# 客户开发流程作业指导书

## 1. 目的

规范客户开发工作流程，提高客户开发效率和成功率，确保客户开发工作的系统性和专业性。

## 2. 适用范围

适用于业务部所有涉及客户开发的工作活动。

## 3. 职责

* \*\*业务主管\*\*：负责客户开发策略制定和重要客户开发指导
* \*\*业务员\*\*：负责具体客户开发工作的执行
* \*\*相关部门\*\*：提供必要的技术和服务支持

## 4. 作业流程

### 4.1 市场调研阶段

#### 4.1.1 市场信息收集

\*\*输入\*\*：市场调研计划

\*\*活动\*\*：

1. 收集行业发展趋势信息
2. 分析目标市场规模和特点
3. 了解竞争对手情况
4. 识别潜在客户群体
5. 评估市场机会和风险

\*\*输出\*\*：市场调研报告

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：每季度更新

#### 4.1.2 目标客户筛选

\*\*输入\*\*：市场调研报告、客户数据库

\*\*活动\*\*：

1. 制定客户筛选标准
2. 建立潜在客户清单
3. 对客户进行分级分类
4. 评估客户开发价值
5. 确定重点开发目标

\*\*输出\*\*：目标客户清单

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：每月更新

### 4.2 客户接触阶段

#### 4.2.1 初次接触准备

\*\*输入\*\*：目标客户清单

\*\*活动\*\*：

1. 收集客户基本信息
2. 了解客户业务特点
3. 分析客户需求特征
4. 准备公司介绍资料
5. 制定接触策略和话术

\*\*输出\*\*：客户接触方案

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：接触前1天完成

#### 4.2.2 首次拜访

\*\*输入\*\*：客户接触方案

\*\*活动\*\*：

1. 预约拜访时间
2. 准备拜访资料和样品
3. 进行公司和产品介绍
4. 了解客户需求和关注点
5. 建立初步合作意向

\*\*输出\*\*：拜访记录表

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：拜访当天完成记录

### 4.3 需求分析阶段

#### 4.3.1 深度需求挖掘

\*\*输入\*\*：拜访记录表

\*\*活动\*\*：

1. 深入了解客户业务流程
2. 分析客户痛点和需求
3. 评估我方产品匹配度
4. 识别决策关键人员
5. 了解客户采购流程

\*\*输出\*\*：客户需求分析报告

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：首次拜访后3天内

#### 4.3.2 解决方案设计

\*\*输入\*\*：客户需求分析报告

\*\*活动\*\*：

1. 制定产品解决方案
2. 设计服务支持方案
3. 制定价格策略
4. 准备技术支持资料
5. 评估项目可行性

\*\*输出\*\*：客户解决方案

\*\*责任人\*\*：业务员（技术支持：工程部）

\*\*时限\*\*：需求分析后5天内

### 4.4 方案展示阶段

#### 4.4.1 方案演示准备

\*\*输入\*\*：客户解决方案

\*\*活动\*\*：

1. 准备演示材料和设备
2. 制作专业演示文档
3. 准备产品样品和案例
4. 安排技术人员支持
5. 预约演示时间地点

\*\*输出\*\*：演示准备清单

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：演示前2天完成

#### 4.4.2 方案演示实施

\*\*输入\*\*：演示准备清单

\*\*活动\*\*：

1. 进行方案详细介绍
2. 展示产品功能和优势
3. 回答客户疑问和关切
4. 收集客户反馈意见
5. 商讨合作可能性

\*\*输出\*\*：演示反馈记录

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：演示当天完成

### 4.5 商务谈判阶段

#### 4.5.1 谈判准备

\*\*输入\*\*：演示反馈记录

\*\*活动\*\*：

1. 分析客户关注重点
2. 制定谈判策略和底线
3. 准备价格和条件方案
4. 预测可能的异议和应对
5. 确定谈判团队和分工

\*\*输出\*\*：谈判策略方案

\*\*责任人\*\*：业务主管、业务员

\*\*时限\*\*：谈判前1天完成

#### 4.5.2 商务谈判

\*\*输入\*\*：谈判策略方案

\*\*活动\*\*：

1. 明确双方需求和期望
2. 讨论技术规格和要求
3. 协商价格和付款条件
4. 确定交期和服务条款
5. 达成初步合作协议

\*\*输出\*\*：谈判结果记录

\*\*责任人\*\*：业务主管、业务员

\*\*时限\*\*：谈判当天完成

### 4.6 合同签署阶段

#### 4.6.1 合同准备

\*\*输入\*\*：谈判结果记录

\*\*活动\*\*：

1. 起草合同条款内容
2. 确认技术规格和标准
3. 明确价格和付款方式
4. 规定交期和验收标准
5. 约定售后服务条款

\*\*输出\*\*：合同草案

\*\*责任人\*\*：业务员（法务支持）

\*\*时限\*\*：谈判后3天内

#### 4.6.2 合同审核签署

\*\*输入\*\*：合同草案

\*\*活动\*\*：

1. 内部合同审核流程
2. 客户合同确认流程
3. 双方合同条款确认
4. 正式合同签署仪式
5. 合同存档和分发

\*\*输出\*\*：正式合同

\*\*责任人\*\*：业务主管

\*\*时限\*\*：合同草案确认后2天内

### 4.7 客户建档阶段

#### 4.7.1 客户信息整理

\*\*输入\*\*：正式合同、客户资料

\*\*活动\*\*：

1. 整理客户基本信息
2. 记录客户联系方式
3. 建立客户需求档案
4. 记录合作历史信息
5. 设置客户服务提醒

\*\*输出\*\*：客户档案

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：合同签署后1天内

#### 4.7.2 系统录入

\*\*输入\*\*：客户档案

\*\*活动\*\*：

1. 在CRM系统中建立客户档案
2. 录入客户基本信息
3. 设置客户分类和标签
4. 建立跟踪提醒机制
5. 分配客户服务责任人

\*\*输出\*\*：系统客户档案

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：客户档案建立后1天内

## 5. 关键控制点

### 5.1 质量控制点

* \*\*市场调研质量\*\*：确保信息准确性和时效性
* \*\*客户筛选标准\*\*：建立科学的客户评估体系
* \*\*需求分析深度\*\*：充分了解客户真实需求
* \*\*方案匹配度\*\*：确保解决方案符合客户需求
* \*\*谈判策略\*\*：制定合理的商务策略

### 5.2 时间控制点

* \*\*响应时效\*\*：客户咨询24小时内响应
* \*\*拜访频率\*\*：重点客户每月至少拜访1次
* \*\*方案提交\*\*：需求确认后5个工作日内提交
* \*\*合同签署\*\*：谈判成功后1周内完成签署
* \*\*档案建立\*\*：合同签署后2天内完成建档

### 5.3 成本控制点

* \*\*开发成本\*\*：控制单个客户开发成本
* \*\*时间成本\*\*：提高客户开发效率
* \*\*资源投入\*\*：合理配置开发资源
* \*\*成功率\*\*：提高客户开发成功率

## 6. 记录表单

### 6.1 《市场调研记录表》

* 调研时间、调研人员
* 调研内容和方法
* 调研结果和分析
* 后续行动计划

### 6.2 《客户拜访记录表》

* 拜访时间、地点、参与人员
* 客户基本信息
* 沟通内容和客户反馈
* 下次跟进计划

### 6.3 《客户需求分析表》

* 客户基本需求
* 技术规格要求
* 商务条件期望
* 决策流程和关键人

### 6.4 《商务谈判记录表》

* 谈判时间、地点、参与方
* 谈判议题和焦点
* 双方立场和妥协
* 达成的协议内容

### 6.5 《客户档案表》

* 客户基本信息
* 联系人信息
* 业务合作历史
* 服务跟踪记录

## 7. 异常处理

### 7.1 客户拒绝处理

* 分析拒绝原因
* 评估改进可能性
* 制定后续跟进策略
* 适时重新接触

### 7.2 竞争对手干扰

* 分析竞争优劣势
* 调整竞争策略
* 强化差异化优势
* 加强客户关系维护

### 7.3 内部资源不足

* 及时上报资源需求
* 协调相关部门支持
* 调整开发计划
* 寻求外部资源支持

## 8. 持续改进

### 8.1 流程优化

* 定期评估流程效率
* 收集执行反馈意见
* 识别改进机会点
* 持续优化作业流程

### 8.2 能力提升

* 分析开发成功案例
* 总结失败经验教训
* 加强专业技能培训
* 提升客户开发能力

### 8.3 工具改进

* 完善客户管理系统
* 优化作业表单设计
* 提升信息化水平
* 提高工作效率

---

\*\*编制\*\*：业务部

\*\*审核\*\*：总经办

\*\*批准\*\*：总经理

\*\*生效日期\*\*：2025年1月

\*\*版本\*\*：V1.0