

一、 企业文化

1. 句子互动发展历程

[1.1 句子互动发展历程.pdf](#)

2. 句子互动愿景 & 价值观

2.1 句子互动的愿景

1. 建立一家持续发展 102 年的公司
2. 成为全球最大的企业服务提供商
3. 打造全球最佳雇主

送给你们：

句子互动最大的成功，不会是因为我们有了句子秒回、句客宝...

句子互动最大的成功，是你们创造了句子互动！

2.2 句子互动的价值观

*你可以带来客户，也可以带走客户，如果你不能接受句子互动的价值观，
不能和句子互动的团队配合，即使你能来 100 万的收入，句子互动也不要。*

1. 客户第一
2. 敬业
3. 团队合作
4. 诚信
5. 激情

6. 拥抱变化

2.3 金句子

将平凡变成非凡靠的是“持续”。不选择捷径，一步步一天天拼命、认真、踏实地工作，积以时日，梦想变为现实，事业获得成功，这就是非凡的凡人。说持续重要，并不是说反复做相同的事情，持续与重复是两回事。持续不是漫不经心地去重复与昨天一样的事情，而是今天胜过昨天，明天胜过今天，哪怕是微不足道的进步。

----- 稻盛和夫

历史上任何伟大的成就都可以称为热情的胜利。没有热情，不可能成就任何伟业，面对无论多么艰难的挑战，热情都赋予它新的含义。没有热情，我注定要在平庸中度过一生。而有了热情，我将会创造奇迹。

----- “销售大师” 奥格·曼狄诺

我看人的标准：

有没有意愿做这件事
有没有能力做这件事

——李佳芮

没过程的结果是垃圾，没结果的垃圾是放屁。

今天的最高表现，是明天的最低要求。

简单的事情重复做，重复的事情用心做。

定目标，追结果，拿过程。

正确的做事，做正确的事。

梦想不足以让你到达远方，但是到达远方的人一定有梦想。

不要把竞争对手当做敌人，
更不要带着仇恨去竞争，
专注业务的较量本身，
没有竞争对手是很孤独的。

放下玻璃心，换一个钢的未来。

利他心态：成就别人。

保持一颗冠军的心。

**句子互动的接力棒，从此交到你们的手中，
期待你们是创造句子互动历史的人。**

----- 李佳芮

3. 销售文化

什么是为客户创造价值：

你不能盯着客户口袋里的 5 元钱，你要负责棒客户把口袋里的 5 元钱变成 50 元，然后再从中拿出 5 元钱。

如果客户只有 5 元钱，你把钱拿过来，他可能就死了，然后你再去找新的客户，那是骗钱。

帮助客户成功，是销售人员的使命。

和客户做朋友

“我们哪管那个，今天跟了半个晚上，明天路过，上去打个招呼，过两天又来了，你根本提防不了，我就在你面前突然出现了。土归土，但我们这些人都很朴素，很朴实，很多时候我们是用勤奋打动客户”

—— 阿里金牌销售

我所有的方法论仅供参考，

真心实意的从客户的角度思考问题，才是最有效果的方法

终极奖励：

- 句子互动合伙人制度
- 连续销售冠军有期权
- 每月一团建

平时奖励：

- 反馈出有价值的问题，每个问题奖励 100 元。
- 挖掘出有天使会员俱乐部成员，每个客户奖励 500 元。

让自己的钱袋鼓起来才是最实在的事情。

拼搏一年，圆你一辈子的梦想。

句子互动高压线：

1. 永远不给客户回扣
2. 不许说竞争对手坏话
3. 禁止造假，包括拜访记录、报销等
4. 禁止辱骂客户
5. 禁止虚假宣传

高压线零容忍

其他惩罚措施：

- 文案错别字
- 记不住产品信息
- 不及时回复客户信息
- 聊天结束不是最后一个 ending
-

二、 产品培训

8. 竞品分析

三、 销售培训

3.2 CRM 使用规范

3.2.1 要求

所有客户信息，必须录入 CRM 中

每天会拉出数据大榜进行排名，晋升和奖金会和这个挂钩

围绕客户全生命周期录入数据

客户 & 联系人

跟进信息

合同

回款

1. 客户 & 联系人

客户分配规则

基础录入说明

句客宝 & 句子秒回 & Wechaty 录入说明

联系人录入说明

1.1 客户分配说明

所有客户都是重要客户，就意味着没有重要客户！

● 根据客户类型分别设置客户数上限

每个员工最多可拥有 A(重要客户)	<input type="text" value="20"/>	个，
每个员工最多可拥有 B(普通客户)	<input type="text" value="50"/>	个，
每个员工最多可拥有 C(低价值客户)	<input type="text" value="100"/>	个，

- * 当员工拥有客户数超过规定上限时，新增客户无法成功。
- * 如果在设置最大客户数前，员工所拥有客户数已超过上限，则原有客户不会影响，但是该员工无法再继续添加新客户。

- 超过N天“未跟进”的客户，由系统定时划入客户公海
- ☒ 此规则仅限制“未成交”客户（“未成交”客户指的是跟进状态不是“成交”的客户）
- ☐ 所有客户统一设置
- 根据客户类型分别设置

客户	未跟进天数	划入客户公海时间	销售人员提醒时间
A(重要客户)	超过 <input type="text" value="10"/> 天未跟进。	系统会在每天的 <input type="text" value="20:00"/> 将超过未跟进天数的客户划入客户公海。	并在划入客户公海前 <input type="text" value="3"/> 天的 <input type="text" value="12:00"/> ，提醒销售人员及时跟进。
B(普通客户)	超过 <input type="text" value="20"/> 天未跟进。		
C(低价值客户)	超过 <input type="text" value="30"/> 天未跟进。		

* 从开启客户公海或获得客户（新增、转移、从客户公海抢到客户）开始，对客户和客户的商机、合同写跟进，对客户拜访签到，新增商机、合同以及打电话、发短信给客户或客户的关联联系人，都视为跟进客户。

抢回限制

已启用

天内不能连续"抢"同一个客户

* 客户被转移或者系统定时划入客户公海后，前负责人在N天内不能抢回。

1.2 基础录入说明

客户名称：尽可能填写公司全称，通过企查查能关联最好

客户类型：

重要客户

普通客户

低价值客户

地区

跟进状态

初访

已使用

意向

报价

谈判/合同

成交

暂时搁置

所属行业：和企业微信关联

客户来源

百度等搜索引擎

佳芮介绍

袋袋号

Github

客户转介绍

代理商

其他来源


如果是佳芮介绍


写跟进

电话

2020-06-26 17:23

填写一下是谁介绍的





提醒谁看

客户

北京即联

李佳芮

联系人

请选择联系人

确定

保存

公司名称

网址： 更好的了解公司信息

地址：未来拜访或者重点客户邮寄纪念品

人员规模

下次跟进时间

预计销售金额

预计成交时间

备注：

功能需求

额外提供优惠

只要想在微信上做生意，就能用得上我们的产品

 —— 企业微信 —— 倍增高单价客户转化率 采集和挖掘微信用户数据 基于数据提供销售洞察 提升企业价值的管理系统	 —— 个人微信 —— 全自动运营大规模客户 无需设备，一分钟上线 多人管理多号，云端协同 最好用的微信自动化工具	 —— 开发者 —— RPA SDK for Conversational AI 让智能对话能力接入微信 让微信对话接入业务流 Github 8000+ Star 社区
---	---	--

1.3 句客宝录入说明

服务码状态

报备成功

被他人报备

不满足报备条件

服务码已失效

用户不提供

服务码：企业补助费用算在销售额中。

后台注册名

1.3 句子秒回录入说明

客户留存

老客户

新客户

流失客户

后台注册名字

1.3 Wechaty 录入说明

Github 地址 ? Contributor

1.4 录入联系人

姓名

对应客户

性别

部门

职务

手机

微信昵称

微信号

邮箱

地址

生日

备注

2. 跟进


写跟进


×

电话

2020-06-29 00:39

勤跟进，多签单.....





提醒谁看

客户

11111111111

跟进状态

已试用

联系人

请选择联系人

下次跟进时间

设置下次跟进时间

保存

超过 10 天、20 天、30 天未跟进相关客户，系统定时划入客户公海。

3. 合同

一旦用户决定购买，无论对方是否需要合同，都要在系统中录入合同，作为数据追踪

必须审批，小平统一通过所有人的合同

信息录入：

合同标题

对应客户

关联产品

合同总金额

签约日期

服务开始日期

服务结束日期

合同状态

未开始

执行中

成功结束

意外终止

合同类型

直销合同

代理合同

采购合同

服务合同

其他

付款方式

银行转账

支票

支付宝

微信

现金

其他
客户方签约人
我方签约人
回款计划
合同附件
下次跟进时间
备注

3.如何填写合同 — 关联产品

添加产品

产品分类

句客宝

句子秒回

Wechaty

已禁用

以下产品列表显示“设置中心—自定义业务字段—产品”勾选为常用的字段（图片除外）。

已选 0 个产品

产品名称

查询

<input type="checkbox"/>	产品名称	单价	销售单位	产品分类	产品介绍
<input type="checkbox"/>	技术支持	¥ 2,500.00	天	Wechaty	
<input type="checkbox"/>	定制开发	¥ 2,500.00	天	句子秒回	
<input type="checkbox"/>	定制开发	¥ 2,500.00	天	句客宝	
<input type="checkbox"/>	padplus	¥ 200.00	微信号/库	Wechaty	RPA S...
<input type="checkbox"/>	基础版	¥ 1,280.00	座席	句子秒回	微信个...
<input type="checkbox"/>	会话存档	¥ 500.00	座席	句客宝	企业微...
<input type="checkbox"/>	基础版	¥ 4,980.00	套	句客宝	企业微...

共 7 条

每页显示10条

下一步

3.4 “客户第一” 的实践

3.5 销售规章

3.6 销售方法论