

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：

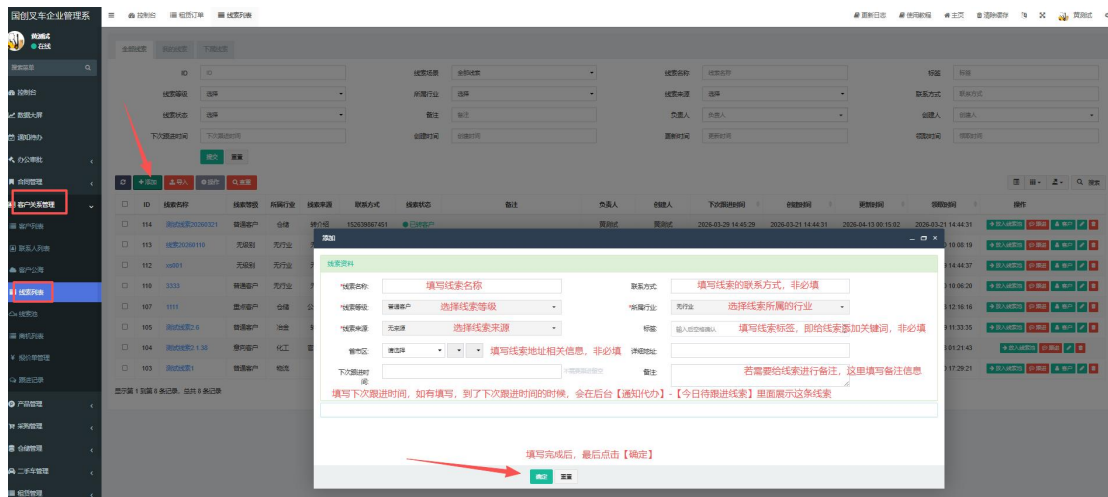
- 1、添加线索
- 2、导入线索
- 3、查看、查重线索
- 4、转移线索
- 5、线索移至线索池
- 6、领取线索
- 7、跟进线索
- 8、线索转客

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



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

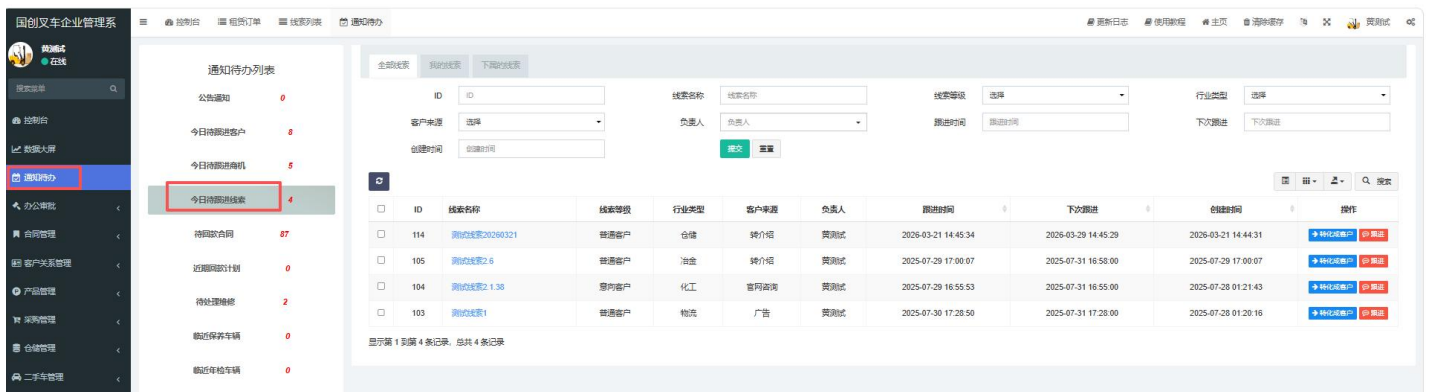
所属行业：选择线索所属的行业，有【无行业】【仓储】【花木】【冶金】【化工】【纺织】等十来种行业选项，若不清楚是什么行业，可选择【无行业】或是【其他】，在跟进线索过程中，若了解到具体行业，可回头编辑完善线索的所属行业

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。

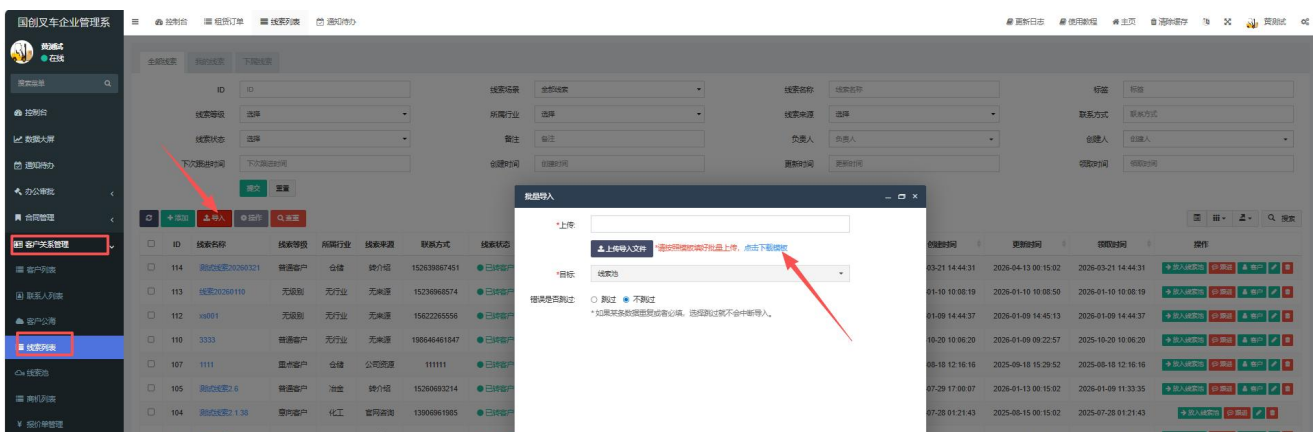


备注：若需要给线索进行备注，这里可以填写备注信息

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

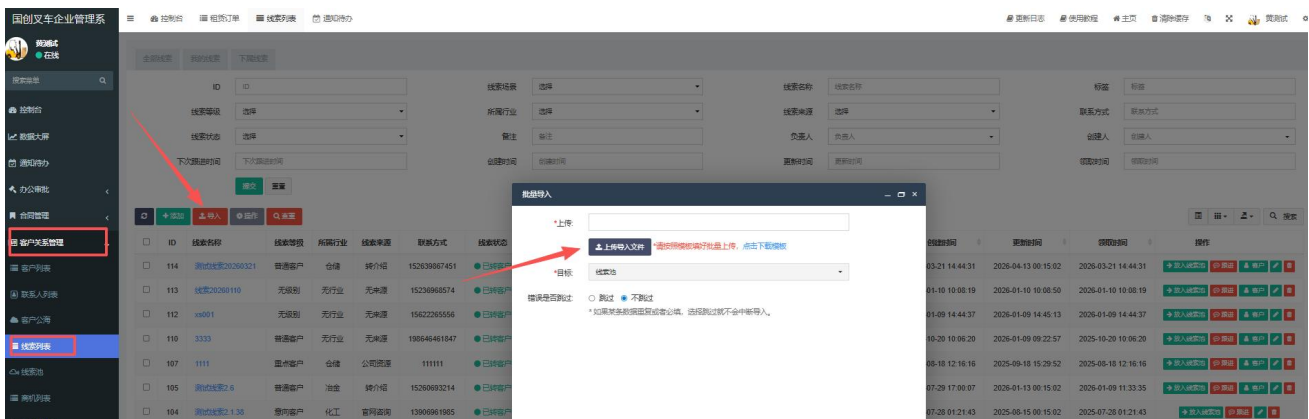


导入线索的方式：点击左上角的【导入】，在弹出的窗口里面，点击【点击下载模板】，下载线索导入表格模板

下载后，打开表格，填入信息，一般是填写线索名称和手机号

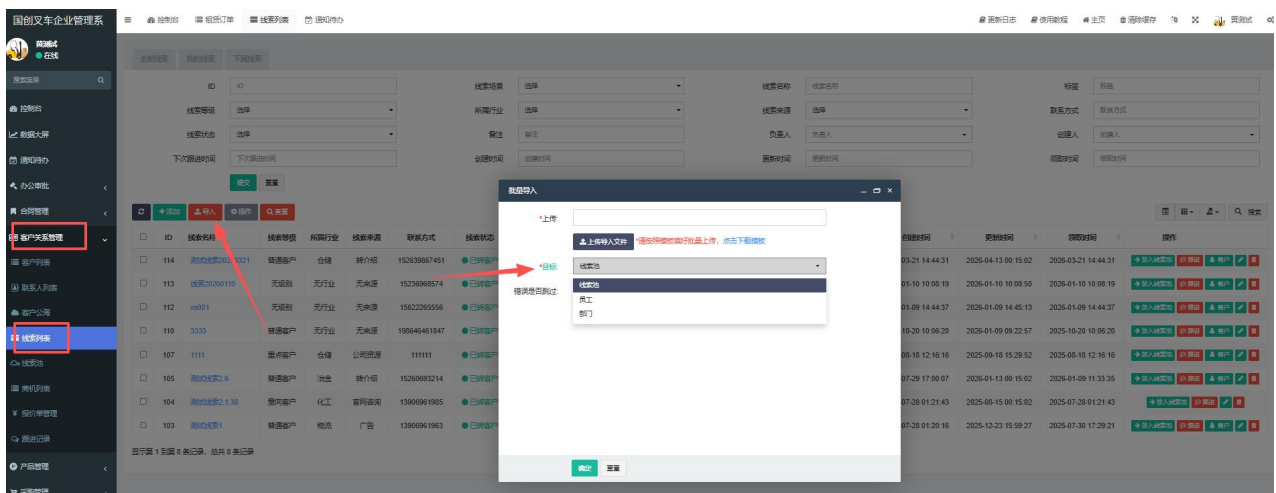
A	B	C	D	E	F	G	H
ID	线索	手机	电话	备注	详细地址	部门id	推送类型
	测试线索D	15263698541					
	测试线索E	15263698634					
	测试线索F	13902369854					

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



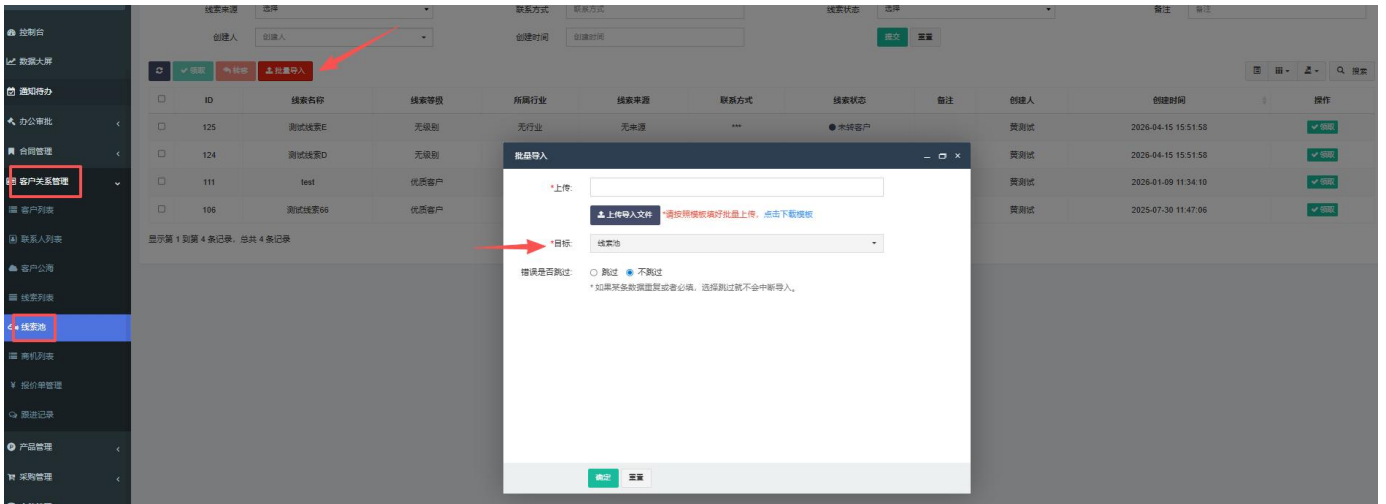
选择导入目标，目标有【线索池】【员工】【部门】。

若目标选择【线索池】，那么这些线索就导入到线索池里面。领导层可以用这个功能，将所有线索导入到线索池，这样业务员可以到线索池去领取线索。





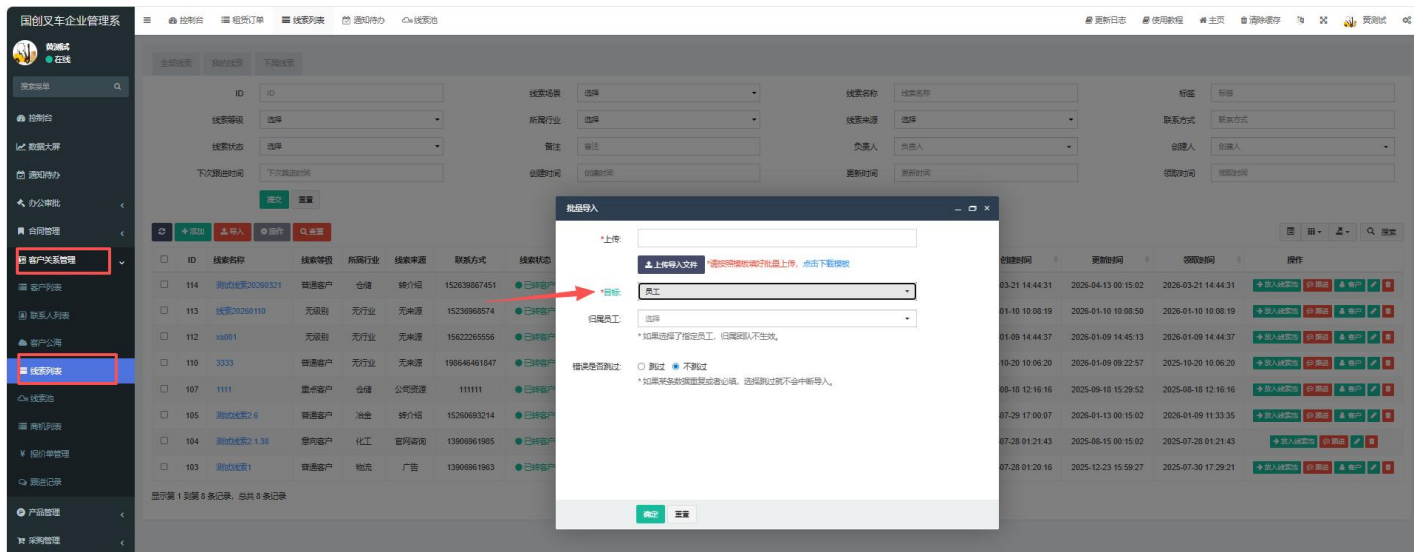
也可以直接在【客户关系管理】-【线索池】里面，点击左上角【批量导入】，目标默认选择好了线索池，这样把线索导入到线索池



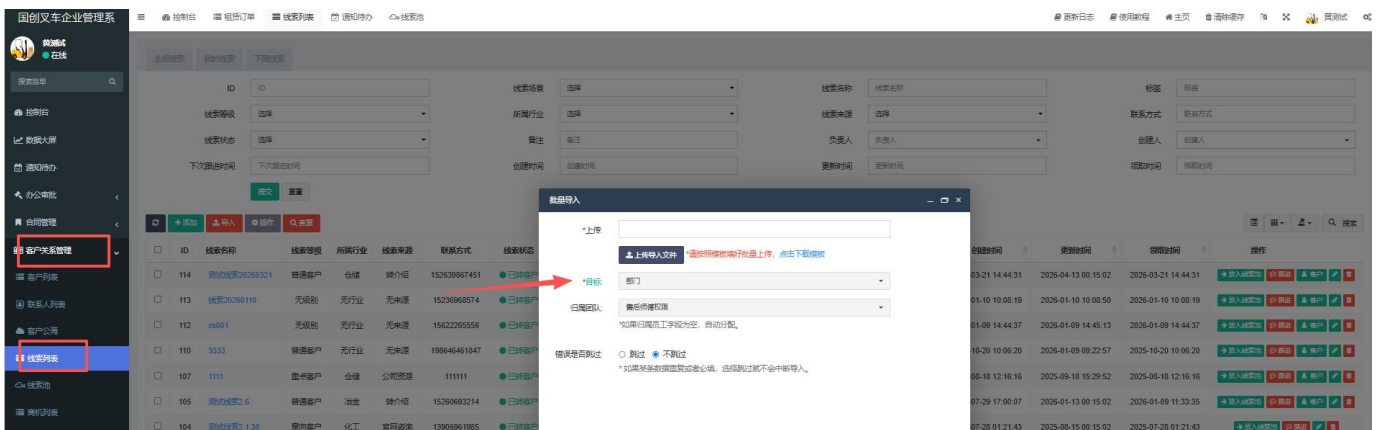
导入到线索池里面的线索的联系方式，默认处理成隐藏模式。只有领取了线索后，才可查看到联系方式



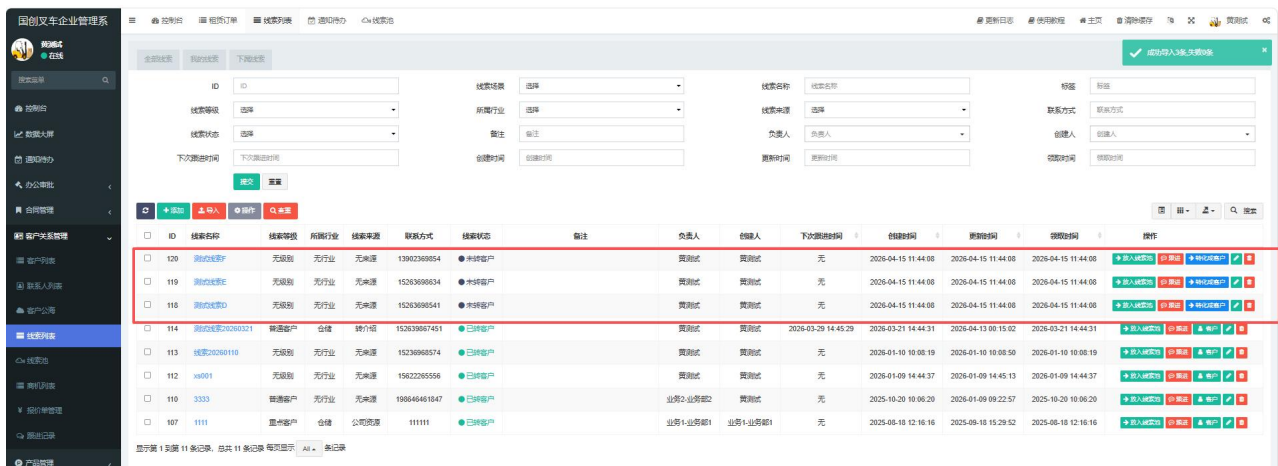
若需要导入给某个员工，那么目标就选择【员工】，并且选择归属员工，那么这些线索就给这个员工



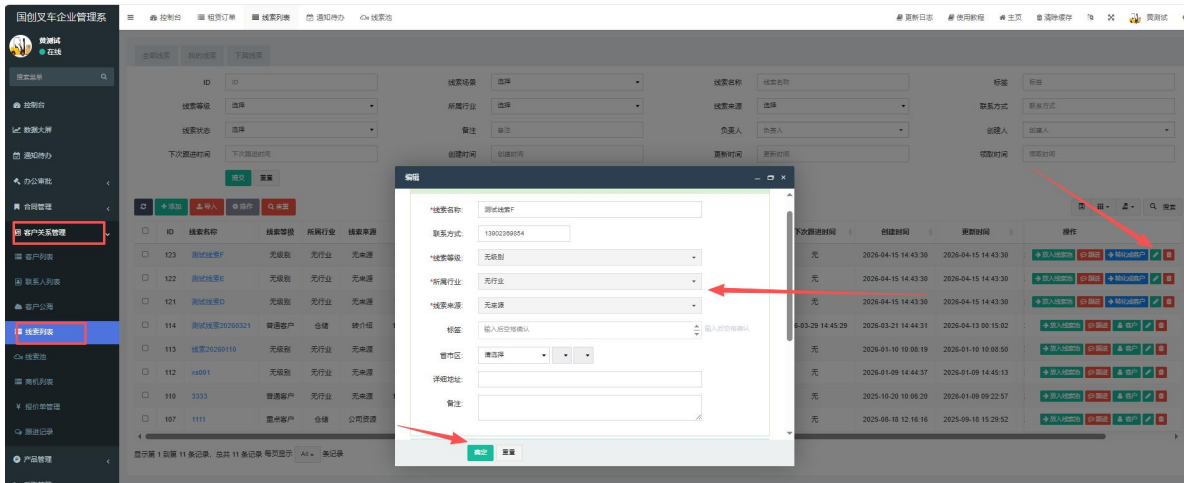
若目标选择【部门】，那么需要选择导入给哪个部门，那么这些线索就给这个部门



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

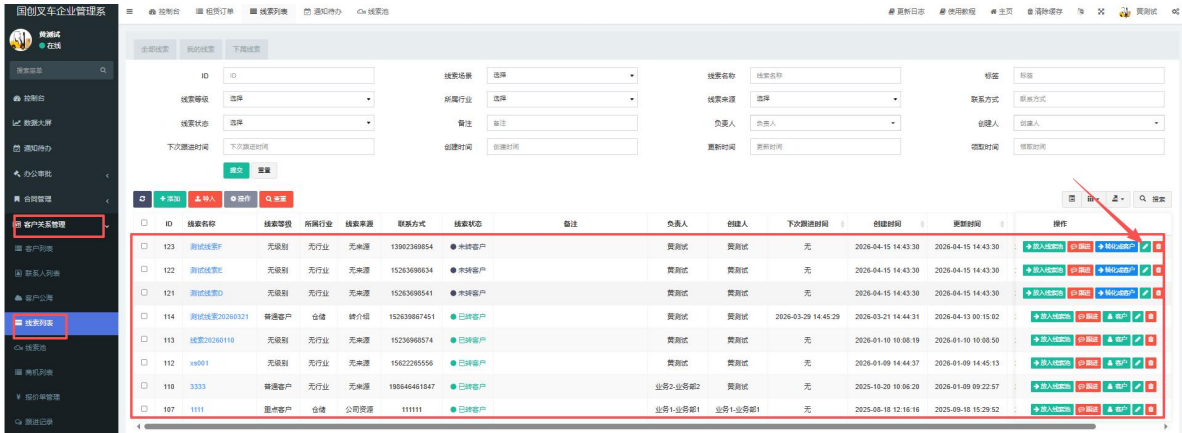


若要批量删除线索，可勾选要删除的线索，然后点击左上角的【操作】-【批量删除】，就可以批量删除线索

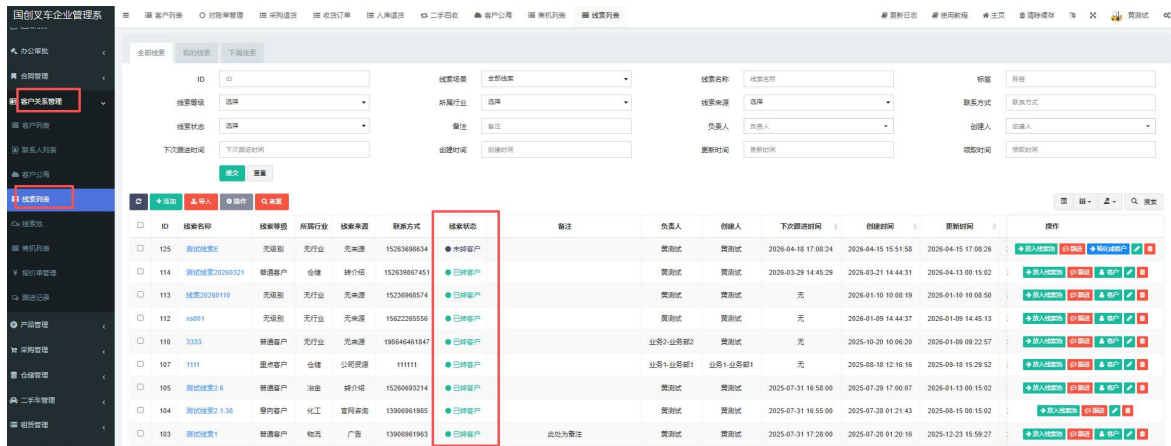


三、查看、查重线索

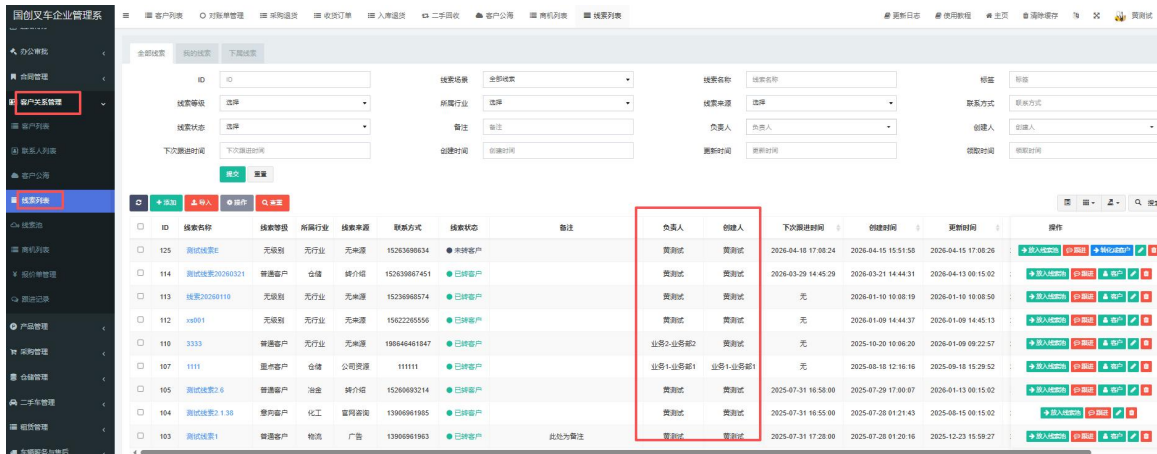
录入和导入线索后，在线索列表可查看线索的信息，点击线索后面的编辑按钮，可查看更多信息。



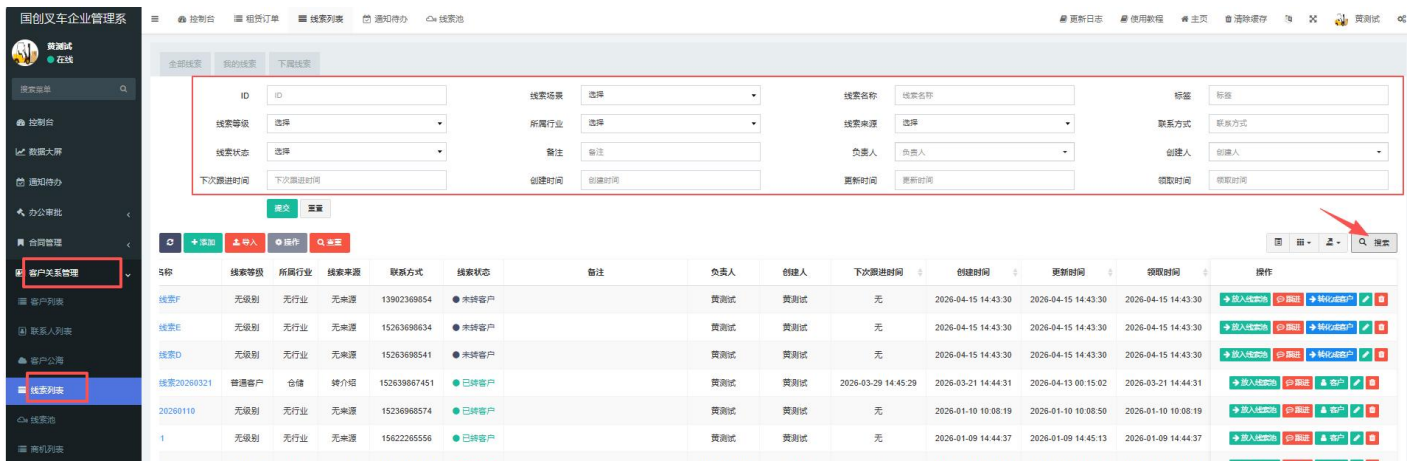
若线索还未转成客户，线索的状态是【未转客户】；若线索已经转成了客户，线索的状态是【已转客户】



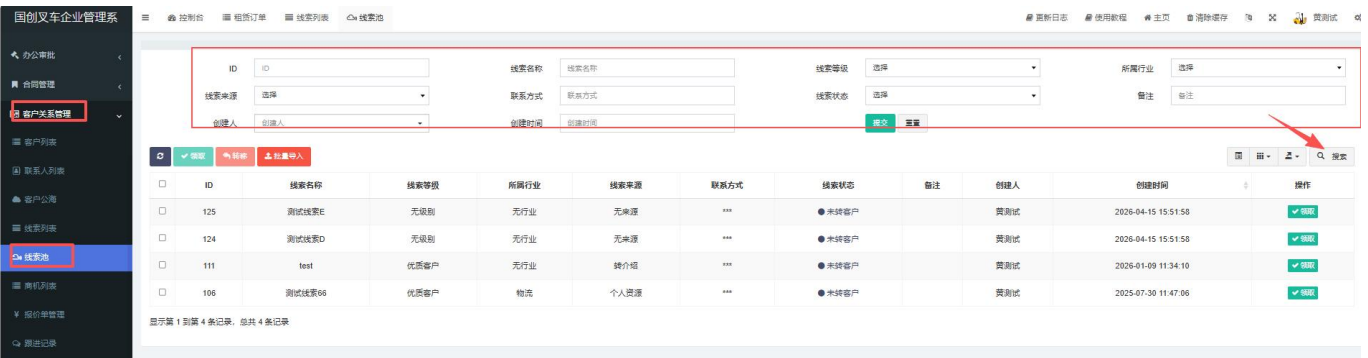
线索的创建人是指：线索由哪个账号创建的，创建人就是谁
线索的负责人是指：线索由哪个账号负责的，负责人就是谁。一般来说，哪个账号创建的线索，负责人就是谁；通过线索导入，导给某个账号，那么线索的负责人就是这个账号；通过线索转移，转给某个账号，那么线索的负责人就是这个账号



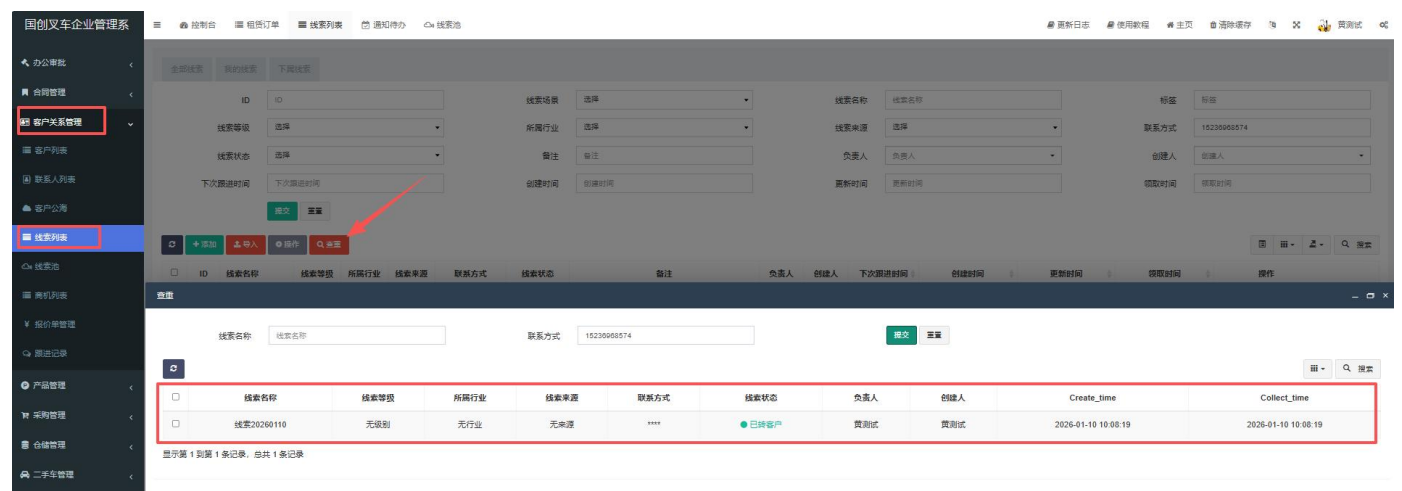
若要搜索线索，可点击线索列表右上角的【搜索】，展开搜索区，去搜索。



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。



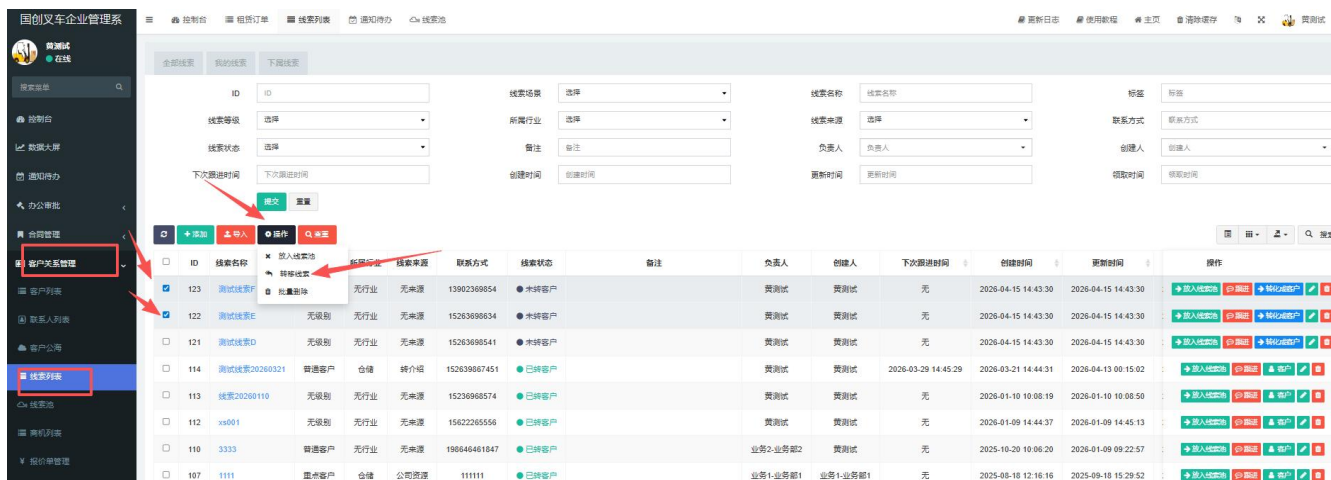
若要查询线索是否已存在，可点击左上角【查重】，在查重弹窗里面，通过线索名称和联系方式，来查询线索是否已存在。



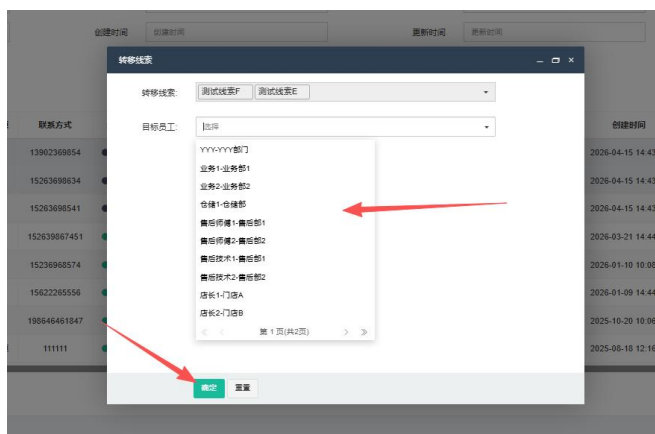
四、转移线索

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】

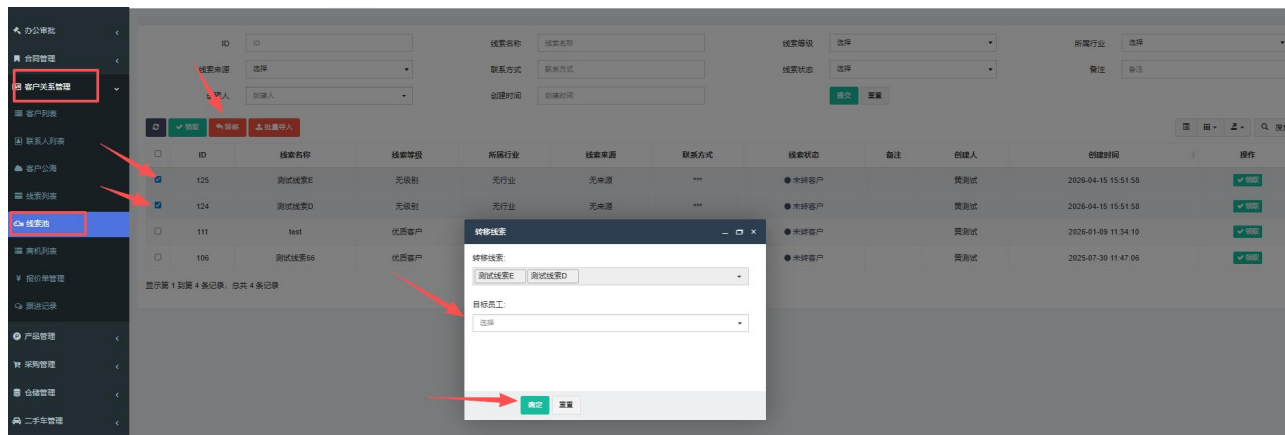


然后在转移线索弹窗里面，选择目标员工，最后点击【确定】，这样就把线索转给目标员工。这样，被转移的线索的负责人就变成了目标员工。



在线索池，也可以把线索池里面的线索转移给某个员工

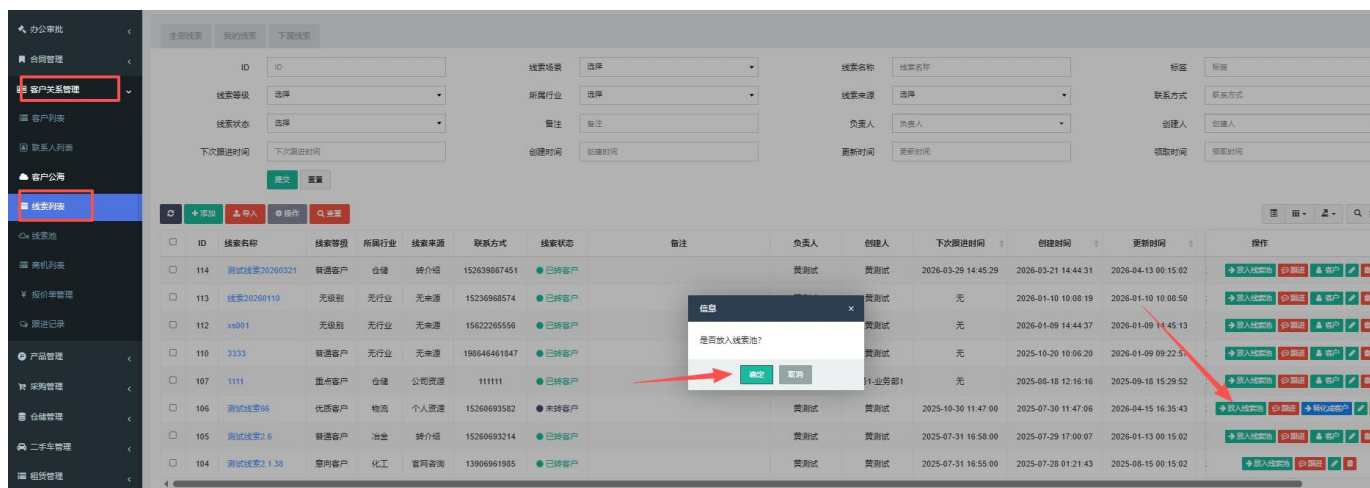
在线索池的线索列表，勾选要转移的线索，然后点击左上角【转移】，在转移线索弹窗里面，选择目标员工，最后点击【确定】，这样就把线索转给目标员工。这样，被转移的线索的负责人就变成了目标员工。



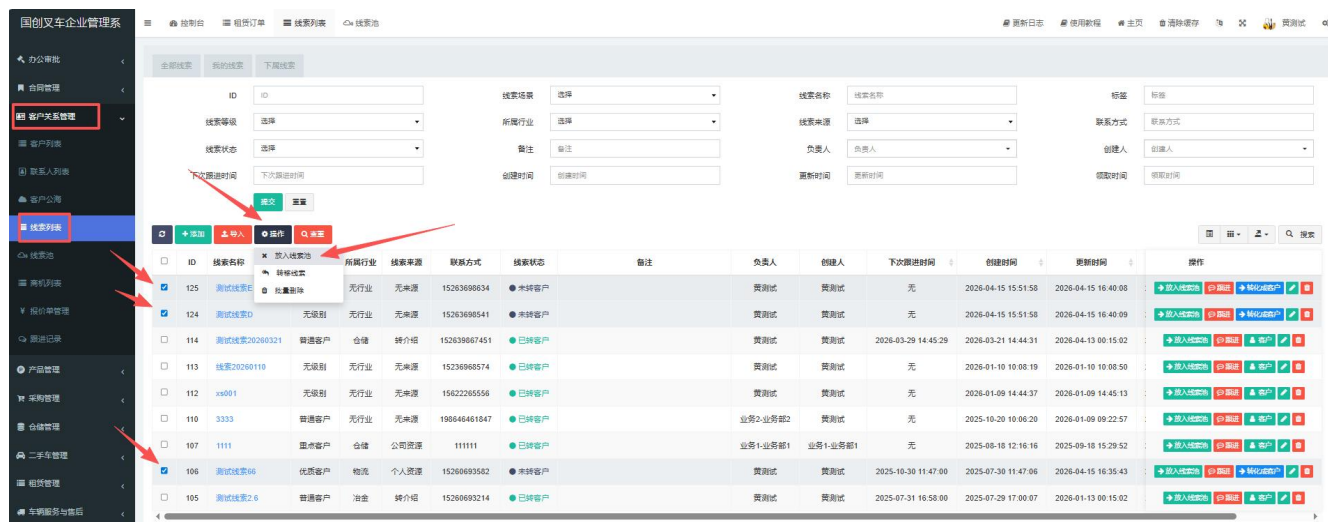
五、线索移至线索池

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，这样可以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：

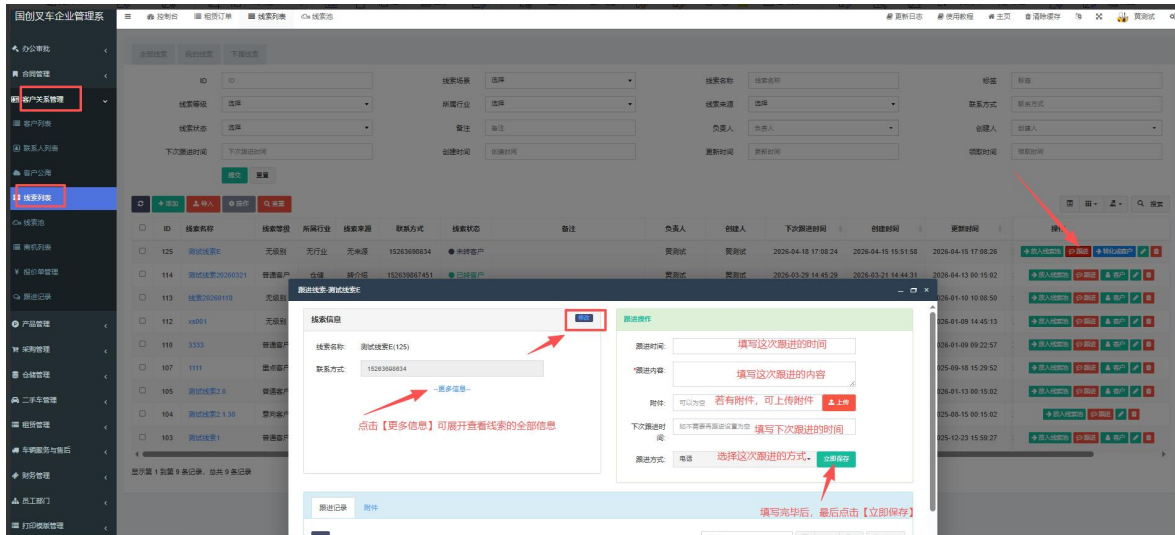
跟进时间：填写这次跟进的时间

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

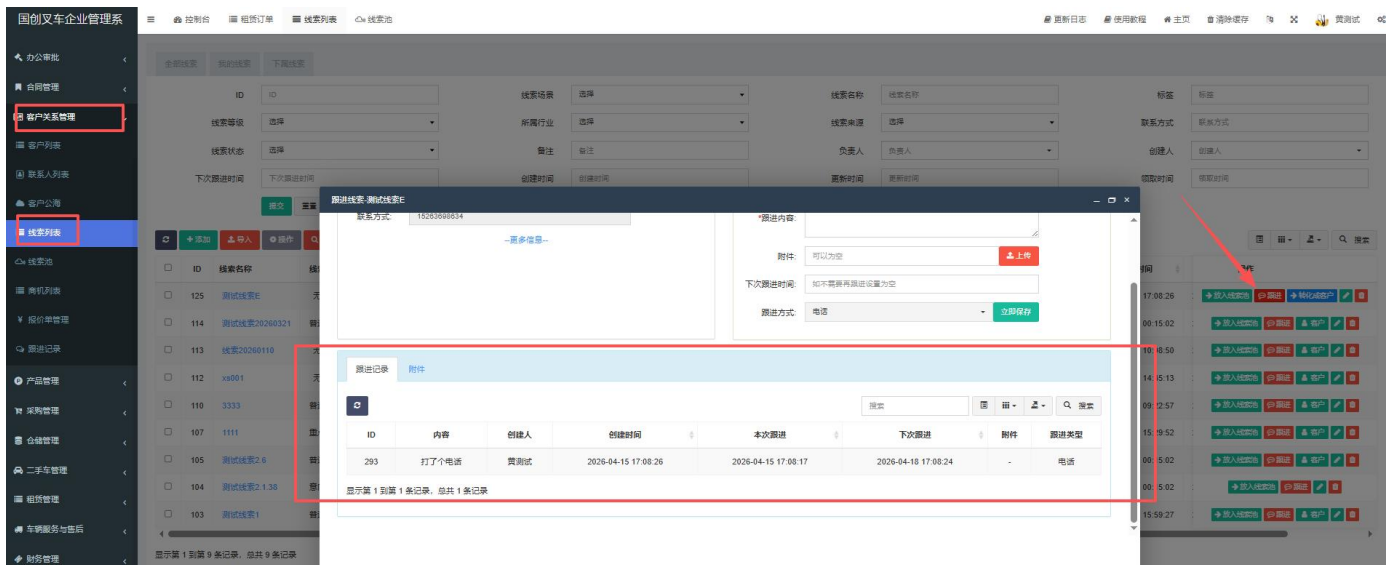
下次跟进时间：若这条线索需要下次继续跟进，可填写下次跟进时间

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【转化为客户】，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

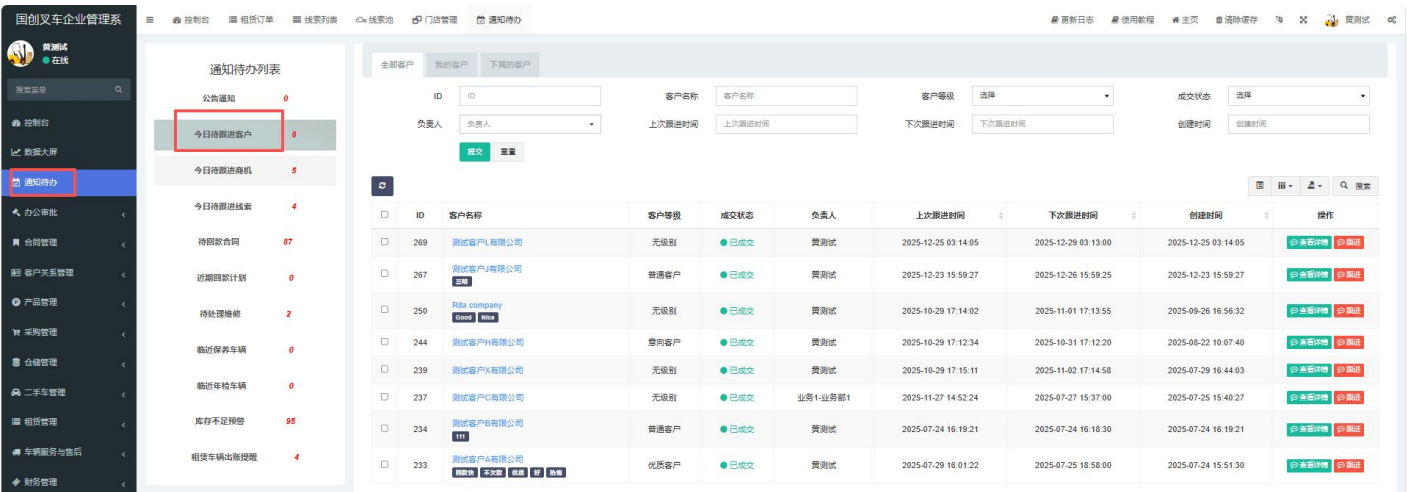
客户等级、行业类型、客户来源，这些分别默认填入线索的线索等级、所属行业、线索来源，可修改

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、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】里面展示这条客户。



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

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	55252555555	无级别	无来源	售后师傅-售后部2	未成交	无行业	0	0	0	0	0	0	0		删除 公开
294	测试客户2有限公司	小文	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
293	测试线索20260321	测试A	15263986745	普通客户	转介绍	店长2-门店B	未成交	金融	0	0	0	0	0	0	0		删除 公开
292	蓝棠大陆有限公司	方岳	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
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
278	xs001	gggb	15622285556	无级别	无来源	-	未成交	无行业	0	0	0	0	0	0	0		删除 公开
273	测试客户G有限公司	Clay Wei	15260693214	普通客户	转介绍	-	已成交	黄金	40	0	0	0	0	40	0	测试线索2.6	删除 公开
271	测试客户H有限公司	ggg	13969961985	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
270	3333客户AA	小小三	19864616184	普通客户	无来源	-	已成交	无行业	12000	0	0	0	5500	0	0		删除 公开
269	测试客户L有限公司	郭露	13969961985	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
267	测试客户M有限公司	杨不悔	13969961983	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
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	274880	250270	0	0	22650	0	0		删除 公开

以上就是从创建线索，到管理线索，到最终转客的相关功能。