《AI 赋能——连锁企业智能体搭建与应用》

课程背景

作为连锁零售企业的经营管理层，您是否面临以下困惑？

门店运营成本居高不下，人效提升遇到瓶颈？

营销内容制作周期长，无法快速响应市场变化？

员工培训成本高，新人上手慢，标准化难以落地？

数据分析依赖人工，决策滞后，业绩提升找不到抓手？

客户咨询量大，客服响应慢，影响客户体验？

智能化工具层出不穷，但不知道如何选型、如何落地？

AI 时代已经到来，连锁企业的经营管理正在从“人治”走向“智治”。如何在激烈的市场竞争中，利用 AI 大模型、知识库、智能体等工具，打造“数字员工”，实现降本增效、业绩增长，成为连锁企业必须面对的核心课题。

《AI 赋能——连锁企业智能体搭建与应用》课程，结合当前主流的免费 AI 工具（DeepSeek、元宝、千问、豆包、剪映）、知识库平台（腾讯 IMA）及智能体平台（扣子），通过理论讲解、案例教学、实操演练等形式，帮助连锁企业管理者掌握 AI 智能体的搭建与应用方法，推动企业进入“人智协作”的新阶段，实现经营升级与盈利提升。

课程框架：

本讲名称	解决问题

第一讲：连锁企业经营管理新阶段——人智协作	解决企业对 AI 时代的认知盲区问题，帮助管理者理解大模型、智能体、知识库的概念，明确企业经营管理四个阶段的演变趋势，掌握 AI 时代的管理逻辑变化。
第二讲：AI 大模型/智能体/知识库认知与工具选型	解决企业对 AI 工具认知不清、选型困难的问题，帮助学员掌握 DeepSeek、千问、豆包、剪映等免费工具的功能特点，学会提示词编写与知识库搭建方法。
第三讲：智能体认知与选型——重塑零售运营的底层逻辑	解决企业对智能体认知模糊、选型无章可循的问题，帮助学员理解智能体的构成、功能及重塑零售运营的逻辑，掌握智能体选型的基本原则与常用平台（扣子、腾讯元器）。
第四讲：实战篇——打造零售核心场景智能体	解决企业在营销、培训、数据分析、客服等核心场景中效率低下、缺乏智能化手段的问题，带领学员动手搭建四大数字员工智能体，提升运营效率与业绩。
第五讲：智能体集成、发布与优化	解决智能体“孤岛化”、无法融入业务流程的问题，帮助学员掌握智能体与现有系统（如企业微信、钉钉、飞书）的集成方法，学会发布与初步优化技巧。
第六讲：智能体运营、评估与迭代	解决智能体上线后“无人管、无法评估、难以迭代”的问题，帮助学员建立智能体运营评估体系，掌握数据监控、效果评估与持续迭代的方法，确保智能体长期发挥作用。

课程收益：

● 掌握 AI 时代连锁企业经营管理 4 阶段演变趋势及管理逻辑变化，明确转型方

向。

● 掌握 DeepSeek、千问、豆包、剪映等免费 AI 工具的功能特点与选型方法。

● 掌握提示词编写技巧与腾讯 IMA 知识库搭建流程，提升信息处理效率。

● 掌握智能体的构成、功能及重塑零售运营的底层逻辑，避免认知误区。

● 掌握智能体选型原则与扣子/腾讯元器平台的使用方法，快速上手。

● 掌握营销内容生成、员工培训、数据分析、智能客服四大核心场景智能体的搭建方法。

● 掌握智能体集成、发布、优化、评估与迭代的全流程管理方法，确保落地效果。

课程特点：

★ **实战性：** 课程内容来源于真实的连锁企业 AI 应用案例，实战、有效、可复制。

★ **落地性：** 提供全套搭建工具、提示词模板、知识库搭建 SOP，助力学完即用。

★ **系统性：** 从认知到选型，从搭建到运营，形成智能体应用的全流程闭环。

★ **趣味性：** 大量实操演练、案例研讨、分组 PK，让学员在动手实践中掌握技能。

课程时间： 1 天，6 小时/天

课程对象： 连锁零售企业总经理、运营总监、IT 总监、人力资源总监、市场总监、区域经理、店长等经营管理层

课程方式： 知识讲解、案例解析、智能体实操演练、小组研讨、互动问答

课程大纲

第一讲：连锁企业经营管理新阶段——人智协作

一、智：大模型/智能体/知识库的认知入门

1. 大模型（LLM）是什么？——企业的“超级大脑”
    - 核心能力：理解、生成、推理、记忆
    - 主流大模型简介：DeepSeek、通义千问、豆包等
2. 智能体（Agent）是什么？——企业的“数字员工”
    - 核心特征：自主感知、决策、执行、学习
    - 智能体与大模型的关系：大脑与躯干
3. 知识库（Knowledge Base）是什么？——企业的“专属记忆”
    - 核心作用：解决大模型幻觉问题，提供私有知识支撑
    - 知识库与大模型/智能体的协同关系

二、企业经营管理四阶段演变

1. 人人协作阶段：依赖个人经验，沟通成本高，效率低
2. 人机协作阶段：信息化系统（ERP/CRM）辅助，流程固化，但缺乏智能
3. 人智协作阶段：AI 智能体成为数字员工，辅助或替代重复性人工作业
4. 智智协作阶段：多个智能体协同作业，自动完成复杂业务流程

实战案例： 某连锁餐饮企业从“人机协作”向“人智协作”转型，前厅客服智能体承担 60%的常见咨询，后厨智能体自动优化排单，整体人效提升 35%。

三、AI 时代连锁企业经营管理逻辑变化

1. 决策逻辑：从“经验驱动”到“数据+AI 驱动”
2. 组织逻辑：从“层级管控”到“人智协同、扁平敏捷”

3. 运营逻辑：从“标准化复制”到“智能化自适应”
4. 人才逻辑：从“单一技能”到“AI 协同能力”

实操练习： 分组研讨——结合本企业一个具体业务场景，分析当前属于哪个管理阶段，并设想引入智能体后可能发生的变化。

第二讲：AI 大模型/智能体/知识库认知与工具选型

一、AI 大模型/智能体/知识库概念和功能深化

1. 大模型的功能边界与适用场景
2. 智能体的核心能力拆解：感知、规划、行动、记忆
3. 知识库的构建价值：企业私有资产的智能化应用

二、常用免费 AI 工具的功能和特点

1. **DeepSeek**
   - 特点：推理能力强，上下文长，适合复杂逻辑分析、数据分析
   - 应用场景：经营数据分析、策略生成、报告撰写
2. **通义千问**
   - 特点：生态完善，与阿里系产品集成度高，多模态能力强
   - 应用场景：多模态内容生成、电商文案创作
3. **豆包**
   - 特点：交互友好，趣味性强，适合快速生成营销文案、社交媒体内容
   - 应用场景：朋友圈文案、短视频脚本、客服应答参考
4. **元宝**
   - 特点：腾讯生态，支持公众号/视频号内容解析，适合内容运营

- 应用场景：公众号文章生成、视频号脚本创作

5. **剪映**
    - 特点：智能剪辑、数字人播报、字幕生成
    - 应用场景：营销短视频快速制作、门店宣传视频

三、AI 提示词的概念与实操

1. 提示词的核心原则：明确、具体、结构化
2. 提示词的基本结构：角色+任务+背景+要求+输出格式
3. 优秀提示词与差劲提示词的对比分析

实战案例： 某连锁便利店利用 DeepSeek+提示词，将每周经营分析报告的撰写时间从 4 小时缩短至 30 分钟。

实操练习： 现场编写 3 个提示词（例如：生成门店促销活动方案、撰写新员工培训大纲、分析某门店周报数据），并使用 DeepSeek 或豆包进行测试优化。

四、知识库建立的方法

1. 知识库平台选择：腾讯 IMA 的功能与优势
2. 知识库搭建五步法：
    - 步骤一：确定知识库范围（制度、产品知识、FAQ、话术库等）
    - 步骤二：收集与清洗知识文档（格式规范、去重、结构化）
    - 步骤三：上传至腾讯 IMA，并进行分类标签
    - 步骤四：配置知识库访问权限与更新机制
    - 步骤五：测试问答效果，持续优化知识质量

实操练习： 使用腾讯 IMA，现场搭建一个“新员工入职问答知识库”（提供模拟文档），并进行问答测试。

第三讲：智能体认知与选型——重塑零售运营的底层逻辑

一、智能体的基本构成与功能

1. 感知层：接收信息（文本、图像、语音、数据）
2. 思考层：大模型驱动，规划任务、调用工具
3. 行动层：执行操作（回答问题、生成内容、调用 API、发送消息）
4. 记忆层：短期记忆（对话上下文）与长期记忆（知识库）

二、智能体重塑零售运营的底层逻辑

1. 从“人找事”到“事找人”：智能体主动识别任务并执行
2. 从“经验复制”到“智能泛化”：智能体将优秀经验转化为可复用的数字能力
3. 从“单点提效”到“流程重塑”：智能体串联多个环节，重构业务流程

实战案例： 某连锁药店引入“店长助理智能体”，自动监控库存、生成补货建议、解答店员疑问，使店长从日常琐事中解放出来，专注于销售提升。

三、对智能体的常见认知误区

1. 误区一：智能体=聊天机器人
2. 误区二：智能体可以完全替代人
3. 误区三：智能体搭建是 IT 部门的事
4. 误区四：有了大模型就不需要知识库

四、智能体选型的基本原则

1. 业务适配原则：场景驱动，而非技术驱动
2. 成本效益原则：免费/低成本工具优先，快速验证
3. 集成便利原则：能否与现有系统（企微/钉钉/飞书）打通

4. 可迭代原则：平台是否支持持续优化和自定义

五、常用智能体平台简介

1. **扣子（Coze）**：字节跳动出品，功能强大，插件丰富，支持发布到飞书、微信等，适合复杂智能体开发。
2. **腾讯元器**：腾讯生态，基于腾讯混元大模型，与公众号、视频号、企微无缝集成，适合内容与私域运营。
3. **其他平台**：百度文心智能体平台、阿里钉钉 AI 助理等。

实操练习： 分组讨论——针对一个具体零售场景（如“门店督导智能体”），使用选型原则评估扣子与腾讯元器的适用性，并说明理由。

第四讲：实战篇——打造零售核心场景智能体

一、搭建智能体的通用步骤（以扣子平台为例）

1. 步骤一：明确智能体定位与目标用户
2. 步骤二：配置人设与回复逻辑（提示词）
3. 步骤三：添加技能（插件、知识库、工作流）
4. 步骤四：调试与测试
5. 步骤五：发布与集成

二、数字员工 1——营销内容生成与流量获取智能体

1. **定位**：帮助市场/运营人员快速生成高质量营销内容
2. **核心能力**：
    - 基于知识库（产品资料、历史爆文）生成文案
    - 调用剪映/可图插件生成短视频或海报

- 根据热点自动生成社交媒体话题

3. **搭建要点**：
    - 知识库：上传产品手册、过往优秀文案、品牌调性文档
    - 插件：集成剪映、千问（多模态）、头条搜索
    - 工作流：用户输入主题 -> 搜索热点 -> 生成文案 -> 生成视频/图片 -> 输出

实战案例： 某连锁健身房使用营销智能体，每周自动生成 30 条不同风格的本地化抖音短视频脚本，配合剪映自动剪辑，抖音团购订单量增长 200%。

实操练习： 在扣子平台上搭建一个“门店促销活动文案生成智能体”，配置知识库（提供模拟产品信息），并生成一篇小红书风格的活动文案。

三、数字员工 2——员工培训与知识问答智能体

1. **定位**：成为新老员工的 7x24 小时培训导师和问答助手
2. **核心能力**：
    - 基于知识库回答产品知识、业务流程、制度规范等问题
    - 根据员工岗位推送个性化学习资料
    - 模拟顾客进行销售话术演练
3. **搭建要点**：
    - 知识库：上传 SOP 手册、产品 FAQ、培训课件、优秀录音文本
    - 插件：可集成语音交互插件（用于话术演练）
    - 工作流：员工提问 -> 检索知识库 -> 生成答案 -> 追问反馈

实战案例： 某连锁奶茶品牌上线“培训小助手”智能体到企业微信，新员工培训周期从 7 天缩短至 3 天，店长解答重复问题的时间减少 70%。

实操练习： 使用腾讯元器，基于腾讯 IMA 知识库（上节课搭建的新员工知识库），创建一个“新员工问答智能体”，并在企业微信中测试问答效果。

四、数字员工 3——数据分析与业绩提升智能体

1. **定位**：帮助管理者快速洞察数据，发现业绩提升机会
2. **核心能力**：
    - 连接数据库或 Excel，自动读取销售数据
    - 进行同环比分析、品类分析、门店排名
    - 自动生成分析报告，并提出初步改进建议
3. **搭建要点**：
    - 插件：需要支持读取 Excel 或 API 连接数据库的插件（扣子支持）
    - 工作流：上传数据 -> 分析指令（如“找出上周销售额下降的前 5 家门店”） -> 数据分析 -> 生成报告+建议

实战案例： 某连锁超市运营经理使用数据分析智能体，每天自动分析各门店生鲜损耗率，并推送异常预警和改善建议，损耗率整体下降 15%。

实操练习： 使用扣子平台，创建一个“门店日销售数据分析智能体”，给定模拟 Excel 数据，要求智能体分析“昨日销售额前三和后三的门店”并给出简单建议。

五、数字员工 4——智能客服智能体

1. **定位**：承担售前咨询、售后服务、客户投诉引导等重复性工作
2. **核心能力**：
    - 7x24 小时自动回复客户常见问题（发货、退换货、产品咨询）
    - 识别客户情绪，自动转接人工客服

    - 引导客户完成下单、查询等操作

3. **搭建要点**：
    - 知识库：上传商品 FAQ、售后政策、物流信息
    - 插件：可集成订单查询插件
    - 工作流：客户提问 -> 识别意图 -> 知识库检索 -> 生成回复 -> 复杂问题转人工

实战案例： 某家居连锁品牌在公众号接入客服智能体，自动处理 80%的常见咨询，人工客服精力集中在高价值客户和复杂投诉上，客户满意度提升至 95%。

实操练习： 在扣子或腾讯元器上，搭建一个“门店智能客服”智能体，配置基础的 FAQ 知识库，测试“你们的营业时间？”“如何退货？”等常见问题。

第五讲：智能体集成、发布与优化

一、智能体集成：打通企业现有系统

1. **与企业微信/钉钉/飞书集成**
    - 价值：员工使用门槛最低，触达最便捷
    - 方法：扣子/元器支持一键发布到企微/钉钉/飞书应用
2. **与公众号/视频号/小程序集成**
    - 价值：直接服务终端消费者，提升品牌体验
    - 方法：通过平台提供的 SDK 或 API 嵌入
3. **与内部系统集成**
    - 价值：让智能体获取实时数据（库存、订单、CRM）
    - 方法：通过 API 连接器或自定义插件实现

二、智能体发布：让用户用起来

1. 发布前的最后检查：人设清晰度、回复准确性、安全边界
2. 发布渠道选择：内部员工使用（企微） vs 外部客户使用（公众号）
3. 发布宣传与引导：如何让员工/客户愿意用、喜欢用

三、智能体初步优化

1. 基于日志分析：查看用户提问与智能体回复记录
2. 常见问题类型：答非所问、无法回答、回复冗长
3. 快速优化手段：优化提示词、补充知识库、调整工作流

实战案例： 某连锁药店客服智能体上线一周后，发现大量关于“医保”的问题无法回答。运营团队快速将当地医保政策文档整理后导入知识库，问题解决率从60%提升至90%。

实操练习： 各组将第四讲中搭建的任一智能体，发布到企微或公众号（测试环境），并进行两轮对话测试，记录问题并现场优化。

第六讲：智能体运营、评估与迭代

一、建立智能体运营评估体系

1. **为什么要评估？**——衡量价值，发现问题，指导迭代
2. **评估的核心指标：**
    - **效率指标**：问题解决率、平均响应时间、节省人工工时
    - **质量指标**：用户满意度、回复准确率、知识库覆盖率
    - **业务指标**：带来的销售额、转化率提升、成本下降

二、智能体数据监控与分析

1. 数据看板的建立：使用平台自带的分析功能或自建看板
2. 定期复盘机制：周度/月度智能体运营报告
3. 从数据中发现迭代机会点

三、智能体持续迭代方法

1. **知识库迭代**：定期更新产品信息、政策、话术；补充未覆盖的问题
2. **提示词迭代**：根据用户反馈优化人设和回复风格
3. **能力迭代**：增加新的插件、工作流，拓展智能体能力边界
4. **组织保障**：明确智能体运营责任人（AI Agent Owner），建立跨部门协作机制

实战案例： 某连锁品牌设立了“数字员工运营官”岗位，专职负责所有智能体的运营与迭代。每季度根据评估报告，对智能体进行一次重大升级，持续保持智能体的高价值。

四、AI 时代连锁企业的组织能力升级

1. 培养“人智协作”的新型企业文化
2. 提升全员的 AI 素养与使用能力
3. 从试点到规模化：智能体应用的推广路径

实操练习： 各组基于第四讲搭建的智能体，设计一份“智能体月度运营评估表”，包含至少 5 个核心指标，并讨论如何根据评估结果进行下一轮迭代。

课程工具清单

工具名称	**应用场景**
提示词模板库	包含角色设定、任务描述、输出格式等标准化提示词模板，用于快速生成高质量 AI 对话与内容
腾讯 IMA 知识库搭建 SOP	标准作业程序，指导如何从 0 到 1 搭建企业知识库，包括文档收集、清洗、分类、上传、测试全流程
扣子（Coze）智能体搭建清单	分步骤检查表，确保在扣子平台上搭建智能体时不遗漏关键配置（人设、技能、知识库、发布）
腾讯元器智能体配置指南	针对腾讯生态（企微/公众号）的智能体配置要点与最佳实践
营销内容生成智能体提示词模板	专门用于生成小红书文案、抖音脚本、公众号文章的提示词模板，可自定义品牌调性
数据分析智能体工作流	在扣子中预设的数据分析工作流，支持上传 Excel 并自动生成

模板	分析报告和建议
智能客服问答知识库分类模板	客服 FAQ 的分类框架模板，帮助快速梳理和构建客服知识库
智能体发布前检查清单	包含人设清晰度、回复准确性、安全边界、集成测试等检查项，确保发布质量
智能体月度运营评估表模板	包含问题解决率、用户满意度、节省工时、知识库覆盖率、业务贡献度等指标的评估表格
5WHY 分析法应用模板	用于深度分析智能体回复错误或用户不满意的根本原因，指导优化方向
剪映智能剪辑快速教程	指导如何使用剪映的数字人播报、自动字幕、模板剪辑等功能，快速生成营销视频
DeepSeek 经营分析提示词模板	专门用于连锁企业经营数据分析的提示词模板，如同比分析、异常预警、策略建议等