**微信公众号增加客户“预约送样”功能模块**

|  |  |
| --- | --- |
| **目的** | 1. 提升客户送样体验 2. 便于销售/物流取样、规范化管理 |
| **需求描述** | 流程：客户通过公众号或者自助系统/官网，可以点击预约，后台自动将信息分配给相应区域的取样人员，取样人员应答，并在预约时间内完成样品取回，流程结束客户进行满意度评价。  流程模块：预约-接单-取样完成-客户评价。    细化功能包括：  1.     1、客户首次预约时需要填写基本信息，包括姓名、电话、取样地址（地址省、市、区为可选项，具体地址需填写）并保留为默认信息，地址信息可新增或修改；取样人员按照区域管理，需根据客户所处地理位置匹配取样人员（如技术上无法实现，改成由客户填写销售人员姓名）。  2、客户预约时可以选择预约时间段，时间段可选包含今天至未来的3天，客户可以填写备注信息。客户点击预约后，取样人员可以根据客户信息进行电话或消息回复，回复设置语言模板，要求在15分钟内回复。  3、接单后客户方能显示取样人员称呼及电话，并可通过电话或者信息跟取样人员沟通。  4、取样人员取得样品后需要点击相应回复按钮，反馈客户样品已取。  5、取样完成后提示客户进行满意度评价，可以按照星级评价及写评语。对于评价客户随机送积分，比如1、3、5等，可通过抽奖方式进行，累积积分关联积分系统，直接累加；  6、统计功能：当日预约送样客户与BMS系统关联，统计接单成功率；对于取样人员的响应速度进行统计；客户满意度统计。  7、在自助系统/官网中添加“预约送样”功能，操作同微信端。  8、预约送样产生预约编号，预约编号能跟生产编号关联，显示对应关系，用于接单成功率统计。  9、预约界面可添加提示说明的文件，比如“送样要求”等；同时可以在预约界面添加广告图片。 |