

客户关系管理之 商机管理

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。本篇讲解商机管理

商机管理功能包括：

- 1、添加商机
- 2、查看商机
- 3、跟进商机

一、添加商机

在跟进客户的过程中，不断挖掘商机，当客户有了购买产品的意向的时候，就可以创建商机。

登陆后台，点击【客户关系管理】-【商机列表】，进入

添加商机的方式：点击左上角的【添加】，在弹出的添加窗口里面，填写商机信息

商机名称：填写商机名称

客户名称：点击选择客户，若没得选，点击旁边的【添加客户】，去创建客户

意向产品：选择意向产品，有【整车】【配件】【二手车】【租赁】可选，若客户的意向是购买整车，就选择【整车】

客户预算：若客户有预算，填写预算。详细的商机信息，对商机的跟进有帮助



预计成交时间：填写预计成交时间，若不确定，可不填

商机状态：选择商机状态，一般选择洽谈中

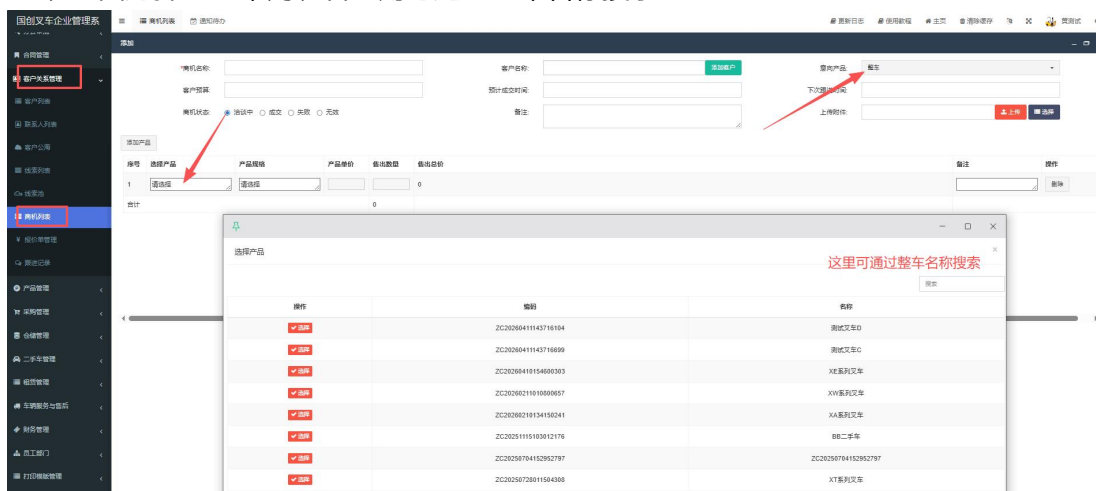
备注：可以给商机做个备注

上传附件：若有关联的文档资料，可上传

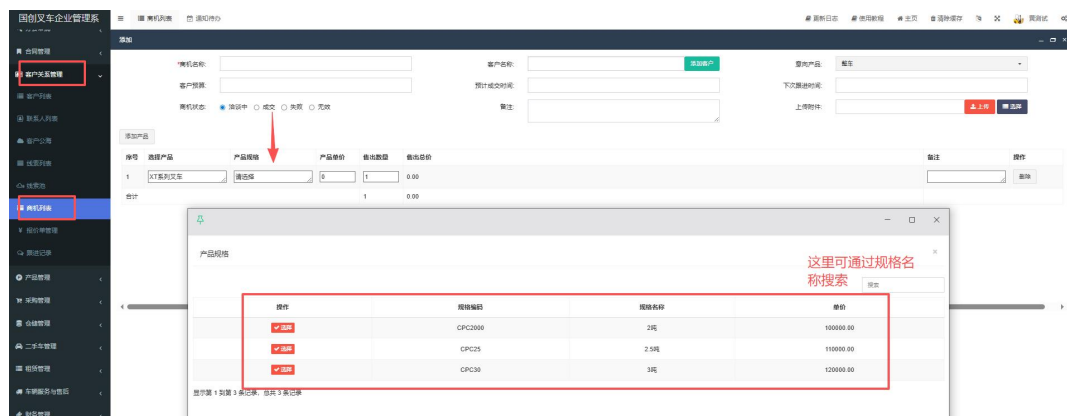
下次跟进时间：若要继续跟进这条商机，填写下次跟进时间。那么到了下次跟进时间，会在后台【通知代办】-【今日待跟进商机】里面展示出来



选择产品，若意向产品选择【整车】，那么点击【选择产品】就会弹出整车列表，从整车列表里面选择。整车列表右上角可通过整车名称搜索



选择整车后，立马弹出所选整车的规格列表，选择整车的规格。规格列表右上角可通过规格名称搜索



选择规格后，若前面基础数据搭建，整车产品录入的时候，有填写产品单价，这里会把单价自动填入，若要修改，可在这里直接修改
 然后填写售出数量，系统会自动算出售出总价。若这条产品需要备注，可在产品后面做备注



可添加多条产品，点击产品列表左上角【添加产品】，新建一条产品。若要删除，点击产品后面的【删除】，删除产品



最后点击最下面的【确定】，这就创建了一条整车的商机。

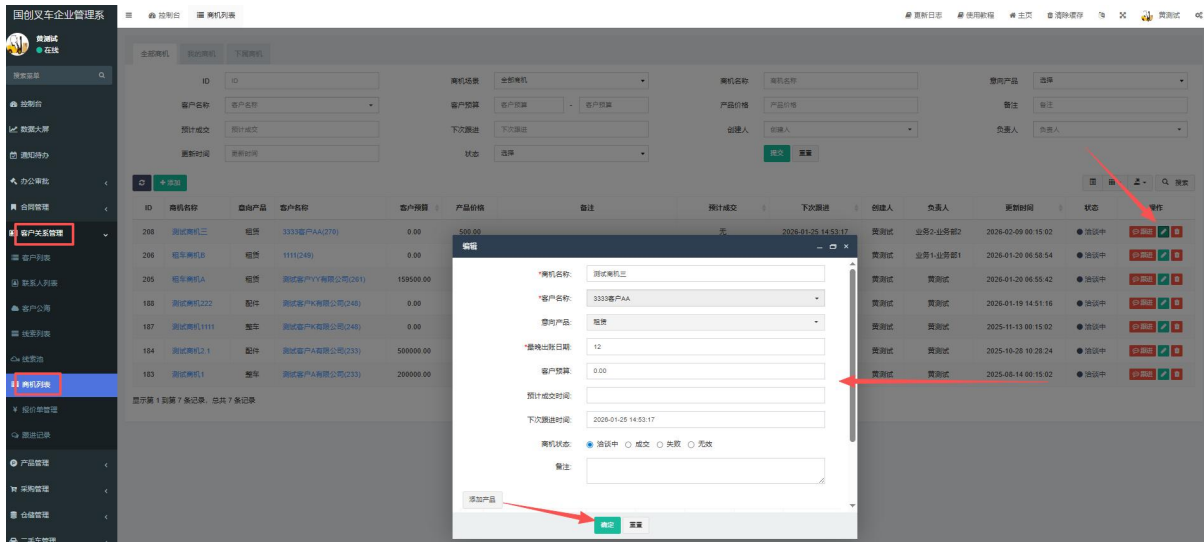
若要创建配件商机，那么意向产品选择【配件】，选择产品就从配件列表里面选择，也是先选择配件，再选择配件下的规格。

若前面基础数据搭建，配件产品录入的时候，有填写产品单价，那么在选择配件规格后，会自动填入单价价格，若要修改，可直接在这里修改
 其他操作和创建整车商机是一样的，最后点击【确定】，创建配件商机。

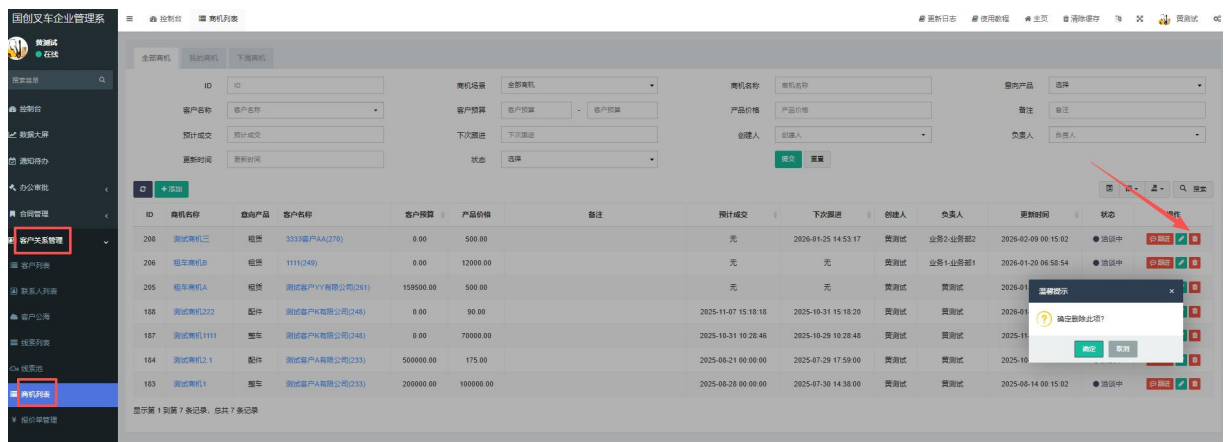


也可以创建二手车商机和租赁商机，这两点会在后面介绍【二手车业务】和【租赁业务】的时候再来讲解

若要修改商机，可点击要修改的商机后面的编辑按钮，在编辑窗口里面修改商机信息，最后点击【确定】



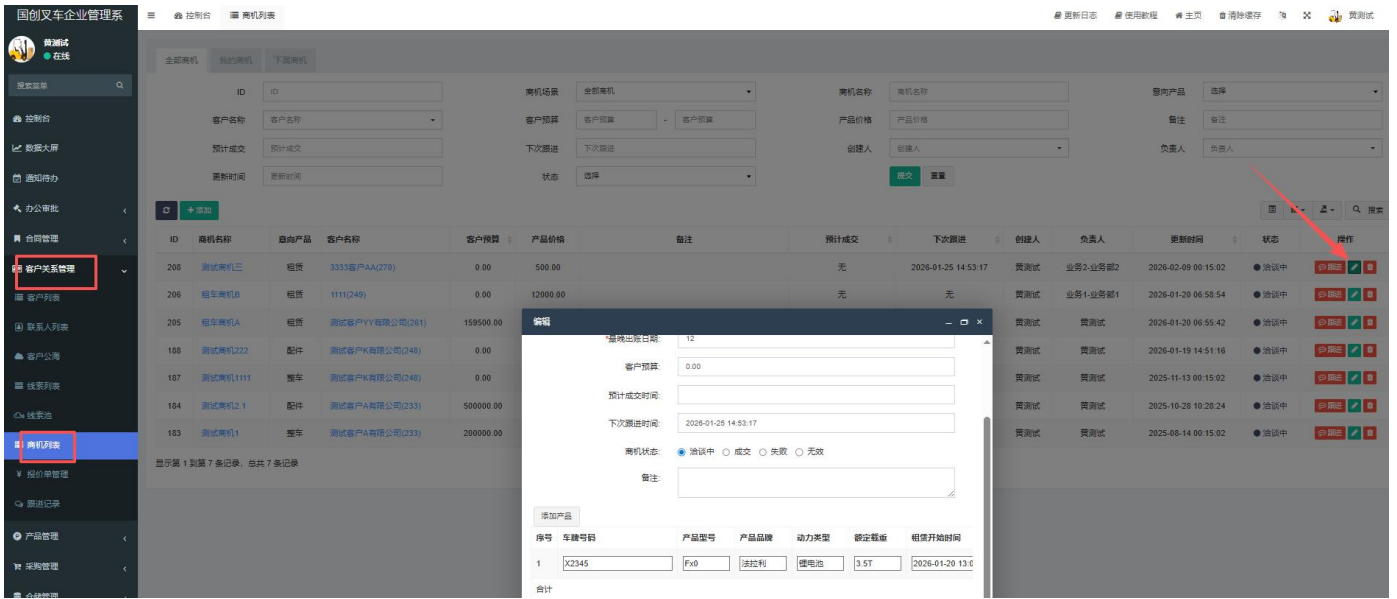
若要删除商机，可点击要删除的商机后面的删除按钮，删除商机



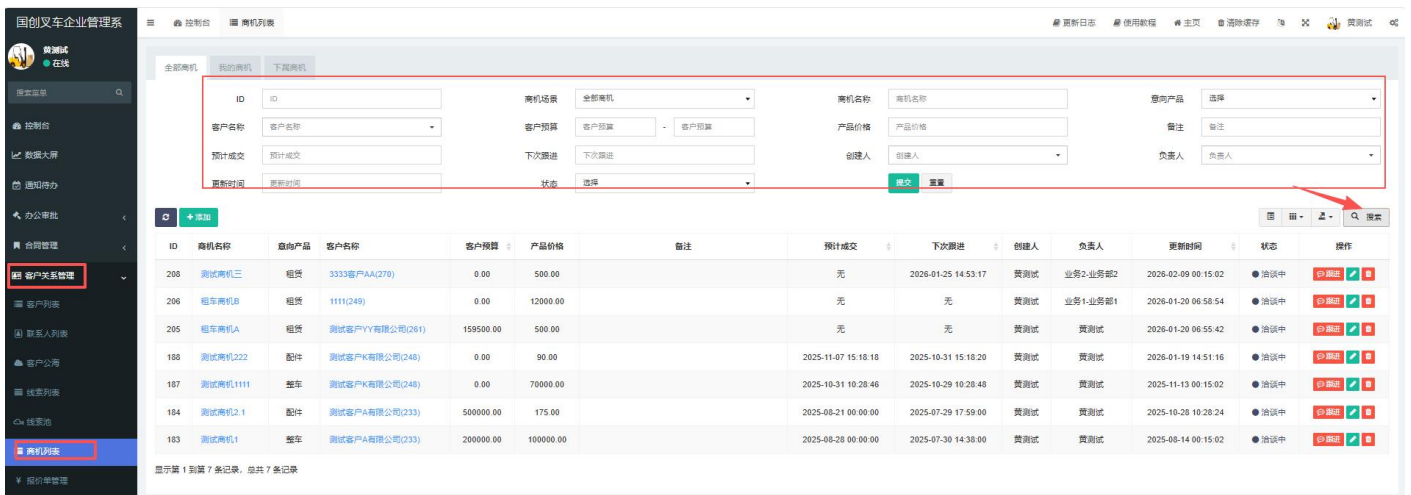
二、查看商机

在商机列表，这里罗列了所有客户的所有商机，可查看商机的信息。

点击商机后面的编辑按钮，进入编辑窗口，可查看商机的更多信息



若要搜索商机，可点击列表右上角的【搜索】，展开搜索区，搜索商机



三、跟进商机

创建了商机后，就要去跟进商机，在不断的商机洽谈中，促进成交变现。

跟进商机的过程中，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，在同时跟进多个商机的情况下，可以从中筛选出有价值的商机继续跟进，直到成交；对管理层来说，商机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。

记录商机跟进情况的方式：在商机列表，点击要跟进的商机后面的【跟进】，在弹窗里面记录这次跟进的情况

左侧商机基本信息里面：可查看商机的信息；点击右上角的【修改】，可进入商机编辑窗口里面去修改商机；

右侧跟进操作里面：

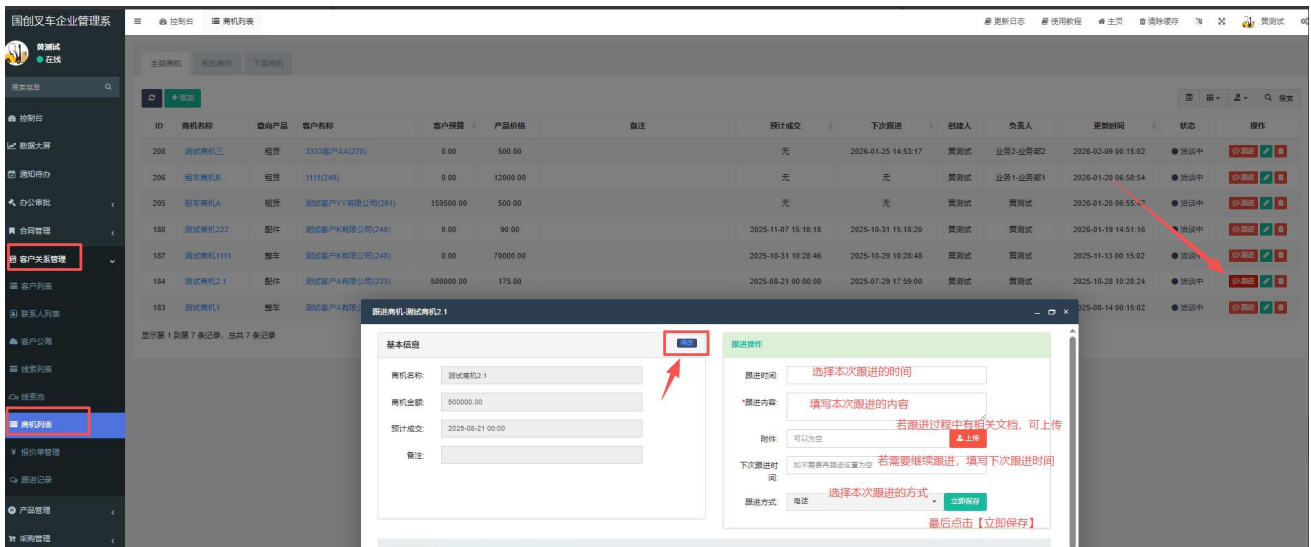
跟进时间：填写本次跟进的时间

跟进内容：填写本次跟进的内容

附件：若跟进过程中有相关文档，可在此上传

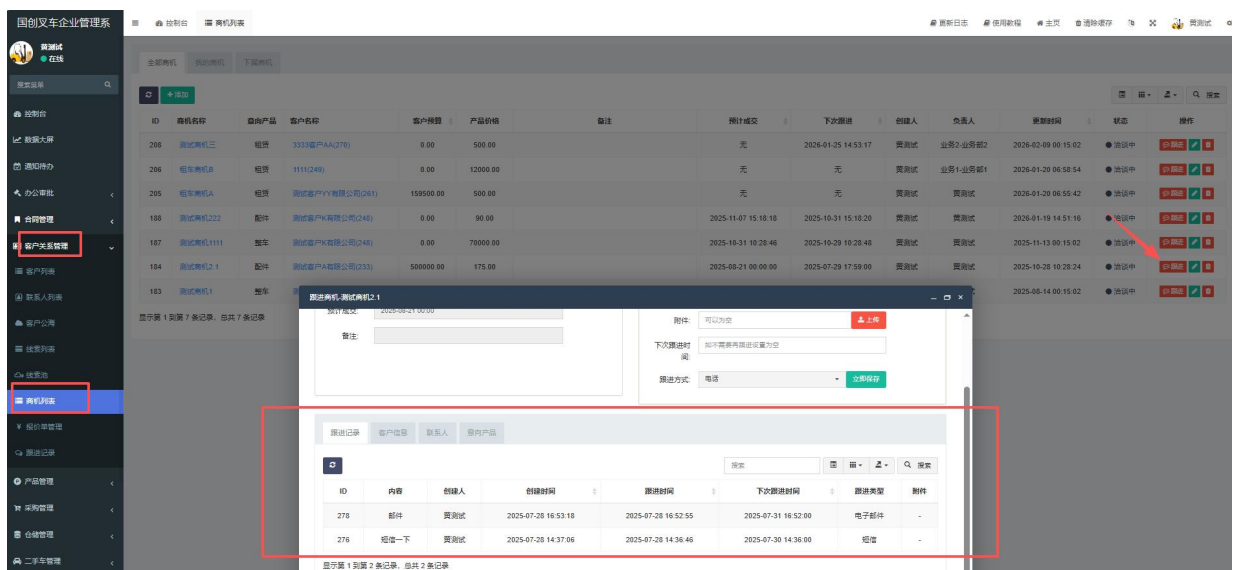
下次跟进时间：若这条商机需要下次继续跟进，可填写下次跟进时间

跟进方式：选择本次跟进的方式

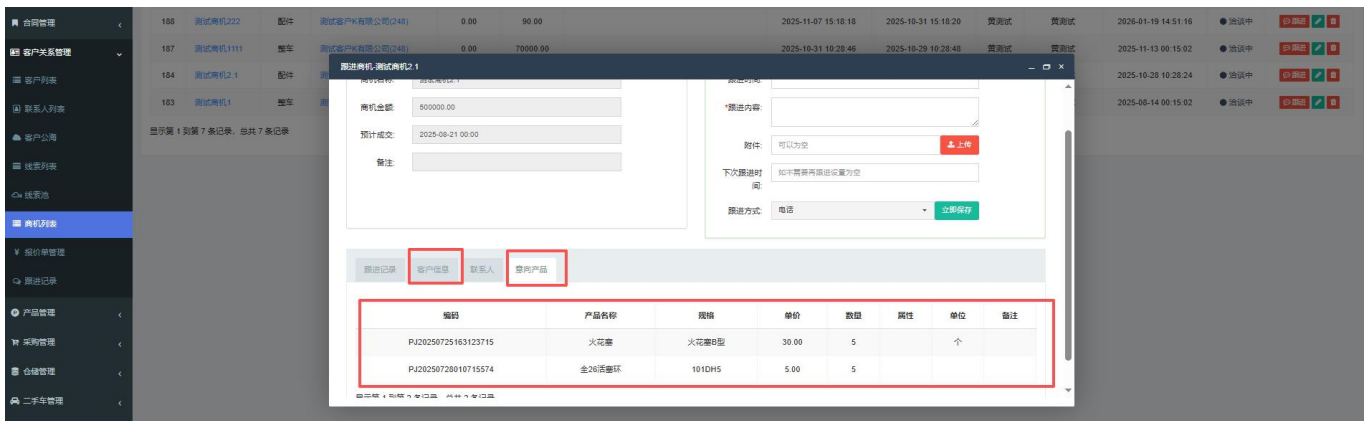


最后点击【立即保存】，这样就创建了一条跟进记录

在跟进弹窗内的下方，展示这条商机所有的跟进记录。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商机的整个跟进经过，评估商机是否有价值，是否有成单的可能性。



除了跟进记录外，还可以查看到这条商机的客户信息和意向产品



也可以在客户画像里面的【客户商机】板块，管理这个客户的商机
在这里，可添加商机、可查看商机、可跟进商机。

