

外卖

# 新商家服务手册

外卖入门成长宝典，助您健康经营第一步

美团 美团 美团外卖



## 帮大家吃得更好，生活更好

美团外卖2013年11月正式上线，秉承“帮大家吃得更好，生活更好”的使命，始终聚焦于消费者“吃”的需求。通过科技连接消费者和商家，依托庞大的骑手团队，搭建起了覆盖全国的实时配送网络，为消费者提供品质化、多样化的餐饮外卖服务。美团外卖在加强平台自身建设的同时，致力于运用数字化技术推动餐饮行业的供给侧结构性改革，协同商家、用户和骑手等产业链上下游共同打造互惠共赢的合作生态，让餐饮行业在数字化时代焕发新的生机，让消费者拥有更加轻松、便捷、高效的用餐体验。

—  
**欢迎您加入美团外卖，接下来会由专业的服务人员对您进行七日开店指导，请您在完成全部服务后，进行确认。**

-----  
\*本手册内容仅供参考，为提升商家服务体验，平台运营方案及产品服务会持续优化，具体标准以入驻经营时为准。



# 外卖新商家服务清单

## 1. 门店信息确认

平台建议商家您配合业务经理到店核实店内营业执照、许可证原件、地址、出餐环境等真实信息，从而帮助商家您经营更加符合市场规范，健康经营。

## 2. 优质配送

配送服务是外卖店铺经营的重要环节之一，美团为商家您提供了不同的配送方式来满足商家的配送需求，助力外卖店铺更好的经营发展。目前配送方式主要包括美团配送（美团专送、美团快送、混合送）、自配送（商家配送、美团跑腿）。

## 3. 店铺装修

店铺装修帮助外卖商家您设计美化外卖店，让顾客有更好的"用餐"体验，从而提升进店下单转化。商家您做好页面装修会提升用户的下单体验，也会增加用户的门店访问转化率和下单转化率。

## 4. 商品设置

商品功能是外卖运营的基础功能，商家您在营业之前，需要预先准备好店铺的基本菜品，完成菜单设置，方可营业哦。

业务经理确认签字：\_\_\_\_\_ 商家确认签字：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

## 5. 物料资源

为了助力商家您在平台更好地经营，平台为您准备了美团精美物料，帮助您门店的用户快速了解您家外卖门店，形成线上线下双流量的优势；同时，专业的设备帮助您自动接单避免漏单，提升外卖用户体验。

## 6. 活动设置

美团外卖平台为商家提供了众多门店自营销活动。商家通过设置门店活动可以有效提升订单量、排名，是商家自营销的有力工具。

## 7. 商家服务

商家服务是指外卖商家对用户提供的优质服务，包括：预订单、放心吃、准时宝、急速退款、开发票等能提升用户体验及满意度的服务。

## 8. 成长工具

商家您初入美团外卖平台，平台为您简要介绍一些您新开门店的经营工具，让您在快速理解外卖，了解经营工具，打好经营的基础上健康经营。

# CONTENTS

## 目录

行动指南

门店信息确认 | PART 01

优质配送 | PART 02

一. 优质配送介绍 ..... 08

店铺装修 | PART 03

一. 店铺装修介绍 ..... 11  
二. 门店装修操作入口 ..... 11

商品设置 | PART 04

一. 功能介绍 ..... 18

物料资源 | 0PART 5

一. 云打印机 ..... 21  
二. 出餐保 ..... 22  
三. 微信推广码 ..... 22

活动设置 | PART 06

一. 减配送费 ..... 25  
二. 满减活动 ..... 26  
三. 会员红包 ..... 27  
四. 天天神券 ..... 28  
五. 折扣商品 ..... 30  
六. 收藏有礼 ..... 31

商家服务 | PART 07

一. 预订单 ..... 34  
二. 放心吃 ..... 34  
三. 准时宝 ..... 35  
四. 极速退款 ..... 36  
五. 开发票 ..... 37

成长工具 | PART 08

一. 外卖入门 ..... 39  
二. 新店成长计划 ..... 39  
三. 店铺分 ..... 40



# PART 01

## 门店信息确认

商家资质



平台建议商家您配合业务经理到店核实店内是否有营业执照及许可证原件，从而帮助商家您经营更加符合市场规范，规避投诉风险。

商家位置



平台建议商家您配合业务经理到店核实商家您营业执照及许可证的地址与商家门店地址是否一致，一来可以增加线下门店曝光、二来帮助商家您健康经营。

系统信息一致



平台建议商家您配合业务经理到店核实店内营业执照及许可证原件是否与系统中上传的营业执照及许可证信息一致，便于您在平台更好地经营。

商家出餐



平台建议商家您配合业务经理到店核实您是否有具备出餐环境的实体门店，主要让用户更了解商家您门店营业状态，便于订单转化。



PART 02

优质配送

# 01

## 优质配送介绍

### 1.1 服务介绍

配送服务是外卖店铺经营的重要环节之一，美团为商家提供了不同的配送方式来满足商家的配送需求，助力外卖店铺更好的经营发展。

### 1.2 配送服务方式介绍

亲爱的商家您好，

业务经理为您推荐\_\_\_\_\_配送方式，

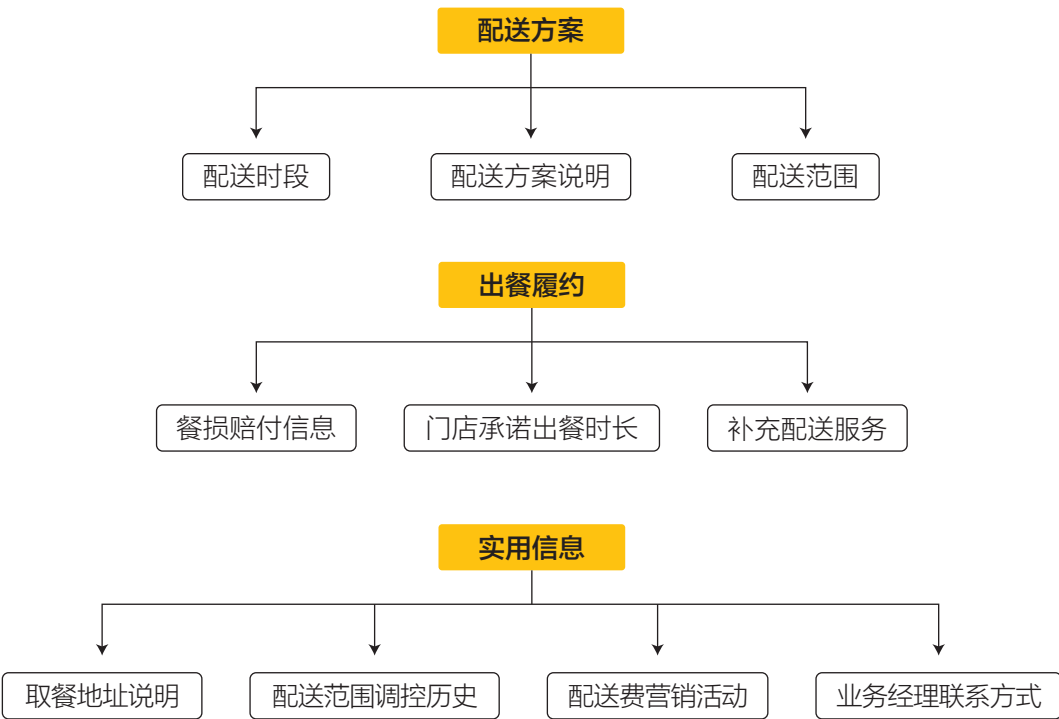
配送半径为 \_\_\_\_\_，

起送价为 \_\_\_\_\_，

\_\_\_\_\_配送方式优势说明\_\_\_\_\_；



配送信息设置：当您完成入驻进入商家端后，可在【店铺-配送服务-配送信息】中查看您目前生效的配送方案。在这里您可以对以下信息进行查看或编辑：





## PART 03

### 店铺装修

## 01

### 店铺装修介绍

店铺装修帮助外卖商家设计美化外卖店，让顾客有更好的“用餐”体验，从而提升进店下单转化。一个商家做好页面装修会提升用户在这个商家的下单体验，也会增加用户的门店访问转化率和下单转化率。

门店装修为商家提供六种装修能力，分别是店内海报、店铺招牌、主题装修、老板推荐、门店展示及品牌故事。

推商品、推活动

优势一

通过店内海报展示主推商品或促销活动，顾客点击海报即可选购。

树形象、引收藏

利用招牌位置提高品牌声音和店铺收藏，例如展示品牌信息、引导收藏等。

优势二

灵活设置商品分类

优势三

老板推荐、门店展示满足不同商家推荐商品灵活展示。

## 02

### 门店装修操作入口



手机端

登录【美团外卖商家手机端】

依次点击【店铺】→【门店装修】



电脑端

登录【美团外卖商家电脑端】

依次【店铺设置】→【门店装修】

2.1 主题装修

主题装修涉及的装修位置包括两个，分别是店铺招牌和店内海报。商家您通过主题装修功能美化外卖店的装修风格，帮助您在节日节气、三餐美食上做出更多营销活动，让门店品质更上层楼。



2.2 店铺招牌

店铺招牌是在进入门店后最上侧展示的，用户可以在门店的首页头部看到商家装修的背景图，店铺招牌可以宣传店铺的品牌风格，也可以作为一种新的营销手段。

突出品牌形象

背景图建议商家您上传自己主打商品图作为烘托、或者店铺的宣传语等；

突出可信度

商家您可以把背景图选择为线下门店的店铺图片，一定程度可以增加顾客对商家的信任感，以及场景回归感；

突出特色商品

商家您可以把自己的主打商品/特色商品图片作为背景图，突出卖点，增加对用户的吸引力；

突出引导收藏

商家您可以背景图加上小箭头，引导顾客收藏店铺，可以为用户下一次进店做铺垫。

2.3 店铺海报

店内海报位于店铺的正中间位置，是一个强曝光的店内资源位，通过海报中文字和图片的搭配，可以达到突出促销信息、引导菜品销售、烘托店铺氛围等目的，海报可以横向滑动，最多展示3页内容。设计出一个好的店内海报，可以快速抓住顾客眼球，从而提升下单转化率。

店铺海报经营建议：

主标题

建议商家您能够介绍清楚海报中主要推荐的菜品/套餐以及相应菜品的价格，突出低价和优惠；

副标题

是对主标题的补充，能让用户了解这个活动他为什么要来参加、参加这个活动有什么好处，吸引用户下单。

菜品图片

好的菜品图片能让菜品变得生动起来，能让用户从视觉、味觉等多个层面感受到就餐的乐趣。好的菜品图片需要考虑以下几个因素：摆盘、光源、构图、桌面布置、道具以及后期设计等。

2.4 推荐分类

推荐分类（老板推荐/热卖）其实是门店装修的一部分，可以将店铺内最想给用户展示、吸引用户的商品放到进店后的首屏。希望用户进店后不用挑选太久，根据推荐的招牌菜品让用户留下，从而下单转化。开启老板推荐后，老板们您可以设置自己想要展现给用户的商品，店铺首页会有【热卖】模块，同时出现【老板推荐】板块。



推荐分类（老板推荐/热卖）经营建议：

- （1）低价优先，用价格吸引眼球，推荐店内中低价格的菜品；
- （2）新店则建议“老板推荐菜”位置主推招牌菜，如果店铺新客占比大于50%，推荐店内口味佳的的招牌菜品，减少新用户的选择难度；
- （3）老店则建议“老板推荐菜”位置主推新菜品，如果店铺老顾客占比大于50%，推荐新品或时令性的菜品，给老用户增加新鲜感。



2.5 门店展示

门店展示其实是门店装修的一部分，可以将店铺内最想给用户展示、吸引用户的商品、品

类分类、热销、推荐等放到进店后的首屏。希望用户进店后不用挑选太久，或者可以通过品类分类快速找到想要的商品，从而下单转化。

在店铺商品展示上，美团外卖商家端分为两种展示，一种为大图式（下图左侧）样式，另一种为列表式（下图右侧）样式。



门店展示经营建议：

- 一般来说，建议品类较少的商家您选择左侧图片样式，例如鲜花、水果类别的门店更偏睐这种样式，不同于其他品类，这两种类别的商家，需要更加充分展示产品的细节，营造出多种品类的气氛。
- 建议品类较多的商家您选择右侧的样式，在一页中高效利用展示空间，减少顾客的浏览次数，在短时间内促使用户接收更多的商品信息。

2.6 品牌故事

品牌故事是要消费者深度了解品牌的一个桥梁，一个好的品牌故事，可以增加店铺的传播性，起到为店铺画龙点睛的作用，消费者会因品牌故事而对店铺有更深层的认知从而提升复购。所以，对于想要成为优质的外卖商家来说，讲好品牌故事也是不可缺少的环节。



品牌故事展示位置：

位于商家详情页下方展示，点击【品牌故事】后，即可进入故事页。

品牌故事

品牌故事经营建议：

- 突出食材品质。商家您通过以食品原材料为底图，上面加以文字描述，突出了产品的品质，给用户建立了信任感；
- 突出菜品的制作过程。商家您可以以视频的方式，将菜品的制作过程录制下来，给用户更多的情景带入感；
- 突出店铺招牌菜。商家您可以将店里3个招牌菜在小图模块中展示，并加以文字描述，给用户塑造了更多的品牌认知感。



PART 04

商品设置

# 01

## 功能介绍

商品功能是外卖运营的基础功能，商家您在营业之前，需要预先准备好店铺的基本菜品，完成菜单设置，方可营业哦。

### 1.1 商品分组

设置商品分组是创建商品信息的第一步，商家您可以通过【店铺页-商品管理-管理分组】进入设置。

### 1.2 创建商品

老板们完成商品分类设计后，就可以开始在分类下创建商品啦！目前创建商品支持快速录菜、手动新建、复制新建、语音录菜和拍菜单录菜五种方式，您可以自行选择适合您情况的方式。

这里建议您根据门店经营情况结合业务经理经营建议，认真进行菜品设置，我们根据平台经验建议您：



菜单分类



库存商品



招牌菜品



套餐数量



折扣菜品

至少5种

...

至少20个

...

至少1个

...

至少3个

...

至少5个

...

### 1.3 经营建议

好的商品设置能够为顾客提供更多的购买选择，同时也可以提高顾客入店后的下单决策速度。

“总分总”  
菜单结构

适合单品类店铺

热卖  
+  
折扣  
+  
套餐  
+  
单品  
+  
小吃  
+  
饮料  
+  
店铺信息

“品类式”  
菜单结构

适合传统多品类大餐馆

热卖  
+  
折扣  
+  
招牌菜  
+  
品类A  
+  
品类B  
+  
小吃  
+  
饮料  
+  
店铺信息

“定制式”  
菜单结构

适合麻辣烫等菜品定制型店铺

热卖  
+  
折扣  
+  
点餐信息  
+  
口味  
+  
套餐  
+  
单品  
+  
加料  
+  
饮料  
+  
店铺信息

“极简式”  
菜单结构

适合以折扣菜为主打的快餐店

热卖  
+  
折扣  
+  
满减专区  
+  
主食  
+  
饮料  
+  
店铺信息

突出店铺招牌菜。商家您可以将店里3个招牌菜在小图模块中展示，并加以文字描述，给用户塑造了更多的品牌认知感。

用好商品助手：平台现有面向商家完全免费的商品助手，包含商品推荐，套餐搭配推荐，商品智能排序等多个商品运营功能，一站式帮助商家提升菜单设计质量。



## PART 05

### 物料资源

为了助力您在平台更好地经营，平台为您准备了部分美团物料，帮助您让到店的用户快速了解您家外卖门店，形成线上线下双流量的优势；同时，物料也有利于您门店宣传、推广、促销；提升咱们门店品牌形象，增加用户用餐感受、提升复购。另外，外卖运营还需要准备一些专门的设备；如可以自动接单避免漏单的打印机、可以快速上报出餐触达骑手的出餐宝等好用的硬件设备。

## 01 云打印机

### 产品介绍

云打印机是美团外卖官方出品的智能接单打印设备。用于商家接单打印环节，保证商家订单接打准确性与稳定性。

### 产品优势



01  
WiFi或4G联网无需电脑手机

02  
模拟真人语音，音量大小随你控

03  
微信扫描，专业售后一键达

04  
自动接单，海量订单随意打

05  
多平台自动接单

### 业务经理分销渠道

商家可以联系业务经理购买，省时省力更便宜。购买详情请咨询业务经理。

# 02

## 出餐宝

### 产品介绍

出餐宝是通过扫描订单小票条形码，上报、标记准确出餐时间的设备。含4G、WIFI两种连接方式，想换就换，真人语音提醒，减少漏单错单情况。

### 产品优势

**操作流程简单**  
小票确认订单餐品后扫码即可

**操作速度快**  
自动连接网络，通信数据少，传输速度快

**工作平台干净**  
方便卫生只需持小票扫码



**放置便利**  
固定位置容易培养习惯

**高音量独立发声**  
智能语音提醒，声音响亮

**节省电量损耗低**  
感应再扫码，节省电量

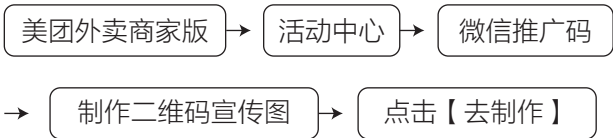
# 03

## 微信推广码

### 3.1 微信推广码介绍

「微信推广码」是美团外卖为商家量身定做的免费获客工具，每个店都有专属的门店二维码。商家可利用微信推广码对自己的顾客进行单独的推广，只要顾客通过微信扫一扫，就可以直接进店下单，方便快捷。商家还可以在微信推广码上设置扫码优惠券，用户扫码后即可领券，吸引客户下单。

### 3.2 手机端操作路径



### 3.3 运营建议

- 1 更强大的用户触达能力**  
推广二维码可通过线上微信群、朋友圈及线下桌贴、传单、餐盒贴等多渠道多场景触达用户，触达能力更强大。
- 2 更有吸引力的优惠券**  
商家在门店二维码上设置的优惠券是互斥券（即不可与满减、折扣商品、第二份半价优惠同享），因此您可以设置比当前店内活动力度更大的商家券，更能吸引客户进店下单。
- 3 更低的获客成本**  
基于互斥券的形式，只要优惠力度稍微提高几元，即可配置出对用户非常有吸引力的优惠券，获取客源的成本远远低于其他渠道。



# PART 06

## 活动设置

美团外卖平台为商家提供了门店自营销活动。商家通过设置门店活动可以有效提升订单量、排名，是商家自营销的有力工具。

商家可以通过美团外卖商家版 > 店铺 > 活动报名 > 自营销活动，查看所有商家自营销工具。

注：活动介绍排序按照新商家成长经营建议从高到低排序。

## 01 减配送费

### 1.1 活动介绍

减配送费，即帮助用户承担一部分配送费，在用户支付时，自动减去一定额度的配送费金额，从而鼓励用户下单，提高店铺单量。活动上线后用户端展示资源位如下：



首页

店铺首页

提交订单页

1.2 活动介绍

商家适用类型

其它适配活动

所有商家

减配送费活动适用商家类型多样，可结合商家实际情况灵活搭配

❗

1.配送费较高的商家，可通过该活动减低配送费

2.配置的金额可在1-3元之间

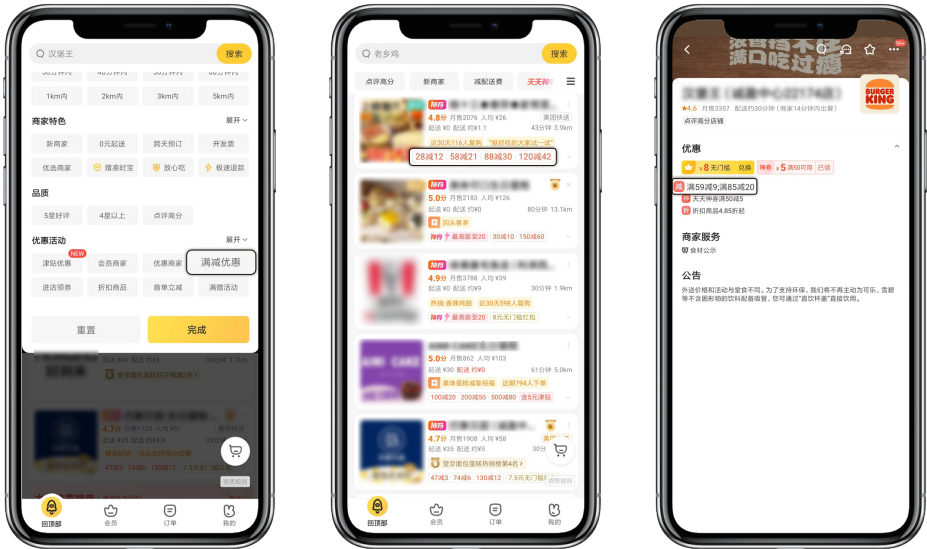
⚠️

\*备注：支持自动延期，勾选自动延期之后活动到期后按照原活动配置信息自动延期30天（支持随时取消：开通自动延期后，可以随时在我的活动-减配送费中进行关闭。）

02 满减活动

2.1 活动介绍

满减活动是美团外卖为商家提供的店铺营销工具之一。商家配置满减活动，用户下单满足条件后即可享受减免优惠。活动上线后用户端展示资源位如下：



首页-优惠活动

首页-商家列表

店铺扩展页

2.2 活动经营建议

商家适用类型

所有商家

其它适配活动

与折扣商品活动无法叠加使用，商家在配置门店活动时可根据店铺实际情况灵活搭配。

❗

满减的精髓在于设置门槛和优惠力度。

1.各档满减的目的

- 第一档：提高曝光和进店转化率，所以第一档力度要大，使用门槛要低，满足基本顾客需求，提高进店转化率
- 第二档：提高下单量和客单价，所以第二档定价要价格偏高，可结合餐品，搭配一定套餐，第二档要高于套餐价格，顾客会购买更多有需要的产品进行凑单
- 第三档：防拆单，针对多人套餐，比如3-5人套餐，价格比单次订购合适，防止顾客下单多次

2.满减金额的设置

- 可根据顾客消费金额选择满减额度（可以登陆外卖商家端-顾客管理-顾客分析-查看顾客的实付金额分布进行参考）
- 新商家：可根据店内商品的价格进行满减梯度设置。

03 会员红包

3.1 活动介绍

会员红包是美团外卖为美团外卖会员提供的一项增值服务，会员每月可领取6张\*5元无门槛通用红包。目前美团会员量已超千万，活跃度高、下单量高。商家您开通会员红包后，平

台将在特定场景下为商家追加补贴，升级优惠力度，用更大面额的红包吸引用户下单，助力商家在竞争中突围。

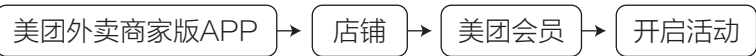
3.2 会员红包权益

- 会员通用红包可免费升级为更大面额的外卖商家红包，助力您门店用户下单转换。
- 会员6张通用红包使用完后，有效期内还可自行购买规格不等的加量包权益。

3.3 会员红包权益

- 专属免费曝光位置，助力订单增长；
- 平台强势追加补贴，提高进店转化率；  
吸引平台更优质用户，拉新+提升复购。

3.4 活动设置路径



商家开通美团会员红包后，可以查看活动效果数据，包括美团会员红包活动订单数、订单净收入、订单补贴支出、平均客单价、平均投入产出比。即将增加库存提醒、商圈开通会员情况、关闭活动时提醒功能。

04 天天神券

4.1 活动介绍

“天天神券”是美团外卖的一款C端营销工具。参与天天神券商家您可以获得真金白银补贴、千万流量曝光、节约营销成本，从而帮助商家您提高曝光，增加订单转化、提高订单。

4.2 展示位置



4.3 活动优势

天天神券引流，平台专属页面优质流量曝光，专属资源位免费上，专属标签帮您引流。首页金刚位曝光，提升用户粘性，通过专属资源位，帮您持续引流，扩大门店订单转化。神券专属标签&专属页面，打造属于您的神券专区，免费帮商家吸引顾客。平台真金白银扶持优质商户，提升商家订单及收入，每月18日免费帮商家打造营销活动，节约商家营销成本。

 \*注意：每单仅可用1张天天神券，可与满减活动、折扣商品、津贴以及商家代金券同时享受；与会员红包及其他美团红包互斥。

4.4 活动设置路径



 \*注意：天天神券活动报名规则、活动样式以城市展示为准，具体报名规则及活动详情请咨询业务经理。

# 05 折扣商品

## 5.1 活动介绍

折扣商品是美团外卖平台为外卖商家提供的营销工具。商家设置折扣商品后，用户购买指定商品可享受折扣优惠，适用于店铺推新品、爆品、促销时使用。活动上线后用户端展示资源位如下：



## 5.2 活动经营建议

### 商家适用类型

菜品价格较高的商家

### 其它适配活动

一个商品仅可参与一个活动，商家应控制店铺商品类活动的数量，搭配更多除商品类活动以外的其它活动，活动叠加使用效果更好

- ❗

  1. 首选高毛利餐品，这样才能在保证促销的情况下，有利可赚。
  2. 折扣活动尽量以梯度展示，如4折、6折、8折呈现，给用户更多选择。
  3. 折扣餐品，具有引流作用，应首选一款价格公道，口感不错的餐品，可迅速打开市场，赢得口碑。

# 06 收藏有礼

## 6.1 活动介绍

收藏有礼是指当您希望顾客收藏商家店铺，可通过设置优惠券，吸引顾客收藏。当顾客收藏店铺后，商家店铺将有更多机会曝光在商家的外卖列表，提高商家复购率。



店外标签

收藏引导

优惠弹窗

6.2 活动经营建议

商家适用类型

所有商家、新商家、想要招揽新顾客的商家

⚠ 仅限未关注过门店的新粉丝可以参加活动，取消关注再次关注的顾客不会获得优惠券。粉丝收藏店铺后也可以与【精准营销】-【场景营销】-【粉丝营销】结合使用，对粉丝顾客定向营销，提升目标客户的复购率。



PART 07

商家服务

商家服务是指外卖商家对用户提供的优质服务，包括：预订单、放心吃、准时宝、急速退款、开发票等能提升用户体验及满意度的服务。

# 01

## 预订单

### 1.1 服务介绍

预订单是指顾客提前下单，选择指定的时间进行配送的订单，主要包括两类情况：  
(1) 顾客今日下单，要求今日送达的订单。 (2) 顾客今日下单，要求改日送达的订单。

#### 开通预订单的好处

设置预订单便于商家避开高峰期备餐，可以完成更多的订单，同时也可满足顾客的多样化需求。(但要注意，开通预订单后，每天上线前应先看预订单情况，避免遗漏订单)

### 1.2 开通路径



# 02

## 放心吃

### 2.1 服务介绍

“放心吃”是由美团外卖商户为消费者投保的食品安全责任保险，为顾客的食品安

#### 开通放心吃的好处

- (1) 保障商家由于外卖用户对餐品中出现异物追偿的额外损失、治病就医等7项责任，最高赔付3000元。
- (2) 附赠专属标签利于曝光，顾客下单时对放心吃商家更青睐，提升竞争力。

### 收费及赔付说明

仅支持美食、甜点、饮品商家开通。开通后随每笔订单收保费，保费由商家支付（从订单费用里扣除），基础价格为每单0.05元，最高封顶每日3元（首次开通封顶2元/日），超出封顶单数不收保费。保险公司负责理赔。如果订单产生食品安全问题，顾客申请赔付，保险公司确认后实时支付到用户美团余额。



- 最终保费价格会根据不同店铺订单规模和历史食安事故情况上下浮动，具体以美团系统数据为准。
- 赔付范围:
  - (1) 食品安全问题导致用户因食物中毒或罹患其它食源性疾病而就医；
  - (2) 食品中含有违规食品添加剂；
  - (3) 食品中含有不可食用异物；
  - (4) 食品腐烂变质；
  - (5) 食品未熟；
  - (6) 食品包装盒损坏或撒漏；
  - (7) 食品超过保质期。
- 商家自愿加入，功能开通免费，开通后随订单收费，不出单不收费。

### 2.2 投保路径



# 03

## 准时宝

### 3.1 服务介绍

“准时宝”是由美团外卖商户为其用户投保的外卖延误保障产品，加入后，每个外卖订单商家都会自动为用户投保准时宝产品，当外卖满足理赔标准的时候，自动赔付给用户一定金额的理赔款。

开通准时宝有的好处

- (1) 保障商家由于外卖用户对餐品配送延迟引起的投诉、差评及索赔等。
- (2) 配送延误后，保险公司实时为顾客支付理赔款，减少商家售后服务成本。

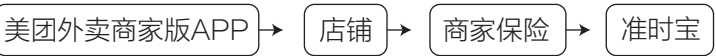
收费及赔付说明：

仅支持美团配送商家开通。开通后随每笔订单（除预订单外）收保费，保费由商家支付（从订单费用里扣除），基础价格为每单0.19元。具体保障内容：延误10分钟以上、赔付A元；延误20分钟以上、赔付B元；延误30分钟以上、赔付C元，其中A/B/C是固定金额，不同城市的A/B/C根据历史出险率的不同而不同。帮助商户提升用户服务，减少售后服务成本，帮助外卖业务线解决食安客诉成本问题。



- 最终保费价格会根据不同店铺情况上下浮动，具体以美团系统数据为准。
- 商家自愿加入，功能开通免费，开通后随订单收费，不出单不收费。
- 预订单不在投保范围内，不收取保费，不涉及赔付事宜。

3.2 投保路径



04 极速退款

4.1 服务介绍

极速退款是一种商家可选的退款升级服务，开通服务后，顾客可快速无理由退款。

开通极速退款的好处

针对不同配送类型商家，顾客都可快速无理由退款，增加顾客消费的体验，提升商家的店铺口碑。

- (1) 美团专送商家：骑手到店前，顾客可快速无理由退款，顾客申请退款，系统自动通过；
- (2) 美团快送、众包、混合送商家：骑手接单前，顾客可快速无理由退款；
- (3) 自配送商家：商家接单15分钟内，顾客可快速无理由退款；



附赠专属标签能起到一定的引流作用，顾客下单时对于开通了极速退款的商家更青睐。

4.2 服务介绍



05 开发票

5.1 服务介绍

美团电子发票为商家提供统一的开票能力，解决C端消费者在B端消费后申请开具电子发票诉求，优势是和交易订单结合，全自动开票；

开电子发票的好处

- (1) 省事省时省力：不需要买打印机，设备钱省了，不需要专门安排人开发票，员工工资省了不需要去领发票，路费省了
- (2) 服务开通便捷：一键订购开通/免费绑定（备注：现使用票通/百望/航信/诺诺产品，免费绑定；现无电票能力，直接购买；）
- (3) 顾客开票便捷：外卖订单支付页/开票中心2条路径自动申请开票；无需留言或者通过电话微信公众号等方式联系商家申请开发票

操作方式

- (1) 如果您是一家没买过任何电子发票服务商的商户，登陆外卖PC端后台，店铺设置 > 发票管理 > 立即订购服务
- (2) 如果您目前正在使用四家服务商的电子发票服务，登陆则登录外卖PC端后台，店铺设置 > 发票管理 > 免费绑定



## PART 08

### 成长工具

## 01 外卖入门

### 1.1 商家端产品

#### 1 产品介绍

商家端产品是入驻美团的商家经营店铺、进行一系列运营操作的工具。商家可以通过商家端产品了解订单情况，同时美团的通知、活动等信息也会通过商家端产品直接触达商家，帮助商家了解最新的动态，助力商家更好经营。商家端产品功能众多，包括商家端门店、交易、运营、营销、财务、推广、服务市场等各项商家常用功能。

#### 2 产品说明书

平台总结了一套商家端产品说明书供商家查看学习，产品说明书全面覆盖商家端所有常用功能。商家可扫码获取商家端产品说明书完整内容。



请扫码获取/查阅  
商家端产品说明书

## 02 新店成长计划

“新店成长计划”是一款面向开门营业30天内的新商家，采用“场景化任务引导”，手把手教您完善门店基础设置、流畅使用平台功能，从开门营业到稳定经营，让新手商家度过新店期的产品。更有多项福利等您拿，只要参与新店成长计划即可领取免费新店见面礼，完成任务还可领取额外福利！

入口

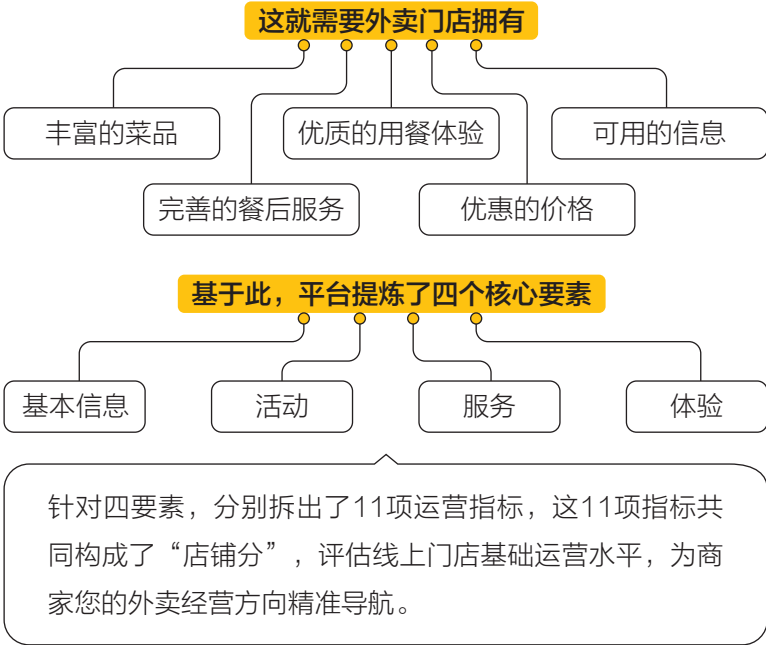


美团外卖商家端App  
店铺页上方

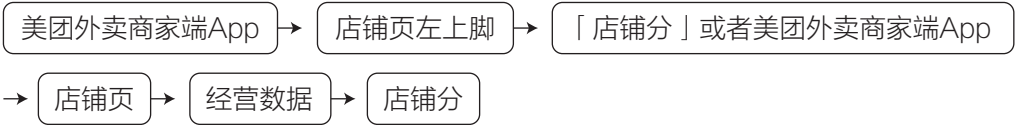
03  
店铺分

“店铺分”是外卖经营的导航仪，通过一套指标体系来衡量商家运营情况，可指导商家外卖经营方向，稳定线上店铺经营品质。

3.1 首先我们来了解下顾客视角的下单消费过程



入口



亲爱的商家，

您好，经过这段时间与业务经理的配合，恭喜您已经完成了外卖入门之旅，未来会由业务经理与您沟通、伴您成长、为您服务，希望让不同类型的商家都能得到发展；只有商家您兴旺，市场才能够繁荣，骑手才能够有收入，用户需求才能够满足，平台才能够发展，一起共建外卖餐饮生态。

欢迎您开启外卖经营之旅，  
加油，祝老板您生意兴隆。



