



Leina

团队上下文共建手册

把好方法、公司资料 和重要约定留给团队

让 Leina 知道怎么做、依据什么做，
也能接着之前商量好的方向继续做。

业务员的一句话

“帮我回复这位客户的询价。”

Skills

按什么方法做

先检查规格和数量
缺少信息先问清楚

知识库

公司有哪些依据

产品规格、起订量
现行打样与售后政策

Memory

之前约定了什么

客户希望先打样
回复用简洁英文

把获准使用的内容结合起来



得到一份能核对、能继续跟进的回复

按公司口径回答，沿用客户偏好，列出尚待确认的事。

团队一起补充，指定机器人使用。

让个人积累的经验，成为同事做事时用得上的帮助。

不用研究术语，先分清放什么

好方法、正式资料、重要约定 各放到合适的位置

就像给同事准备工作方法、参考文件，再交代这位客户的特殊要求。

01 Skills · 可重复使用的做事方法

让机器人知道，这类任务应该怎样完成。

适合放

报价前检查哪些信息、周报怎样整理、结果如何核对。

例：报价核对方法

核对规格与数量 → 查现行政策 → 标出缺项 → 起草回复。

在 Skills 页选择目标机器人，再查看、安装方法；业务账号仍需单独授权。

02 知识库 · 公司正式资料

让机器人查得到做判断时需要的依据。

适合放

产品规格书、报价规则、售后政策、公司流程说明。

例：产品规格书

材质、尺寸、定制起订量；写清版本、适用范围与负责人。

上传后等待文件就绪，再查询需要的内容。

03 Memory · 聊天中保存的重要约定

让后续工作沿用已经确认的方向。

适合放

客户偏好、项目背景、团队约定的输出格式。

例：客户跟进偏好

“这位客户希望先打样；后续先给简洁英文回复。”

明确让负责的机器人记住，并核对保存结果与使用范围。

记忆用于保留要点。正式价格与交期仍需核对当前资料；不同群聊、私聊及机器人使用什么内容，要按实际配置确认。

官方说明：[Skills](#) · [知识库](#) · [Memory](#) 与工作上下文

从销售回复询价这件事开始

各部门补上自己最清楚的内容 业务员就能少问一轮

先围绕一项常见工作，把方法、资料和约定准备好，再让负责的机器人使用。

产品同事

提供正式产品资料

把现行规格、起订量与打样说明放入知识库，并标明更新日期。

留下：可核对的依据

销售主管

整理跑通的工作方法

把一次满意的报价处理过程整理成 Skill，保留检查项和交付要求。

留下：可复用的方法

客户负责人

保存重要沟通约定

让负责跟进的机器人记住客户偏好，明确适用客户及后续用途。

留下：可延续的背景

团队补充

资料、方法、约定



负责人核对

内容是否准确有效



指定机器人使用

范围与权限清楚

共建时，把这三件事说清楚

给谁用

例如由销售助手处理询价，指定成员核对草稿。

用哪些资料

确认相关知识库、Skill 和已保存约定在该机器人当前范围内可用。

谁负责更新

规格变更找产品负责人；工作方法变化找销售主管；客户约定变化找跟进人。

新同事也能按团队已经确认的方法做事

先拿一封真实询价试用，检查引用资料、遗漏信息和回复口径。

需要多个机器人使用同一套内容时，要分别核对它们能访问什么。私聊信息不会因为“团队共建”就自动变成全员共享资料。

客户询价回复

接着上次的约定 按公司资料准备这次回复

业务员发来新询价，机器人结合已有方法、资料和记忆起草回复。

已安装的 Skill

报价核对方法

已就绪的知识库文件

定制纸袋规格书.pdf

已保存的 Memory

客户先打样·简洁英文

对话示例·演示资料与约定已在销售助手可用范围内

销售助手 · Leina

客户负责人

客户本次询价.pdf
PDF · 36 KB

客户负责人

这位客户想定制 800 个纸袋。按我们的报价核对方法，结合产品资料和之前的约定，帮我准备回复。

销售助手

我查了《定制纸袋规格书》，定制起订量是 1,000 个。按报价核对方法，目前还缺尺寸和印刷要求。

我也沿用了已保存的约定：这位客户希望先打样，回复用简洁英文。草稿会先说明打样安排和起订量，再补问资料，不直接承诺价格与交期。

We can start with samples. Custom orders begin at 1,000 units. Could you confirm the bag size and printing requirements? We will then check the price and lead time for you.

知识库：定制纸袋规格书

Skill：报价核对

Memory：客户跟进偏好

英文询价回复草稿.docx
DOCX · 18 KB

DOCX

有依据

说明起订量来自哪份资料

有延续

沿用客户希望先打样的偏好

有下一步

先补尺寸与印刷要求，再核价

发送前由业务员核对当前产品条件、价格和交期。本例呈现的是回复草稿，尚未向客户发送。

今天就能准备的三件事

一份资料、一套方法、一个约定 让负责的机器人先用起来

01 上传一份经常要翻的资料

进入「知识库」，上传现行文件，等待就绪并检索检查。用「复制 Prompt」取得查询提示，回到指定机器人的聊天中使用。

02 选一个方法，或沉淀自己的方法

在「Skills」选择目标机器人，搜索并查看方法后安装。也可以让机器人把跑通的步骤整理成 Skill，核对后再使用。

03 把重要约定说清楚并核对

告诉负责的机器人：“请记住：这个客户后续先安排打样，回复用简洁英文。”再让它复述保存的内容，确认没有记错。

公司在变化，留下的内容也要更新

文件过期 更新现行版本，注明旧版停用，并检查检索结果。

方法改了 更新 Skill，用同一类小任务再核对一遍。

约定变了 请原机器人替换或删除旧记忆，再复述当前约定。

下一次，可以直接这样交代

“按我们的询价处理方法，查公司现行产品资料，沿用已保存的客户偏好，准备回复。资料有冲突或缺项就列出来。”

leina.ai

[访问官网，开始使用 →](#)

操作与权限以当前团队配置为准。 [知识库说明](#) · [Skills 使用说明](#) · [权限说明](#)