

销售的革命

之：销售管理让企业化危为机

2012年05月17日



电子商务公司的三大管理

- 流量的管理(流量的数量、质量)
- 客户的管理
- 人的管理

传统企业的四大管理

- 拜访的管理(流量的数量、质量)
- 客户的管理
- 人的管理
- 产品的管理

展示量

点击量

咨询量

添加潜在客户量

成交量

传统企业的销售管理

- 接触点（数量和质量）
- 电话呼出与客户接触；
- 上门拜访与客户接触；
- 巡店，拜访代理商，与渠道接触；
- 网站上的广告，与客户接触。

传统企业

接触点数量

咨询量和反馈

添加潜在需求客户量

成交量

电子商务的转化率

- 付费/注册(询盘)=转化率

3%是一般电子商务的转化率。

提升有方法：

1 关键词搜索与页面的相关度

2 可信度

3 网站导航

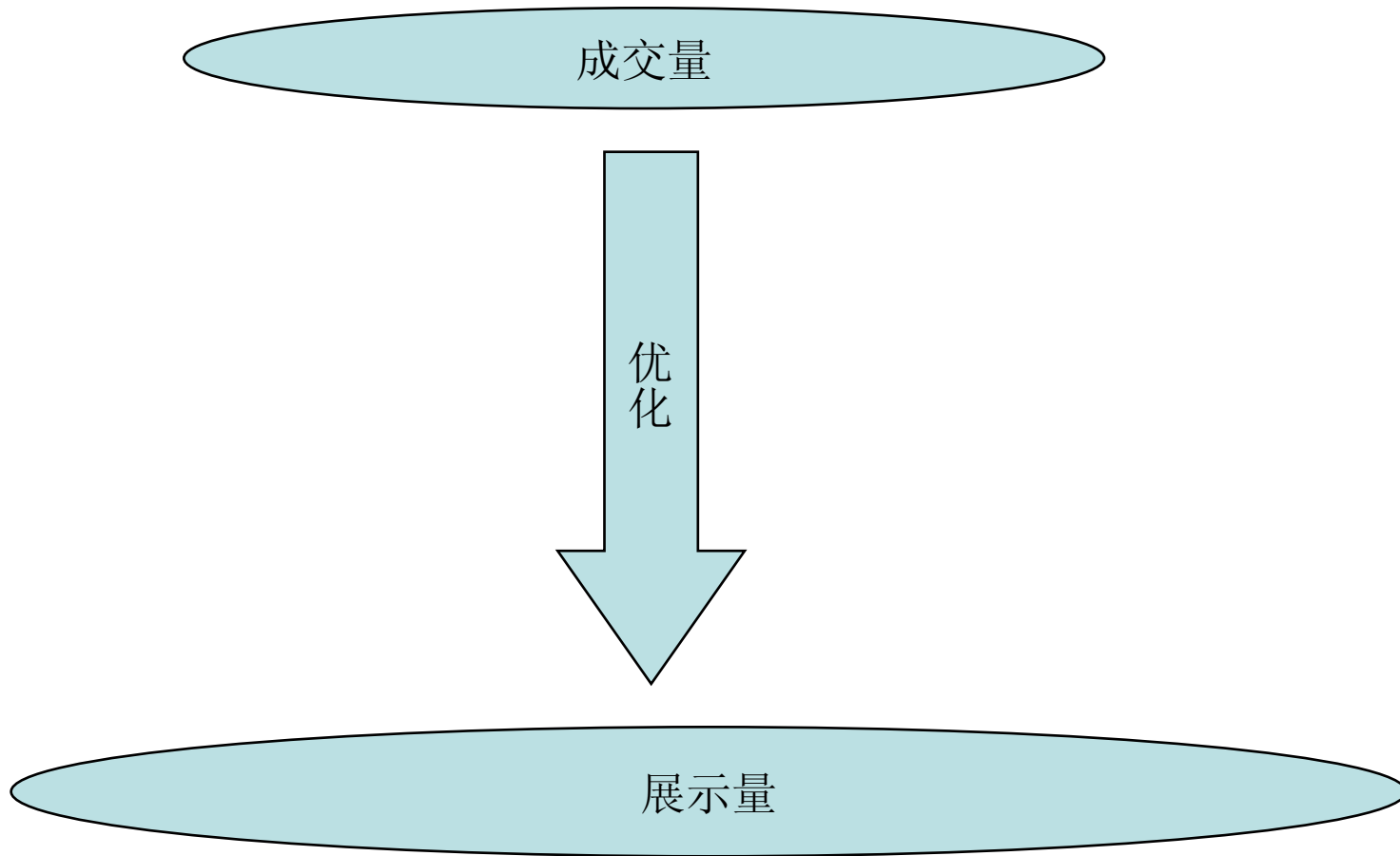
优化网站和搜索结果，提升我们的转化率

传统企业的转化率

- 电话呼出的数量和质量（是否表达清楚）。
- 上门拜访的数量和质量（是否到位）。
- 代理商，渠道的拜访数量和质量。

很多传统企业只知道数量，但是质量无从了解。只是知道结果。

质量谁知道？



电子商务和传统企业的客户管理

- 数量
- 质量（转化率）
- 分析成交客户的来源，提升流量的质量。

规范的销售跟踪和产品交付

- 意向客户的数量和以转化率代表的质量
- 10%的成交客户是一见钟情。
- 90%的成交客户通过追销。
- （成交在4-11次交往）

客户管理

- 追销实现转化率的提升。

追销的理念

- 追销就用**CRM**加强过程管理
- 下面是我如何一步步实现销售过程的管理的故事。

电子商务公司

- 优化网站和搜索结果（页面），提升我们的转化率
- 分析成交客户的来源，提升流量的质量。
- 追销：实现转化率的提升。

传统企业

- 提升接触客户的数量和质量。
- 分享成交客户的成功经验和来源。
- 追销：实现转化率的提升。

提升销量的四大法宝

- 都忘掉最重要的一个：老客户挖掘，提升老客户重复消费。

客户管理的第一个设想


- 一张表，体现客户所有数据。并不断更新。

客户管理的第二个设想

- 日报自动生成。
- 数据自动汇总。

日、周、月报填写

3、月报的填写 周报汇总

 查看周月报的汇总

周报 月报

人员选择：
 郑斌

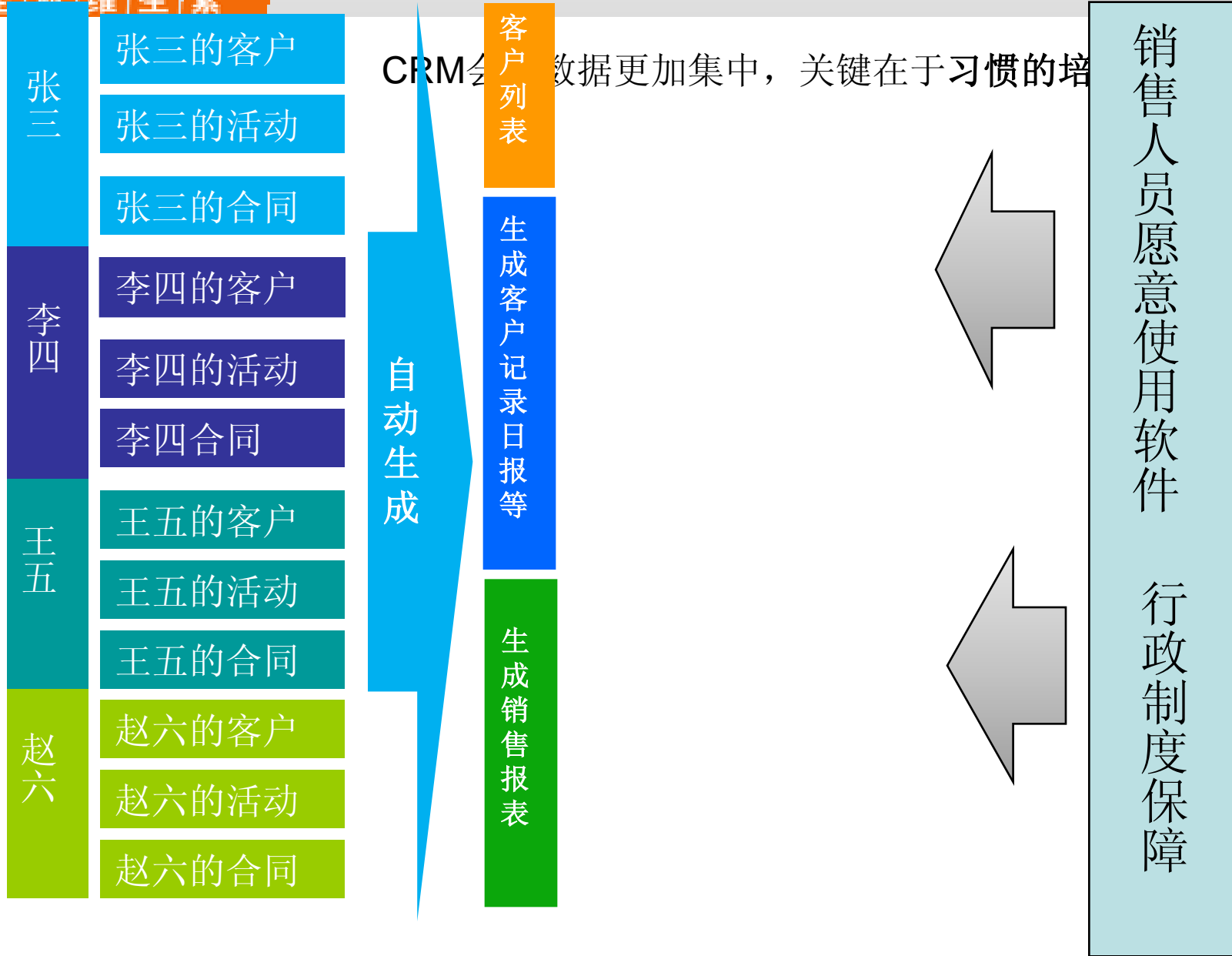
人员分组：

周/月报汇总: [打印](#)

« 2010年 28周 ~ 33周 周报 »

时段	郑斌
2010年33周	总结: 1.本周新增12个客户,大部分都是自己收集资料找的,都需要一个长期跟进的过程。
08月16日 -	2.寄了5个样品,具体情况还需要进一步跟进。
08月22日	3.上门送紫东阁的货,收获很多。
	计划: 1.新增5个有效客户
	2.上门拜访1-2个客户
2010年32周	总结: 1.广东恩平中大那边采购了一少部分产品先试用一下,如果觉得可以后续的量比较大,对温控器还是比较满意的,我们
08月09日 -	时都是用于配套。
08月15日	2.常德谢总那边,检察院那个项目还是等甲方打款才会订货,宿舍改造项目样品已经装上了,希望用有中文显示的,还需要注
	3.华天城邹工那边,已经将公司的一些情况,产品的价格等都告之,还在考虑中,具体品牌也没有定下来。
	4.远正智能那边还要等甲方回复,是一个三星级写字楼改造项目。
	5.大景照明那边还要等甲方那边确定下来才能要货。
	6.益阳润晨邓总,已经跟甲方签合同了,要等动工了才会要货。
	计划:





客户管理的第三个设想

- 销售（跟踪）过程透明化。
- 做到能够指导销售，堵住漏洞。

客户跟踪维护

一、客户跟踪

3、行动历史

行动记录的填写

详细数据

记录 (◆表示必填字段)

◆主题:

客户: [广州迪宏梁耀安]

联系人: 维修单:

类型: 日期: 2010-11-09

执行人: 提示:可通过用户组实现快速选多人和取消,用户组由Boss设置

- =廖利 =周平 =苏细莲 =李慧
- =陈敏 =张凯杰 =杨爽 =易婷
- =曹泽健
- =郑斌 =曾明明 =郭勇

用户组:

行动描述:

保存

录入标准:

1、主题

填写此次跟踪的主要中心思想

2、类型

电话拜访、上门拜访、来访接待、会议、培训、商务餐饮、外出活动、发货、工作安排、QQ、MSN阿里旺旺聊天记录，电子邮件、催款、开票、其它等，根据实际如实点选

3、日期

客户跟踪日期

4、执行人

可点选自己，也可不点选

5、描述

要求：QQ，MSN阿里旺旺聊天记录必须上传粘贴

其它事写出重点就行

客户管理的第四个设想

- 销售自动化。
- 如何实现呢？
- 最重要的是：有一个可管理的客户数据库。

公司的客户列表

分重要程度管理

分地区管理

对不同产品的购买分类

来源分类

行业分类

阶段分类

自定义筛选方案

销动作

筛选电话再次联系

群发邮件, 等客户电话

让客户来找你是客户管理的另外一种境界!

组织会议

特别优惠活动促销

客户关怀, 销售自动化

客户规范的... 才能成为客户资源

以公司的名义面对客户, 服务客户。减少被带走风险!

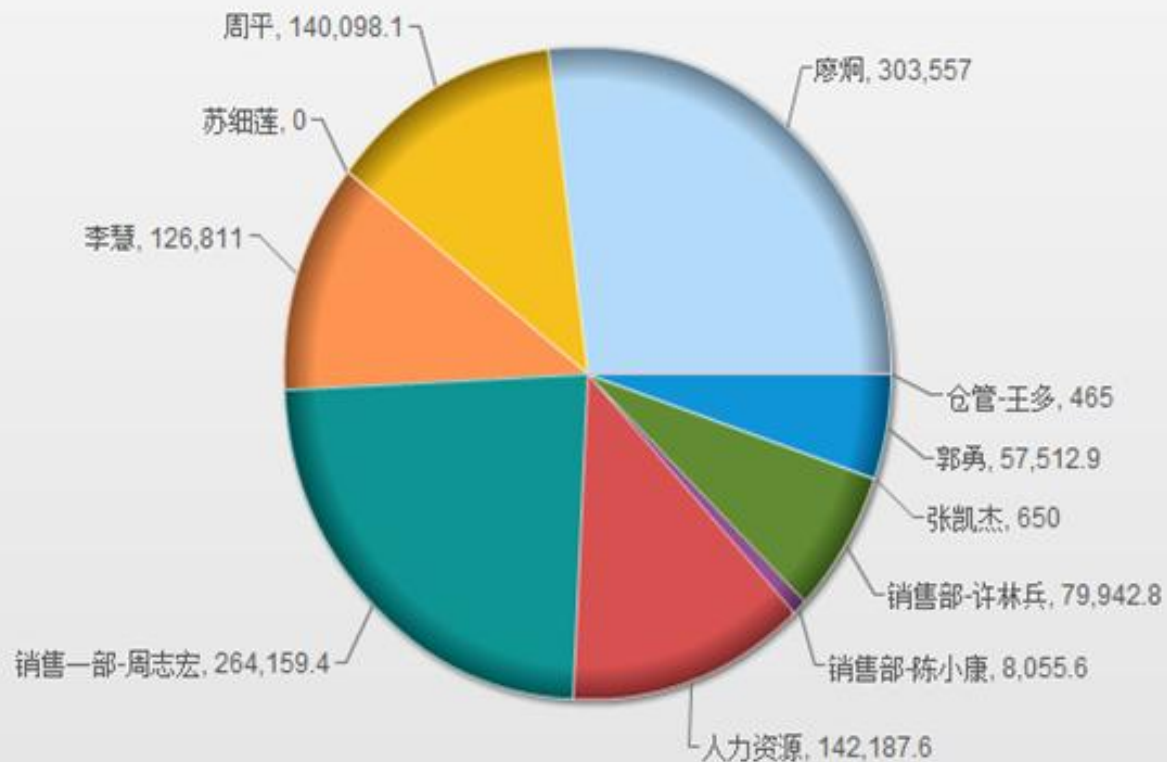
电商的客户管理的四个设想

- 第一：一张表反映客户所有数据
- 第二：数据自动汇总
- 第三：销售过程可控
- 第四：销售自动化

第二部分 电商的扩张之路

- 从高处看企业：
企业管理的三个核心

全年毛利/人员分布



电商的精细化管理：能不能计算

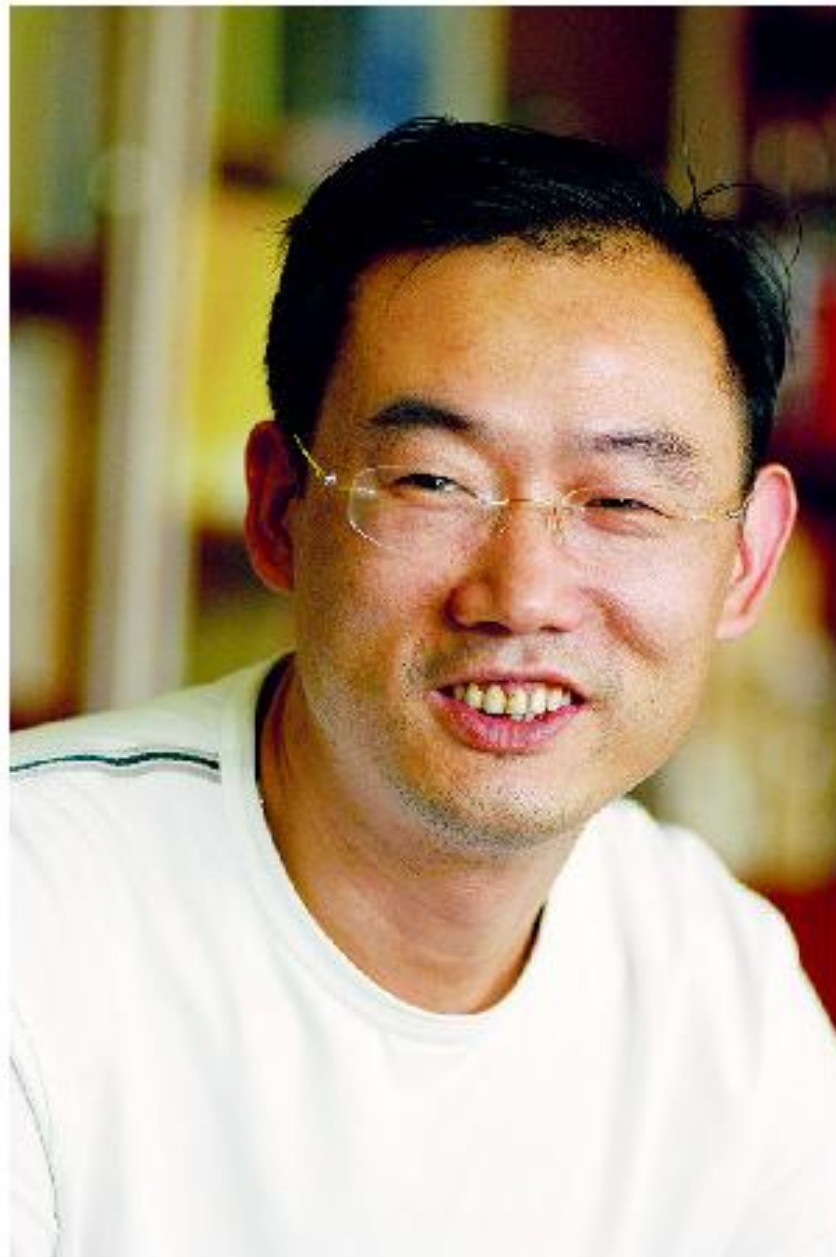
- 每一次点击的平均成本
- 多少次点击，来一个询盘。
- 多少询盘，来一个购买。
- 每单平均成交的销售额
- 每单平均成交的老利率
- 每一个单品的毛利。

第二部分：电商的扩张之路

- 看看廖总如何扩张的。
- 视频



- 地域的扩张
代理？加盟？分公司
义乌祥胜公司选择了
- 新产品的开发
- 原有客户群的深度
- 建立呼叫中心



中国联通 14:56

李... 北京沃力森(安全模式测试)



周边客户



客户拜访



拍照上传



轨迹开关



考勤签到



请假申请



进入CRM

端+

2:38 PM

https://m.xtcrm.com/...

Tools 王天虹

退出

查: 客户 联系人 全

我的任务

我的日程

我的销售业绩

今日回款

今日合同订单

今日费用

写日报

写周报

选择时间段和用户, 查看轨迹。

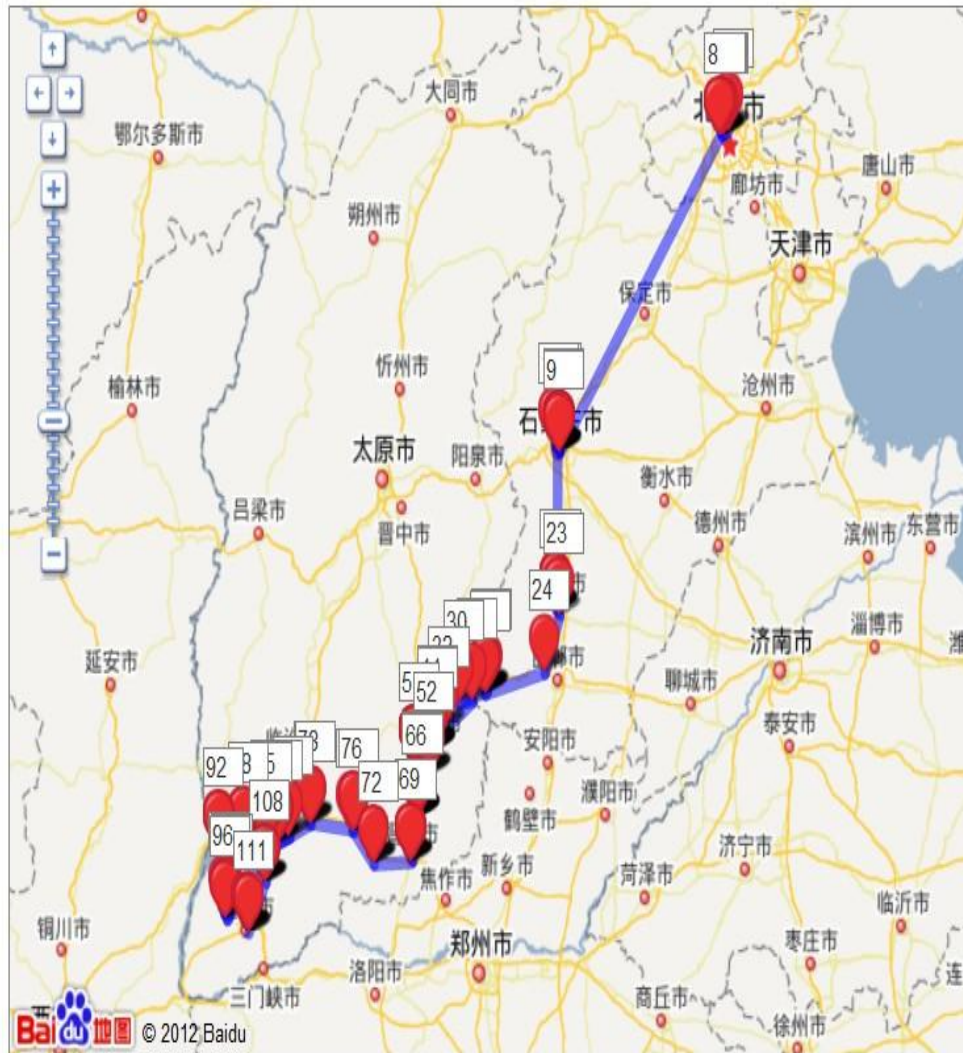
开始: 2012-03-01 结束: 2012-03-23 用户: 李莉 轨迹查看

轨迹列表 共114条 [解除搜索, 显示全部数据](#)

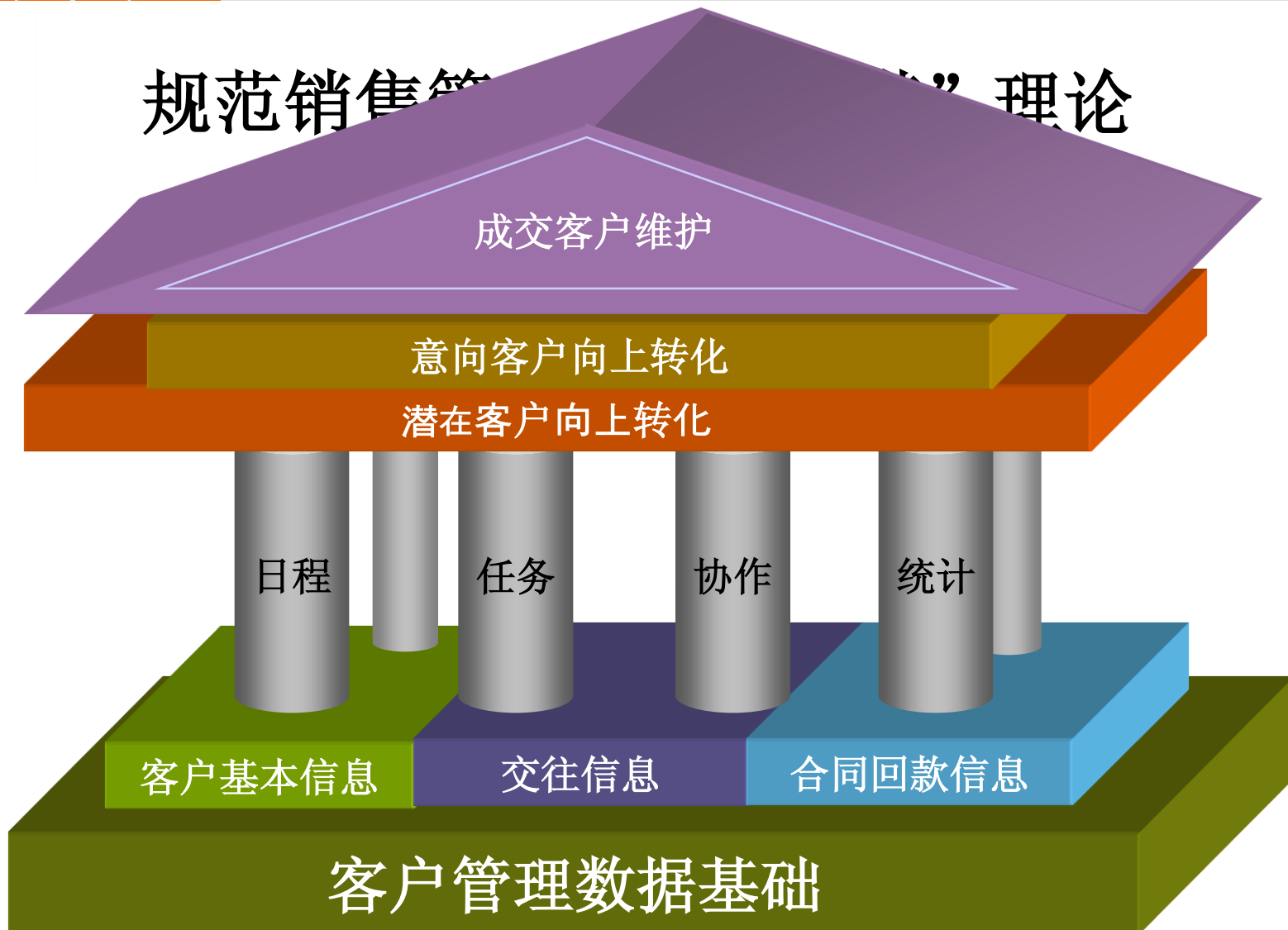
用户	时间	地点	类型	操作
李莉	2012-03-22 09:17:00	山西省运城市盐湖区禹西路	拍照	
李莉	2012-03-20 22:39:43	山西省运城市盐湖区禹都东街	定位	
李莉	2012-03-22 09:16:16	山西省运城市盐湖区	拍照	
李莉	2012-03-22 08:42:46	山西省运城市盐湖区禹西路	拍照	
李莉	2012-03-20 21:21:54	山西省运城市盐湖区禹都东街	定位	
李莉	2012-03-20 20:51:59	山西省运城市盐湖区禹都东街	定位	
李莉	2012-03-20 10:06:09	山西省运城市闻喜县西湖北路	定位	
李莉	2012-03-19 20:30:19	山西省运城市新绛县	定位	
李莉	2012-03-20 09:45:30	山西省运城市闻喜县	拍照	
李莉	2012-03-20 09:34:56	山西省运城市闻喜县新开路41号	拍照	

<< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... >> 共12页

第 页 Go



规范销售管理“三”理论



加深一下印象



CRM让你轻松赚钱

----解决三大核心问题

- 数据集中管理（客户数据、拜访、合同回款）
- 人员效率提升（新客户追销、老客户维护）
- 企业稳步扩张（外勤销售、外地办事处建立）

预祝大家实现**销售的革命**
感谢大家！