**环渤海会议纪要(20100121)**

注：在重点谈简单模块之前，主任要求先详细分析0119金总主持的会议，据说具有指导性。

1. 0119日的老总会议分析：

--- 有的是纯业务，是否实际有效有待区分！

1. 售后管理中加“售后回访”！

--- 对于造成消费者不满意的事件中，大概只有20%会进行投诉，将近80%不会投诉！

--- 投诉管理的管理范围毕竟有效，对于如上的80%的不满意事件，只可通过售后回访实现！

1. 招商管理：

--- 请商，概念，只和策略有关（国际采购中心），在系统中不用区分？

--- 现场核实(人力不够)，核实评语、负责人！

--- 商户来源记录，请商招商记录不用过分区分。

1. 网商经验：如何界定，专职网销、网站，规范控制！

--- 商户信息中添加是否有网商经验，即网商评分或评语。

[1]网上销售 电子商务

--- 区别在于交易方式，前者仅是消息共享，后者可以在线交易！

[2]大型建材没有成熟网商，小型装修商品也许有。

--- 建材B2B，型号熟悉，B2C不易！

=== 网商水平有无、网商评价(评分不稳定！)。

1. 关于诚意金：

--- 诚意金分级别，招商时用，对有意向租赁的商户收取，属于自愿！

[1]定招商策略时的涉及，用或不用！

--- 评审法、拍卖法、排队法

[2]诚意金仅是条件。

1. 评审委员会定出招商策略（即本次要招哪些具体的商户？？？），对海量信息进行筛选，形成匹配度的排队！

--- 例如：都是卫浴商品，卖浴缸的，按照匹配程度进行排队！

--- 招商政策和诚意金和招商流程无关？？？！！！

1. 关于招商管理中涉及的各种金额款项：

I. 对于诚意金：主动退出的？

--- 交诚意金的时机，取决于招商策略（不同的招商策略有不同的诚意金时机及诚意金金额、级别），具体如下：

--- 和系统流程无关，只要能够记录收费就行。

--- 关于诚意金，还有可能在针对摊位的资源管理中录入！！！

II. 拍卖保证金，为保证拍卖的顺利进行，拍卖为确保有效拍卖而定的，即拍卖成功必须要买！

--- 和系统流程无关，只要能够记录收费就行。

III. 租金

--- 合同款项涉及

IV. 对于质保金：签合同后就必须交质量保证金，属于合同缴费的一项，属于固定应收！

--- 合同款项涉及

V. 装修押金：办理完装修审批手续后交该押金，对现有设施保护(喷淋)！

--- 和系统流程无关，只要能够记录收费就行。

5)主任提出：商户海量信息的字段可以动态维护！

---由设置来动态修改表结构，此方式不切实际！

--- 初始化时可以选择所需合同信息的字段，然后动态生成表结构，以供使用，此方法也不实际。

正解：

--- 在合同明细条款中添加个性化字段要记录的元素（这样是可以动态添加的）！

\*\*\*商户海量信息的字段可以动态查询，即选中不同的查询项，输入查询条件!

--- 例如：查询项：某元素达到某值的查询条件！！！

1. 合同模板管理

--- 合同稍微有变，就必须重签新的合同！

\*解决方式：

[1]续租页 - HBH，一点没有变动的情况下才可续租，否则重签。

[2]新合同

\*考虑通用的解决方法：

------

I.合同变更(有权限)

--- 待定？？目前只可修改基本信息，但无法修改明细(不好控制！)

II.合同修改（无权限）

--- 在合同生效前，对合同信息的修改。

III.合同续租(在现有的合同等)

--- 待定？？

4. 统一收银：

1) 统一收银的意义

--- 商品标价签的价格同实际销售的价格不符！

2) 好时佳的解决方法：

--- 输入商品的全部信息，商家销售单中包含所有商品的全部信息。

销售单 - 包含销售单编号

商品编号 - 价格 - 商品编码

3) HBH现状：

[1]查询商户的二级品类

HBH在发销售单时，不记录商户信息；HBH不记录商品信息（没有为商品定制标价签！）

[2] 在收费时，录入销售单中包含的商品明细信息！

4) 真正的统一收银：

[1]所有商品的信息全记录！

--- 为所有商品都打标价签，即录入了所有商品的具体标价信息和商品信息！

[2]所有销售单和商户编号关联！

注：

1. 真正的统一收银效果，就相当于超市化管理，对所有商品都记录！（由于难于标准化，故不容易统一收银）
2. 统一收银在建材市场来说，负载不高，但实际功能上有待考虑！
3. 解决方法：

[1] 基本方法：

1) 收钱 划账 退货(直接找商户解决，解决不了走投诉，不走统一收银)

--- 该种情况下的收费，不用记录任何和商品相关的信息，只精确到销售单据号、费用！

--- 退货时，拿销售单据作为凭证即可！

2) 进阶方法：

--- 如果要用统一收银的话，必须满足之前的两个先绝条件，如果无法满足的话，就无法应用统一收银了。（这是目前的解决方法）

6) 统一收银的应用：统计报表！

[1] 消费趋势

[2] 指定品类在指定时间的消费额

1. 售后管理

--- 投诉、回访，最终目的还是作用于对商户的综合评价！

1. 投诉：产品、服务

--- 针对营业员和商铺！

1. 回访：

[1] 信任度累计的好处，可以超越标准化！

[2] 对应于系统，就是用于记录投诉、回访的记录，然后由相关审核人员对投诉、回访记录进行审核，然后对涉及的商户进行评分！

[3] 投诉、回访信息的录入和对结果的评分，角色分开！

\*\*\*.有真正的统一收银，才考虑回访；没有统一收银，不加回访(无法找到商户相关信息,没有意义)！

注：不需要管理消费者信息！

1. 会员管理

--- 通过会员管理实现捆绑消费，同时对其数据进行购物链的分析。

--- 有统一收银才有会员管理，无统一收银就无会员！

暂时待定！？！？！？

6 商户评价管理：

--- 目前仅来自于日常管理的营业员评分、店铺评分等；

--- 对于由销售额带来的评分，由于有无统一收银的考虑，待定？？？？

--- 评价不是重点考虑，属于插件部分！！！

7. 将所有功能列出来，然后区分到其业务类型：

[[[主干]]]

1)乙方信息管理

招商管理

商户管理

品牌管理

2)甲乙双方关联信息管理

合同管理

合同模板管理

财务管理

3)甲方信息管理

资源管理

项目管理

4)系统设置

--- 权限管理、初始化管理、用户管理、报表管理？？？

[[[1级分支]]]]

1)营业员管理

2)售后管理

3)商户评价管理

[[[2级分支]]]]

1)商品管理

2)销售管理(统一收银)

3)会员管理

8. 合同管理相关

1. 合同管理和套用合同模板编辑，完全两回事！！！

[1] 合同管理参数设置问题！！！（不同类型条款的选中后 - 出不同类型合同条款明细！）

[2] 合同条款类型：摊位、广告、物业、项目1、包括其要录入的合同细节，都是可以维护的！

[3] 方法科技：编辑合同文本！

[4] 合同转租：租赁关系的层次发生变动后，不易有效管理！

9. 财务管理的收费针对有合同收费和临时性收费两种！

1) 前者是在签订合同后，自动记录到财务管理的系统中！

2) 后者的名目临时设置的，并记录收费记录！

[1] 关于退费权限？？？

--- 在设置收费名目时，同时设置退费权限。

--- 凡涉及到退费的，都需要首先由指定的部门提交退费申请，然后由指定人员(例如：财务审核人员)进行审核，才能成功退费！！！

10. 营业员管理

1) 关于营业员奖惩记录

--- 放到商户管理之日常管理模块中，包括日常巡查等！

1. 日常巡查：对营业员、商铺的日常巡查，评分。

解决方法：

--- 将商户管理中的日常管理单拿出来，专门用于记录日常管理的信息。目前日常管理仅涉及日常巡查！

11. 其他：

流量！？！？（不考虑）

--- 时期区分，工作人员的相对稳定。

--- 一般后台只要能录入即可！