

酒店操作手册

一、 酒店管理.....	1
二、 基本配置.....	2
三、 标签管理.....	3
四、 客房管理.....	3
五、 订单管理.....	4
六、 退款管理.....	5
七、 评价管理.....	5
八、 自定义价格.....	6
九、 打印机管理.....	6
十、 分享设置.....	7

一、酒店管理

酒店列表

ID	酒店名称	状态	排序	操作
1226	一揽芳华	正常营业	1	编辑 删除
1227	悦来客栈	正常营业	2	编辑 删除

添加酒店

1、酒店名称：输入酒店名称

2、标签：类似分类的作用；添加后酒店可以选择标签，小程序端可以根据标签查看酒店

3、详细地址：输入详细地址(包含省市区)，输完后地图会动刷新，如果需要调整，在地图上拖动坐标点即可

4、酒店状态：暂停营业/正常营业

a. 暂停营业：小程序端不展示，相当于隐藏酒店

b. 正常营业：小程序端正常展示，且可以订房

5、停车、提供 WiFi、免费寄存行李、餐厅：可以根据酒店客房情况勾选
酒店添加完成后

“编辑”：可以重新编辑添加的酒店

“删除”：删除当前酒店

“搜索”支持按酒店名称搜索酒店

二、基本配置

短信提醒

短信剩余条数:79

管理手机号码 一统芳华

开启短信提醒 开启 关闭

接收短信手机号码 13071039111
 13071039222
 13071039333

下单微信模板消息ID
用于预约成功后进行消息提醒,模板ID:AT0104,请勾选【姓名、电话、项目、时间、地址】(仅用于微信小程序)

付款微信模板消息ID
用于付款成功后进行消息提醒,模板ID:AT0009,请勾选【单号、酒店名称、入住时间、退房时间、地点】(仅用于微信小程序)

退款微信模板消息ID
用于退款成功后进行消息提醒,模板ID:AT0036,请勾选【酒店名称、酒店房型、订单编号、退款金额】(仅用于微信小程序)

新订单提醒 开启 关闭

支付成功提醒 开启 关闭

- 1、先添加酒店；在右侧选择框选择酒店，编辑当前酒店的短信提醒配置
- 2、管理手机号码：添加/删除手机号码
- 3、开启短信提醒，可以自定义“开启” / “关闭”
- 4、接受短信的手机号码：选择一个手机号接收短信，不可同时选择多个
- 5、下单微信模板消息 id：复制 AT0104，登陆小程序后台→模板消息→模板库，勾选“姓名、电话、项目、时间、地址”生成一个新的模板消息 id 之后，填到这里
- 6、付款微信模板消息 id：复制 AT0009，登陆小程序后台→模板消息→模板库，勾选“单号、酒店名称、入住时间、退房时间、地点”生成一个新的模板消息 id 之后，填到这里
- 7、退款微信模板 id:复制 AT0036，登陆小程序后台→模板消息→模板库，勾选“酒店名称、酒店类型、订单编号、退款金额”生成一个新的模板消息 id 之后，填到这里
- 8、新订单提醒，可以自定义“开启” / “关闭”
 - a. “开启”，酒店有未支付的订单，商家收到短信提醒，用户收到模板消息
 - b. “关闭”，酒店有未支付订单，收不到短信提醒
- 8、支付成功提醒，可以自定义“开启” / “关闭”
 - a. “开启”，酒店有新订单且支付成功，商家收到短信提醒，用户收到模板消息
 - b. “关闭”，即使酒店有新订单且支付成功，也收不到提醒

三、标签管理

标签管理

+ 新增

ID	名称	是否显示	排序	操作
7	分类02	✓	2	编辑 删除
6	分类01	✓	1	编辑 删除

共 2 条记录 1 [跳转](#)

可添加多个标签；添加酒店时可以选择

四、客房管理

客房列表

一揽芳华 + 新增客房

ID	客房名称	所属酒店	房间数	今日入住量	排序	状态	操作
4992	一号屋	一揽芳华	1	1	1	正常	编辑 删除
2993	大床房	一揽芳华	10	5	1	正常	编辑 删除

添加客房

1、自定义选择“窗户”、“wifi”、“早餐”、“状态”相当于酒店的标签，展示在酒店店铺列表页，设置客房已满日期；然后点击下一步添加客房相册，下一步设置客房套餐：

(1) “名称” / “价格”：自定义填写即可

(2) “支付形式”和“取消方式”几种搭配的解析：

①同时选择“立即支付”、“随时取消”：用户下单并支付成功之后，可以随时取消订单，即退款

②同时选择“立即支付”、“18:00 前可取消”：用户下单并支付成功之后，当天 18:00 前才可以取消订单，即退款，酒店小程序端会提示用户当天 18:00 前可取消订单

③“到店支付”：到店支付的下两种取消方式，设置随时取消是有效的，设置 18:00 前可取消无效，即到店支付下，无论酒店设置哪一种取消方式，用户都可以随时

取消

选择不可取消则立即支付后不能取消

备注：所有退款均发生在酒店操作“确认入住”之前，如果酒店操作过“确认入住”，则用户不能退款

2、客房添加完成后

“编辑”：可以重新编辑添加的客房

“删除”：删除当前客房

4、右上角“搜索”：支持筛选酒店、按客房名称搜索客房

五、订单管理

订单列表										
开始时间	结束时间	导出		订单全部状态	全部	请输入酒店名称	全部酒店	请输入手机号	搜索	
id	所属酒店	姓名	电话	入住-离店时间	下单时间	客房类型	订房数量	下单类型	订单状态	操作
14990	一揽芳华	小白	13071039217	入住：2018-11-20 离店：2018-11-21	2018-11-20 17:12:58	大床房	1	微信支付	已下单(待支付)	详情
14989	一揽芳华	小白	13071039217	入住：2018-11-20 离店：2018-11-21	2018-11-20 17:12:48	大床房	1	微信支付	已下单(待支付)	详情
14988	悦来客栈	小白	13071039217	入住：2018-11-20 离店：2018-11-21	2018-11-20 17:10:52	大床房	1	到店支付	已下单(待支付)	确认接待 拒绝接待 详情
14987	一揽芳华	小白	13071039217	入住：2018-11-20 离店：2018-11-21	2018-11-20 17:10:22	大床房	1	微信支付	已下单(待支付)	详情
14986	一揽芳华	小白	13071039217	入住：2018-11-20 离店：2018-11-21	2018-11-20 17:10:18	大床房	1	微信支付	已下单(待支付)	详情

以列表的形式显示小程序内所有的订单信息

1、在订单信息中的有四种情况：

①如果用户下单未支付客房费用，右侧“操作”中会出现“详情”、这种情况下商家只能查看订单信息，酒店小程序端会显示“待支付”

②如果用户下单并支付客房费用，右侧“操作”中会出现“确认接待”、“拒绝接待”、“详情”、这种情况下商家点击“确认接待”，后台显示更换为“确认入住”，酒店小程序端更新为“待入住”

③商家点击“确认入住”，后台显示更换为“确认离店”，酒店小程序端更新为“已入住”

④商家点击“确认离店”，后台显示更新为“已离店 待评价”、“详情”、

2、右上角“搜索”，同时输入“客房类型”、“所属酒店”、“电话”，可以查找酒店的订单

3、支持订单查询导出，可以按时间、订单状态、酒店 手机号选择需要的订单查询导出即可

六、退款管理

退款管理

一揽芳华 退款状态 请输入订单号/手机号/姓名 Q 搜索

基本信息	退款说明	客户信息	订单金额	退款类型	退款状态	提交时间	操作
订单编号: 22152870174525033645 退款单号: 2018061115230290682354100100	房间名称: 大床房大床房套餐 退款说明: 退款	姓名: 小白 手机: 13071039000	房费: 50.00	房费	已退款	2018-06-11 15:23:02	
订单编号: 22152317574582619101 退款单号: 2018040816225536620310253575	房间名称: 大床房大床房套餐 退款说明: 退钱!!!	姓名: 小白 手机: 13071000000	房费: 40.00	房费	已退款	2018-04-08 16:22:55	
订单编号: 22152219998591078172 退款单号: 201803280920239490155495551	房间名称: 大床房大床房套餐 退款说明: 退钱!!	姓名: 小白 手机: 13071000000	房费: 49.00	房费	已退款	2018-03-28 09:20:22	
订单编号: 22152203107367552835 退款单号: 2018032610250683775950999956	房间名称: 大床房大床房套餐 退款说明: 退款!!!	姓名: 辛健 手机: 13071039111	房费: 49.00	房费	已退款	2018-03-26 10:25:36	
订单编号: 22152203085477691723 退款单号: 2018032610215340264949545053	房间名称: 大床房大床房套餐 退款说明: 我要退款!!!	姓名: 辛健 手机: 13071039111	房费: 49.00	房费	已退款	2018-03-26 10:21:53	

共 5 条记录 1 跳转

用户在酒店小程序个人中心点击“取消订单”后，后台会收到用户退款信息，可以操作“退款”/“拒绝”，酒店操作“拒绝”后，用户可在手机端点击“再次申请”，并填写原因

七、评价管理

评论列表

一揽芳华 Q 搜索

ID	所属酒店	姓名	评论内容	评论时间	是否显示	操作
577	一揽芳华	夺冠小白	很不错哦	2018-08-08	否	详情
576	一揽芳华	夺冠小白	很好很好很好啊	2018-08-08	是	详情

用户在酒店小程序个人中心完成图文和加星评价后，后台可以看到用户的评价，并设置是否显示，如果需要改变当前显示状态，在“是否显示”一列，点击“是”/“否”按钮即可

八、自定义价格

酒店客房列表

ID	客房名称	所属酒店	状态	操作
2993	大床房	一揽芳华	正常	查看
4992	一号屋	一揽芳华	正常	查看

除了套餐价格之外，另外设置每个套餐的价格，前端价格显示优先级：自定义价格 > 套餐价格；点击“查看” → “新增”，设置自定义价格即可

九、打印机管理

打印机管理

打印方式: 下单打印 支付打印 接待打印 入住打印

是否启用: 启用 关闭

*打印机名称:

*打印机设备编码:

*打印机识别码:

*流量卡号码:

*打印联数:
单个订单打印小票的数量

打印二维码: 关闭 开启

确定

- 1、打印方式：可以单项选择“下单打印”、“支付打印”、“接待打印”、“入住打印”，目前支持飞鹅 wifi、流量卡打印机
- 2、打印机设备编码：打印机背面，打印机编号（SN）
- 3、打印机密钥：打印机背面，打印机密钥（KEY）
- 4、流量卡号码：使用飞鹅流量卡版的打印机时，需要填写流量卡号码
- 5、打印联数：单个订单打印小票的数量

十、分享设置

模块标题：小程序转发的时候，小程序卡片的标题

分享描述：目前不会显示

赠送辅助功能【微单页】产品使用手册

一、基础配置.....	1
二、单页管理.....	1
三、评价管理.....	3
四、分享设置.....	3

一、基础配置

点击左侧导航栏【功能模块】→【微单页-新版】→【基础配置】

单页名称列表

*店铺展示名称 我真美

*店铺列表名称 店铺列表

*店铺服务名称 店铺服务

*店铺简介名称 店铺简介

*店铺评价名称 店铺评价

是否跳转到单页列表 关闭 开启

单页定位完成后, 如果单页是多店, 可以显示图文列表页, 如果是单页直接显示单页

保存 返回

- 1、**店铺信息**：按照提示填写即可，支持自定义【店铺列表名称】、【店铺服务名称】、【店铺简介名称】、【店铺评价名称】
- 2、**是否跳转到单页列表**：可以自定义开启或者关闭，开启后，单页定位完成后，如果单页是多店，可以显示图文列表页，如果是单页直接显示单页

二、单页管理

点击左侧导航栏【功能模块】→【微单页-新版】→【单页管理】

添加单页

*单页名称 请输入单页名称

联系电话 请输入联系电话

*服务名称 添加标签

(回车可以输入多个服务名称)

单页营业状态 暂停营业 正常营业

评论是否审核 否 是

是否显示用户评分 是 否

详细地址

地图: 搜索

最多可添加 100 个区域点，即 100 个单页

1、**地图**：在输入框输入详细地址后，点击【搜索】就会获取到位置，如果需要稍微调整，在地图上点击需要的位置即可

2、**单页简介**：输入文字和图片后，如果小程序端仍然不显示，在编辑器中清除格式（橡皮擦图标是清除格式），图片需要保存到本地，然后用多图上传（图片图标是多图上传）

3、**客服电话**：新版微单页的功能；老版填写无效

4、**状态**：指单页营业状态，可以点击【√】或者【×】改变当前状态

5、**默认**：如果出现特殊情况，获取不到位置，就会显示设置为【默认】的店铺

三、评价管理

点击左侧导航栏【功能模块】→【微单页-新版】→【评价管理】



ID	姓名	微页	评论内容	评分	评论时间	显示	操作
27834		万享服务	就投我一票	3.76分	2018-09-06 17:18	×	查看 删除
26442		歌迷会	不错	4.00分	2018-08-17 10:00	✓	查看 删除
19720		万享服务	good	3.76分	2018-05-19 14:21	✓	查看 删除
18541		张根硕	我32123123	4.00分	2018-05-04 09:29	✓	查看 删除
14994		歌迷会		4.00分	2018-03-23 17:31	✓	查看 删除

1、显示：【√】表示显示，【×】表示不显示；点击【√】或者【×】

可以改变当前状态

2、查看：查看评价，并回复用户

3、删除：删除当前评价信息

四、分享设置

点击左侧导航栏【功能模块】→【微单页】→【分享设置】



分享设置

模块标题: 微页分享title

分享描述: 我的微页content

保存

1、模块标题：是小程序转发时显示的标题

2、分享描述：小程序端暂时不显示

赠送辅助功能【微咨询】产品使用手册

产品介绍

帮助企业快速建立客户快速响应机制，塑造服务形象，提高业务成交率

场景定位

客服咨询、业务咨询、服务预约等

核心功能

留言咨询，电话咨询

产品使用手册

一、配置管理

点击左侧导航栏【功能模块】→【微咨询】→【配置管理】



开启短信提醒：

a. 开启，如果有用户点击小程序端的【咨询按钮】，并留言，咨询师可以收到短信提醒；

咨询师接收短信手机号在【咨询师管理】里边设置

b. 关闭，如果有用户点击小程序端的【咨询按钮】，并留言，咨询师收不到短信提醒

二、分类管理

点击左侧导航栏【功能模块】→【微咨询】→【分类管理】



1、 添加咨询师分类，支持自定义排序和是否显示；如果不需要，可以不添加分类

2、 【编辑】【删除】：编辑、删除当前分类

三、咨询师管理

点击左侧导航栏【功能模块】→【微咨询】→【咨询师管理】



按照后台提示添加咨询师，填写咨询师位置的作用：小程序端咨询师显示顺序可以按照距离

排序；

可根据【分类】、【是否可预订】、【是否显示电话】筛选咨询师

四、预定管理

点击左侧导航栏【功能模块】→【微咨询】→【预定管理】

ID	用户名字	用户手机号	用户微信号	预定咨询客服名	要求服务时间	操作
7854	段先生	无			2017-12-16 10:20:00	查看详情
7796	张浩		无		2017-12-14 15:33:00	查看详情
7573	赵毅	无			2017-12-07 20:51:00	查看详情
7175	陈先生	无			2017-11-26 18:02:00	查看详情
7032	测试		无		2017-11-24 16:49:00	查看详情
7031	测试		无		2017-11-24 16:47:00	查看详情
7030	测试		无		2017-11-24 16:46:00	查看详情

用户在小程序端点击【咨询】，提交信息后，提交的信息在【预定管理】里边查看；可根据【用户姓名】，【客服电话】，【用户电话】筛选预定信息

五、分享设置

点击左侧导航栏【功能模块】→【微咨询】→【分享设置】

- 基本信息
- 基础功能
- ★ 功能模块
 - 万能网页
 - 微咨询
 - 配置管理
 - 分类管理
 - 咨询师管理
 - 预定管理
 - 分享设置

分享设置

模块标题:

分享描述:

1、模块标题：是小程序转发是显示的标题

2、分享描述：暂时不显示