



销售团队成员:

- 准备报价单
- 潜在客户管理
- 客户资料与绩效信息
- 客户会面与沟通
- 收入预测与配额



销售经理:

- 配额管理
- 区域管理
- 机会管理与预测
- 销售绩效管理



当今商业环境日新月异, 竞争也愈来愈激烈。面对瞬息万变的商业环境和不断变化的客户需求, 销售团队需要时刻准备着采取最佳的措施, 快速做出有效的决策。现在, 销售团队的工作场所也实现了弹性化, 既可以是办公室, 也可以是出差途中或者家中, 空间和时间再也不是开展业务的绊脚石。同时, 由于各种信息日益增加, 各项交易事务日趋繁杂, 需要先进的商业智能工具助其一臂之力。

8thManage CRM 是一个统一、实时、基于网络的商务智能管理平台, 其设计先进而灵活, 功能全面而强大, 可以满足当今所有的主要业务需求, 而无论这些需求是简单的或复杂的。同时, 它内嵌的许多最佳销售流程和销售方法, 可以为您的销售业务提供强有力的支持, 帮助您实时跟踪销售进展, 在需要时及时发出提醒和预警。并且, 8thManage CRM 提供销售工作分配管理和销售团队工作管理, 能够让整个销售团队成员充分地各司其职, 销售前线的团队成员也能更好地把精力集中于重要的销售决策和销售工作上, 推动业务不断向前发展。

充分发挥客户和客户联系人的作用

客户和客户联系人是您拥有的最有价值的资产。8thManage CRM 能够有效地帮助您全面管理和快速更新客户和客户联系人信息, 并且提供了强大的分析和搜索工具, 操作简单方便, 帮助您更好地了解客户和快速找到所需的信息。例如: 您可以随时获取到客户最新的法律状况、财务 / 信用信息, 也可以即时查看此客户是否曾购买相似的产品和服务; 如果您曾与这个客户达成类似的交易, 您可以了解到当时是如何成功实现交易的, 现在是否可以再次成功赢得交易; 如果您之前没有达成交易, 8thManage 则可以帮助您分析这些实时信息, 选择最佳方案, 快速做出决策, 赢得此次机会。

信息必须有一定的广度, 起码应该涵盖客户公司的组织结构及各个员工的角色, 客户公司的购买行为、财务 / 信贷信息及交易记录。有了这些信息, 您才能明白这个机会将带来的利益、责任以及风险, 同时也更有利于制定战略和计划去争取这个机会。

信息必须有一定的深度, 除了基本的联系信息, 还应包含联系人的个人信息, 如学历、社会关系、所获奖励、兴趣爱好、婚姻状况、出生日期, 乃至有多少个孩子以及孩子们的出生日期。利用这些详尽的客户信息, 用户可以针对特定的目标客户开展特定的、个性化的营销活动。例如, 某位营销专员负责在英国发布一款新型电脑, 她希望邀请一些高级管理人员参加发布活动。为此, 她可以这样设计: 参加这次发布活动, 即有机会赢得两张温布



销售管理:

- 按地域和行业分配销售配额
- 实时跟踪部门与销售人员的销售配额完成情况
- 收入预计与预测收入评估

顿网球赛门票。这时,借助 8thManage CRM 的嵌入式商业智能功能,只需设置查询条件:国家 = 英国、职位 = 首席 XX 官、兴趣 = 网球,就可以在联系人数据库中轻松地搜索到相关的信息。使用这种方法,这位营销专员可能会吸引到对网球感兴趣的英国籍首席 XX 官来登记参加这次发布活动。

充分发挥潜在销售客户的作用

潜在客户是公司珍贵且极具价值的资源。潜在客户通常是由公司的销售代表或市场营销专员争取回来的,潜在客户的资料通常也是由他们手动录入到潜在客户数据库。另外,潜在客户也可能是通过与 8thManage CRM 链接的公司网站取得与内部销售代表的联系,从而通过甄别成为合格的潜在客户的。赢得了潜在客户之后,8thManage CRM 会根据预设的规则,按区域、行业、专业技能或其他条件自动分配合适的客户经理来负责跟进这些潜在客户。客户总经理接受系统的推荐并确认这些客户经理的指派之后,系统就会自动做出指派并发送指派通知到相应客户经理的概览页面。同时,系统会自动追踪已分配客户经理的潜在客户的进展状况,确保客户经理已采取适当的行动。

潜在客户通过资格审核,成为合格的潜在客户之后,销售代表可以将其转化为一个商机,开展各种销售活动,争取把商机成功转化为交易。商机进展过程中,销售代表可与潜在客户安排会面,以便更加充分和全面地了解客户的需求,或者向潜在客户演示产品,如果时机适宜,也可向潜在客户提出方案建议和提交报价单。此外,8thManage CRM 提供审批流程和规则设置以及跟踪分布功能,帮助您实时跟踪销售周期中的每项审批事项和销售活动的进展情况。

机会管理与结果预测

在机会页面,销售代表可将潜在客户的资料归档,并指派合适的客户关系经理为潜在客户提供服务,分析需求,提出解决方案,评估机会价值,管理销售阶段,预计合约日期及预测达成交易的可能性。同时,机会页面还可以详细记录和管理销售代表与客户沟通的信息及与沟通相关的行动信息,以供相关人员实时跟踪机会的进展情况。

随着机会的进展,销售阶段也在不断变化,销售代表可能对赢得这个机会、成功将其转化为交易越来越有信心。此时,销售代表可以根据实际进展情况进行系统内调整销售阶段、机会的价值,预计合约的日期以及达成交易的可能性,并向上级提交这些调整,以进行审批。8thManage CRM 会实时更新这些调整,并将其汇总在收入预测报表中,方便销售代表和销售经理及时了解最新的业务进展状况。

报价单与交易

随着机会的开展,卖方提交正式方案,买方提出自己的方案,双方进行协商。这些信息都可在报价单页面进行归档和跟踪。8thManage CRM 中,报价单可以由一个机会转化而来。在系统内预先设置相应的规则后,如果客户机会成功完成,系统就会自动生成一张未审批的报价单。同时,在机会完成之前,机会负责人也可以根据自己的需要点击机会页面的报价单生成按钮,即时生成一张报价单,而且有权限的用户还可以通过规则设置,控制由机会生成的报价单的状态——尚未提交审批还是已审批。销售代表也可以手动创建一张新的报价单,再将新建的报价单链接至相应的机会,从而达到同样的效果。



个人销售:

- 潜在客户开发
- 潜在客户的发现与资格审核
- 潜在客户的确认与产品演示
- 向潜在客户提交方案
- 与潜在客户进行协商达成交易



团队销售:

- 明确角色与责任
- 客户需求分析
- 制定有效的销售计划
- 销售活动管理
- 销售团队沟通管理
- 销售业绩跟踪

8thManage CRM 嵌入了完整的报价单管理流程,包括新建报价单,提交报价单进行内部审批,将报价单寄给客户,将报价单转换为交易等。销售代表可以在这个流程的指引下完成对客户的报价。在整个流程中,负责报价单的销售代表可以随时根据与客户方的协商对报价单进行修改,直至客户最终接受报价。

销售流程管理

个人销售

8thManage CRM支持将潜在客户分配给客户经理指派的销售代表,因此个人销售流程可以极其简单,它可能仅仅是一个销售代表销售一个标准产品或服务的流程。

团队销售

在团队销售中,明确团队成员的角色和责任是极其重要的,而制定行之有效的客户关系管理计划及其行动是取得成功的第一步。在执行销售活动的过程中,团队成员之间保持良好沟通起着决定性作用,8thManage CRM 提供了论坛和以背景为导向的沟通渠道,例如在线聊天和 BBS 等,方便团队成员就相关工作事项进行实时沟通。销售团队绩效跟踪也同样重要,8thManage CRM 提供了团队目标绩效的跟踪机制,帮助销售团队掌握团队目标的最新完成情况,以便适时地调整销售策略,确保整个团队高效完成目标。

销售绩效管理

跟踪各个销售阶段的销售业绩

8thManage CRM 将销售活动划分为几个销售阶段,包括“寻找潜在客户”、“识别潜在客户”、“需求分析”、“提议”、“协商”和“签订合同”。8thManage CRM 实时跟踪销售周期中各个阶段的进展情况,帮助销售经理按销售阶段评估各个销售代表的销售业绩。同样,8thManage CRM 也支持实时跟踪各销售部门在各个销售阶段的进展情况及销售业绩。

对比销售配额与销售收入,有效管理销售业绩

8thManage CRM 不但支持向销售代表分配销售配额,而且支持自动汇总和跟踪整个企业范围内的团队销售配额、部门销售配额和区域销售配额。有权限的用户可以随时调整配额,而且调整过的配额会及时向上汇总。

8thManage CRM 可跟踪各个销售代表取得的实际收入,并将实际收入与销售配额进行并排比较。各个销售代表的收入预计可根据实际情况在机会或报价单的详细页面调整。8thManage CRM 会对机会和报价单等收入预计的组成部分的“预算值”、“预计结束日期”和“可能性”,进行跟踪和自动汇总,同时生成两类收入预计报表:销售人员收入预计报表及销售部门收入预计报表,这样,不但销售人员可以了解自己个人的收入预计情况,销售经理也能掌握整个销售部门的收入预计情况。个人收入预计如有任何变化都会在 8thManage CRM 中实时反映出来,并更新到相关的收入预计报表中。



销售团队绩效管理:

- 销售阶段跟踪
- 销售配额与收入评估
- 收入预计评估与报表

收入预计字段都附有链接, 销售经理可点击链接查看详细信息。如果销售经理发现收入预计与销售配额还存在较大差距, 可能无法完成销售配额, 销售经理可以点击收入预计上的链接, 识别有可能缩短差距的机会, 随后调动必要资源, 优先推动该机会的发展, 将机会转化为收入。

收入预计评估与报告

在销售代表输入和更新收入预计组成部分(机会、订单 / 报价单和合约 / 报价单)的信息时, 8thManage CRM 会实时、自动地将信息更新到部门收入预计报表中。8thManage 不仅列出当前部门的收入预计总值, 而且也会列出各层级子部门的收入预计总值, 部门经理和其他有权限的用户可以轻松查看当前部门和各个子部门的收入预计总值。并且, 所有的收入预计总值都附有链接, 点击这些链接, 系统会弹出一个窗口, 按不同的业务类型列出带来预计收入的收入预计组成部分, 包括机会和报价单。

更多有价值的销售管理工具

部门任务地图

8thManage CRM 提供了临时任务管理功能, 帮助您管理整个销售部门的销售活动与任务。8thManage 会详细记录每个任务的各种信息, 包括任务的指派人、负责人、接受日期和需要的完成日期等。任务负责人一旦接受任务, 此任务便会自动显示在任务指派人和任务负责人的概览页面。随着时间的推移和任务的进展, 8thManage CRM 会实时更新任务的状态。

在执行任务的过程中, 用户可以根据任务的需要为其添加一个或多个行动。8thManage 会实时更新部门的任务地图。部门的任务地图呈树型结构, 显示该部门所有的任务与状态, 以及与这些任务关联的行动和行动完成状态。

使用 8thManage CRM 的任务功能, 客户关系经理团队及其上司(有访问权限的人)可以快速定位尚未完成的任务及与其关联的行动和行动完成状态。

全局客户行动列表

根据客户沟通的结果或对问题与风险的分析, 用户可以添加相应的行动进行后续跟进。任务指派人添加一个行动后, 任务负责人就会在自己的概览页面收到一个行动提醒。针对为每个客户或每个机会 / 报价单添加的所有行动, 系统会按行动的负责人整合出一张行动列表, 客户经理等有权限的用户可以轻松查看这样的行动列表。这一列表对客户经理有很高的价值, 因为它能帮助客户经理及时发现和解决与客户有关的问题, 避免问题严重化。

**更多有价值的销售工具:**

- 部门任务地图
- 全局行动列表
- 无行动提醒与上报

无行动提醒与上报

8thManage CRM 能够识别各种事件的状态, 比如“过了 N 天之后, 未将新的潜在客户分配给销售代表”和其他各种会影响业务顺利进行的事件, 提醒用户及时采取必要行动。比如, 如果有权限的用户设置了以下提醒规则: “过了 N 天之后, 未将新的潜在客户分配给销售代表, 就发邮件提醒负责分配潜在客户的销售代表; 又过了 M 天之后, 负责分配潜在客户的销售代表还是没有采取行动, 就上报给该销售代表的上司”, 那么根据设定的这一规则, 过了 N 天之后, 如果潜在客户没有分配给销售代表, 负责分配潜在客户的销售代表就会收到一封提醒邮件; 又过了 M 天后, 如果此销售代表还是没有采取行动, 那么他 / 她的上司就会收到一封附有无行动提醒清单的上报邮件。

总结

8thManage CRM 是助您跟踪客户信息和成功争取销售机会的一个极佳工具。其嵌入式最佳实践方法销售流程能够帮助您和您的销售团队及时开展业务, 采取正确行动。如果有任何任务被拖延, 8thManage CRM 都会及时发送提醒邮件提醒您及时采取措施。您随时可以查看部门业务地图、全局客户行动列表, 了解某个特定部门或特定客户的销售进展情况; 也可以查看您自己的个人全局行动列表, 及时发现逾期事项并采取补救措施。8thManage CRM 功能齐全、灵活易用, 是理想的销售管理工具, 它从获取潜在客户到跟踪潜在客户带来的销售收入, 乃至销售过程中的潜在客户分配等, 为您提供全方位支持, 帮助您在瞬息万变的商业环境中占据销售竞争的制高点, 并在激烈的竞争中取得成功。

www.wisagetechnology.cn

Toronto, Ontario
24 West Borough Street,
Thornhill, Markham, Ontario L3T 4X5
T: +1 (647) 709-8369

销售咨询: sales@wisagetechnology.com

亚太地区
香港上环德辅道西103-9号乐基商业中心27楼02-06室
电话: (852) 81410396

中国
广州市天河北路689号光大银行大厦16楼E1
邮编: 510630
电话: (86) 20-38732292