



亲橙CRM

产品使用手册

因为倾心 所有有成

杭州莫名科技有限公司



亲橙CRM是淘宝卖家服务市场的一款会员关系管理工具，帮助商家分层管理好店铺会员，在售前催付、售中关怀、售后跟进环节提供自动化短信通知服务，同时满足商家在举办促销、上新、清仓、周年庆等活动的短信群发服务。

功能总览

会员管理

会员同步

会员分组

会员筛选

黑名单

售前催付

宝贝分组催付

活动定时催付

售中关怀

付款关怀

迟发提醒

发货提醒

到货提醒

签收提醒

售后关怀

好评提醒

好评感谢

差评安抚

退款关怀

售后跟进

爱心贴士

关联营销

宝贝重购

客户唤醒

短信群发

导入号码群发

筛选会员群发

会员分组群发

输入号码群发

无线互动

每天抽奖

收藏店铺

收藏商品

加购物车

每日签到

购物有礼

首购有礼

登记生日

分享有礼

1 同步会员：点“立即同步”按钮，系统开始帮您同步开店至今的所有会员基本信息

您还没有同步会员信息，系统可以帮您同步所有会员和近3个月历史订单

立即同步

2 导入订单：系统只能帮您同步近3个月的订单手机号码，如果您需要对会员群发短信，需要您点击“去下载历史订单”，跳转淘宝后台 [我是卖家](#) > [交易管理](#) > 已卖出的宝贝，去下载3个月之前的订单报表，然后点击“点此导入订单”，将订单报表CSV文件上传到亲橙，这样就能获取到所有会员的手机号了。

您还有4914个客户没有手机号，为方便做活动短信营销，请去下载历史订单然后点此导入订单

订单同步时间：2016-08-07 00:00:00 至 2016-11-07 00:00:00 显示导入记录

3 其它操作：您完成好以上两步操作后，系统会对每日新增的订单和会员进行自动同步，接下来您可以根据需求进行其它操作了，如会员筛选、会员分组、会员导出、会员营销、添加黑名单等。

宝贝分组个性化催付

全店宝贝 3 +添加个性催付 不催付宝贝 1 更新宝贝

组名：全店宝贝

设置商品

设置时间 **设置短信文案** **设置开关**

第一阶段
客户刚拍下催付

5分钟 短信（带链接） ☒ 已开

【买家姓名】，亲拍下的宝贝在深情的召唤您付款，迫不及待的想投入主人的怀抱！立即付款可点链接
www.qc.gs/xxxxxx 【短信签名】

第二阶段
订单关闭前催付

3小时 短信（带链接） ☐ 已关

【买家姓名】，您拍下的订单还有3小时即将关闭，错过可惜，有问题可随时联系客服哦，立即付款可点链接
www.qc.gs/xxxxxx 【短信签名】

第三阶段
订单关闭后催付

3小时 短信（带链接） 同类商品推荐 ☐ 已关

【买家姓名】，亲拍下的订单已经关闭了！掌柜又为您精心准备了本店几款性价比很高的同类宝贝，可能是您想要的哦！ www.qc.gs/xxxxxx 【短信签名】

售前催付：是指针对下单未款单的客户，自动发短信提醒客户付款的；

使用说明：通常情况下选择开启宝贝分组催付，即对不同的宝贝设置分组催付策略，在客户刚拍下、订单关闭前、订单关闭后实时自动短信催付；如果遇上双11大促、聚划算、周年庆等活动，对催付的频次和时间间隔要求比较高，您可以选择宝贝定时催付，即在固定的时间点统一对未付款的订单发短信催付。

功能特色：亲橙的催付短信自带链接，客户点开链接后可以查看到未付款的商品，点击立即付款能一键跳转手淘去付款。



付款关怀

买家下单付款后发短信关怀客户

迟发提醒

商家延迟发货发短信通知客户

发货提醒

淘宝后台订单确认发货后发短信通知买家

到货提醒

快递到达客户所在城市，发短信提醒买家注意签收

签收提醒

客户签收快递后发短信提醒买家好评

售后关怀

推送产品使用手册给买家

好评提醒

买家确认收货后10分钟内未评价，会发短信提醒客户好评

好评感谢

买家好评后自动发短信感谢买家

差评安抚

买家给差评后自动发短信安抚买家情绪

退款关怀

给买家成功退款后发短信通知买家

售中关怀操作三步曲



注意事项：

- 1、系统只会对开启之后新增订单发短信；
- 2、短信发送时间为8:00-22:00，超过时间次日发送；
- 3、插入的“变量”是自动获取您订单中的信息，如买家姓名、快递公司、快递单号；
- 4、短信中的链接是自动生成的，对应的手机网页是您订单的信息。



如果疏于联系，客户会慢慢的忘记您！

对老客户自动化关怀，让客户记住您！

爱心贴士

给客户推送软性知识，如产品使用手册、产品相关知识

关联营销

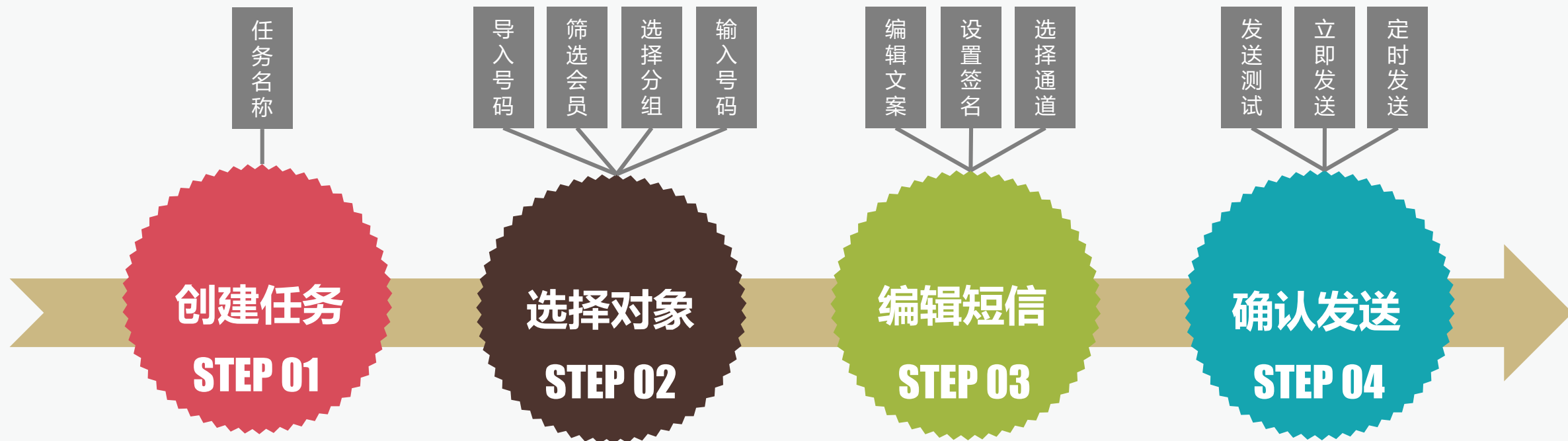
给买家本店宝贝的客户推荐可能还感兴趣的其它商品

宝贝重购

主要针对消费品，设置使用周期，等客户快使用完产品后自动提醒客户再次购买

客户唤醒

对长期没有来本店购买的老客户发信息激活客户



短信优势：

- 移动直连独享通道，速度快、品质好，价格同行业最低；
- 支持淘宝短链；
- 成功失败有统计，不扣量，失败短信自动返还；

注意事项：

- 签名请使用店铺名或品牌名；
- 请勿发加群、加微信等淘客信息和非电商信息；
- 营销短信需要审核，发送时间为8:00-22:00；

卖家操作



设置任务



添加奖品



发布手淘



买家操作



完成任务



赚取积分



兑换奖品





因为倾心 所以有成

杭州莫名科技有限公司

谢谢收看
请多指点