

# 《AI 赋能——扣子 (Coze) 智能体搭建与应用实战工作坊》

## (连锁零售版)

### 课程背景：

作为零售运营管理者，您是否面临以下挑战？

市场竞争激烈，传统运营方式效率低下？

客户需求多样化，响应速度跟不上？

员工培训成本高，知识传递效率低？

数据量大却分析不透，决策缺乏智能支持？

营销内容生产耗时耗力，难以快速响应市场？

客服与导购服务质量参差不齐，体验难以统一？

在数字化与智能化浪潮中，零售行业正经历深刻变革。人工智能尤其是大模型与智能体技术的成熟，为零售企业提供了全新的运营工具与思维范式。字节跳动旗下扣子 (Coze) 平台，以其零代码、高集成、强场景化的特点，成为零售企业快速构建专属 AI 智能体的首选平台。

基于此，《AI 赋能零售：扣子 (Coze) 智能体搭建与应用实战工作坊》(连锁零售版)

结合讲师在零售智能化转型中的实战经验与 Coze 平台深度实践，通过系统讲解、案例拆解、实操演练、小组共创等形式，带领学员从零开始构建适用于零售核心场景的 AI 智能体，提升运营效率、客户体验与业绩增长能力。

### 课程收益：

- 理解 AI 智能体、大模型与知识库的核心概念与在零售中的价值，建立人智协作新认知。
- 掌握字节扣子 (Coze) 平台核心功能与操作流程，能独立完成智能体的创建与基础配置。
- 掌握零售五大核心场景 (营销内容生成、数据分析、员工培训、智能客服、业绩提升) 智能体的设计与实现方法。
- 学会智能体的集成发布、运营评估与迭代优化方法，构建可持续进化的数字员工体系。
- 获得一套可落地的智能体搭建工具、模板与方法论，助力企业降本增效与智能化转型。

### 课程特点：

★ **实战性强**：内容源自零售真实场景与项目实践，强调动手操作与即学即用。

★ **系统完整**：从认知到搭建，从发布到迭代，覆盖智能体全生命周期。

★ **工具落地**：提供大量模板、清单、工作流与知识库示例，助力学习内容转化为企业能力。

★ **互动有趣**：通过案例研讨、分组实战、模拟演练等方式，提升学习体验与参与感。

**课程时间**：2 天，6 小时/天

**课程对象**：连锁零售企业运营团队、数字化负责人、市场部成员、客服主管、培训经理及对 AI 应用感兴趣的业务骨干。

课程方式：理论讲解 + 案例解析 + 实操演示 + 小组练习 + 工具应用 + 成果汇报

## 课程大纲

### 第一讲：认知篇——AI 智能体如何重塑零售运营

#### 一、零售运营进入人智协作新阶段

1. 从数字化到智能化：零售运营的演进历程
2. 人智协作的内涵：智能体作为新一代数字员工
3. 智能体、大模型与知识库：构建零售智能化的铁三角

#### 二、智能体核心概念辨析

1. 什么是 AI 大模型：底层能力与通用智能
2. 什么是知识库：领域知识的存储与调用
3. 什么是智能体 (Agent)：具备自主能力的 AI 系统
4. 三者的区别与联系：大模型提供思考，知识库提供记忆，智能体提供行动
5. 智能体的本质：目标驱动、环境感知、自主决策、执行动作的“数字员工”

#### 三、智能体的基本构成与功能

1. 智能体的核心组件：大脑（模型）、记忆（知识库）、感知（输入）、动作（输出/插件）
2. 各组件功能详解：模型负责理解与生成，知识库负责精准回答，插件负责执行任务
3. 智能体在零售中的典型应用场景：智能导购、自动营销、数据助手、培训导师、客服代表

#### 四、智能体重塑零售运营的底层逻辑

1. 提升效率：自动化重复劳动，7x24 小时在线
2. 优化体验：个性化服务，一致性强响应快
3. 赋能决策：数据驱动洞察，预测性分析
4. 降低成本：减少人力依赖，规模效应显著

#### 五、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：构建智能体需要大量代码基础
3. 误区三：智能体可以完全替代人类
4. 误区四：智能体部署成本极高
5. 误区五：智能体难以与现有系统集成

#### 六、智能体选型的基本原则

1. 能力匹配：是否满足核心业务场景需求
2. 易用性：团队能否快速上手使用与维护
3. 集成性：是否支持与现有系统（CRM、ERP、微信等）打通
4. 成本可控：初始投入与长期运营成本是否合理
5. 安全合规：数据隐私与内容安全是否有保障
6. 可进化性：是否支持持续学习和模型优化

实战案例：某连锁便利店如何利用智能体实现巡店报告自动生成与问题预警

互动研讨：结合自身业务，讨论最希望智能体解决的 3 个痛点问题

### 第二讲：筑基篇——扣子 (Coze) 核心功能初探

#### 一、扣子 (Coze) 平台概述

1. 扣子是什么：字节跳动推出的 AI 智能体开发与部署平台
2. 平台定位：零代码、低门槛、高效率构建专属 AI 应用
3. 核心优势：模型生态丰富、插件系统强大、知识库易用、发布渠道多样

## 二、平台导航与工作台介绍

1. 工作台整体布局：智能体列表、创建入口、数据统计
2. 核心功能模块导航：智能体创建、知识库管理、插件中心、 workflow 设计、发布设置
3. 账号设置与团队协作功能简介

## 三、智能体的“大脑”：模型选择与角色设定

1. 支持的模型类型：GPT 系列、云雀模型、ERNIE 等及如何选择
2. 角色设定（Prompt 编写）的核心要素：身份、任务、约束、输出要求
3. 编写高质量 Prompt 的技巧与原则：明确、具体、带示例、防幻觉
4. 角色设定与模型参数调节（温度、最大输出等）对智能体行为的影响

**实操练习一：**在 Coze 平台上创建一个名为“零售小助手”的智能体，并为其设定清晰的 AI 角色身份、任务范围和对话风格。

## 四、智能体的“记忆”：知识库的应用

1. 知识库的作用：提供精准、私有、最新的领域知识
2. 知识库的创建：支持文本、PDF、Word、Excel 等多种格式上传
3. 知识库的优化：文档切分、标题优化、关键词提取
4. 知识库与模型调用的配置：引用模式、触发条件、置信度管理

**实操练习二：**上传一份公司产品手册或运营 SOP 文档，创建第一个知识库，并在智能体中测试知识检索效果。

## 五、智能体的“手脚”：插件与 workflow

1. 插件是什么：扩展智能体能力的工具（如数据库查询、API 调用、发送邮件、生成图片）
2. 常用插件介绍：网页浏览、代码解释器、知识库查询、多媒体生成等
3. workflow 是什么：实现复杂多步任务自动化的可视化流程工具
4. 如何配置插件与设计简单 workflow

**实操练习三：**为“零售小助手”添加一个“天气查询”插件，并测试其功能。

## 第三讲：实战篇——打造零售核心场景智能体

### 一、智能体搭建通用步骤回顾

1. 第一步：明确场景与目标（解决什么问题？）
2. 第二步：设计对话流程与用户意图（用户会怎么问？）
3. 第三步：配置大脑与记忆（模型选择、角色设定、知识库准备）
4. 第四步：赋予手脚（插件/workflow 配置）
5. 第五步：测试与调试（内部试用、反馈收集）
6. 第六步：发布与部署（选择发布渠道）
7. 第七步：运营与迭代（监控数据、持续优化）

### 二、场景一：数字员工——营销内容生成与流量获取

1. 场景痛点：营销素材生产慢、创意枯竭、渠道多样难统一
2. 智能体能力设计：生成促销文案、海报图片、短视频脚本、社交媒体帖子
3. 关键配置：利用文本生成与图片生成插件/模型，植入品牌风格指南知识库
4. workflow 设计：输入活动主题→生成多套文案→生成配图建议→输出发布计划

**实战案例：**某奶茶店智能体“首席内容官”，每周自动生成门店朋友圈文案与海报。

**实操练习四：**搭建一个“节日营销内容生成”智能体，输入节日名称和主推产品，自动输出一段文案和图片生成提示。

### 三、场景二：数字员工——数据分析与业绩提升

1. 场景痛点：数据散落各处、看数耗时、洞察滞后、行动建议缺乏

2. 智能体能力设计：自动汇总销售数据、关键指标解读、异动分析、简易预测、行动建议生成
3. 关键配置：连接数据库插件（或模拟数据）、数据解读 Prompt、报告生成模板
4. workflow 设计：输入日期→查询数据→分析关键指标→生成日报/周报摘要→提出优化建议

**实战案例：**某服装连锁的“数据分析师”智能体，每日早会前推送门店业绩速览与异常提醒。

**实操练习五：**利用提供的数据样本，配置一个能进行销售额基础分析和问题诊断的智能体。

#### 四、场景三：数字员工——员工培训与知识问答

1. 场景痛点：新员工培训成本高、产品知识更新快、标准问答不统一
2. 智能体能力设计：7x24 小时产品知识问答、业务流程查询、上岗培训模拟、学习效果测验
3. 关键配置：导入产品手册、服务流程、常见问题解答（FAQ）文档至知识库
4. workflow 设计：识别员工问题→检索知识库→生成结构化答案→可选触发测验

**实战案例：**某超市集团的“培训导师”智能体，新员工可随时随地进行模拟顾客问答练习。

**实操练习六：**基于上传的企业资料，创建一个能回答“如何处理顾客退货”等问题的培训智能体。

#### 五、场景四：数字员工——智能客服与导购

1. 场景痛点：客服压力大、常见问题重复解答、导购水平不一、离线咨询无人管
2. 智能体能力设计：自动应答常见咨询（价格、库存、活动、售后）、推荐商品、引导下单、复杂问题转人工
3. 关键配置：深度配置客服知识库、设置商品推荐逻辑、对接人工客服接口
4. workflow 设计：识别用户意图→查询知识库/库存→生成回复→无法处理时平滑转人工

**实战案例：**某品牌线上商城接入的“智能导购”智能体，承担了 70% 的夜间咨询量。

**实操练习七：**设计一个能处理“门店在哪里”、“这款有货吗”、“有什么优惠”三个问题的迷你客服智能体。

### 第四讲：进阶篇——集成、发布与优化

#### 一、智能体的集成与连接

1. 发布渠道介绍：独立网页、微信公众号、飞书、钉钉、API 接口
2. 如何将智能体嵌入微信公众号：配置教程与注意事项
3. 如何通过 API 将智能体能力对接到自有系统：简单示例

#### 二、智能体的发布与部署

1. 发布前的最终测试 checklist
2. 版本管理：如何迭代更新智能体而不影响线上用户
3. 灰度发布与全量发布策略

#### 三、智能体的性能优化

1. 响应速度优化：知识库优化、工作流精简
2. 回答质量优化：Bad Case 分析、Prompt 迭代、知识库补充
3. 成本优化：模型选择策略、调用次数监控

**实战案例：**某零售商如何将门店咨询智能体成功接入微信公众号菜单栏。

**小组研讨：**设计本组实战智能体的发布计划与初步优化方向。

### 第五讲：迭代篇——智能体运营、评估与迭代

#### 一、智能体的持续运营

1. 运营核心：数据驱动、持续喂养、循环迭代
2. 日常维护：知识库更新、插件管理、监控预警
3. 用户反馈收集：设置反馈渠道、鼓励用户评分

## 二、智能体的效果评估

1. 评估维度：任务完成率、用户满意度、响应速度、成本效益
2. 关键指标 (Metrics) 设定：对话数、解决率、转人工率、平均对话时长
3. 利用平台数据分析工具进行效果评估

## 三、智能体的迭代优化

1. 迭代周期：小步快跑，持续迭代
2. 迭代依据：基于用户反馈和对话日志分析
3. 迭代方法：优化 Prompt、补充知识库、增加插件、调整流程

**实战工具：**智能体运营看板模板、用户反馈记录表、迭代优化清单

**实操练习八：**分析提供的一段智能体对话日志，找出至少 2 个可优化点并提出改进方案。

## 第六讲：未来篇——智能体零售应用的展望

### 一、技术趋势展望

1. 多模态融合：语音、图像、文本深度融合的智能体
2. 自主智能提升：从应答到预测，从执行到决策
3. 记忆与个性化：长期记忆带来真正一对一的个性化服务

### 二、零售应用场景展望

1. 全域营销自动化：跨渠道自动策划与执行营销活动
2. 供应链智能决策：基于预测的自动补货与调拨
3. 沉浸式购物体验：AR/VR 结合智能体的虚拟导购
4. 组织智慧体协同：多个智能体分工协作完成复杂任务

### 三、拥抱变化，持续学习

1. 保持对新技术的好奇心与开放心态
2. 建立企业内部 AI 应用的学习与试点文化
3. 关注业务价值，技术是为业务服务的工具

## 课程总结与答疑

### 课程工具清单：

- 工具一：智能体场景定义与需求梳理模板
- 工具二：Coze 平台 Prompt 编写最佳实践指南
- 工具三：零售知识库构建与优化清单
- 工具四：常用插件与应用场景匹配表
- 工具五：智能体测试用例集（含零售场景示例）
- 工具六：智能体发布 Checklist
- 工具七：智能体运营数据看板模板
- 工具八：智能体迭代优化工作记录表
- 工具九：零售智能体应用场景创意库
- 工具十：Coze 平台学习资源与社区导航