CRM系统

什么是CRM系统？

客户关系管理，是利用相应的信息技术以及互联网技术来协调企业和客户间在销售、营销和服务上的交互，向客户提供创新式的个性化的客户交互和服务的过程。最终目标是将面向客户的各项信息和活动集成起来，组建一个以客户为中心的企业，实现对面向客户的活动的全面管理。

为什么企业需要它 ？

便于管理，用来记录

提高利润和客户满意度。最终目标是吸引新客户、保留旧客户以及将已有客户转为忠实客户。

CRM的作用？

1. 帮助销售人员更好地开发和维系客户
2. 提升员工的工作工作效率
3. 帮助企业做好客户关怀，促进二次成交
4. 进行科学的数据分析，帮助企业进行科学决策

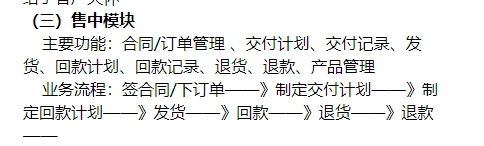
CRM客户生命周期

考察期（新会员），发生信息交流，客户未下单，工作重点是吸引客户。

发展期，关系的快速发展阶段。企业需要不断提供更高水平的客户服务，赢得客户满意，巩固和加强考察期建立的客户信任，培育客户忠诚。沉淀客户，刺激客户再次发生关系是该阶段的工作重点。

成熟期， 关系发展的最高阶段。该阶段的客户价值最高，对企业的贡献度最大，需要给客户持续提供超过其期望的价值，维护客户忠诚度。客户忠诚度维护是该阶段的工作重心。

衰退期，关系发生逆转的阶段。面对客户的衰退／流失需要充分挖掘客户价值的潜力，尽可能降低客户流失给企业带来的不良影响，改进企业的产品和服务。留住客户是该阶段的工作重点。



售中

**流程：**签约客户-->订单-->订单明细-->计划回款-->发货明细-->回款-->发货单-->退货-->退款

1. 签约客户

客户生命周期进入发展期成为签约客户

1. 订单（已签约）
2. 订单明细

代表成功订单的主要信息：数量、价格、型号

不考虑仓库库存的情况下，订单明细=发货明细

价格这里是从售前谈好的价格来计算的

获取报价单生成订单，订单表进行记录

针对直接下单的客户直接新增记录

1. 发货明细

商品的详细信息

实际库存不足交付客户需要库存下 可能出现一条订单明细中有多条发货明细

连接订单明细...

1. 发货单（给仓库看的）

发货单包括多个发货明细

不一定要注明价格，必须要注明型号、尺寸、颜色、数量

发货的记录

记录发货次数、数量、收货人信息等、商品的型号

判断库存发货

（库存：

新增时不小于1条不大于500

库存小于10提醒库存即将不足，大于500时提示压货过多）

不太清楚这一块要不要放在这里

1. 回款
2. 计划回款

制定回款计划

①跟进未付清的所有订单，进行还款日期的当月月初短信提醒方式补款（未逾期），距离补款日期还剩3天的客户进行橙色表示

②逾期客户标红，并进行电话催账

1. 回款记录

1）. 生成回款记录，详细记录付款时间、处理人、付款方式、（分期的记录第几次回款）

2）. 由财务查实核对是否回款

3）. 属实后然后修改订单状态

①如果是一次性付款付清，把订单状态修改成已完成

②分期付款的直到全部结算清楚后，再把订单状态修改成已完成

1. 发票

付完款之后的发票，记录 -->显示付款方式（分期显示期次）、时间、订单信息（产品信息，客户信息）、金额（有大小写金额）、处理人

1. 退款退货

原因

1. 退货单
2. .本身产品问题或在规定时间内（判断日期是否在规定时间内），核实退货时间（从售后那里获取是否属实）

①查看并验证买家的支付方式：

一次性支付完成，全额退款

分期支付，退已支付金额

②生成退货单(表)，记录--退货的产品信息(名称)、订单信息(名称)、退款金额(订单金额)、已退金额、当前状态(未开始、执行中、已退款)

状态：

待开始：已同意申请退款退货，但双方都没有进行（退货/退款）操作

执行中：进行退款退货中..并已归还部分金额或已归还全部金额但还未全部处理完毕（不问商品/金额没有完成）

已退款：产品已入库并已退还所有金额

1. 自身原因或超出规定时间（判断日期）

①不退

②有偿退

1. 退款明细单

包含退货单信息(名称)、产品信息、退货原因、退货数量、退货金额、退货入库数量

全部处理完毕将退款单状态修改成已退款

订单明细

成交订单的主要信息，数量、价格

不考虑仓库库存的情况下，订单明细=发货明细

发货明细

商品①需要 11件

a仓 5件

b仓 3件

可能出现一条订单明细出现多条发货明细

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 型号 | 尺寸 | 颜色 | 数量 | ... |

未发货的信息

发货单（给仓库看的）包括多个发货明细

不一定要注明价格，必须要注明型号、尺寸、颜色、数量

第一记录条：a仓 5件 物流1

第二：b仓 3件 物流2

第三：?仓 3件 物流3

订单

001 总金额20000 时间2020-9-14

订单详情

商品A 数量2 价格5000

商品B 数量10 价格200

商品C 数量1 价格8000

库存

A100

B2

C1

发货明细（给仓库看的）

第一条：A2、b2、c1

第二条：b8

发货详情（发货单明细，不同物流）

时间9-14 处理人xx 物流1 （发第一条）

发货单包括多个发货明细