**电销线索管理规范**

一、电销线索范畴

以下来源的销售线索均属于电销线索，适用于本管理规范。

----客户网络留言，包括易车网、汽车之家等专业门户网站后台信息，厂家商机平台转发客户信息，客户在其它网站汽车频道或论坛留言等；

----客户来电线索，包括客户拨打公司销售热线、客户浏览公司网页拨打预留的400电话等；

----展厅战败客户，销售部每周收集整理战败客户明细并移交；

----展厅休眠客户，销售顾问每周整理自己的休眠客户并经销售经理确认后移交。

二、电销线索收集与登记

1、网络后台客户留言由电销线索回访人员下载并录入“电销线索明细汇总表”；

2、客人拨打公司销售热线和网络预留电话，均有电销线索回访人员接听，并将来电信息录入“电销线索明细汇总表”；

3、展厅战败和展厅休眠客户信息由销售信息员每周收集并录入电子表格，转发给电销线索回访人员，再复制粘贴到“电销线索明细汇总表”；

4、任何渠道收集的电销线索都必须在接收线索12小时内录入到电子表格；

2、电销线索回访人员录入的线索信息包括以下几项：接收线索的年月日、客户称谓、联系电话、意向车型、线索来源；

----意向车型按以下方法表述，CR-V、CIVIC、CIIMO、SPIRIOR、ELYSION、混合动力，如未了解到客户的意向车型，或客户需要的是其它品牌车型，该项空白；

----线索来源区分易车网、汽车之家、太平洋汽车网、大粤网、厂家商机平台、客户来电、展厅战败、展厅休眠等类别。

三、电销线索回访

1、网络和来电线索要求在登记当天完成首次回访，展厅移交的战败客户和休眠客户要求在登记3天完成首次回访；

2、所有线索在电话回访后须在“电线线索明细汇总表”上填写回访结果和详情，包括回访人、线索是否有效、客户是否承诺到店、客户居住区域等；

----“线索甄别”栏填写“有效”、“无效”、“重复”，电话能够接通且属首次记录，则“线索甄别”栏填写“有效”；电话停机、空号、或在不同时间段拨打3次均无人接听，则“线索甄别”栏填写“无效”；电话能够接通但已有记录，则“线索甄别”栏填写“重复”；

----电话接通并与客户沟通后，客户承诺在某特定时间或待方便时到店商谈，则“承诺到店”栏填写“是”；客户明确表示仅仅是咨询，不会到店，则“承诺到店”栏填写“否”；电话无法接通（即无效线索），“承诺到店”栏空白；

----居住区域按县区区分，如鹿城、龙湾、瓯海、乐清、瑞安、永嘉、洞头、文成、平阳、泰顺、苍南等，省内其它市的客户统一填写外市，省外客户统一填写外省，未了解到客户的居住区域则空白。

四、电销线索后续跟进

1、“承诺到店”栏填写为“是”的电销线索，回访人员须继续跟进，提醒客户按约定时间来店，或向客户确定到店的具体时间，确保客户到店承诺兑现；

2、电销线索回访人与客户约定到店时间后，须第一时间将客户详细信息和回访情况通知销售经理，由销售经理指定销售顾问负责接待；

3、客户到店时，电销线索回访人须在展厅欢迎客户到店，并向客户介绍负责接待的销售顾问，然后在“电销线索明细汇总表”完善接待人、到店年、到店月、到店日四个栏目的信息；

4、客户离店后，负责接待的销售顾问需将客户信息录入厂家客户管理系统，纳入一般意向客户管理流程；

5、客户办理购车手续后，须将成交信息转告给电销线索回访人，电销线索回访人在“电销线索明细汇总表”记录成交年、成交月、成交日、成交车型四个栏目的信息。

五、电销线索管理工作到的检查与监督

1、市场经理每周核查“电销线索明细汇总表”记录的客户留言数、拨打电话数与实际数是否相符；

2、销售经理每周电话抽访不少于10批在“电销线索明细汇总表”标示为“无效线索”或“客人回复不到店”的记录，核查记录是否真实；

3、销售主管每周核对“电销线索明细汇总表”记录的邀约到店数与实际是否一致；

4、为保证每一条电线线索都能得到回复和维系，对以下情节予以处罚：

----没有在规定时间内将电销线索录入到“电销线索明细汇总表”，或录入的信息不完整，对电销线索回访人处10元/条罚款；

----没有在规定的时间内完成电话回访和甄别工作，或者没有在“电销线索明细汇总表”上记录线索是否有效、客户是否承诺到店等重要信息，对电销线索回访人处10元/条罚款；

----客户到店后，没有于当天将客户信息录入厂家客户管理系统，对负责接待的销售顾问处100元/条罚款；1个月内累计超过3批客户信息未录入系统，停止接待电销线索邀约到店客户。

附：1、电销线索明细汇总表（EXCEL模板）

2、电销业务人员个人收入计算办法

★网络推送人员个人收入计算公式：

基本工资+（合作网络平台（含汽车之家/易车网）收集线索数量（A1）\*每条线索提奖额（M1）+非合作网络平台（除汽车之家/易车网以外的推送平台）收集线索数量（A2）\*每条线索提奖额（M2））\*每条线索推送费用目标值（Y）/每条线索推送费用实际值（X）

假设：基本工资1000元；A1=600条，A2=120条；M1=2元/条，M2=4元/条；Y=18元/条，X=15元/条。

则，推送人员本月收入=1000+（600\*2+120\*4）\*18/15=3016（元）

★电销线索邀约人员个人收入计算公式：

基本工资+电销线索邀约回店批次（A1）\*每批到店客户提奖额（M1）\*电销线索邀约到店比例实际值（X）/电销线索邀约到店比例目标值（Y）+展厅战败和休眠客户邀约回店批次（A2）\*每批到店客户提奖额（M2）

假设：基本工资1000元；A1=60批，A2=10批；M1=20元/批，M2=50元/批；X=20%，Y=16%。

则，推送人员本月收入=1000+60\*20\*20%/16%+10\*50=3000（元）