# 1、客户跟进

**1.1 业务流程1 --B端报备**

【经纪人端APP】报备客户 >>> 发起客户带看 >>> 【管家端APP】 扫码确认带看 >>> 提交认购 >>> 【老运营系统】 客户跟进 >>> 认购审核 >>> 【开发商系统】 客户跟进 >>> 认购审核 >>> 【管家端APP】 下一个节点提交跟进 ...>>> 签约（直到佣金套餐的最后一个跟进节点）>>> 【老运营系统】&【开发商系统】 审核通过，交易完成

* + 1. **第一步·经纪人端APP·报备·带看**

模块路径：【经纪人端APP】-【首页】-【客户管理】- 报备 - 带看

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 客户管理 | 1. 报备   录入基础信息：意向楼盘、客户信息、预计到访时间   1. 发起带看   在该楼盘的报备保护期有效时间内，发起带看 | 保护期信息：  在【老运营系统】-【项目管理】-【楼盘列表】-楼盘详情查看，可编辑。 |

* + 1. **第二步·管家端APP·客户跟进**

模块路径：【管家端APP】-【首页】-【确认带看】- 扫码确认带看

【管家端APP】-【首页】-【客户管理】- 认购/草签/签约/自定义节点跟进提交

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 确认带看 | 在该楼盘的带看保护期有效时间内，扫码确认带看 |  |
| 客户管理 | 录入跟进  认购为客户跟进的强制节点且为第一节点，选择房源、佣金套餐，提交至后台运营审核 |  |

注意事项：带看保护期内未确认带看则客户的带看保护期失效，此时进入报备的保护期，若报备保护期有效可重新发起带看再确认带看，若报备保护期此时也失效了则客户被释放了，需要重新走报备。

* + 1. **第三步·后台·客户跟进审核**

模块路径：【老运营系统】-【客户管理】-【客户跟进】

模块路径：【开发商系统】-【客户管理】-【客户跟进】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 客户跟进 | 跟进审核通过 认购/草签/签约/自定义节点  第一级审核：老运营系统 -- 运营人员  第二级审核：开发商系统 -- 开发商员工 | 审核人员数据：老运营系统 -【账户管理】-【后台人员管理】 |

**1.2 业务流程2 --C端报备**

【好房端APP】推荐有礼 >>> 推荐客户，选择非珠江楼盘>>> 【经纪人小程序】 >>> 抢客户 >>> 发起客户带看 >>> 【管家端APP】 扫码确认带看 >>> 提交认购 >>> 【老运营系统】客户跟进 >>> 认购审核 >>> 【开发商系统】 客户跟进 >>> 认购审核 >>> 【管家端APP】 下一个节点提交跟进 ...>>> 签约（直到佣金套餐的最后一个跟进节点）>>> 【老运营系统】&【开发商系统】 审核通过，交易完成

**1.2.1 第一步·好房端APP·推荐客户**

模块路径：【好房端APP】-【我的】-【推荐有礼】- 推荐客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 推荐有礼 | 推荐客户  录入基础信息：意向楼盘、客户信息、预计到访时间  条件：非珠江楼盘 | 1、是否为珠江楼盘：【楼盘列表】-所属项目 -【项目入驻】-- 【编辑】 查看【项目分类】字段为非“珠江专场” |

**1.2.2 第二步·经纪人小程序·抢客·带看**

模块路径：【经纪人小程序】-【首页】-【客户列表】- 抢客/分配客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 【老运营系统】-【账户管理】-【经纪人管理】 | 1、 维护销售经理、置业顾问角色用户 |  |
| 【老运营系统】-【项目管理】-【楼盘列表】 | 2、【查看详情】绑定销售经理、置业顾问。 |  |
| 【经纪人小程序】-【首页】-【客户列表】 | 1. 销售经理分配客户给置业顾问 或者 置业顾问抢客户   4、置业顾问在客户详情页面，发起带看  条件：在该楼盘的报备保护期有效时间内，发起带看 | 1、保护期信息：  在【老运营系统】-【项目管理】-【楼盘列表】-楼盘详情查看，可编辑。 |

注意事项：带看保护期内未确认带看则客户的带看保护期失效，此时进入报备的保护期，若报备保护期有效可重新发起带看再确认带看，若报备保护期此时也失效了则客户被释放了，需要重新走推荐客户。

**1.2.3 第三步·管家端APP·客户跟进** （同1.1.2）

**1.2.4 第三步·后台·客户跟进审核** （同1.1.3）

**1.3 业务流程3 -- C端报备**

【好房端APP】推荐有礼 >>> 推荐客户，选择珠江楼盘 >>> 推荐成功 >>> 【明源CRM系统】 带看 >>> 认购 >>> 【老运营系统】 客户跟进 >>> 【同步】CRM数据 >>> 发布佣金套餐>>> 【明源CRM系统】 签约 >>> 【老运营系统】 客户跟进 >>>【同步】CRM数据 >>> 发布佣金套餐 >>> 交易完成

**1.3.1 第一步·好房端APP·推荐客户**

模块路径：【好房端APP】-【我的】-【推荐有礼】- 推荐客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 推荐有礼 | 推荐客户  录入基础信息：意向楼盘、客户信息、预计到访时间  条件：珠江楼盘 | 1、是否为珠江楼盘：【楼盘列表】-所属项目 -【项目入驻】-- 【编辑】 查看【项目分类】字段为“珠江专场” |

**1.3.2 第二步·明源CRM系统·客户登记 >带看客户 >认购 >签约**

具体操作见文档 “明源系统简易操作.docx”

**1.3.3 第三步·老运营系统·客户跟进·同步明源CRM数据**

模块路径：【老运营系统】-【客户管理】-【客户跟进】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 客户跟进 | 1. CRM带看 >>> 同步数据，客户状态为“带看” 2. CRM认购 >>> 同步数据，客户状态为“认购”、房源、房款等成交信息 3. 发布佣金套餐，绑定好房系统房源 4. CRM签约 >>> 同步数据，客户状态为“签约”、房源、房款等成交信息 5. 发布佣金套餐，绑定好房系统房源 |  |

**1.4 业务流程4 -- 自来客**

【管家端APP】客户管理 >>> 录入自来客 >>> 直接提交认购 >>> 【老运营系统】 客户跟进 >>> 认购审核 >>> 【开发商系统】 客户跟进 >>> 认购审核 >>> 【管家端APP】 下一个节点提交跟进 ...>>> 签约（直到佣金套餐的最后一个跟进节点）>>> 【老运营系统】&【开发商系统】 审核通过，交易完成

**1.4.1 第一步·管家端APP·录入自来客**

模块路径：【管家端APP】-【客户管理】- 录入自来客

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 客户管理 | 录入自来客，直接认购  录入基础信息：认购楼盘、客户信息、选择房源、佣金套餐，提交至后台运营审核 |  |

**1.4.2 第二步·后台·客户跟进审核** （同1.1.3）

# 2、客户跟进之**节点说明**

第一类：不可拆分节点 --> 认购、草签、签约、自定义名称节点 >>> 一个节点只需录入一次跟进

第二类：可拆分节点 --> 自定义名称节点 >>> 一个节点可录入多次跟进，录入时选择“是否为最终节点”为“是”即代表该可拆分节点跟进完成。

**节点数据来源**：

第一步：【新运营系统】 配置中心 >>> 成交节点 >>> 楼盘节点管理 >>> 维护节点库

第二步：【新运营系统】 配置中心 >>> 成交节点 >>> 节点规则管理 >>> 新建节点规则 >>> 根据所需，维护适用于不同角色的的开发商节点、跟进节点、经纪人奖励节点

第三步：【新运营系统】 配置中心 >>> 成交节点 >>> 结佣规则管理 >>> 根据所需创建指定楼盘的对应角色的佣金套餐，（结佣规则需选择节点规则匹配业绩确认节点、渠道分佣节点）

第四步：执行客户跟进业务，录入认购等跟进时选择第三步创建的佣金套餐，获取该房源的跟进节点数据

提醒，这里需要注意的几个情况如下：

A、生产环境有部分楼盘存在历史结佣规则，开发商节点不包含在渠道分佣节点内，若客户成交时选择了此类结佣规则，则客户跟进的节点 = 开发商节点+渠道分佣节点；

B、生产环境有部分楼盘存在历史结佣规则，开发商节点和渠道分佣节点不包含“认购”，若客户成交时选择了此类结佣规则，则客户跟进的节点 = 认购+开发商节点+渠道分佣节点。

# 3、客户跟进之**自动审核**

业务流程：【管家端APP】 客户管理提交的跟进数据 >>> 【老运营系统】 客户跟进 审核通过 >>> 【开发商系统】 客户跟进 >>> 自动审核/一键审核

模块路径：【开发商系统】-【客户管理】-【客户跟进】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 开发商端  自动审核 | 1. 定时任务自动审核   条件1：运营系统已审核通过  条件2：运营系统审核通过后1小时   1. 批量选择跟进数据，一键审核   条件：运营系统已审核通过   1. 审核顺序：按照运营端审核通过的顺序依次审核通过 |  |

# 4、退房

业务流程：【管家端】 >>> 选房购房 >>> 开发商审核通过的节点详情页面 >>>【退房】>>>【运营后台】>>> 运营审核通过

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 影响 | **备注** |
| 退房 | 1. 任一开发商审核通过的跟进节点，均可发起退房； 2. 退房只需要运营审核通过即审核完成； 3. 退房运营审核通过时将当前房源下审核未完成（待审核、运营审核通过）的节点跟进状态置为“审核拒绝”，拒绝原因“客户申请退房成功”； 4. 退房成功触发佣金计算，冲正该房源下已产出的所有佣金，即生产一条sum值的负佣金数据； 5. 退房后同一客户可重新认购该房源。 |  |

# 5、客户跟进之**影响**

客户跟进 >>> 节点审核通过 >>> 佣金计算判断当前跟进节点是否为佣金计提节点，来触发佣金计算 >>> 产出好生活总收入、经纪人奖励合计、好生活分佣、开发商分佣、渠道分佣、经纪人奖励 >>> 各佣金数据流向至各业务模块，如【交易及佣金】、【回款确认】、【返还款支付】、【经纪公司结佣】、【经纪人结佣】、【现金奖励结佣】、【购物卡奖励结佣】、【网络推客结佣】、【员工分佣】、【跟投分红清算】、【BI数据统计】。

# 6、客户跟进之**更换套餐**

1、管家端 >>> 【客户管理】>>> 在录入认购之后的节点跟进时，可更换佣金套餐。

2、运营后台 >>> 【客户跟进】 >>> 阶梯跳点，可更换佣金套餐。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 更换套餐 | 限制：   1. 更换套餐只能选择与当前业绩归属人类型相同的佣金套餐； 2. 更换套餐只能更换与认购时选择的佣金套餐所属的节点规则相同且佣金套餐内节点完全一致的套餐。   【阶梯跳点】条件：非珠江楼盘且在该房源所选的佣金套餐内所有节点跟进完成。  导致结果：更换佣金套餐会触发按照新套餐的佣金计算产出佣金，佣金计算遵循已产出节点的佣金数据不变，在新节点的佣金数据做多退少补原则。 |  |

# 7、认筹、核销、退认筹

**7.1 认筹**

认筹也称客户买房交定金、交电商费。认筹途径：好房端、管家端、案场后台

模块路径1：【好房端】>>>【楼盘详情】 >>> 购买优惠

模块路径2：【管家端】>>> 首页 >>>【录入认筹】

模块路径3：【管家端】>> 客户管理 >>>【客户详情】或【选房购房】页面 >>>录入认筹

模块路径4：【案场后台】>>>【案场刷卡】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | 操作 | **备注** |
| 认筹 | 第1步：认筹下单  第2步：  下单后，该认筹订单的信息可在【新运营后台】>>【交易中心】>>【客户管理】>>【支付订单】查看  第3步：支付  好房端，可选择支付方式：支付宝、微信、银联  管家端，可选择支付方式：POS刷卡、支付信息录入  案场后台，可选择支付方式：POS刷卡  第4步：同步支付状态   1. POS刷卡、支付宝、微信、银联等 属于线上支付，线上支付完成后第三方会回传支付状态来修改该认筹订单的支付状态； 2. 支付信息录入 属于线下支付后的补录认筹订单，需要【新运营后台】>>【财务结算】>>>【线下支付审核】审核订单是否有效。审核通过及修改该认筹订单的支付状态。 | 条件：   1. 楼盘列表 >>>该楼盘合作模式为“会员付费”或“会员+企业付费”   B.该楼盘>>>会员费设置 >>>存在当前时间范围内执行中的会员优惠信息，没有则新建。 |

**7.2 认筹核销**

认筹不核销，那认筹将无意义

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **业务** | 操作 | **备注** |
| 认筹核销 | 接上一步，认筹订单部分支付成功后，即可进行核销。  核销途径：   1. 客户跟进 >>>运营审核 >>> 选择该订单 >>> 审核通过 2. 支付订单 >>> 运营 核销 >>> 选择该楼盘下该客户有认购成成交记录但未核销的房源 >>>核销确认 |  |

注意：实际业务，在房源成交后客户可能会退房，有核销的退房只退房源并解除房源与核销订单的绑定关系，核销订单仍有效，若客户再次成交可继续核销 或 发起退认筹（客户退定金）。

**7.3 退认筹**

退认筹，也即客户退定金，退电商费，退认筹途径：好房端、管家端、案场后台

模块路径1：【好房端】>>> 我的 >>>【我的订单】 >>> 订单详情 >>>【退款】

模块路径2：【管家端】>>> 首页 >>>【录入认筹】>>> 订单详情 >>>【退认筹】

模块路径3：【管家端】>> 客户管理 >>>【选房购房】页面 >>> 认筹详情 >>>【退认筹】

模块路径4：【案场后台】>>>【支付订单】 >>> 退款【申请】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **业务** | 操作 | **备注** |
| 退认筹 | 第1步：提交退认筹  第2步：【新运营系统】>>>【交易中心】>>>【客户管理】>>>【支付订单】 >>> 运营人员，审核通过 >>> 财务，审核通过，推送至【H3系统】 >>>  第3步：【H3系统】 审核通过，推送至【新运营系统】- 【财务结算】-【结算支付】- 【待支付清单】  第4步：【待支付清单】>>> 【支付清单生成且发起审批】推送至【H3系统】  第5步：【H3系统】 审核通过，推送至【金蝶业务系统】  第6步：【金蝶业务系统】>>> 确认 >>>审核 >>> 付款，详见金蝶简易操作文档.docx  注意：珠江和非珠江楼盘的退认筹业务有区别，如下：   1. 非珠江楼盘下的认筹订单未被核销，可发起退认筹；   B、非珠江楼盘下的认筹订单已被认购核销，且后续节点未发起，可退认筹，且退认筹会引发退认购。在金蝶系统完成付款回传付款成功状态时修改退认筹和退认购的状态为“成功”；  C、珠江楼盘下的认筹订单支付成功后，随时可退认筹。若有与房源核销，退认筹不会引发退认购，在退认筹的H3审核通过（上面第2步）完成后，解绑房源。在【金蝶系统】付款完成回传付款成功状态时修改退认筹的状态为“成功”。 |  |

# 8、佣金计算

**业务流程：**提交客户跟进，审核通过 >>> 发出通知，告知佣金计算 >>> 佣金计算判断是否需要产出佣金、产出什么佣金、产出多少佣金

**A、佣金计算范围包含：**好生活总收入、经纪人奖励合计、好生活分佣、开发商分佣、渠道分佣、经纪人奖励、佣金预算表、员工分佣中间表；

**B、佣金计算标准：**按照客户跟进时选择的佣金套餐计算；

**C、业绩确认节点** —> 好生活总收入、经纪人奖励合计、好生活分佣、开发商分佣的计提节点，达到该节点佣金产出；只有单节点；

**D、渠道分佣节点** —> 渠道分佣的计提节点，达到该节点佣金产出；可以为组合节点、并且一个套餐内可多个组合节点；

**E、经纪人奖励节点** —> 经纪人奖励的计提节点，达到该节点佣金产出；只有单节点；

**F、佣金预算表、员工分佣中间表** —>每次跟进都做计算，计算内容：好生活总收入明细、经纪人奖励明细、好生活分佣明细、开发商分佣明细、渠道分佣明细；

**G、好生活总收入、好生活分佣、开发商分佣佣金**

**a. 可拆分节点 >>>** 多次跟进，只计算一次

**b. 其他节点 >>>** 只录入一次，只计算一次

**H、渠道佣金**

**a. 单节点 >>>** 该节点客户跟进完成即产出该节点对应的渠道佣金数据

**b. 组合节点 >>>**

(1) 组合节点不含可拆分节点

组合节点内的所有节点跟进完成即产出该组合节点对应的渠道佣金数据

(2) 组合节点含可拆分节点

该组合节点的佣金数据挂靠在可拆分节点，根据可拆分节点首次支付的金额占总成交价的比例产出该组合节点对应的渠道佣金数据，且不超过该组合节点的佣金总金额。

**I、负交易佣金**

**a. 退认购 >>** 退掉认购节点已产出的佣金，产生一条“退认购”负佣金数据

**b. 节点强制驳回 >>** 退掉该节点已产出的佣金，产生一条“退+节点名称”负佣金数据

**C. 退房 >>** 退掉该房源下已产出的所有佣金，产生一条“退房”sum值的负佣金数据

**J、数据提供：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | **影响** | **备注** |
| 交易及佣金 | 1. 提供【交易及佣金】>> 【新建批次】数据 |  |
| 回款确认 | 1. 提供【回款确认】>> 【新建批次】数据 |  |
| 返还款支付 | 1. 提供【返还款支付】>> 【新建批次】数据 |  |
| 经纪人端 -- 申请结佣  好房端 -- 申请结佣  珠江好房小程序 -- 申请结佣  微楼盘小程序 -- 申请结佣 | 1. 提供【经纪人端】>>【公司佣金】、【我的佣金】、【现金奖励】、【购物卡奖励】>> 【申请结佣】>>【选择订单】数据 2. 提供【好房端】、【珠江好房小程序】、【微楼盘小程序】>>【我的佣金】>> 【申请结佣】>>【选择订单】数据 |  |
| 员工分佣 | 1. 提供【员工分佣】项目【计提佣金】的计算基础数据 |  |
| 跟投 | 1. 提供【跟投】项目 >> 【项目清算】分红的计算基础数据 |  |