

客户关系管理之 线索管理

前面的基础数据搭建完成后，就进入系统的使用。首先是客户关系管理。对公司以及业务员来说，最重要的是搭建完善的客户数据库，以及逐渐将客户转化成单变现。这套系统采用CRM的线索——客户——商机这三大概念来辅助业务员，让业务员从收集线索，跟踪线索，到将线索转客，跟踪客户，再到发展商机，制作报价，最终成单，从而提高客户转化率与成交率。

客户关系管理这部分功能包括：线索管理、客户管理、商机管理、报价管理、跟进记录管理。本篇讲解线索管理

线索管理功能包括：

- 1、添加线索
- 2、导入线索
- 3、查看、查重线索
- 4、转移线索
- 5、线索移至线索池
- 6、领取线索
- 7、跟进线索
- 8、线索转客

一、添加线索

一开始在获客时，有时候只是得到一个模糊的信息，比如潜在客户的电话号码，或者是邮箱地址，那么这么一个电话号码或者邮箱就是线索。我们可以把线索记录下来，然后一边跟进一边不断完善对象信息。然后再从条条线索里面筛选有效线索，进行转客。

登陆后台，点击【客户关系管理】-【线索列表】，进入

添加线索的方式：点击左上角的【添加】，在弹出的添加窗口里面，填写线索信息

The screenshot displays the 'Add Lead' form within a CRM system. The form is titled '线索资料' (Lead Information) and is divided into several sections. The top section contains fields for '线索名称' (Lead Name), '线索来源' (Lead Source), '线索等级' (Lead Level), '线索地址' (Lead Address), '联系方式' (Contact Information), '联系人' (Contact Person), '跟进时间' (Follow-up Time), and '下次跟进时间' (Next Follow-up Time). Below this, there is a section for '线索备注' (Lead Remarks) with a text area. At the bottom of the form, there is a red arrow pointing to the '添加' (Add) button. The background shows a list of existing leads with columns for ID, Name, Source, Level, Address, Contact, and Follow-up Time.

线索名称：填写线索名称，方便后台查询跟进

联系方式：填写线索的联系方式。

线索等级：选择线索等级，有【无级别】【重点客户】【优质客户】【普通客户】【意向客户】这些选项，根据实际情况选择

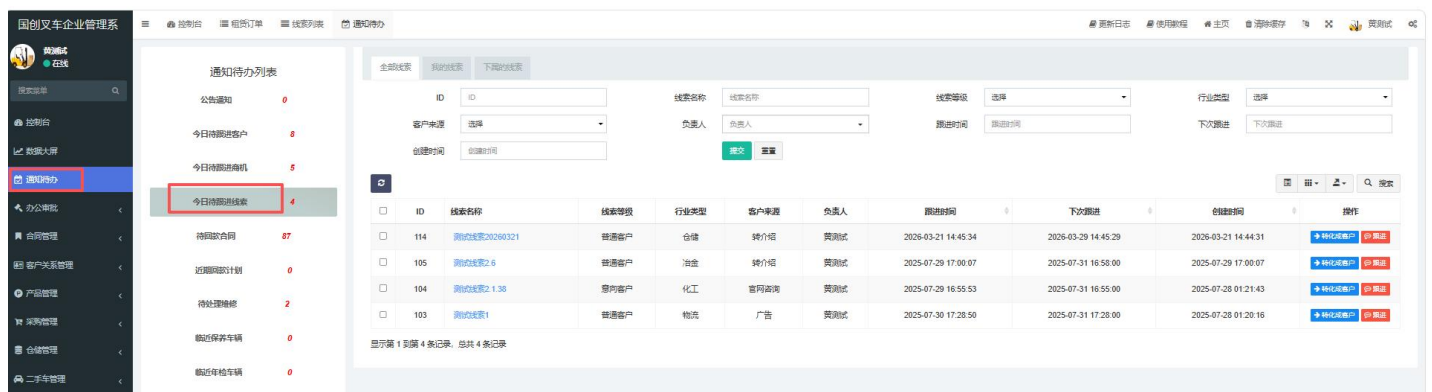
所属行业：选择线索所属的行业，有【无行业】【仓储】【花木】【冶金】【化工】【纺织】等十来种行业选项，若不清楚是什么行业，可选择【无行业】或是【其他】，在跟进线索过程中，若了解到具体行业，可回头编辑完善线索的所属行业

线索来源：选择线索来源，有【无来源】【个人资源】【广告】【转介绍】【公司资源】【电话咨询】等十来种来源选项，根据实际情况选择

标签：填写线索标签，即给线索添加关键词，方便区分线索

省市区和详细地址：填写线索的地址相关信息，若不清楚，可不用填写，可在后期跟进线索过程中逐渐完善

下次跟进时间：填写下次跟进时间，如有填写，到了下次跟进时间的时候，会在后台【通知代办】-【今日待跟进线索】里面展示这条线索。

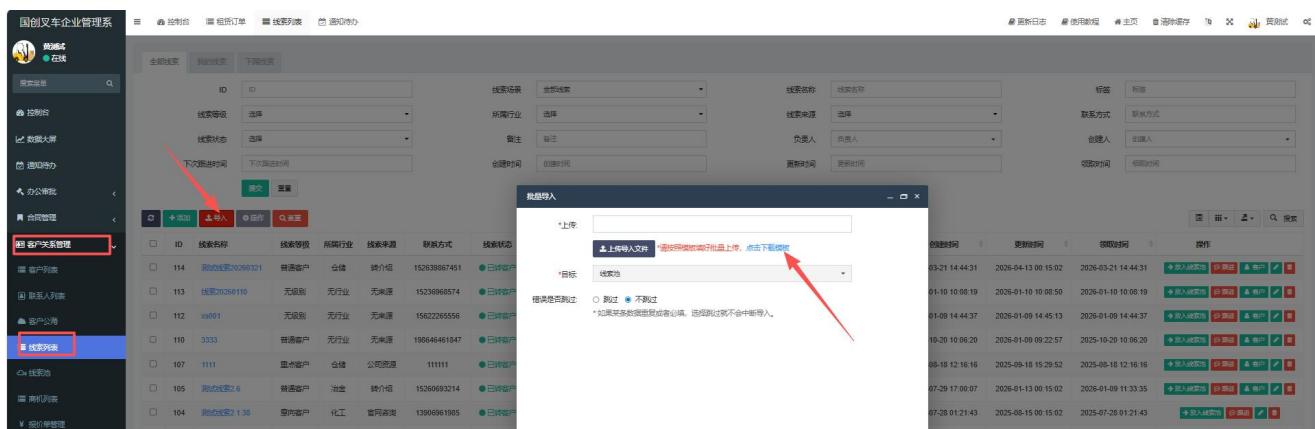


备注：若需要给线索进行备注，这里可以填写备注信息

线索信息填写完成后，点击最下面的【确定】，这就创建了一条线索。

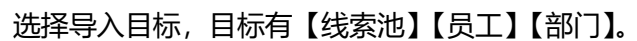
二、导入线索

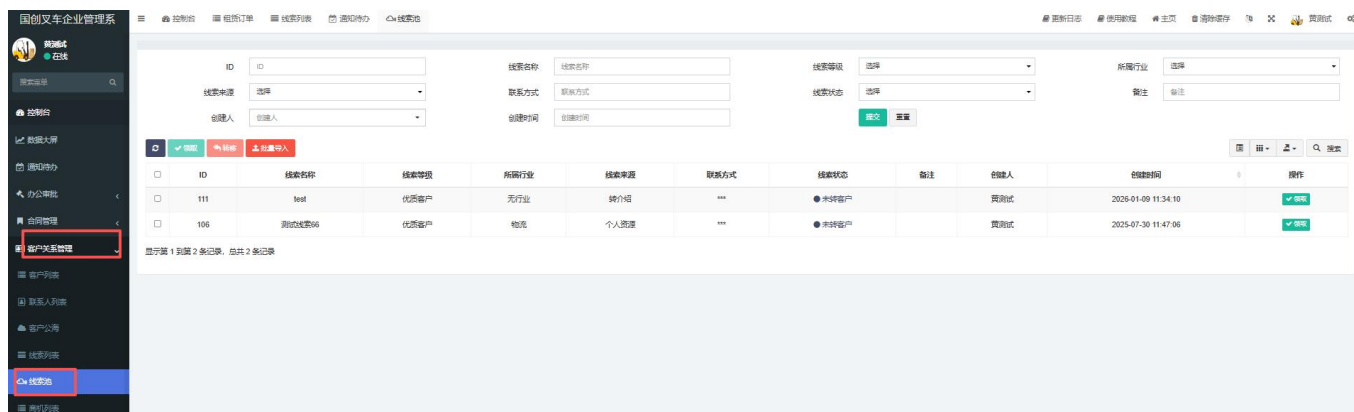
当线索很多，可以不用一条一条录入，而是用批量导入的方式，把线索导入系统



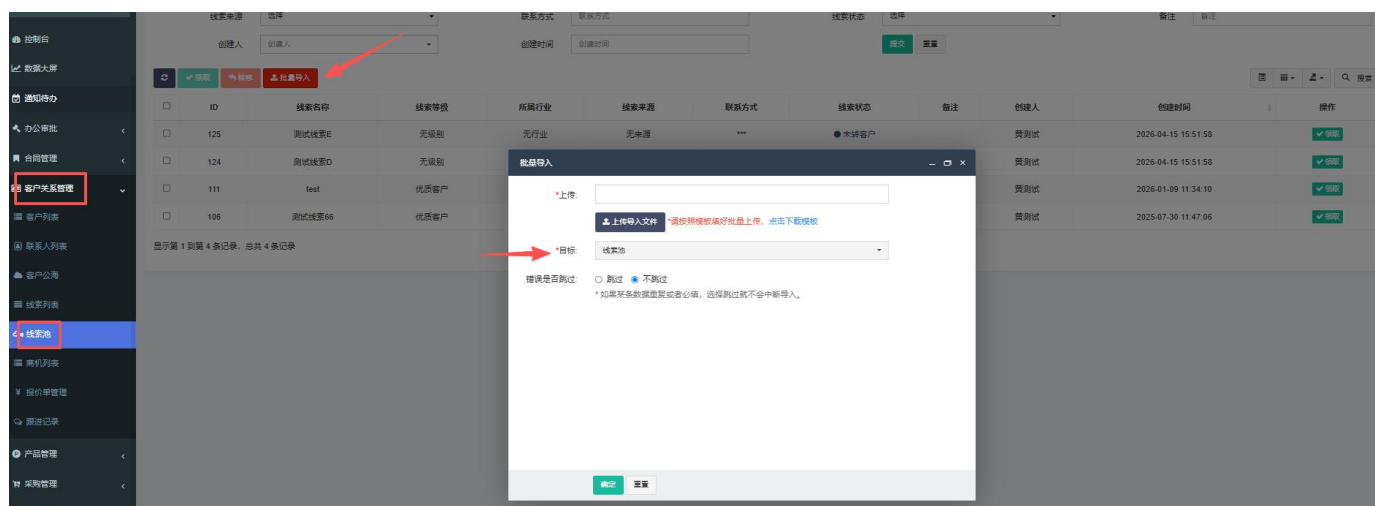
下载后，打开表格，填入信息，一般是填写线索名称和手机号

填写后，保存表格，然后把线索导入系统。点击左上角的【导入】，在弹出的窗口里面，点击【上传导入文件】，选择文档





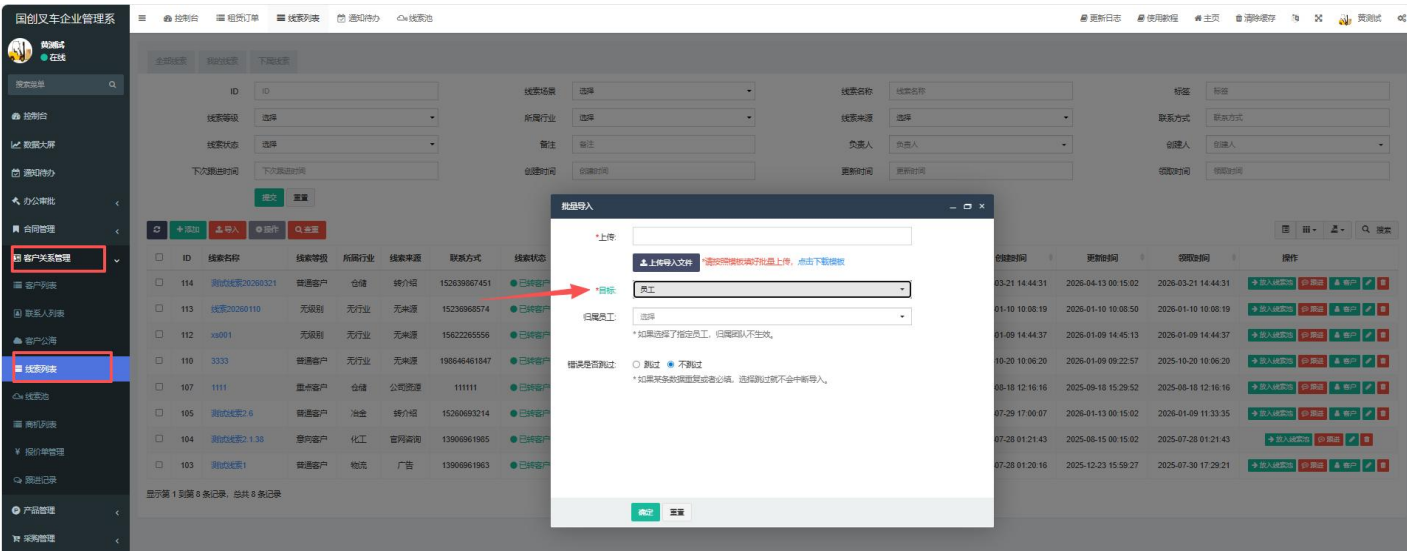
也可以直接在【客户关系管理】-【线索池】里面，点击左上角【批量导入】，目标默认选择好了线索池，这样把线索导入到线索池



导入到线索池里面的线索的联系方式，默认处理成隐藏模式。只有领取了线索后，才可查看到联系方式



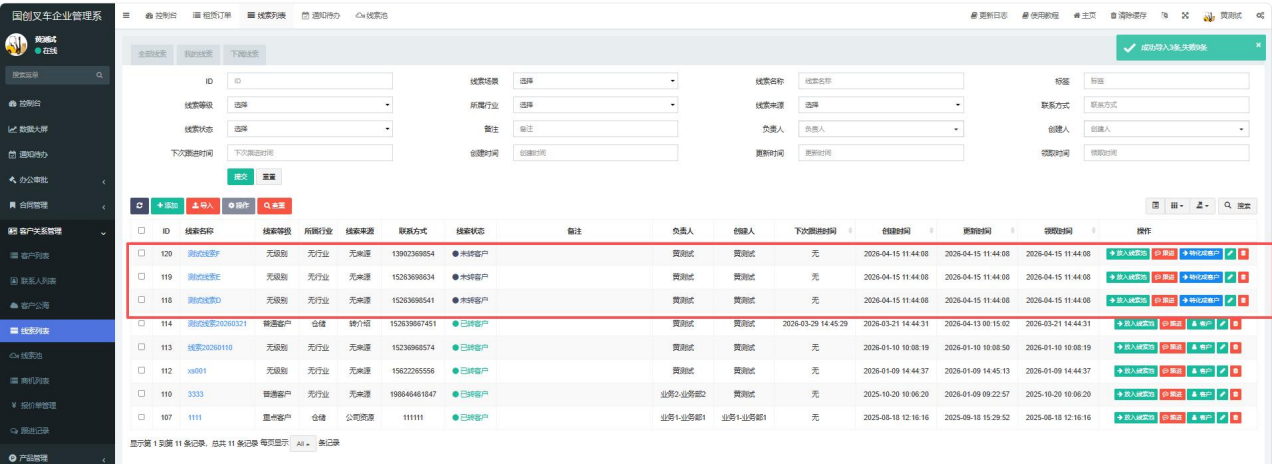
若需要导给某个员工，那么目标就选择【员工】，并且选择归属员工，那么这些线索就给这个员工



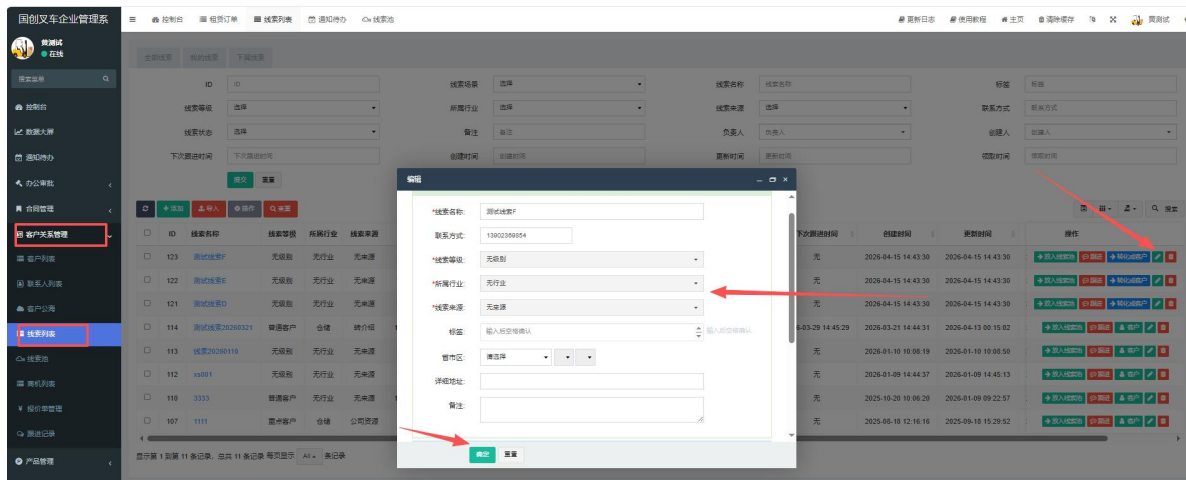
若目标选择【部门】，那么需要选择导给哪个部门，那么这些线索就给这个部门



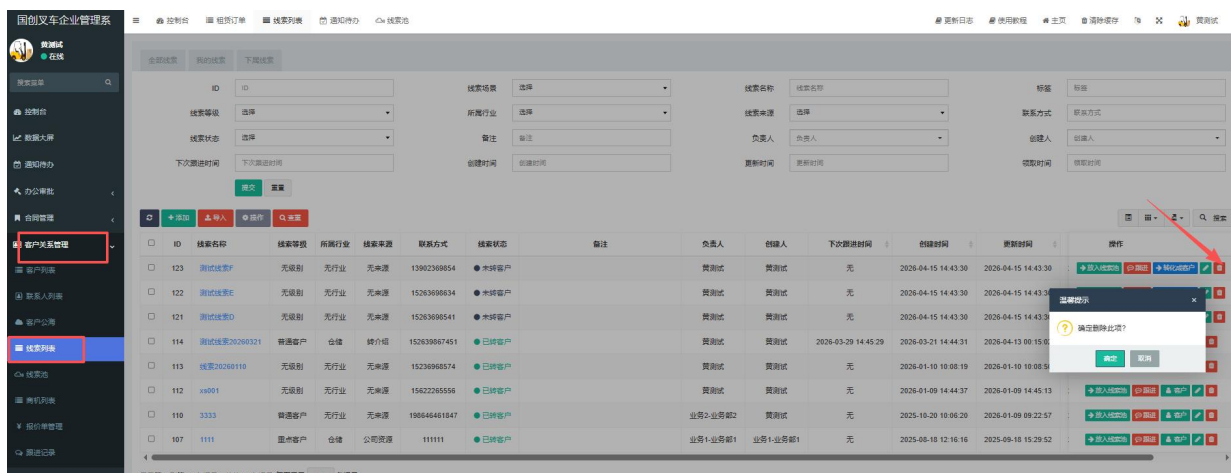
选择后，最后点击最下面的【确定】，这样就把线索批量导入了



若要修改线索，可点击要修改的线索后面的编辑按钮，进入编辑窗口修改线索信息，最后点击【确定】



若要删除线索，可点击要删除的线索后面的删除按钮，删除线索



若要批量删除线索，可勾选要删除的线索，然后点击左上角的【操作】-【批量删除】，就可以批量删除线索



三、查看、查重线索

录入和导入线索后，在线索列表可查看线索的信息，点击线索后面的编辑按钮，可查看更多信息。

The screenshot shows the 'Lead List' (线索列表) page. The table has columns: ID, 线索名称 (Lead Name), 线索等级 (Lead Level), 所属行业 (Industry), 线索来源 (Lead Source), 联系方式 (Contact Info), 线索状态 (Lead Status), 备注 (Remarks), 负责人 (Responsible Person), 创建人 (Creator), 下次跟进时间 (Next Follow-up Time), 创建时间 (Creation Time), 更新时间 (Update Time), and 操作 (Actions). The 'Lead Status' column shows '未转客户' (Not converted to customer) and '已转客户' (Converted to customer). The 'Actions' column has buttons for '加入线索库' (Add to Lead Library), '删除' (Delete), '编辑' (Edit), and '查看详情' (View Details). A red box highlights the 'Lead Status' column, and a red arrow points to the 'Edit' button.

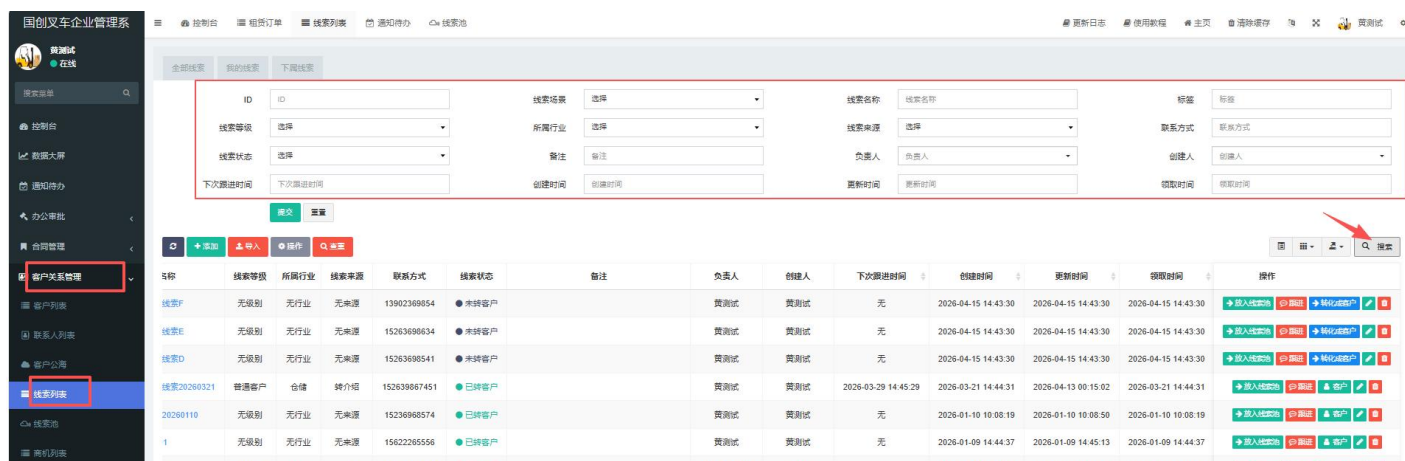
若线索还未转成客户，线索的状态是【未转客户】；若线索已经转成了客户，线索的状态是【已转客户】。

The screenshot shows the 'Lead List' (线索列表) page. The table has columns: ID, 线索名称 (Lead Name), 线索等级 (Lead Level), 所属行业 (Industry), 线索来源 (Lead Source), 联系方式 (Contact Info), 线索状态 (Lead Status), 备注 (Remarks), 负责人 (Responsible Person), 创建人 (Creator), 下次跟进时间 (Next Follow-up Time), 创建时间 (Creation Time), 更新时间 (Update Time), and 操作 (Actions). The 'Lead Status' column shows '未转客户' (Not converted to customer) and '已转客户' (Converted to customer). The 'Actions' column has buttons for '加入线索库' (Add to Lead Library), '删除' (Delete), '编辑' (Edit), and '查看详情' (View Details). A red box highlights the 'Lead Status' column, and a red arrow points to the 'Edit' button.

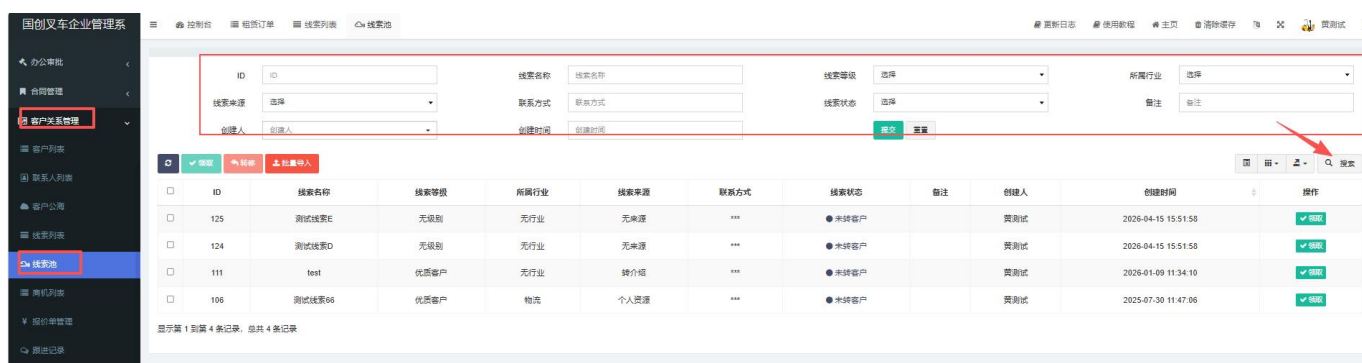
线索的创建人是指：线索由哪个账号创建的，创建人就是谁
线索的负责人是指：线索由哪个账号负责的，负责人就是谁。一般来说，哪个账号创建的线索，负责人就是谁；通过线索导入，导给某个账号，那么线索的负责人就是这个账号；通过线索转移，转给某个账号，那么线索的负责人就是这个账号

The screenshot shows the 'Lead List' (线索列表) page. The table has columns: ID, 线索名称 (Lead Name), 线索等级 (Lead Level), 所属行业 (Industry), 线索来源 (Lead Source), 联系方式 (Contact Info), 线索状态 (Lead Status), 备注 (Remarks), 负责人 (Responsible Person), 创建人 (Creator), 下次跟进时间 (Next Follow-up Time), 创建时间 (Creation Time), 更新时间 (Update Time), and 操作 (Actions). The 'Lead Status' column shows '未转客户' (Not converted to customer) and '已转客户' (Converted to customer). The 'Actions' column has buttons for '加入线索库' (Add to Lead Library), '删除' (Delete), '编辑' (Edit), and '查看详情' (View Details). A red box highlights the 'Lead Status' column, and a red arrow points to the 'Edit' button.

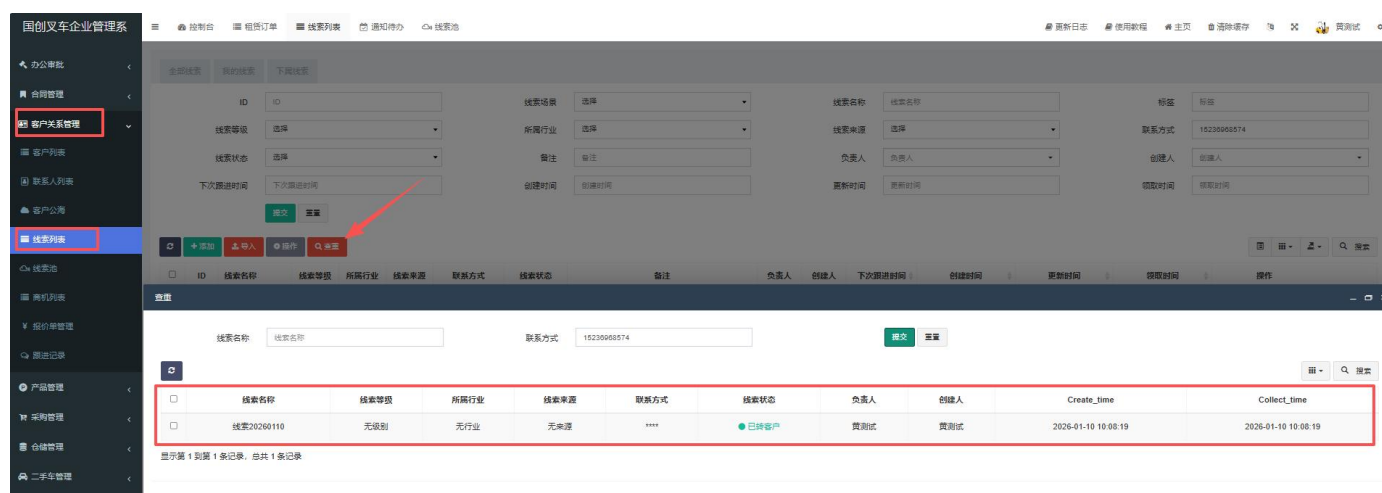
若要搜索线索，可点击线索列表右上角的【搜索】，展开搜索区，去搜索。



线索池里面，也可以搜索线索，点击线索列表右上角的【搜索】，展开搜索区，去搜索。



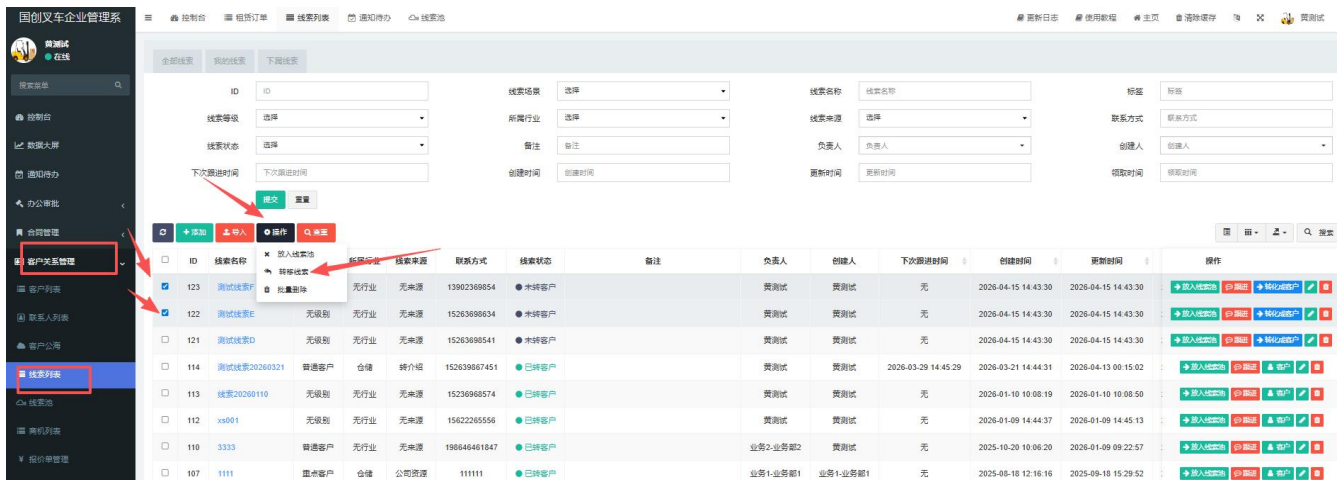
若要查询线索是否已存在，可点击左上角【查重】，在查重弹窗里面，通过线索名称和联系方式，来查询线索是否已存在。



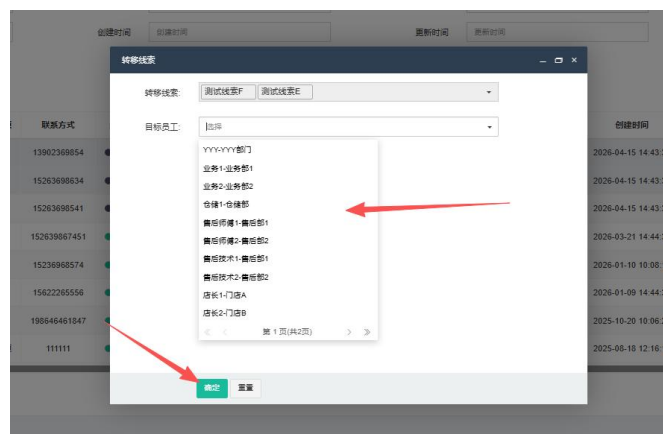
四、转移线索

若需要把线索转移给其他业务员，可以使用线索转移功能

勾选要转移的线索，然后点击左上角的【操作】-【转移线索】

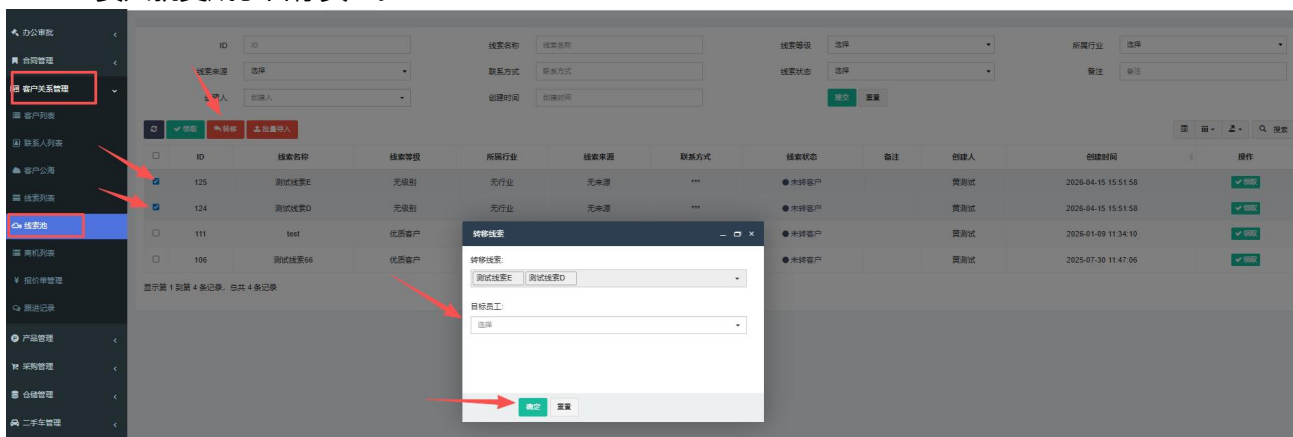


然后在转移线索弹窗里面，选择目标员工，最后点击【确定】，这样就把线索转给目标员工。这样，被转移的线索的负责人就变成了目标员工。



在线索池，也可以把线索池里面的线索转移给某个员工

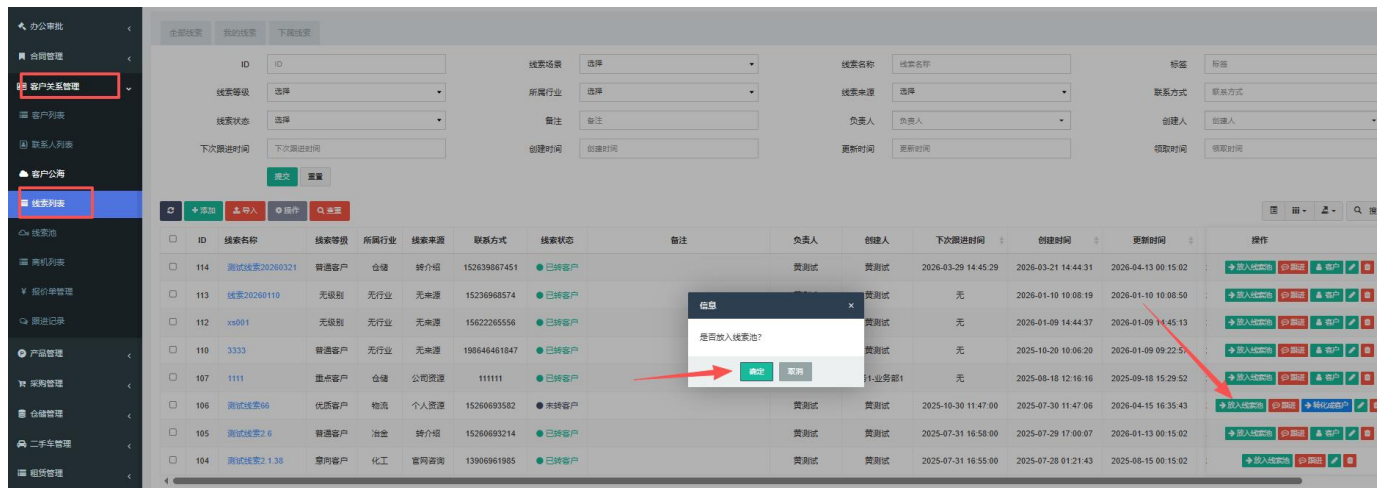
在线索池的线索列表，勾选要转移的线索，然后点击左上角【转移】，在转移线索弹窗里面，选择目标员工，最后点击【确定】，这样就把线索转给目标员工。这样，被转移的线索的负责人就变成了目标员工。



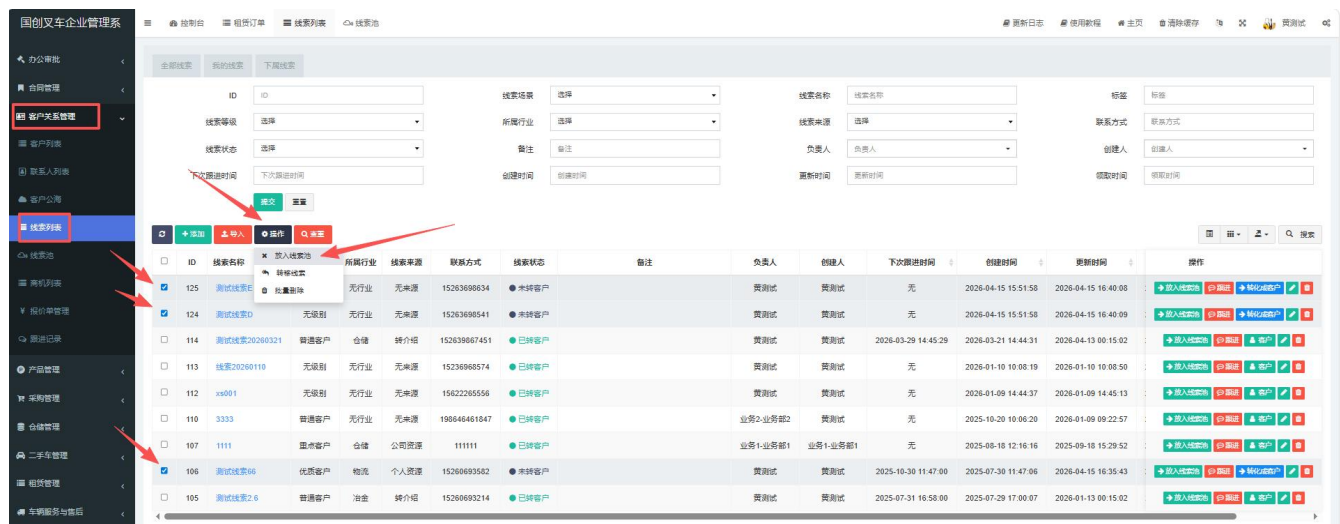
五、线索移至线索池

如果在线索跟进过程中,觉得线索没有必要继续跟进下去,可以把线索放入线索池,这样就可以让其他业务员领取去继续跟进。

在线索列表,点击要移入线索池的线索后面的【放入线索池】,然后在弹窗里面点击【确定】,这样就把这条线索放入线索池里面了



也可以批量把线索放入线索池。在线索列表,勾选要放入线索池的线索,然后点击左上角【操作】-【放入线索池】,然后在弹窗里面点击【确定】。这样就批量把线索放入线索池内。



六、领取线索

在线索池，点击要领取的线索后面的【领取】，就可以领取这条线索。



要领取的线索很多的话，可以批量领取线索。勾选要领取的线索，然后点击左上角的【领取】，这样就批量把勾选的线索领取了。



七、跟进线索

创建或是导入或是领取了线索后，就要去跟进线索，不断完善线索信息。从不断的线索跟进中，找到有效线索，将线索转化成客户。

跟进线索的过程中，需要将跟进情况记录到系统。详细地记录跟进情况，留下每次跟进的痕迹，这么做，对业务员来说，可以有效地评估线索的价值，并且从中筛选出有价值可以转客的线索；对管理层来说，线索跟进记录可以很好地了解业务员的跟进情况，及时发现业务中的问题，及时调整战略。

记录线索跟进情况的方式：在线索列表，点击要跟进的线索后面的【跟进】，在弹窗里面记录这次跟进的情况

左侧线索信息里面：点击【更多信息】，可展开查看线索的全部信息；点击右上角的【修改】，可进入线索编辑窗口里面去修改线索；

右侧跟进操作里面：

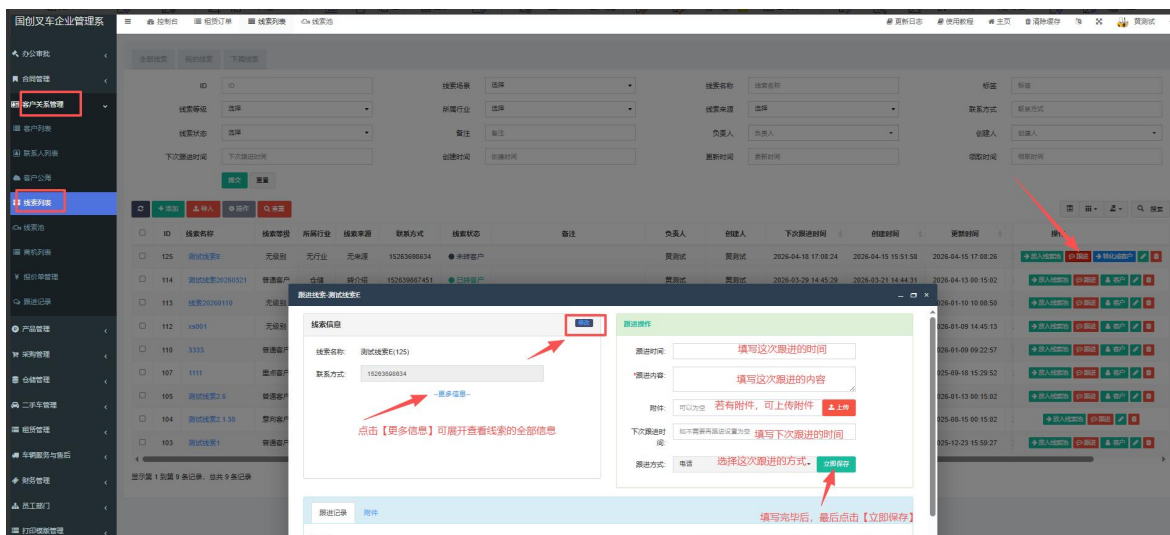
跟进时间：填写这次跟进的时间

跟进内容：填写这次跟进的内容

附件：若跟进过程中有文件，可在此上传

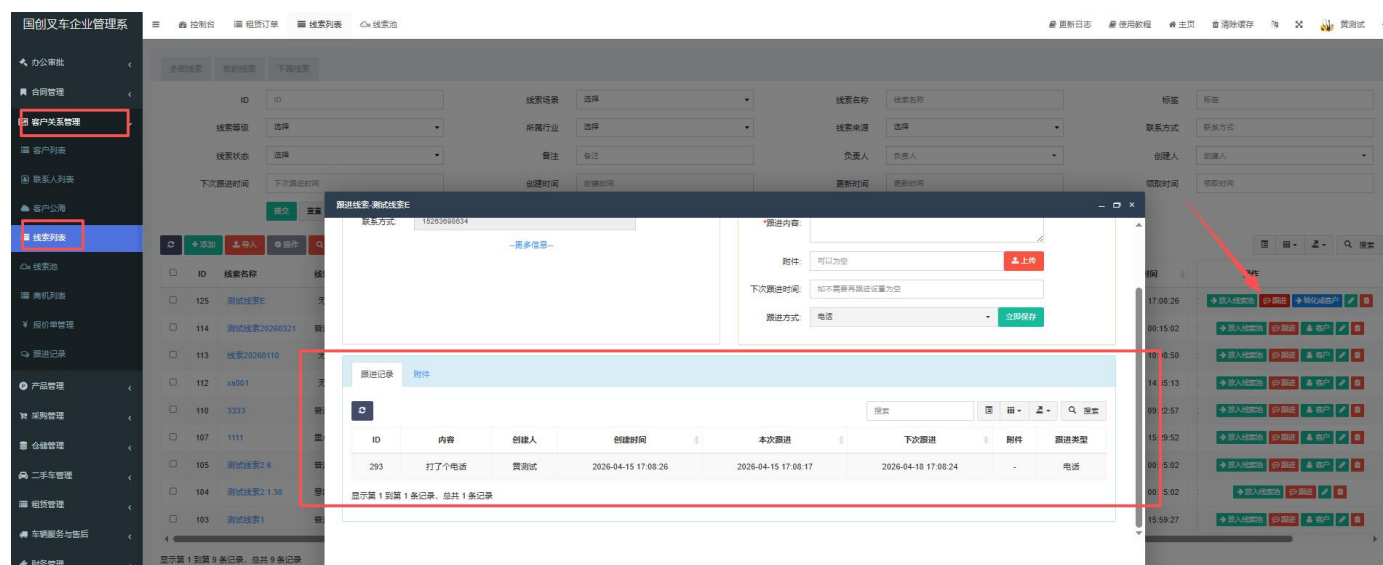
下次跟进时间：若这条线索需要下次继续跟进，可填写下次跟进时间

跟进方式：选择这次跟进的方式



最后点击【立即保存】，这样就创建了一条跟进记录

在跟进弹窗内的下方，展示这条线索所有的跟进记录。每次跟进的内容、时间、跟进类型等，若每次都有详细记录，这里就会详细地展示出来。这样就能很清楚地了解线索的整个跟进经过，评估线索是否值得继续跟进，是否有转客的必要。



八、线索转客

不断跟进线索，不断完善线索信息，当线索逐步形成潜在客户的时候，就可以把线索转成客户。

点击要转客的线索后面的【转化成客户】，在弹出的窗口里面填写客户信息

是否转移线索跟进记录：选择是的话，那么线索的跟进记录会同步到转客后的客户跟进记录里面。

归属人：线索的负责人是谁，转客后客户的归属人就是谁，这里默认填入线索的负责人

客户名称：客户名称默认填入线索名称，可修改成正式的客户名称

联系人：填写客户联系人姓名

电话：填写客户联系人电话

手机：这里默认填入线索的联系电话，可修改

客户等级、行业类型、客户来源，这些分别默认填入线索的线索等级、所属行业、线索来源，可修改

客户标签：这里给客户打标签，设置客户关键词，方便管理客户

法人/经营者、统一社会信用代码、开户银行、收款账号、生产产品、原材料类型、省市区、详细地址：这些信息对应填入，非必填，但尽量完善，详细的客户信息，方便后台客户信息查询

转化为客户

选择是否转移线索跟进记录，是的话，那么线索的跟进记录会同步到转客后客户的跟进记录里面。线索的负责人是谁，转客后客户的归属人就是谁，这里默认是线索的负责人。

☒ 转移线索跟进记录 ☐ 不转移线索跟进记录

客户名称：默认是线索名称，可修改。联系人：填写客户联系人姓名。

电话：填写客户联系人电话。手机：这里默认是线索的联系电话，可修改。

客户等级：客户等级、行业类型、客户来源，分别默认是。行业类型：填写客户联系人电话。

客户来源：线索的线索等级、所属行业、线索来源，可修改。客户标签：这里给客户打标签，设置客户关键词，方便管理客户。

法人/经营者：统一社会信用代码：开户银行：收款账号：生产产品：原材料类型：省市区：详细地址：这些信息对应填入，非必填，但尽量完善，详细的客户信息，方便后台客户信息查询。

下次跟进时间：设置下次跟进时间，若有设置，那么到了下次跟进时间的时候，会在后台【通知代办】-【今日待跟进客户】里面展示出来。若需要给客户备注信息，这里可填写。

填写完成后，最后点击【确定】。

下次跟进时间：设置下次跟进时间，若有设置，那么到了下次跟进时间的时候，会在后台【通知代办】-【今日待跟进客户】里面展示这条客户。

通知待办列表

公告通知 0

今日待跟进客户 8

今日待跟进商机 5

待跟进合同 87

近期回款计划 0

待处理维修 2

临近保养车辆 0

临近维修车辆 0

库存不足提醒 95

租赁车辆性能提醒 4

ID	客户名称	客户等级	成交状态	负责人	上次跟进时间	下次跟进时间	创建时间	操作
269	测试客户A有限公司	无限级	已完成	黄测试	2025-12-25 03:14:05	2025-12-29 03:13:00	2025-12-25 03:14:05	查看客户详情 删除
267	测试客户B有限公司	普通客户	已完成	黄测试	2025-12-23 15:59:27	2025-12-26 15:59:25	2025-12-23 15:59:27	查看客户详情 删除
250	Rita company	无限级	已完成	黄测试	2025-10-29 17:14:02	2025-11-01 17:13:55	2025-09-26 16:56:32	查看客户详情 删除
244	测试客户H有限公司	意向客户	已完成	黄测试	2025-10-29 17:12:34	2025-10-31 17:12:20	2025-08-22 10:07:40	查看客户详情 删除
239	测试客户X有限公司	无限级	已完成	黄测试	2025-10-29 17:15:11	2025-11-02 17:14:58	2025-07-29 16:44:03	查看客户详情 删除
237	测试客户C有限公司	无限级	已完成	业务1-业务员1	2025-11-27 14:52:24	2025-07-27 15:37:00	2025-07-25 15:40:27	查看客户详情 删除
234	测试客户A有限公司	普通客户	已完成	黄测试	2025-07-24 16:19:21	2025-07-24 16:18:30	2025-07-24 16:19:21	查看客户详情 删除
233	测试客户A有限公司	优质客户	已完成	黄测试	2025-07-29 16:01:22	2025-07-25 18:58:00	2025-07-24 15:51:30	查看客户详情 删除

备注：若需要给客户备注信息，这里可填写
填写完成后，最后点击【确定】，这样就把线索转成客户。被转成客户的线索的线索状态会从【未转客户】变成【已转客户】。在客户列表，可查看转成的客户

国创叉车企业管理系统

黄测试
● 在线

搜索信息

控制台

数据大屏

通知待办

办公审批

自我管理

客户关系管理

联系人列表

客户公海

线索列表

线索池

商机列表

我的车管理

全部客户

我的客户

下级客户

分享给他人

分享给我的

+ 添加

+ 导入

操作

回收站

资料回收

批量

刷新

更多

搜索

☐	ID	客户名称	联系人	联系电话	客户等级	客户来源	推荐人	状态	行业类型	待收款金额	整车订单	配件订单	二手车订单	租赁订单	维修订单	保养订单	备注	操作
☐	295	ggh	ggh	5525255555	● 无级别	● 无来源	售后师傅2-售后部2	● 未成交	● 无行业	0	0	0	0	0	0	0		删除 公开 更多
☐	294	测试客户2有限公司	小Z	15269368754	● 潜在客户	● 个人资源	-	● 未成交	● 花木	0	0	0	0	0	0	0		删除 公开 更多
☐	293	测试线索20260321	测试A	15263866745	● 普通客户	● 转介绍	店长2-门店B	● 未成交	● 仓储	0	0	0	0	0	0	0		删除 公开 更多
☐	292	宏翼大陆有限公司	方品	05965353212	● 普通客户	● 无来源	-	● 未成交	● 无行业	0	0	0	0	0	0	0		删除 公开 更多
☐	279	测试客户F有限公司	0110女士	15236968574	● 无级别	● 无来源	-	● 已成交	● 无行业	369228	0	1090	360000	3800	338	0	线索20260110客户	删除 公开 更多
☐	278	x9801	gggb	15622265556	● 无级别	● 无来源	-	● 未成交	● 无行业	0	0	0	0	0	0	0		删除 公开 更多
☐	273	测试客户G有限公司	Clay Wei	15260693214	● 普通客户	● 转介绍	-	● 已成交	● 冶金	40	0	0	0	0	40	0	测试线索2.6	删除 公开 更多
☐	271	测试客户H有限公司	ggg	13906961985	● 无级别	● 无来源	-	● 已成交	● 无行业	14395	0	35	0	10380	0	0	测试线索2.1.38	删除 公开 更多
☐	270	3333客户AA	小小三	19864646184	● 普通客户	● 无来源	-	● 已成交	● 无行业	12000	0	0	0	5500	0	0		删除 公开 更多
☐	269	测试客户L有限公司	郭露	13906961985	● 无级别	● 无来源	-	● 已成交	● 无行业	360	0	0	0	200	160	0	测试线索2.1.38客户	删除 公开 更多
☐	267	测试客户M有限公司	杨不悔	13906961963	● 普通客户	● 广告	-	● 已成交	● 物流	54067	0	0	0	27000	67	0	测试线索1	删除 公开 更多
☐	261	测试客户YY有限公司	小YY	1852368854	● 普通客户	● 无来源	-	● 已成交	● 无行业	274980	250270	0	0	22650	0	0		删除 公开 更多

以上就是从创建线索，到管理线索，到最终转客的相关功能。