开发信管理标准

1. 有效回复判断（按有效回复确定性排列）
2. 客户提供具体设计
3. 具体指向询问产品细节，数量价格
4. 客户有陈述很清晰的采购诉求和公司计划，暂未提供设计，但有超过5封以上的互动沟通（单方五封）。

\*\*宽泛询问具体产品价格，但无设计图无数量无细节，有超过5封以上的实质内容的互动沟通（单方五封）算有效；

\*\*详细需求，并告知在做设计后面会发设计，有超过5封以上的实质内容的互动沟通（单方五封）算有效；

1. 无效回复
2. 一句MOQ, 无后续跟进与互动
3. 一句wesbite, 无后续跟进与互动
4. 一句catalogue, 无后续跟进与互动
5. 一句 I am interested, 无后续跟进与互动
6. 一句 sample picture, 无后续跟进与互动
7. Send(ship) samples, 无后续跟进与互动
8. 客户咨询半年后业务员没有任何跟进的所有回复
9. 保护期：
10. 无效回复保护期，2个月（时间以客户最后一次回复为准）

\*\*保护期内，若后续别人回复也无效，由第一跟进人跟进。

\*\*保护期内后续回复有效，第一跟进人依旧无效，由有效回复人跟进。

1. 有效回复保护期，18个月（时间以客户最后一次回复为准）

\*\*\*若保护期内，有业务员撞回复，第一有效回复持有人未进行任何跟进（**需规定时间，第一有效人三个月内没有任何跟进，则由第二回复有效的人跟进， 这样可促使大家积极跟进自己的回复**），该客户由后面有效回复持有人进行跟进。

\*\*\*若保护期内，有业务员撞回复，并将明确关联的回复信息发群里，第一跟进人未主动发现并认领，第二回复人也未在公司所有场合找到先前的回复信息，若一周时间后第二跟进人得到客户订单，以客户下单业务员为准；**（这里应该规定时间，比如说发群里三天之后仍未发现，由下单业务员为准）**

若都未得到订单，则视为

\*\*\*若保护期内，有业务员撞回复，未将回复信息发群里，但跟进下单，订单将算为先前有效回复联系人。

\*\*\*若保护期外，有效回复持有人有跟进，但客户未有任何反馈，后续业务员联系到该公司别的联系人并形成有效回复，由后续业务员跟进。

1. 争议
2. 同时回复有效（30分钟内）（情景包含客户同一封回复同时发送几个业务员；客户同一封邮件内容独立发送不同业务员）

\*\*以发信数量多的跟进

\*\*发信数量一样，由最近（或说最新，最后lastest, newest）时间发信人跟进

\*\*若是回复主收信人，抄送几个业务员，由主收信人跟进

1. 同时回复无效

\*\*以发信数量多的跟进

\*\*发信数量一样，由最新时间发信人

\*\*若同时抄送，以主收信人跟进

1. 未察觉是同一客户，不同业务员跟进下单

\*\*\*\*争议情形一， 业务员跟进不同的网址，均回复在群里，所有人均没有发现相关连性，若客户初次下单，以客户下单业务员为基准判断，此时有效回复时间基准失效；若均未下单，以收到回复的有效性以及先后顺序判断。

\*\*\*\*争议情形二，第一跟进人已经将客户所有关联网站信息录入系统，已有过打样或者成交记录；第二跟进人回复网址可以在系统中查到，但因第一跟进人未察觉第二跟进人跟进下单，此情形视为第二跟进人未有查重，应该让第一跟进人联系。

1. 客户的客户情况：只要确认是客人的客人，一旦发现了，第二人都不可以继续跟进，交给第一人处理。
2. 同一回复，若第一回复人群里提供回复信息，第二回复人在5天内得到相同联系人回复，不管第二回复是否有效，均由第一回复人跟进。「此是超过四（1）时间情景」