

# 营销问题汇总

## 会员卡问题汇总篇

### 1、如何删除会员？

进入后台：点选“会员”——“会员管理”——要删除的会员——点操作——退卡

注意：退卡后客户的所有数据将清零且无法恢复，所以谨慎操作。



### 2、如何修改会员资料？

进入后台：点选“会员”——“会员管理”——要修改的会员——点编辑——修改



### 3、会员卡无法领到卡包？

创建会员卡后，必须点击同步微信卡包和同步支付宝卡包。显示同步成功后即可领取到卡包。如果只做微信会员卡，只需同步微信卡包即可。相反支付宝也可。



### 4、支付宝卡包无法同步？

- 1、支付宝会员卡同步，必须要支付宝官方进件（支付宝官方或者口碑）
- 2、进件后需要商户在支付宝后台添加生活号（需要支付宝官方审核）
- 3、通过后在生活号中填写回调地址：

<http://club.liantuobank.com/alipay/userAuthCallback.htm>

- 4、在管理应用选择开通第三方应用程序、商户会员卡、获取会员信息的功能
- 5、具体可参考：<http://huishouyin.cn/install/alipay.html>

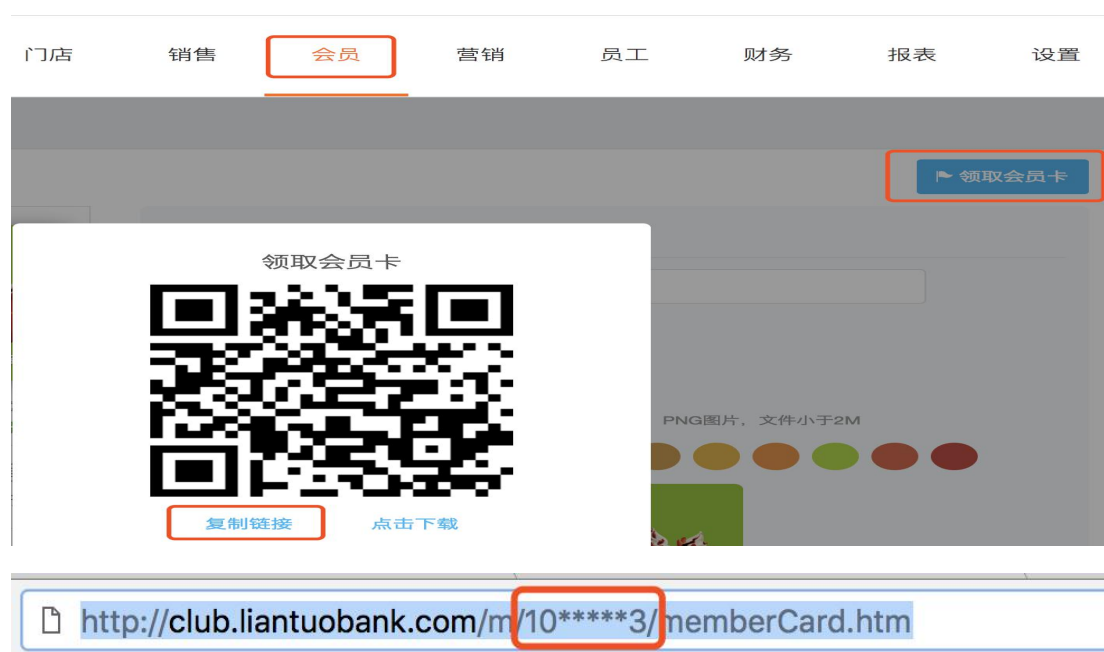
## 5、如何修改会员卡名称

- 1、在同步微信卡包后，会员卡将无法修改卡名称。
- 2、如果因为误操作需要修改，请联系运营同事。
- 3、我司技术人员操作删卡指令后，即可重新创建新的会员卡。

注意：操作删卡时，已领卡的会员会收到卡失效的通知。客户需要重新操作领取会员卡的操作，才能重新激活。已经充值的客户重新领取后数据即可同步。

## 6、各个功能的链接地址是什么？

查找编号：点击“会员”——“会员卡设置”——“领取会员卡”——复制链接，把链接里面的数字号复制下来。如链接中红框内数字。



好友分享 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=13>

积分商城 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=11>

会员卡 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=7>

支付二维码 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=6>

充值记录 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=5>

我的优惠券 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=4>

积分记录 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=3>

消费记录 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=2>

会员充值 <http://club.liantuobank.com/m/编号/card.htm?type=1>

## 优惠券问题

### 1、无法核销

- 1、首先检查系统版本是否是最新版本、扫码枪设备是否正常、是否开启 360 杀毒软件。
- 2、收银员扫码操作并未规范使用码枪进行逐一扫码并结款（单品券）

#### 收银员的注意事项

1. 优惠单品必须通过扫码枪扫描添加
2. 优惠单品有多个时必须一个一个的扫描，不可以用快捷键修改数量，否则核销数量有可能会出错
3. 收银过程中，如果有优惠单品的数量删减，收银员必须对此单重新开单
4. 首次启动小精灵后请先随便按过键盘上数字键后就可以去核券啦

- 3、客户未领到卡券
- 4、卡券与活动商品条码不一致（录入错误）
- 5、未达到核销条件（使用门店不对、未达到最低消费限额等、重点查看卡券的设置规则)

6、口碑未授权或未在后台添加商品信息、核查商品是否有参加口碑优惠活动

》授权后在下图添加单品



7、商户授权的公众号和门店支付配置中的 appid 不一致

8、查看支付通道是否是客商、官方的通道

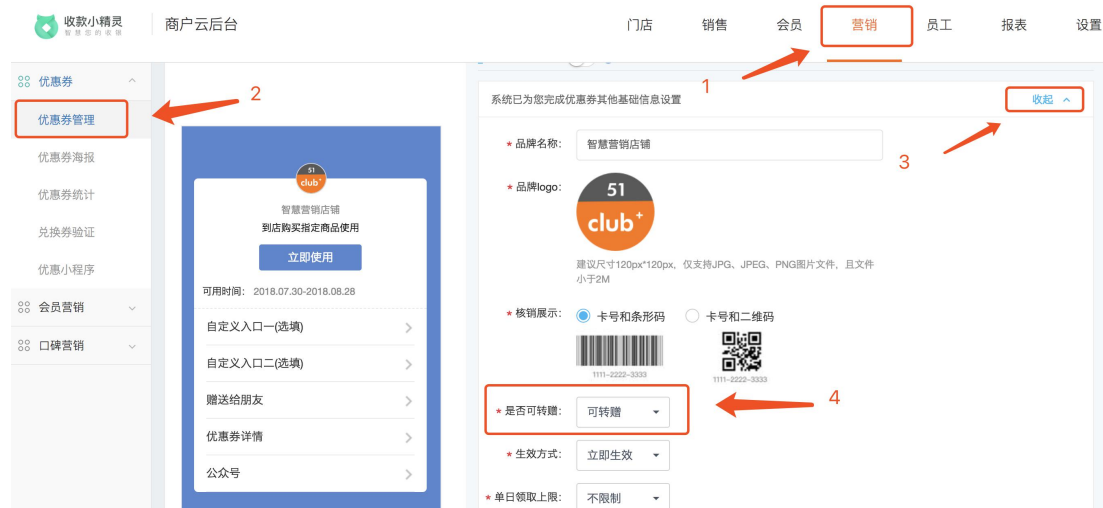
9、后台添加单品信息后，没有需要重启小精灵

## 2、核销金额不准

- 1、收银系统设置的金额和小精灵的卡券金额设置不一致
- 2、商户收银系统后台设置过同品多个金额导致核销不准
- 3、口碑商户设置的活动与小精灵不一致
- 4、存在多种营销活动（例如全场折扣+会员折扣等）

## 3、卡券无法赠送

检查在设置卡券的时候，是否开通了可赠送功能



## 4、兑换券如何兑换

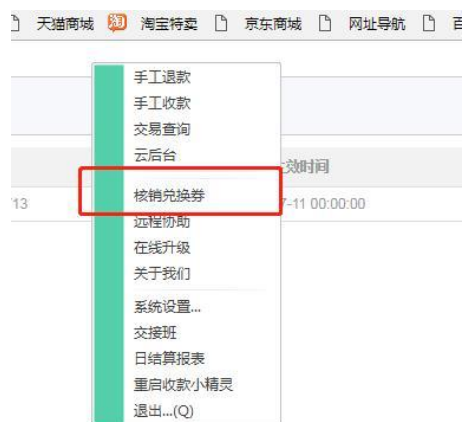
### 1、小精灵 PC 端后台



### 2、手机端 app 核销



### 3、插件端核销





## 5、优惠券小程序如何配置

### 1、在商户公众号，申请开通小程序功能



### 2、开通后告知小精灵运营同事

### 3、运营发小程序应用授权二维码给商户

### 4、授权后按如下操作授权



### 5、授权成功后等待微信官方审核（预计 0-3 个工作日）成功后即可使用

## 储值问题

### 1、如何设置储值

1、在会员模块的会员卡设置中，把充值限制中的不限金额打开



### 2、不能设置预存开卡

1、直接开卡和预存开卡功能只能二选一，一旦更新微信会员卡将无法再更换

2、如果第一次开卡，按下图标记步骤设置预存开卡



### 3、储值入口在哪里

1、让商户打开微信

2、在“我”的功能模块里，点卡卡包

3、找到商户的电子会员卡，如果卡片过多，可以在查看全部会员卡中查找

4、点卡会员卡后，点击会员支付



# 会员等级问题

## 1、会员获取经验后无法自动升级

查看异常的用户，看是否设置等级前，该会员经验已经高出所设置的会员等级。

## 2、设置会员折扣活动后无法支付打折

目前会员折扣活动只支持会员消费



## 3、如何删除会员等级

会员等级创建以后，将无法删除，请谨慎设置

如果需要删除，请联系小精灵运营



# 营销活动问题

## 1、如何设置支付即会员

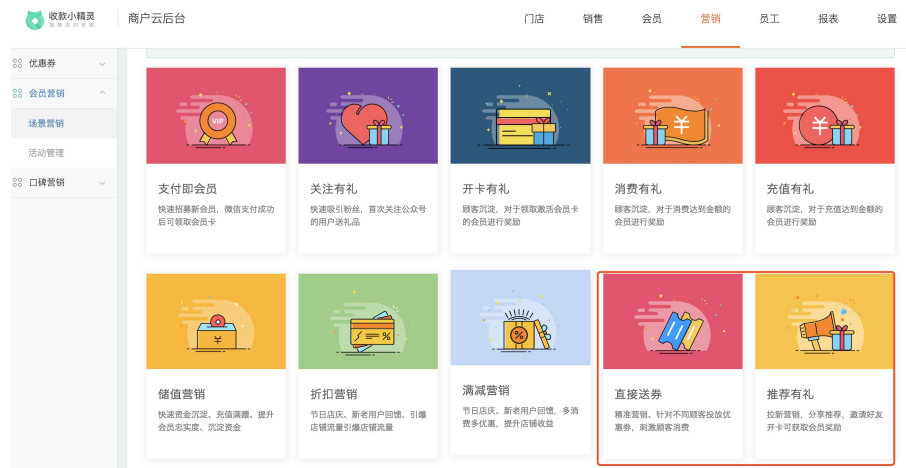
1、选择场景营销——支付即会员

2、重点在此功能里填写微信商户号，微信商户请在群里找运营同事所要



## 2、直接送券、推荐有礼功能何时开放

功能已经在排期测试中，预计 8 月底——9 月中旬开通



# 积分问题

## 1、退款后积分不退回

积分是否退回主要在开卡时，积分的设置规则里设置，主要如下设置：



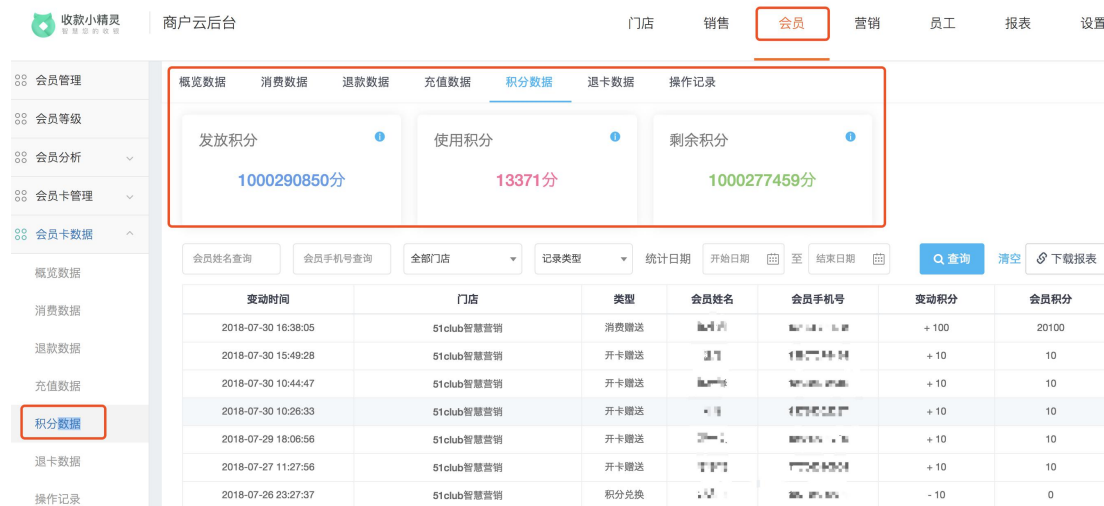
## 2、积分无法获取

积分需要设置规则后才可以获取，常见积分设置来源活动和积分规则



### 3、如何查看统计积分

积分在“会员”——“会员卡数据”——“积分数据”中查看



### 4、积分商城如何放商品

1、积分商城只能放券类的商品（主要包含单品券、全场券、兑换券）

2、在设置卡券时勾选可积分兑换，即可上架积分商城



# 对账问题

## 1、如何查看充值金额

1、在“会员”——“会员数据”——“充值数据”——查看充值汇总及明细

2、可以按时间，充值单号等查询条件查看明细

收数小精灵 商户云后台 会员

会员卡数据 / 充值数据

概览数据 消费数据 退款数据 充值数据 积分数据 退卡数据 操作记录

充值金额 ¥3315.43元 充值笔数 71笔 实充金额 ¥7.33元 赠送金额 ¥3308.10元

充值订单号查询 充值方式 全部门店 统计日期 开始日期 至 结束日期 查询 清空 下载报告

订单号	充值门店	会员卡号	会员姓名	会员手机号	充值金额	赠送金额	开卡费	充值方式
WXRA2018073010264527127025	51club智慧营销	800865837462419571			0.01	100.00	0.00	微信
WXRA2018072316061903544934	51club智慧营销	800892608236087588			0.01	100.00	0.00	微信
WXRA2018072302204380866093	51club智慧营销	800807821935659809			0.01	100.00	0.00	微信
WXRA2018072014070746701404	智慧门店1	800878474957567126			0.01	100.00	0.00	微信
WXRA2018071517122083551530	51club智慧营销	800803481956203364			0.01	100.00	0.00	微信

## 2、如何查看订单是否使用优惠券

1、“营销”——“优惠券统计”——“优惠券核销记录”——可查看核销明细

收数小精灵 商户云后台 营销

优惠券 / 优惠券核销记录

优惠券营销统计 优惠券领取记录 优惠券核销记录

请输入优惠券名称 请输入优惠券号 全部门店 优惠券类型 核销方式 核销来源 起销时间 至 结束时间 查询 清空 下载报告

优惠券编号	优惠券名称	核销门店	会员姓名	优惠券类型	核销方式	核销来源	核销订单号	优惠券号	优惠金额(元)	核销时间
2313	全球20元代金券	智慧门店1	张	全场代金券	会员支付	收款码	201807310910160936676	900423202394134532	0.01	2018-07-31 09:10:16
3391	0.01元代金券	北京联拓天下旅行社有限公司	彭子文	全场代金券	会员支付	插件端	20180722151758353947901174028086	903543711420554465	0.01	2018-07-22 15:16:00
3663	满50元减3元	北京联拓天下旅行社有限公司	彭子文	全场满减券	会员支付	插件端	20180720142111527947901174049542	901084321070534425	3.00	2018-07-20 14:21:13



### 3、营销对账逻辑

#### 1、收银员对账：

公式：收银系统移动支付金额=小精灵实收金额+优惠金额

小精灵实收金额=微信支付+支付宝支付+会员支付+优惠金额

小精灵实收金额：在报表支付方式报表，根据时间维度查找

支付方式	订单笔数	退款金额	退款笔数	实收金额	手续费金额	结算金额
微信	87	-20.57	19	8.31	0.01	8.30
支付宝	10	-27.50	4	0.16	0.00	0.16
POS	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00
会员	37	-15.00	2	507.36	无	无
现金	0	-60.00	1	-60.00	无	无
合计:	134	-123.07	26	455.83	0.01	8.46

优惠金额：在“营销”——优惠券统计——查看当日的优惠汇总金额

日期	领取量	核销量	优惠金额
2018-07	1188	20	178.18
2018-06	218	83	277.36
2018-05	129	12	4.12
2018-04	162	33	151.46
2018-03	484	145	374.66

当金额相同时，即收银员收款没有问题。如果产生差异，优先查看收银员在收银系统中是否选错支付方式，产生长短款。或者是否有漏收订单。

## 2、财务对账：

公式：实际到资金=微信+支付宝+会员充值-手续费

实到资金：进件的收款账户实际到账的资金。

微信+支付宝，手续费：微信和支付宝的移动收款，可以在报表——支付方式报表——找到对应的实到资金，并可以找到对应的手续费金额

支付方式	订单笔数	退款金额	退款笔数	实收金额	手续费金额	结算金额
微信	87	-20.57	19	8.31	0.01	8.30
支付宝	10	-27.50	4	0.16	0.00	0.16
POS	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00
会员	37	-15.00	2	507.36	无	无
现金	0	-60.00	1	-60.00	无	无
合计	134	-123.07	26	455.83	0.01	8.46

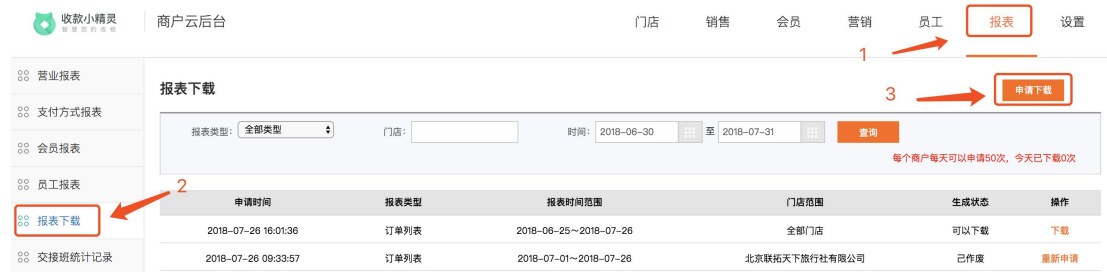
会员充值：在“会员”——“会员数据”——“充值数据”——查看充值汇总及明细

并可以按时间，充值单号等查询条件查看明细

订单号	充值门店	会员卡号	会员姓名	会员手机号	充值金额	赠送余额	开卡费	充值方式
WXRA2018073010264527127025	51club智慧营销	800865837462419571			0.01	100.00	0.00	微信
WXRA2018072316061903544934	51club智慧营销	800892608236087588			0.01	100.00	0.00	微信
WXRA2018072302204380866093	51club智慧营销	800807821935659809			0.01	100.00	0.00	微信
WXRA2018072014070746701404	智慧门店1	800878474957567126			0.01	100.00	0.00	微信
WXRA2018071517122083551530	51club智慧营销	800803481955203364			0.01	100.00	0.00	微信

3、如果出现任何数据异常，需要查看具体订单明细，按如下方式，下载明细账单核对。

下载步骤：“报表”——“报表下载”——“申请下载”——选择日期和订单列表——返回图一列表等待下载



## 支付问题

### 1、插件消费后提示 0 元无法支付的错误

1、小精灵插件不支持 0 元消费（例如：10 元商品，因为有 10 元的优惠券，实际支付金额为 0，此时小精灵因为未收到款，所以无法核销且无法支付，建议商户可以设置 9.9 的优惠券）

### 2、无法充值，显示系统繁忙等字样

- 1、如果发生无法充值，优先测试普通收款，是否可行
- 2、联系运营人员，查看配置是否异常
- 3、自有通道用户，查看是否自己的服务商后台未配置

### 3、如何会员退款

目前会员支付无法退款，此功能预计 8 月上线，如需退款需要联系运营人员

### 4、如何退还会员充值款

会员储值无法退款，建议创建会员时候，声明储值不退。如需退款请走线下补退现金流程，并让财务同事在后台操作退卡，消除卡内数据。