**CRM客户管理系统**

**什么是CRM系统?可以用来做什么？**

1. **帮助销售人员更好地开发和维系客户CRM系统可以设置zhi许多关键字段，包括客户基础信息、交易信息、服务信息等，销售人员只要打开CRM，就可以清晰地看到每个客户的基本特征是什么。在开发的时候就可以根据这些特征分析客户的需求，为其提供针对性的服务。从而提升顾客满意度，进而提升成交率和重复购买率。**
2. **提升员工的工作工作效率通过悟空CRM的办公管理系统，**
3. **帮助企业做好客户关怀，促进二次成交CRM可以将客户关怀贯穿到售前、售中和售后的各个环节，随时记录客户的需求**

**售后模块：**

主要功能：维修管理、客户投诉、客户服务、问答库、客户关怀

    业务流程：客户报修——》处理客户问题——》处理客户投诉——》给予客户关怀

**维修接单**

**客服台**

**1客服接单 新增**

**客户信息，产品，故障描述，接单人，接单时间（上门），维修方式，指点维修人员**

1. **维修人员 修改**

**联系客户，上门时间（时分） 状态**

1. **上门维修 维修人员 修改**

**详细故障 修改状态 填写配件详情 修改参保的情况 上门费用 回执**

**配件详情**

**故障说明**

1. **客服电话回访**

**是否上门**

**是否出示过价格表**

**指定维修人员要有前提哪些条件**

**客服台**

1. **投诉 新增**

**客户信息，投诉主题，首位接待人，分类（产品投诉，服务投诉，客户意见，其他），描述，日期，时间，投诉人**

1. **紧急程度（非常紧急，急，普通）**
2. **处理过程，处理结果（未处理，处理中，处理完成）**
3. **处理花费的时间（一小时，半天，一天，一个工作日，半个月）**
4. **客户反馈**
5. **客户投诉后，市场营销部应及时组织对客户实施售后服务并进行客户意见调查。客户意见征集后应及时填报《客户满意度调查表》。**
6. **回访（是否解决过你的问题，解决过程你是否满意）**

**客户服务 新增**

**市场营销部按客户售后服务的要求，以《业务联系书》的方式发至相关部门，负责售后服务的部门应及时提供售后服务。**

**主题，客户信息，服务类型（答疑，故障排除，其他）**

**服务方式（电话，上门），日期时间，花费的时间（一小时，半天，一天，一个工作日，半个月），客户联系人，**

**状态（无需处理 未处理，处理中，处理完成），执行人**

**服务内容，客户反馈**

**客户关怀**

**关怀主题（可以根据客户的生日，节日，关怀客户）**

**客户，联系人，日期，执行人，类型（重要客户，一般，普通）**

**关怀内容，客户反馈**