ERD-CRM模块

关于创建客户、客户重复、客户报备

以及创建询盘方面的操作流程

企业在日常销售活动中，客户资源是命脉

尤其是销售人员对客户的把握度

直接决定了业绩

从一个线索转化成客户

需要一整套的销售流程

如果把握不及时就会错失商机

下面请看实景演示

如何创建客户信息

打开CRM模块

进入获客列表页面

点击创建

输入客户或公司名称

地址 客户地址

语言 客户默认使用的语言

优先级 通过打星对客户进行不同程度追踪

成交标签 对客户标记

自定义标签 对于系统中没有的标签也可以新创

首次成交时间 记录首次交易时间

跟进业务员 填写该客户首次成交时负责业务员

代理产品系列

如客户是代理商，填写其代理的产品系列

代理起始期 代理商代理产品起始日期

代理结束期 代理商代理结束期

电话 客户联系电话

客户来源 指从哪个渠道获取的客户

客户性质 通过评估和验证对客户分类

行业 客户所在行业

网站链接 客户公司网站

业务员 创建客户时的业务员

税号 客户税号

经销商 如客户是经销商介绍，可填写对应经销商

锁定时间 是创建时间+三个月

联系人

与该客户的联系人，可以添加多个

客户信息创建完成后点击保存

完成客户的录入

报备

客户报备是指销售人员将意向客户及时向公司报备

以取得一定时间内的"所有权"

是为确保销售团队之间工作井然有序

合理分配销售提成而设立的

点击报备申请客户的所有权

申请成功后进行下单的操作

客户的多种状态

跟进 业务人员在录入客户信息后默认在跟进状态

申请中 录入客户信息重复后，系统会提示重复项以及重复的业务员

点击报备，向主管申请

申请成功 业务录入客户提示重复后，点击报备，主管批准

申请失败 业务录入客户提示重复后，点击报备，主管驳回请求

已成交 与该客户发生交易

创建客户信息出现撞单之后的审批流程

业务员录入客户信息后

提示同部门重复

需要点击报备

向主管申请该客户的所有权

申请成功后才能进行下单

如主管驳回请求，则申请失败，就不能与该客户交易

如不同部门业务员的客户重复

则需要高级领导审批

使用此功能需要先进行功能配置

打开设置模块-用户

找到高级领导

在访问权限-Crm模块

勾选Top Manager，点击保存

返回Crm模块，获客页面

点击申请中的重复客户

打开重复审批-重复客户

选择分配业务员

如何创建询盘信息以及询盘信息的存在意义

询盘是订单的来源

只有提高询盘的转化率，企业的订单才会变得更多

规范化的询盘管理可以保证

询盘以最高效、最科学的方式推进

提高商机赢单率

点击询盘，进入询盘页面

点击创建进入客户信息的创建页面

询盘名称

根据系统的设定规则自动生成

在选择了客户和产品后

自动生成某某客户咨询某某产品于某年某日

预期收益

填写预估的收益，不会和销售金额做关联

概率 填写预估的成交概率

优先级 对客户进行标记

客户 输入此次询盘的客户

类型 产品类型

预计成交日期 添加日期即为意向订单

备注：针对客户的特殊要求

业务员可以在备注中进行相关信息的记录

信息： 点击信息可以添加多个产品

上传附件：针对客户其它信息的附件上传

点击保存，即完成询盘信息的创建

询盘信息的状态以及如何自定义状态

新建 新创建的询盘信息

跟进 业务员正在跟进中，未成交

成交 该询盘信息已成交

自定义状态

点击“加号”添加列

添加状态

也可以点击现有状态列表的“设置”

修改现有状态名称

客户池

是指客户信息公共池、共享池

为了能够帮助企业将现有的客户流转起来

最大化提升客户价值

避免客户流失的一个重要的客户管理功能

销售人员可以在客户池中挖掘客户

点击客户列表，进入客户详情

点击申请客户，来获取客户的所属权

通过上述流程

实现销售人员对客户的有效管理

从而降低销售成本

提高客户的转化效率

缩短销售周期、减少人为造成的失误

扩大销售量从而实现盈利，从而增长企业盈利