

《人智协作——AI 在零售行业应用》训战营

课程背景

随着人工智能技术的飞速发展，零售行业正经历着前所未有的变革。AI 不再是遥远的概念，而是可以切实提升效率、优化决策、驱动增长的有力工具。然而，许多零售企业管理者对 AI 的理解仍停留在“技术工具”层面，未能将其转化为组织的战略能力。您是否面临以下困惑？

- AI 工具层出不穷，如何选择适合零售场景的免费且高效的工具（如 DeepSeek、千问、豆包、剪映）？
- 如何利用 AI 构建企业知识库（如腾讯 IMA），沉淀零售经验，避免知识流失？
- 如何通过 AI 智能体（如扣子）自动处理客户咨询、辅助销售，提升人效？
- 在客户画像、内容营销、促销设计、数据分析等核心零售环节，AI 究竟能发挥什么作用？
- 如何将 AI 应用从个人尝试升级为组织战略，实现“人智协作”的新工作模式？

本课程专为零售企业部门负责人设计，旨在通过系统的知识讲解、实战案例剖析和现场实操练习，帮助管理者全面掌握 AI 在零售行业的应用场景与方法，学会利用免费 AI 工具解决实际业务问题，并构建组织级的 AI 战略能力，最终实现零售经营的全面升级。

课程框架

内容	本讲解决问题
第一讲：人智协作——AI 重塑零售新阶段	解决对 AI 在零售中角色的认知模糊问题，理解人智协作的演变趋势，明确 AI 给零售带来的核心变革。
第二讲：AI 工具与知识库——智能基座	解决 AI 工具选型、提示词使用、知识库构建和智能体搭建等实操问题，夯实人智协作的技术基础。
第三讲：AI 驱动拓客成交——增长引擎	解决客户开发效率低、内容营销缺乏吸引力、成交转化难等问题，利用 AI 精准获客与提升转化。
第四讲：AI 赋能促销与数据分析——决策智慧	解决促销方案设计缺乏创意、数据分析能力不足、年度计划制定凭感觉等问题，实现数据驱动决策。
第五讲：AI 战略落地——组织升级	解决 AI 应用碎片化、难以转化为组织能力的问题，掌握 AI 战略制定与部署的方法，推动零售组织全面升级。

课程收益

- **认知升级**：理解 AI 大模型、智能体、知识库的核心概念，掌握零售行业从人人协作到人智协作的演进路径。
- **工具掌握**：熟练运用 DeepSeek、千问、豆包、剪映、腾讯 IMA、扣子等免费 AI 工具，覆盖文本生成、图像视频处理、知识管理、自动化流程等场景。
- **场景落地**：学会在客户画像、内容营销、促销设计、数据分析、销售计划等零售核心环节应用 AI，提升工作效率和决策质量。

- **战略构建**：掌握将 AI 从技术工具转化为组织战略能力的方法，制定 AI 部署路线图，培养团队的 AI 素养。
- **实操演练**：通过多个现场练习，亲手操作 AI 工具，生成可用的营销文案、促销方案、数据分析报告等，即学即用。

课程特点

- **★ 实战性**：所有案例均来自零售行业真实应用，涵盖连锁门店、电商、品牌商等不同业态。
- **★ 工具性**：提供详细的 AI 工具清单、提示词模板、知识库搭建步骤、智能体配置指南，拿之即用。
- **★ 系统性**：从认知到工具，从单点应用到战略部署，形成完整的“人智协作”知识体系。
- **★ 互动性**：大量实操练习、小组研讨、案例拆解，确保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：零售企业部门负责人（运营、市场、销售、IT、HR 等）、品牌方零售管理团队

课程方式：知识讲解、案例解析、工具演示、小组讨论、实操练习

课程大纲

第一讲：人智协作——AI 重塑零售新阶段

一、智：大模型、智能体、知识库

1. **大模型**：AI 的大脑，具备语言理解、生成、推理能力。零售中可用于文案创作、数据分析、客户问答等。
2. **智能体**：基于大模型的自动化执行单元，可调用工具、执行任务。零售中可扮演导购、客服、数据分析师等角色。
3. **知识库**：企业专有知识的存储与检索系统，与大模型结合可实现精准问答。零售中可沉淀产品知识、销售话术、促销案例。

二、零售四阶段：从人人协作到智智协作

1. **1.0 人人协作**：传统零售，依赖个人经验和面对面沟通，效率有限。
2. **2.0 人机协作**：引入 POS、ERP、CRM 等系统，数据驱动部分决策，但人仍是主导。
3. **3.0 人智协作**：AI 作为副驾驶，辅助人类进行内容创作、数据分析、客户沟通，人机互补。
4. **4.0 智智协作**：多个智能体自动协作完成复杂任务（如自动补货、动态定价、个性化推荐），人类负责监控与策略。

三、AI 重塑零售逻辑

1. **从经验驱动到数据智能**：AI 可实时分析海量数据，发现人类难以察觉的规律。
2. **从大众营销到极致个性化**：AI 实现千人千面的内容生成与推荐，提升转化。
3. **从被动响应到预测决策**：AI 预测销量、库存需求、客户流失，提前干预。
4. **从人力密集型到人智增强型**：AI 承担重复性工作，人类聚焦创造性、战略性任务。

实战案例：某连锁便利店利用 AI 分析销售数据，自动调整 SKU 陈列与订货量，销售额提升 15%，库存周转率提高 20%。

实操练习：分组讨论本企业当前处于零售哪个阶段，列举可引入 AI 提效的 3 个场景，并分享。

第二讲：AI 工具与知识库——智能基座

一、AI 大模型、智能体、知识库概念与功能

- 详细阐述三者的定义、关系及在零售中的价值。

二、常用免费 AI 工具的功能与特点

1. DeepSeek：

- 特点：免费、上下文 1M（可处理长文档）、支持文件上传、推理能力强。
- 零售应用：撰写促销文案、分析销售报表、总结客户反馈。

2. 千问（通义千问）：

- 特点：多模态（图+文）、支持联网搜索、有 APP 和 Web 端。
- 零售应用：根据商品图片生成描述、解答产品问题、辅助市场调研。

3. 豆包：

- 特点：轻量、创意强、支持语音输入、插件丰富。
- 零售应用：生成创意活动主题、快速起草通知、设计互动话术。

4. 剪映：

- 特点：AI 数字人、智能字幕、图文成片、素材库丰富。
- 零售应用：快速制作产品讲解视频、促销短视频、培训素材。

三、AI 提示词的概念与实操

1. 提示词原则：清晰、具体、提供上下文、指定角色、明确输出格式。

2. 零售常用提示词模板：

- 撰写朋友圈种草文案
- 生成促销活动方案框架
- 分析客户差评并给出回复建议
- 总结月度销售数据并提炼亮点

3. 实操练习：现场使用 DeepSeek 或豆包，根据给定产品信息，生成 3 条不同风格的朋友圈营销文案。

四、知识库建立的方法（以腾讯 IMA 为例）

1. 知识库的价值：沉淀经验、快速培训、统一话术、赋能一线。

2. 搭建步骤：

- 确定知识库主题（如产品知识、销售话术、促销案例库）。
- 收集资料（文档、PDF、网页链接、图片）。
- 上传至 IMA，自动索引。
- 设置共享权限，邀请团队成员使用。
- 利用 AI 问答测试知识库效果。

3. 实操练习：现场在 IMA 中创建一个“促销活动案例库”，上传 2-3 个促销方案文档，并尝试提问获取案例要点。

五、智能体的组成部分及应用（以扣子为例）

1. 智能体三要素：人设与回复逻辑、技能（插件、知识库、工作流）、触发器。

2. 零售场景智能体示例：

- 客服助手：自动回答常见问题（退换货、物流、产品咨询）。
- 销售陪练：模拟顾客提问，训练新员工销售话术。
- 活动报名助手：自动收集用户信息，发送确认通知。

3. 实操练习：在扣子平台上，快速配置一个简单的“产品咨询客服”智能体，设定人设和基础回复逻辑。

第三讲：AI 驱动拓客成交——增长引擎

一、AI 赋能客户画像

1. **传统画像局限**：静态、滞后、主观。
2. **AI 动态画像**：整合线上线下数据（消费记录、浏览行为、社交舆情），自动生成标签（如“价格敏感型”、“新品偏好型”）。
3. **工具应用**：利用千问或 DeepSeek 分析客户评论数据，提取高频关键词，自动生成客户关注点分布图。

二、AI 内容营销拓客

1. **内容创作提效**：
 - **文案**：用豆包生成公众号文章、小红书笔记、短视频脚本。
 - **图片**：用千问根据描述生成商品场景图（需多模态能力，或结合其他 AI 绘图工具）。
 - **视频**：用剪映的“图文成片”功能，将产品卖点直接转为短视频。
2. **个性化推荐**：基于客户画像，AI 自动生成个性化的邮件、短信或私信内容。
3. **实战案例**：某美妆品牌利用豆包生成 100 条不同风格的小红书种草文案，测试后发现互动率提升 30%。

三、AI 辅助销售成交

1. **智能问答库**：基于知识库（腾讯 IMA），销售员可快速查询产品参数、竞品对比、促销政策。
2. **模拟演练**：用扣子搭建销售陪练智能体，模拟各类客户异议，帮助销售提升应对能力。
3. **跟进提醒**：AI 自动分析客户意向，提醒销售员最佳跟进时机与话术建议。

四、AI 优化客户关系管理

1. **客户分层**：AI 根据 RFM 模型自动计算客户价值，识别高价值、沉睡、流失风险客户。
2. **自动关怀**：利用智能体在客户生日、会员日自动发送祝福与优惠券。

实操练习：给定一家服装零售店的客户评论数据（文本），使用 DeepSeek 分析客户不满的主要原因，并提出改进建议。

第四讲：AI 赋能促销与数据分析——决策智慧

一、AI 辅助促销方案设计

1. **促销创意生成**：用豆包或 DeepSeek 输入促销目标（如“夏季清仓”），生成多个促销主题和活动形式（满减、折扣、赠品、拼团等）。
2. **促销文案与物料**：利用剪映制作促销短视频，用千问生成海报文案。
3. **促销效果预测**：基于历史数据，AI 模拟不同促销方案的预期效果（如销量、利润）。
4. **实战案例**：某超市利用 AI 分析去年同期促销数据，预测今年“618”活动的最佳折扣力度，最终销售额同比增长 12%。

二、AI 数据分析与年度销售计划

1. **数据准备**：将销售数据导入 DeepSeek 或千问（支持 Excel 上传），要求 AI 进行初步分析。
2. **常见分析需求**：
 - 销售趋势分析（月度、季度对比）。

- o 产品畅销/滞销排行。
 - o 客户复购率、客单价分析。
 - o 促销活动效果评估。
3. 年度销售计划制定：
- o **数据输入**：提供近三年销售数据、市场增长率、公司目标。
 - o **AI 辅助**：生成初步的年度销售目标分解（按季度、按区域、按产品线），并给出达成建议。
 - o **人工调整**：结合管理层经验，修正计划。
4. 实操练习：给定某零售企业过去 12 个月的销售数据（Excel），要求使用 DeepSeek 生成一份月度销售分析报告，包含趋势、Top 产品、改进建议。

第五讲：AI 战略落地——组织升级

一、AI 在零售其他领域应用

1. **供应链与库存管理**：AI 预测销量，自动生成补货建议；优化仓储布局。
2. **员工培训**：利用剪映制作标准化培训视频，用扣子搭建问答机器人辅助新员工学习。
3. **视觉陈列**：AI 分析店内热力图，优化商品陈列；生成虚拟陈列效果图。
4. **舆情监控**：AI 抓取社交媒体评论，实时监控品牌口碑。

二、AI 战略制定与部署方法

1. **从技术到战略能力**：AI 不仅是工具，更是组织能力。需要将 AI 融入业务流程、人才培养、绩效考核。
2. **AI 部署四步法**：
 - o **诊断**：盘点现有业务场景，识别 AI 可赋能的痛点（高重复、高复杂度、高价值）。
 - o **试点**：选择 1-2 个场景（如内容营销、客服问答）快速试点，验证效果，积累经验。
 - o **推广**：将成功案例复制到更多部门，建立 AI 应用规范与最佳实践库。
 - o **固化**：将 AI 应用纳入日常工作流程，建立 AI 培训体系，培养内部 AI 先锋。
3. **组织保障**：
 - o **领导力**：高层带头使用 AI，树立榜样。
 - o **培训**：定期开展 AI 工具培训，提升全员 AI 素养。
 - o **激励**：设立 AI 应用创新奖，鼓励员工探索。
 - o **安全**：建立 AI 使用规范（数据隐私、内容审核）。

三、建立人智协作的零售组织文化

1. **拥抱变化**：鼓励试错，容忍 AI 初期的不完美。
2. **人机互补**：明确 AI 负责什么，人类负责什么，发挥各自优势。
3. **持续迭代**：AI 应用需要不断优化提示词、更新知识库、调整智能体。

实战案例：某区域零售龙头成立“AI 赋能小组”，由各部门负责人参与，每月评选 AI 应用最佳实践，半年内实现人效提升 20%，销售额增长 8%。

实操练习：以小组为单位，为本企业制定一份《AI 战略落地初步规划》，包括：选择 2 个优先试点场景、预期目标、所需资源、时间安排。派代表分享。

课程 AI 工具清单

工具名称	功能
------	----

DeepSeek	国产免费大语言模型，支持长文本处理、文件上传（图片、PDF、Word、Excel等），可用于文案撰写、数据分析、方案策划、代码生成等。
千问（通义千问）	阿里巴巴出品的大模型，具备多模态能力，可进行文本生成、图像理解、文档解析，适合零售场景下的商品描述生成、客服问答等。
豆包	字节跳动推出的AI助手，支持网页、APP使用，擅长创意文案、活动策划、快速问答，界面友好，适合日常办公。
剪映	视频剪辑工具，集成了AI数字人、智能字幕、图文成片等功能，可快速生成产品介绍视频、促销短视频。
腾讯 IMA	基于腾讯混元大模型的智能知识库工具，支持文档上传、智能问答、知识库共享，可用于构建企业零售知识库（如产品知识、销售话术、促销案例）。
扣子（Coze）	字节跳动的智能体开发平台，可零代码创建聊天机器人、工作流自动化应用，用于零售客服、销售助手、活动报名等场景。