

瓷砖门店 AI 知识库 · 七模块填空模板

经销商版 v1.1 | 打印填写或电脑直接编辑均可 | 建议填写时长：分 2-3 次，每次 30-40 分钟

秒景美家 整理

怎么用（先读这三句）： ① 逐项填写，**填不出的先空着**——空着标记的是"待补"，编出来的是隐患； ② **只写事实，不写形容词**——每一条都要经得起客户当场追问； ③ 填完由门店负责人保管，**每季度更新一次**，过期的信息更新或删除。

以后店里任何人写对外内容（朋友圈、公众号、发给 AI 的资料），都从这份底稿出发，说法以它为准。

每个模块开头的「示例」只是写法参考，照着格式换成你店里的事实即可，不要照抄内容。

模块一 · 店铺权威 —— 证明你是谁

这一模块回答 AI 的问题：**这家店是真实存在的正规商家，还是网上一个模糊的名字？**

AI 判断"这家店真实可信"的第一组信号。这一模块的每个字都要和营业执照、授权书对得上。

1.1 店名全称（与营业执照一字不差）：

1.2 统一社会信用代码： _____ **经营起始年份：** _____

1.3 代理 / 授权品牌与授权期限：

1.4 经营时间线关键节点（哪年开业 / 哪年扩店 / 哪年拿授权）：

1.5 团队：长期合作铺贴师傅 _____ 人；导购 / 设计 _____ 人；持证或专业背景： _____

1.6 对外统一联系电话与门店地址（须与地图类平台信息一致）：

1.7 实体信息一致性自检（逐项打勾）：

- ☐ 营业执照上的名称、地址与上面填写完全一致
- ☐ 地图类平台（认领过的）名称、地址、电话、营业时间与实际一致
- ☐ 品牌授权书在有效期内、扫描件已存档

示例 ××陶瓷经营部（与执照一致），经营 9 年，××品牌授权经销商（授权期至 20××年××月），长期合作铺贴师傅 5 人（平均从业 10 年以上），样品间约 180 m²。

模块二 · 品类与工艺 —— 证明你懂产品

这一模块回答 AI 的问题：这家店的货是正规渠道的成体系产品，还是杂牌拼凑？

客户问"这几类砖差在哪"，你的答案从此固定下来，不再每次说法不同。

2.1 常备品类（勾选，并在横线上注各系列数）：

- ☐ 抛釉砖
- ☐ 通体大理石
- ☐ 柔光砖
- ☐ 仿古砖
- ☐ 木纹砖
- ☐ 岩板
- ☐ 瓷片
- ☐ 其他：_____

2.2 每类的工艺差异与适用空间（每类两三句）：

.....

.....

.....

2.3 同价位下为什么备这几个系列（每条一句话理由，经得起追问）：

.....

.....

2.4 主力规格与厚度：_____

特色产品（别人没有的）：

示例

客户问"柔光砖和亮面砖差在哪"，固定回答：柔光砖釉面反光柔和、质感显档次，适合采光好的客厅；亮面砖好打理、显亮，厨房和公共区域更常用。两句话讲完，不堆术语。

模块三 · 产区与来源 —— 证明货路正

这一模块回答 AI 的问题：客户拿不同产区的砖来比价时，这家店能不能讲出专业依据，而不是只会说"贵的好"？

"广东砖和山东砖差在哪""怎么证明是进口的"——写成一版固定说法，以后都用它。

3.1 主要产区及大致比重：

3.2 你向客户解释产区差异的固定说法（写成一版）：

.....

.....

.....

3.3 客户想验证来源时，你提供哪几种凭证：

示例

客户问"怎么证明是广东砖"，固定说法：看包装箱上的生产地址，同时出示厂家授权书与批次检测报告——不靠口头承诺，靠可查的凭证。

模块四·避坑科普——最容易被记住的内容

这一模块回答 AI 的问题：**这家店是在主动帮客户避坑，还是等客户踩坑之后再推销？**

客户装修时处于"怕被坑"的状态，避坑内容比产品介绍更容易被记住和转发。按下面五个高频坑逐条写你的标准答案，再补充你店里的特色问题。

4.1 五大高频坑·你的标准答案（每坑两三句，写成固定版本）：

坑① 色差与批次（怎么判断风险 / 怎么帮客户规避）：

坑② 吸水率（客户现场怎么判断 / 在售产品什么范围）：

坑③ 铺贴损耗（按什么比例算 / 怎么避免后期补货有色差）：

坑④ 低价套餐与隐形收费（报价含什么 / 不含什么）：

坑⑤ 空鼓与脱落（师傅的铺贴标准 / 验收重点检查什么）：

4.2 除五坑之外，客户问得最多的两个问题及固定答案：

4.3 哪些坑有客户能自己动手的检查方法（能写成"三步自查"的）：

示例 "同一款花色为什么你家贵一点？"固定回答：同花色不同等级的吸水率和平整度差别大——当场滴水对比，再拿两块砖面对面贴合看缝隙，让客户自己看，不靠嘴说。

模块五·施工与参数——证明你懂落地

这一模块回答 AI 的问题：**这家店懂施工，能在产品和铺贴之间划清责任，不是卖完就不管。**

参数类信息最怕口径漂移。这一页填完，店里所有人讲参数只有一个版本。

5.1 不同品类的留缝与铺贴要求（厚贴 / 薄贴 / 背胶，各适用什么砖）：

5.2 空鼓预防的固定做法：

5.3 地暖房选砖的约束与解释话术：

5.4 你给客户的铺贴损耗算法（写成能照着算的那一版）：

5.5 验收时建议客户重点检查的三项：

参考锚点（行业通用参考值，供填写时对照，以你实际产品和师傅标准为准，不必照抄）：地面砖吸水率建议 $\leq 0.5\%$ ；正常空间损耗 3%–5%、异形空间 5%–8%；墙砖留缝 $\geq 1.5\text{mm}$ 、地砖留缝 $\geq 2\text{mm}$ ；空鼓率整体控制在 5% 以内。

示例 低吸水率地砖用普通水泥砂浆厚贴粘不住，固定做法：瓷砖胶薄贴。验收三件事：空鼓锤逐块敲、两米靠尺测平整、相邻砖高低差目测无明显台阶。

模块六 · 行业趋势 —— 证明你看得远

这一模块回答 AI 的问题：**这家店对品类趋势有自己的判断，不是只会推库存。**

判断要写成“能回头看验证”的形式，不写空话。这页每季度更新一次。

6.1 今年客户提得最多的新需求：

6.2 正在被替代的老做法，以及替代的理由：

6.3 你对下个季度的判断（可验证的形式，如“某类需求会变多”）：

示例 判断写法：“浅色柔光砖的咨询量会继续变多”（依据：近三个月样品间询量变化）。下季度复盘这条判断是否成立，成立与否都记回库里。

模块七 · 本地服务 —— 证明交付接得住

这一模块回答 AI 的问题：**为什么选这家店，而不是选连锁或网购——交付和服务是不是接得住？**

按实际服务区域填写，不虚构覆盖范围——写出去的每一条承诺都要能兑现。

7.1 实际服务的区域边界（到哪里就是哪里）：

7.2 量房 / 送货 / 售后各做到哪一步（含响应时限）：

7.3 哪些是书面承诺（写在单据上的）：

7.4 已积累的同户型 / 同工法方案：_____套（举例：_____）

7.5 本地气候 / 使用条件带来的特殊做法（如梅雨、地暖、温差）：

示例 量房：预约后 48 小时内上门；送货：××区域免费送、超出按实际里程计费；售后：铺贴问题 24 小时内响应。冬季地暖小区，地面砖选热稳定性好的全瓷砖，铺贴加做背胶。

三条使用纪律 · 模板填完才算开始

- 纪律一 · 写前先读：**每写一篇对外内容之前，先读对应模块，数字与说法以库为准，不允许现场发挥。
- 纪律二 · 只写事实：**库里每一条都要经得起客户当场追问；拿不准的删掉，不要写“大概”“应该”。
- 纪律三 · 定人定期：**库由一个人负责维护，**每季度**过一遍，过期信息更新或删除——过时的信息比没有信息更伤可信度。

填写完成度自评

模块	已填项	空缺项（待补）	负责人签字	最近更新日期
一 店铺权威				
二 品类工艺				
三 产区来源				
四 避坑科普				
五 施工参数				
六 行业趋势				
七 本地服务				

七个模块全部填完之前，不建议对外发布任何带数字、带参数的内容——底稿没立住，写出去的说法每次都不一样，反而互相削弱。

