## 一、项目的分类

1，项目：有客户发现在生产过程中的问题，提出了需求，我们来做一个项目，来完成这个客户的需求，解决客户的问题；

2，产品：可能由一个或者多个同类型的项目演变而来，或者自己发现问题，并做一个产品来解决这一类问题；

**二、项目概述**

CRM（客户关系管理系统：**C**ustomer **R**elationship **M**anagement**）**：

CRM客户关系管理。CRM的主要含义就是通过对客户详细资料的深入分析，来提高客户满意程度，从而提高企业的竞争力的一种手段。客户关系是指围绕客户生命周期发生、发展的信息归集。客户关系管理的核心是客户价值管理，通过“一对一”营销原则，满足不同价值客户的个性化需求，提高客户忠诚度和保有率，实现客户价值持续贡献，从而全面提升企业盈利能力。

CRM软件分为操作型、分析型两大类，当然也有两者并重的。

操作型：更加关注业务流程、信息记录，提供便捷的操作和人性化的界面；

分析型：基于大量的企业日常数据，对数据进行挖掘分析，找出客户、产品、服务的特征，从而修正企业的产品策略、市场策略。

**三、需求模拟**

我们通过一个培训小故事，来讲解CRM系统中的核心概念和核心的业务流程

故事简介：小明毕业啦，想到叩丁狼进行java培训。【此处为教育行业的CRM为例， 其他行业大同小异】

**1：故事人物简介**，

小明：甲方(**客户**)

班主任大梁：接待学生/咨询/报名/(**市场专员/销售**)

咨询老师小红：接待学生/咨询/报名(**市场专员/销售**)

隔壁老王：班主任老大/咨询老师老大(**市场主管/销售主管**)

叩丁狼：乙方(教育机构：公司)

**2：故事梗概**

小明来到叩丁狼培训，叩丁狼存为了更好给小明提供优质java培训服务，就使用CRM这款软件来管理管理小明的资料信息。

**3：故事开始：**

**第一章**：小明(客户)毕业了，为了高薪就业，决定进行java培训。所以他在百度上物色好多家java培训机构，为了尽快找到符合自己的机构，他访问遍每一个培训机构官网。这天，小明留意到叩丁狼的官网(**www.wolfcode.cn)**，找到了咨询老师小红(**市场专员**)，小红详细介绍叩丁狼是一家灰常好的教育机构，并提供培训视频与资料。无微不至的关怀让小明非常满意。为了方便下次联系，小明将手机号码/微信号/QQ号(**客户信息**)，留给咨询老师小红。

**旁白**：此时此刻小明还不会知道，咨询老师小红已经在叩丁狼CRM系统客户资料(潜在客户)一栏上录入小明的资料(客户信息)，就此，小明与叩丁狼的故事走出第一步。

**第二章**：几天之后，小明突然间接到咨询老师小红的电话/微信信息/qq信息，关心小明是否有心仪的培训机构，在学习上是否需要帮助啊等等，小明感动热泪盈眶，第一次感受除老妈之外雌性关怀，立即拍板决定，就是这家了。

**旁白**：电脑旁，咨询老师小红正忙着记录刚刚谈话结果(客户跟进/客户开发计划)

**第三章**：晚上，咨询老师小红接到一个电话，是小明打来的，小明说选择另外一家了，不来叩丁狼，再见~~小红那个伤心，失落的打开CRM，在小明的资料上记上一笔：开发失败。铃铃铃~闹钟响了，小红回想刚刚的梦，苦笑摇摇头，看来最近需要多休息了。

**第四章**：某日，领导老王接到电话，是咨询老师小红打来的，要跟男盆友回家见家长，顺便放松一下，想请一星期的长假。作为老王得力助手，老王自然同意啦，但小红手头工作不能停，要交接一下，便打开CRM, 将小红跟进的客户小明移交给班主任大梁。同时不忘记上一笔：今天将小明移交给大梁(移交记录)

**旁白**：还是当领导好，可以自由指派转义去跟踪客户。

**第五章**：班主任大梁为了不辜负领导老王的期望，天天打电话/微信/QQ给小明，让小明快过来报名。小明自由惯了，自然受不了，加上温柔小红突然换成大叔大梁，这落差，让小明心如土灰，萌发放弃的想法。

**旁白**：同样心如土灰的班主任大梁，感慨跟小明八字不合，也罢，佛曰：放手也是一种爱，随缘吧。便在CRM上默默将小明拉入资源池，让小明等待他的有缘人。

**第六章**：咨询老师小红休假完成，到领导老王处复职时，了解到大梁的处境时，心生同情。一想到有志青年小明就这么放弃，太可惜。所以，她决定试一下。便打开CRM，在资源池中找到小明的信息，点击吸纳，重新将小明纳入到自己名下。她始终相信小明还是可以救一下的。

**第七章**：某日，小明又接到熟悉的，充满雌性的声音，没错，是小红，小红回来了。此刻，已死的培训念头，又默默燃起小希望了。当场保证，一定过来。

旁白：又完成一单的小红，开心在CRM上再记上一笔：(客户跟进/客户开发计划)

**第八章**：开班了，小明如约报道，交钱，拍照，录指纹，签协议，到此，小明终于成为叩丁狼学员一份子(正式客户)。

**旁白**：咨询老师小红看到又帮助一位有志青年完成梦想，欣慰不已，终于可以将小明改为正式客户了，不容易啊。

**终章：**大神班后，小明因为违反学校纪律被除名。

**旁白**：可憎的小明，可怜的小红，哀其不幸怒其不争。小明跟叩丁狼的故事以这种方式落幕。不过，对小明而已，不仅仅是在叩丁狼的CRM留下流失客户的屈辱记录，更可惜的是失去问鼎IT巅峰机会。