙 眼部 鼻部



日式家居生活 三室一厅 140㎡ 48万

真实案例 查看全部



上海院子400㎡别墅装... 别墅 400㎡ 150万元

医生团队 (48)



品牌介绍



央美青藤艺术工坊由中央美术学院与北京电影学院教师团队创建，开设首款针对六岁以上儿童的电影动画设计与艺术设计课程。课程以两大院校课程为联合了... 展开

热门问答 查看全部

- 复方氨酚羟胺片怎么样?
- 复方氨酚羟胺片这类药物主要的功效便是可治疗感冒因此日常中很多人感冒都会选择服用这类药物...
- 复方氨酚羟胺片孕妇可以吃吗?
- 复方氨酚羟胺片孕妇是可以吃的，但尽量不要吃，在怀孕早期，有可能对胎儿的发育有致畸作用...

店铺装修

服务标签

商家相册

活动banner

卡券活动

礼包

团购商品

产品服务

真实案例

服务团队

品牌介绍

百家号

热门问答

底部按钮

产品服务

展示样式

共0条

添加产品

批量操作

产品图 产品ID 长标题 排序 分组 操作

暂无数据

五个模块在内容中心进行内容添加、编辑和管理

店铺装修 | 店铺装修，搭建一个有内容、有卖点、有转化的店铺页

开店 基本鱼开店

添加促销优惠信息，能有效抓住用户眼球，促进转化；

功能说明

网民看到的页面

店铺装修操作

- 支持上传一张5:1的图片，
- 跳转基本鱼营销页；

- 商家需要到营销通后台配置卡券方案；
- 网民点击卡券后输入手机号码进行领取；
- 到店核销；

- 用于呈现店铺的个性化促销信息，吸引网民主动留联转化。**网民点击后定位到底部的表单转化组件；**



店铺装修

当前店铺

服务标签

商家相册

活动banner

卡券活动

礼包

团购商品

产品服务

真实案例

服务团队

品牌介绍

百家号

热门问答

底部按钮

☒ 店铺页展示活动banner

* banner图片



格式：支持jpeg、jpg或png
大小：不大于2MB
比例：5:1

* 跳转单页

支持选择当前账号下审核通过的单页站点，请确保单页站点内容与banner图片的相关性，否则无法通过审核。

请选择跳转单页

[新建单页站点](#)

提交

提交并选择适用店铺

店铺装修 | 店铺装修，搭建一个有内容、有卖点、有转化的店铺页

开店 基本鱼开店

功能说明

网民看到的页面

店铺装修操作

□ 店铺内各页面、订单、售后相关页面的转化方案均在此处设置；

□ 可以配置**咨询**、**电话**、**表单**三种转化方案；支持配置0~3种；可以拖拽改变三种方案的展示顺序；

□ 咨询方案可选择**官方咨询工具**，也可以去营销通配置并选择**第三方IM**作为咨询方案；表单、电话仅支持营销通配置的转化方案；

□ 有两种按钮样式选择；

□ 可以配置**引导浮层**，引导浮层开启并提交后，开关变为已开启且不可关闭状态，仅支持去基本鱼平台-互动弹窗来解除绑定；



店铺装修 当前店铺: 会员店铺1001

商家相册

服务标签

活动banner

卡券活动

礼包

团购商品

产品服务

真实案例

品牌介绍

服务团队

百家号

热门问答

底部按钮

商详、订单、售后等转化开关和方案均随此处设置

* 转化方案 从上到下的顺序，对应落地页中按钮从左到右的顺序，拖动可调整按钮顺序

* 咨询方案 ① 本地生活官方咨询工具 新建咨询方案

* 按钮文案 咨询 4/8

* 表单方案 ② 表单-短信验证 新建表单方案

* 按钮文案 预约 4/8

* 智能电话 店铺_ 新建电话方案

* 按钮文案 电话 4/16

* 按钮样式

引导浮层 ③ 已有引导浮层应用于此店铺，可前往互动弹窗管理引导浮层

提交

提交并选择适用店铺

店铺经营 | 通过主子账户，配置客服/推广/售后等权限

开店 基本鱼开店

第一步：新建岗位，配置权限

- ✓ 提前预设好店铺经营需要的岗位角色，例如美工、推广、售后服务等；
- ✓ 选择岗位管理 - 新建岗位，配置岗位名称、描述，以及相应的权限；（eg，美工-店铺、商品权限；售后-售后、订单、客服工作台、营销等权限）；
- ✓ 注：**目前所有岗位权限均by商户粒度生效**，暂不支持对单独店铺设置岗位及权限；

< 新建岗位

* 岗位名称: 请输入岗位名称，不超过20字符

* 岗位描述: 请输入该岗位的职责说明，不超过100字符

* 权限配置:

<input type="checkbox"/> 店铺	<input type="checkbox"/> 资产	<input type="checkbox"/> 数据	<input type="checkbox"/> 售后	<input type="checkbox"/> 订单
<input type="checkbox"/> 商品	<input type="checkbox"/> 客服工作台	<input type="checkbox"/> 营销	<input type="checkbox"/> 会员	<input type="checkbox"/> 线索
<input type="checkbox"/> 服务市场				

确定

取消

第二步：为岗位绑定子账户

- ✓ 授权子账户后，可以通过子账户登录主账户的开店，进行权限内的操作；
- ✓ **支持非同主体的子账户授权**；
- ✓ 绑定子账户后，该子账户进入开店后自动进入店铺内获得相应的权益；
不可再作为主账户来入驻开店；

< 绑定子账号

* 子账号名称 请输入子账号名称，不超过50字符 0/50

子账户名称用于内部管理，例如“美工小张”“售后小王”

* 绑定推广账户 请输入已注册百度推广账户

适用店铺 全部店铺 查看店铺

填写百度推广的账户名（非uid）

* 岗位 ☐ 客服管理员02 ☐ 订单管理员02

☒ 订单相关 ☐ 店铺相关 ☐ 评价岗位

+ 新建岗位

确定

取消

店铺经营 | 添加普通优惠券，促进网民下单利器

开店 基本鱼开店

适用范围：开通在线支付，电子卡券类商品。设置满减优惠券，网民下单时直接抵扣现金使用。

1. 优惠券设置

入口：基本鱼开店——营销——普通优惠券

1. 百度营销 基本鱼开店 全部店铺

优惠券管理

新建优惠券

全部优惠券 未开始 进行中 已结束

新建优惠券

* 优惠券名称 请输入优惠券名称 0/60

* 优惠券类型 满减

* 优惠规则 满 请输入金额 元 减 请输入金额 元

* 商品范围 ☒ 全场通用 ☐ 指定商品

* 领取时间 请选择日期 时:分:秒

* 使用时间 请选择日期 时:分:秒

* 发放量 请输入数量 张 ☒ 每人限领

* 每人限领 请输入次数 次

* 推广渠道 ☒ 全渠道推广

优惠券使用详情 请输入优惠券使用详情

选择商品

商品ID	商品名称	商品状态	总库存	总销量	价格	支付方式
342782	光子嫩肤	已上架	100	0	3	在线支付
343449	光子嫩肤	已上架	100	0	3	在线支付
342784	光子嫩肤	已上架	20	0	3	在线支付

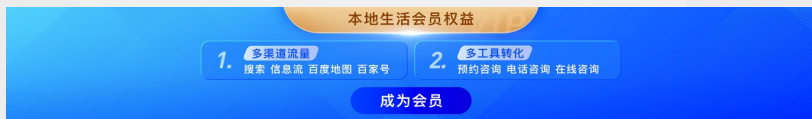
2. 用户端展示

网民购买电子卡券商品时，支持领用优惠券进行抵扣购买。

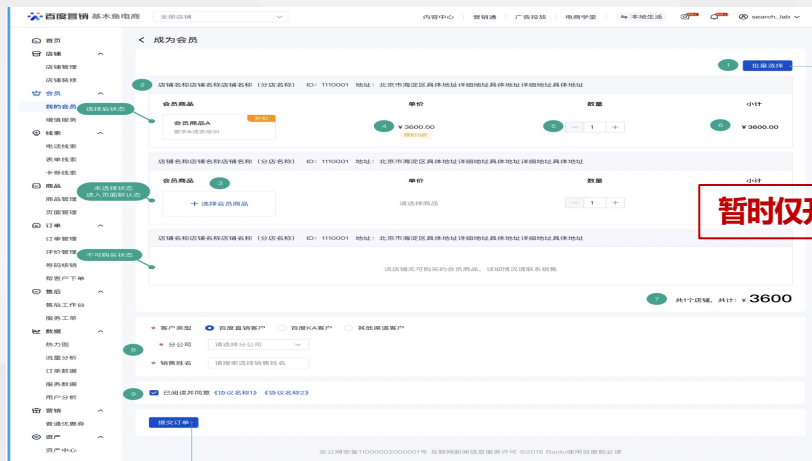


店铺经营 | 教育行业可以**开通会员**，获得更多权益，提升经营效益

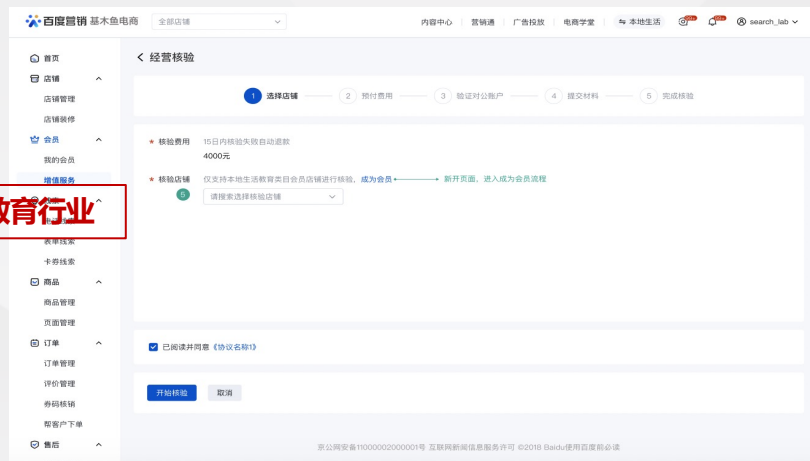
开店 基木鱼开店



入口：基木鱼开店——本地生活——会员——我的会员



入口：基木鱼开店——本地生活——会员——增值服务



- ✓ 无法购买会员商品：店铺因类目选择、店铺未通过审核无法购买会员；
- ✓ 选择想购买的会员商品：店铺可购买会员，商品展示会依据店铺类目进行过滤，仅展示可购买的商品，**仅可选择一个**；
- ✓ 选择渠道：客户需联系销售确定以下信息：**客户类型、代理商、销售姓名**；
- ✓ 开具发票：除直销客户外，**其他类型客户需联系销售及代理商开具发票**；

- ✓ 按照系统提示完成核验流程即可；
- ✓ 验证对公账户：**如果店铺的主体在30天内完成过经营核验，则检查企业名称和企业账户是否有误，若无误则点击『确认无误，下一步』，否则点击『修改账户』重新发起对公账户验证**；

闭环订单 | 开通在线支付，上架商品，且绑定店铺后，获得闭环订单

开店 基本鱼开店

1-创建&上架商品，绑定店铺

- 预约商品（eg：上门搬家、维修等）
- 虚拟商品（eg：在线培训、付费咨询等）
- 包邮赠品（eg：线上课程搭配的教程）
- 电子卡券（eg：到店体验券，需线下核销）

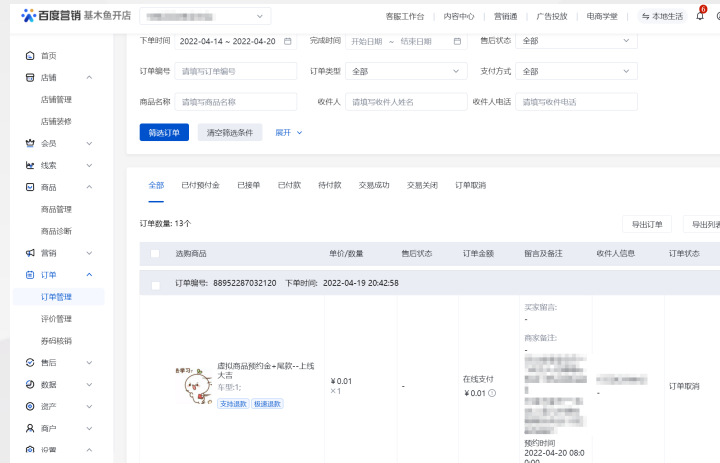


2-网民浏览店铺和商品，下单购买



3-订单管理/券码核销

- 进行订单确认（电子卡券、虚拟商品不需要订单确认）；
- 电子卡券类商品，支持券码核销（如果不核销，到期会自动给网民退款，支持网民随时退）。



闭环订单 | 开通在线支付，上架商品，且绑定店铺后，获得闭环订单

开店 基本鱼开店

4-评价

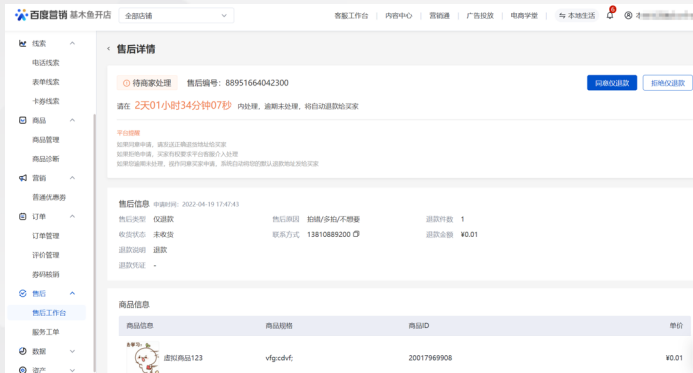
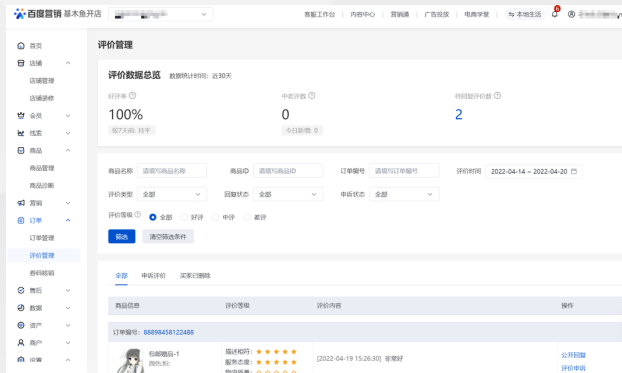
- 网民购买商品后，在未发生售后的情况下，10天后可以进行评价（百度app-我的-订单-待评价）；
- 网民端评价会展示在商品页，最多展示最新产生的两条，其余的会折叠，可以点击查看全部评价；
- 网民的负向评价，不可直接删除，可以按如下方案进行处理：
 - ① 首先与网民沟通协助，可以让网民主动删除；
 - ② 在【评价管理】发起申诉，上传相关和网民协商的佐证，审核通过后会立即下线这条评价。

5-售后

- 网民支付后，订单详情页会一直展示【申请退款】，可以随时发起申请，如不可申请系统会给出提示；
- 网民申商家需要在72小时之内处理，否则系统会自动给网民请退款后，退款；
- 【服务工单】- 百度平台客服会收录网民的相关投诉，形成工单后会同步到服务工单中，需要在规定时间内处理客服工单；

6-资产

- 用户在线支付产生的GMV会沉淀在资产中心，余额展示为“用户确认收货，但还未到自动打款日期间累积的金额”；
- 7个自然日为一个打款周期，到期自动打款，不需要商家操作提现；
- 打款的时候会收取千分之六的渠道手续费；
- 支持导出收入和打款明细；



首页

店铺

会员

线索

商品

商品管理

商品诊断

营销

订单

订单管理

评价管理

券码核销

售后

数据

资产

资产中心

保证金管理

服务保障管理

订单流水明细

保障服务

● 有在线交易订单的卖家需加入买家保障，并根据发布商品类目缴纳不同的保证金，在约定时间内未加入或未足额缴纳，平台将采取商品下架措施。

第一步：买家保障

卖家进行在线交易必备条件，卖家承诺为买家提供交易保障，若卖家发生违约或不诚信行为，买家可获得先行赔付

保

专属保障标识

更多买家信赖

您已加入买家保障 查看详情

第二步：更多保障服务推荐

除基础买家保障外，开通买家保障后，您可结合自身行业特性开通子服务，开通后并在提交商品时勾选，该商品可获得服务列表页专属标识

课程如实描述

查看详情

保障扣款申诉

以下是用户申请保障且平台判定赔付的记录，您需要在规定时间内（72小时）申诉。若超时未申诉或申诉失败，将扣除店铺保证金，保证金不足将影响您店铺的经营状态。

申诉状态

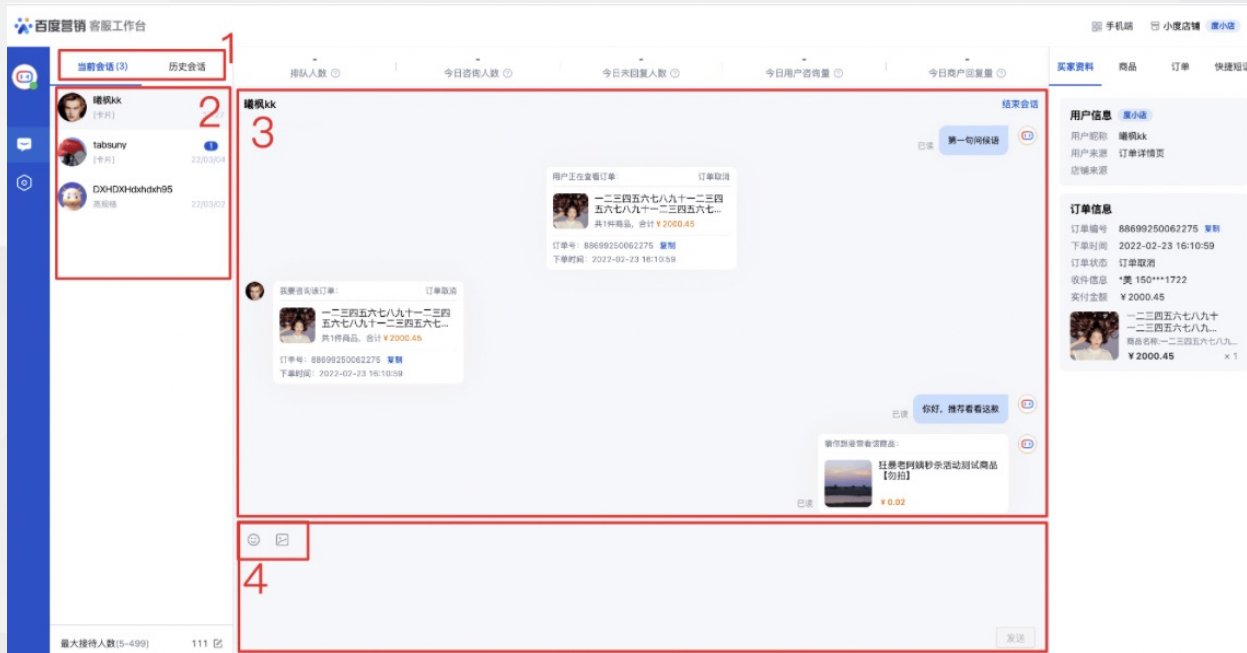
全部

查询

- 保证金金额按照主营类目的二级类目缴纳，若不经营的类目请不要选择，以免影响保证金金额；
- 在电商入驻的时候就会提示保证金的缴纳额度，这里可以查看缴纳记录，以及补缴保证金。
- 本地生活保证金有90天，超期前需完成缴纳，否则会冻结资金强制店铺下线。
- 在线交易的商家都需要加入买家保障，这里可以查看保障详情。
- 不同的行业自身会有特性的保障服务，都会在保障管理展示，目前所有的保障都是强制签署，在创建商品时可以做C端页面的标签表达；

- 官方免费咨询工具；
- 帮助商家与用户建立在线咨询；
- 根据电商场景提供专业的电商业务咨询功能，**针对订单、商品、店铺、活动、售后**等各项业务提供便捷的咨询服务。

- ① **会话分类**，展示当前会话和历史会话，非活跃对话会自动进入历史会话；
- ② **会话列表**，展示展示会话用户头像、名称、最新消息、最新消息时间、未读消息数；；
- ③ **会话内容**，可以展示文本、图片和卡片；
- ④ **输入栏**，支持发送文本内容、表情，支持快捷短语直接填充，支持直接粘贴图片发送；



线索管理 | 咨询 | 本地生活商家可使用第三方IM

开店 基木鱼开店

- 如果商家有第三方咨询工具，可以通过营销通进行咨询工具授权，创建咨询方案，并在开店中引用；
- 需要注意的是，同一个店铺仅能支持一种咨询方案；



第一步：客服账户授权

- 支持市面主流的50余家咨询工具授权，授权后可直接在开店中使用；

第二步：创建咨询方案

- 咨询方案名称：作为开店平台引用的标志，不会展示在页面；
- 基础设置：包括客服联通方式、客服账户等等；
- 高级设置：配置欢迎语、商家卡片、商品卡片、快捷咨询、电话设置、离线设置等等；

第三步：使用咨询方案

- 在基木鱼开店 – 店铺装修 – 底部按钮 – 咨询方案中，引用上述咨询方案；

更多咨询产品能力介绍，可参考：

<https://wutong.baidu.com/platform/user/39747817/treasureBox/operationGuide/detail?id=161>



第一步：选择表单模板

- 开店推荐选择落地页表单 – 营销模板/基础模板；

第二步：创建表单方案

- 表单名称，作为开店平台引用的标志，不会展示在页面；
- 选择表单项，除常规的姓名/手机外，还提供邮箱、城市、文本、单选下拉、多选下拉等多种选项；
- 选择验证方式，推荐使用智能验证，能有效提升线索质量；

第三步：使用表单方案

- 在基木鱼开店 – 店铺装修 – 底部按钮 – 表单方案中，引用上述表单方案；

更多表单产品能力介绍，可参考：
<https://yingxiao.baidu.com/course/outside/detail?detailId=4231>

店铺装修 当前店铺：会员店铺1001

商家相册

服务标签

活动banner

卡券活动

礼包

团购商品

产品服务

真实案例

品牌介绍

服务团队

百家号

热门问答

底部按钮

商详、订单、售后等转化开关和方案均从此处设置

转化方案

从上到下的顺序，对应落地页中按钮从左到右的顺序，拖动可调整按钮顺序

咨询方案

本地生活官方咨询工具

新建咨询方案

按钮文案

咨询

4/8

表单方案

表单-短信验证

新建表单方案

按钮文案

预约

4/8

智能电话

店铺_电话_智能电话

新建电话方案

按钮文案

电话

4/16

按钮样式

引导浮层

已有引导浮层应用于此店铺，可前往[互动管理](#)管理引导浮层

提交

提交并选择适用店铺

- 与普通电话（固话、手机号码）相比，智能电话能够帮助商家监控电话的投放效果，实现自动收集话单、记录通话时长、来电号码及话单来源；

浏览店铺的网民 → 拨打广告上的电话 → 智能电话，通过中间号与网民联通 → 通过中间号联通客户 → 广告主

第一步：创建电话方案

- 输入原始的店铺电话（一般为手机或者固话），用来接听网民来电；
- 方案名称，作为开店平台引用的标志，不会展示在页面；

第二步：选择电话方案类型，推荐“门店电话”

- 此方案可在多门店中进行引用；
- 每个门店分配一个固定的中间号，会员生效期号码固定不变；
- 网民拨打中间号联系门店，门店接听人员看到的号码也是中间号；门店接听人员无法拨打中间号联系网民；
- 需要注意的是，门店电话方案不能转换成其他方案类型。如需使用其他类型的方案需重新创建；

第三步：选择进阶功能

- 可以选择智能电话显示地域、客服微信号、电话录音、漏接提醒、验证方式等

第四步：使用电话方案

- 在基本鱼开店 - 店铺装修 - 底部按钮 - 电话方案中，引用上述电话方案；

更多电话产品能力介绍，可参考：
<https://yingxiao.baidu.com/course/outside/detail?detailId=3989&contentType=1>



第一步：创建卡券方案

- 商家信息和卡券信息。可以使用系统生成的券码，也可以使用自行上传券码；
- 设置有效期、领取方案、使用规则等；

第二步：使用卡券方案

- 在基木鱼开店 - 店铺装修 - 卡券活动中，引用上述卡券方案；

第三步：卡券核销

- 用户领取卡券后，会给用户下发短信，同时卡券信息也会沉淀到百度app券码包中。通过短信或者券码中的券码信息进行核对；
- 客户或商户可以在营销通B端填写券码信息进行核销；

线索管理 | 首页线索管理和线索详单

开店 基本鱼开店

在基本鱼开店首页会展示**当天全部店铺的线索总数**，其中表单、电话、卡券线索，点击卡券进入相应的线索详单页面，点击留线索咨询卡片会进入客服工作台，咨询详单本期暂不支持。

线索详单提供**筛选**、**下载**和**列表**三种功能：

(1) **线索筛选功能**，支持按照线索ID、手机号、线索时间进行筛选，系统会默认优先展示“今日”的线索；另外，电话线索还支持按照“通话状态”来进行筛选；

(2) **线索下载**，点击“下载线索”按钮可以导出CSV格式的，筛选后的线索数据；

(3) **线索列表**

- 以电话线索为例，展示的信息有线索方案名称、线索ID、客户电话、店铺虚拟号、线索来源、线索时间、通话录音、通话状态；
- 如果在电话方案中有开启通话录音选项，则在线索详单中可以回听录音；
- 3种类型的线索均支持点击单条线索记录中的线索来源来查看客户留下线索时所在的页面；
- 表单和卡券类型的线索中的“线索内容”是客户留下线索时录入的信息。

百度营销 基本鱼开店

客服工作台 | 内容中心 | 营销通 | 广告投放 | 电商学堂

首页 | 店铺 | 会员 | 线索 | 商品 | 营销 | 订单 | 售后 | 数据 | 资产 | 商户 | 设置 | 服务

待办事项

- 已付预付款: 0
- 已接单: 0
- 待售后订单: 2
- 待处理工单: 0
- 待回评价数: 2

今日线索

- 留线索咨询量: 0
- 电话拨打总量: 0
- 表单提交量: 0
- 卡券领取总量: 0

订单数据

电话线索

通话状态: 全部 | 线索ID: 请填写线索ID | 手机号: 请填写手机号

线索时间: 2021-07-24-2021-07-30 | 今天 | 昨天 | 近7天

筛选 | 清空筛选条件

线索数量: 40个 | 下载线索

方案名称	线索ID	客户电话	店铺虚拟号	线索来源	时间	通话录音	通话状态
教育科2版转化组件	123456789012345678	18615643289	18615643289	点击查看线索来源	2021-10-26 23:00:39	-	未接通
教育科2版转化组件	123456789012345678	18615643289	18615643289	点击查看线索来源	2021-10-26 23:00:39	播放通话录音	已接通
教育科2版转化组件	123456789012345678	18615643289	18615643289	点击查看线索来源	2021-10-26 23:00:39	-	未接通
教育科2版转化组件	123456789012345678	18615643289	18615643289	点击查看线索来源	2021-10-26 23:00:39	-	未接通

谢谢
