

销售项目与喝功夫茶 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E9\\_94\\_80\\_E5\\_94\\_AE\\_E9\\_A1\\_B9\\_E7\\_c41\\_65024.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E9_94_80_E5_94_AE_E9_A1_B9_E7_c41_65024.htm) 如果说销售标准产品的过程像是喝咖啡或者冲茶叶包，那么完成一个项目可以用喝功夫茶来形容，需要把销售的艺术发挥到极至。这个过程温不得火不得，需要按部就班，要品到茶水最香浓的味道，就要看茶道整个过程的功夫。不久前的一个普通工作日，销售部经理李庆成和往常一样，一上班打开电脑，查看前一天自己部门所有销售员的销售进展情况。有一个情况引起了李庆成的注意：销售员甲和销售员乙跟踪的客户都需要200台激光扫描器、一台服务器、一套仓库管理解决方案和一些网络设备；客户所在地都是山东；如果签单，需要交货的时间也相同；虽然这两个客户的名称不一样，但是他们都是系统集成商。这让李庆成根据以往的经验判断，这两个机会其实是同一笔单。李庆成马上和两名销售员沟通，希望他们尽快了解客户需用这批货的背景。随后他得到的反馈是这两家客户都在投标同一个项目，所以才会产生相同的需求。于是李庆成最终指定了一名继续跟踪这个销售机会，另外一名就可以解脱出来，去开发新的线索。这是在北京南开戈德自动识别技术有限公司上CRM系统之后销售部的一个小小插曲。上马CRM 天津南开戈德股份有限公司是由生产防伪油墨的南开大学校办工厂起家的，到今天发展壮大为颇具实力的上市公司，我们文章的主角北京南开戈德自动识别技术有限公司（以下简称南开戈德）是其下属的一家重要全资子公司，主要业务是为行业用户提供条码扫描、条码打印、移动系统的产

品和解决方案，客户分布在商业、金融、烟草、电力、物流等诸多行业。南开戈德的销售分三大块：代理美国Symbol公司的激光扫描器等产品；大客户系统集成；无线移动产品销售和物流管理解决方案，因为移动用户客户群对南开戈德来说相对独立，所以单独把这块业务拿出来成立了一个部门。南开戈德的销售模式并不单一。分销组销售标准产品，客户是下级代理和经销商，无线产品组也有这种销售；大客户系统集成组销售项目，客户是直接用户。项目销售和标准产品的销售有很大区别，其特点是，每单的交易金额大，销售人员跟踪周期长，交付过程复杂，并需要定期的售后服务，通过维修产品、更换产品达到维护客户关系、促进多次购买的目的。没有对销售的有效管理，销售过程就会显得混乱、低效。用有效的工具来管理销售成为南开戈德的迫切需求。今年3月南开戈德决定采用联成互动公司的MyCRM for SFA(Sales Force Automation销售能力自动化)3.0系统，用来管理整个销售过程。经过1个月的实施，5月CRM系统正式上线，李庆成亲自参与了系统实施，提出需求和实施的过程，对南开戈德来说，也是理顺管理流程的过程。李庆成是个爱喝茶的人，他觉得今天很难有时间去享受喝茶的乐趣，但是这种乐趣可以在水和茶具之外的工作中找到。其实销售和茶道有相通之处，现在南开戈德的销售管理理顺了，就像茶道一样可以不温不火、按部就班了。CRM系统对销售过程的管理功能主要体现在南开戈德最迫切的需求??对项目销售的管理上，对分销也有一些帮助。有过程才能有结果 MyCRM for SFA3.0（以下简称CRM）有三个业务模块，即对线索的管理、售前机会的管理和订单管理。另外的客户信息管理、销售员日程管理

和销售成本管理三个附加模块都渗透在三个业务环节里协同管理。对线索的管理 对销售过程的管理从管理线索开始。一个打进来的咨询电话、一个来自朋友介绍的信息、一次老客户的回访、一次市场部组织的产品推荐活动上的交谈，都是销售线索好来源，有可能成为销售机会。只有对每个线索进行必要的记录、整理、定期追踪，才会把握住每一个机会，避免在这个环节上失单。借助MyCRM系统一个咨询电话打进之后要记录时间、客户名称、联系人姓名、联系方式、兴趣点和报价，这样即使他不再打电话进来，系统也会提醒销售员隔一小段时间对他进行追踪。这在以往销售线索比较多的时候是容易被遗忘的。另外，销售员也不会忘记上次给他的报价，避免在议价中处于被动。售前机会的管理 通过对每条线索追踪得到的反馈，筛选出有可能付诸实施的线索，修改它的状态，设置成售前机会。这时目标客户已经锁定，这是每一笔订单签订中最关键也最耗时的环节，也最难于管理。在每一个客户的记录里收集所有有关这个客户的资料和销售进展，是一切销售管理的基础。项目销售跟踪时间有的能长达一年，人员的流动、岗位的变化都会带来客户信息的流失，建立详细的客户信息，即使人员变更，也很容易继续。同时这还可以让每一个参与项目的虚拟团队成员对客户信息一目了然，因为项目销售除了销售部的直接参与，还有技术部门出具方案，服务部门提供售后的支持等等。以往一个客户的信息往往分散在各个部门，销售人员掌握的客户需求技术部却不很清楚，当制定方案时技术人员又去问客户，客户会很烦，这样就给以后的沟通造成不好的影响。CRM系统还让销售人员按日、周、月合理安排日程，按约定时间完成与客

户的接触，比如拜访客户、提供样机等等。每次与客户接触的结果都在系统中做记录，这次是拜访客户的哪个负责人，他对我们的方案有怎样的意见，又提出了怎样的需求，都要记录。这些信息在一定权限内可以共享，销售员之间没有这种需求，但是上级主管和这个项目虚拟团队的成员能够看到，这样销售经理就能根据具体情况及时做指导和协调。文章开头提到的小插曲就是这样的例子。两个销售员同时跟踪了一个客户，情况比较隐蔽时，就不容易被发现，CRM帮了李庆成的忙。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)