

# 客户报备操作说明

## 一、概述

客户报备主要是公司电商部门、业务部门、或渠道部门的经理及业务员、渠道员使用，通过系统设定的管理模块，可以完成对客户线索的报备及对客户报备线索有效性审核及分析。

## 二、渠道报备

当渠道获取到客户线索后需要将客户线索录入到系统中，及每个业务员或渠道员录入的客户线索进行管理。

业务员、渠道员只有管理自己客户线索的权限；渠道经理或业务经理通过授权可以管理所有某些或全部业务员的客户线索。

报备界面如下：

审核状态	状态	客户姓名	手机	电话	报备类型	地址	最后跟进时间	状态	最后跟踪内容	渠道来源	家装公司
未审核	付定	测试	13632252991	13632252991	理想橱柜	南宁大鹏新区无无	2019/3/19 10:40:00	跟进	客户说今天没有，明天	网销客户	
未审核	付定	马超	13368036049	13368036049	欧派衣柜	上海大鹏新区呼啸山庄5号1楼	2019/5/21 11:17:00	跟进	dkdladlldldldl	自然客户	
未审核	报备	马超	13368036049	13368036049	欧派橱柜	上海大鹏新区呼啸山庄5号1楼	2018/3/11 15:57:00	跟进	了解装修进度	自然客户	
未审核	报备	dd	13910691234	13910691234	欧派橱柜	上海大鹏新区333333				家装公司推荐	longfa
未审核	报备	章鱼小事	13333333333	13333333333	欧派衣柜	上海大鹏新区B21				业务员	
未审核	报备	章鱼小生	13333333333	13333333333		上海大鹏新区B2				网销客户	
未审核	报备	章鱼小生	13333333333	13333333333		上海龙华新区22				自然客户	
未审核	报备	周生生	13860469848	13860469848	欧派橱柜	呼啸山庄5号1楼				家装设计师推荐	
未审核	报备	阿泰斯特	15649798655		理想橱柜	上海荔湾区幸福里30				家装公司推荐	
未审核	报备	测试1	15566156289	15566156289	欧铂丽橱柜	哈尔滨南岗区辰能溪树c14栋1415				自然客户	

### 2.1 检索状态

如上图标注 1 区通过报备状态选择，迅速检索对应状态的客户线索，选中后必须点击“2 图按钮检索”后，系统才检索对应的状态的结果。报备状态分为以下几种：

(1) **未审核**：检索没有经过审核的客户线索；因为报备的客户线索按照严格管理流程，需要业务经理或渠道经理进行审核，审核报备信息是否有效，当客户线索信息刚录入系统的

时候，客户线索是“未审核”状态，通过此条件，业务员客户快速知道自己的报备的客户线索，那些是还没有被领导审核的，可以督促部门领导人员迅速对自己报备的线索进行审批判定。

(2) **失败**：检索报备客户线索经过审核判定是无效的报备客户线索，通过此条件可以快速定位报备失败的客户线索。

(3) **成功**：检索客户线索已经通过审核，并认定是报备线索有效的客户线索。

## 2.2 检索

如上图标号“2”按钮，想要检索客户线索，必须通过点击此按钮完成检索动作；检索条件可以通过上图中标号“1”状态区域和标号“10”的区域设定检索条件。

## 2.3 录入报备信息

如果有新的客户线索需要录入客户，通过点击标号“3”新增按钮，在弹出如下窗口，输入客户相关信息。

**客户报备 -> 增加报备客户**

\*说明：“客户电话”和“小区”必须输入正确，否则你报备的客户可能无效，系统将根据你填报的地址和手机进行判定。

客户姓名：	客户地址： 南宁 市/县	请输入小区	小区/弄	请输入楼号及房间号
联系手机号：	联系电话：	复制	客户来源：	...
订货类型：	会员卡号：			
预估金额：	建档日期：	2019-06-02 22:36		
家装公司：	家装设计师：		家装设计师电话：	提取
推荐客户姓名：	推荐客户手机号：		推荐客户会员卡号：	
内部员工推荐：	客户跟进状态：	待跟踪	下次跟进时间：	2019-06-05
报备网点： 办公室	报备人(业务员)：	admin	报备时间：	2019-06-02 22:36
客户预算描述：				

保存 > 取消

请注意，选择不同客户来源选择后，需要输入不同的选项，请注意输入窗口的变化，那一项需要输入，窗口的输入框将变成非只读状态，不输入，系统也会提示。

输入各项后，点击“保存”按钮即完成客户线索报备录入。

## 2.4 删除线索

如果报备的客户线索想删除掉，首先在列表中点击选中要删除的客户线索，然后点击总览图中标号“5”的删除按钮，点击后，如果该客户线索处于报备状态，可以删除，如果

该客户线索已经指派到门店或已经审核，不能删除，且会有提示消息给操作用户。

## 2.4 报备信息修改

在列表中通过双击或在列表选中一条客户信息后点击如总览图中标号“4”的按钮，将弹出修改客户线索窗口，客户处于“报备状态”可以修改，如果不是报备状态（如客户已经指派到店面或客户已经通过审核）不能修改，因为如果修改非报备状态的客户，会对客户报备有效限验证的审核造成影响。

## 2.5 导入导出

导入 excel，主要用于，如果合作的电商渠道或家装渠道，传递过来电子报备清单，可以将此清单导入系统中，点击总览图中标号“6”的导入 excel 按钮，系统会弹出如下窗口：



点击“确定”按钮，会继续弹出如下窗口：



导入的 excel 文件格式一定要正确，可以通过“下载模板”下载正确的格式，在下载

模板上把要导入的数据按照这种格式进行整理，然后点击“浏览”按钮，选择要导入的文件，选择后，点击“导入 excel 文件”系统就会将客户线索导入到系统中。

导出 EXCEL，点击总览图中标号“7”的按钮，系统会将用户**查询的客户线索结果**导出为 excel 文件；根据查询条件查询到什么就会导出什么。

## 2.6 客户线索跟踪

部分商户要求针对客户线索进行跟踪，针对客户线索进行跟踪目的有二，1.可以提高客户线索的有效性；2.在线索进行审核的时候，如果客户线索出现重报，可以证明客户是自己的优先条件。

对报备客户线索进行跟踪，在列表选中一个客户记录，点击如总览图中标号“8”的按钮，点击后，会弹出如下窗口：

跟踪时间	跟踪状态	下次跟踪时间	客户电话	跟踪内容
------	------	--------	------	------

弹出窗口，首先显示的是当前针对当前客户进行的跟踪记录，然后单击圈定的“新建客户跟踪记录”会弹出以下窗口，在下面窗口输入跟踪信息，提交即可。

沟通表内容 | 短信发送 ×

客户编号：KH201801160027      客户电话：[ ]

客户状态：继续跟踪      下次跟踪时间：2019-06-06 [ ]

跟踪内容：[ ]

录入人：admin      跟踪日期：2019-06-03

[ ] 提交      [ ] 关闭

## 三、报备其他说明

### 3.1 报备容量

为了防止业务员或渠道员不乱报，系统限定了一定的容量，业务员或渠道员，每天报备的信息通过参数设置容量，（设置参数容量将“系统管理篇”）容量限制在下图所示中设置：



业务每天报备的线索不能超出容量，如果所报备的客户线索比较多，首先尽量甄别最有效的客户线索进行报备；如果实在报备不下，可以通知主管报备的领导，对你已经报备的客户进行审核，审核一个报备线索后，容量池就增加 1 个报备容量；客户容量最当天有效，第二天重新计算。

### 3.2 快速建档

客户姓名	手机	电话	地址	最后跟踪
张先生	18600360843		南宁海口国际花园1548栋1201	
张三	12345611111	1234	重庆未国际26	
马超	13368036049	13368036049	上海	
马超	13368036049	13368036049	上海	2018/3/11
dd	13910691234	13910691234	上海	
章鱼小事	13333333333	13333333333	上海	
章鱼小声	13333333333	13333333333	上海	

A context menu is shown over the '马超' row, listing actions: 1. 快速建档 (Quick建档), 2. 修改客户档案 (Modify client record), 3. 删除客户档案 (Delete client record), 4. 客户跟踪记录 (Client tracking record), 5. 派遣设计师量房 (Dispatch designer for measurement), and 6. 客户线索分配到展厅 (Allocate client lead to exhibition hall). The '快速建档' option is highlighted with a red box.

可以依据选中的客户，鼠标右键进行快速建档，系统将复制当前客户信息到新建窗口，然后依据当前客户信息建立一条新的客户线索。

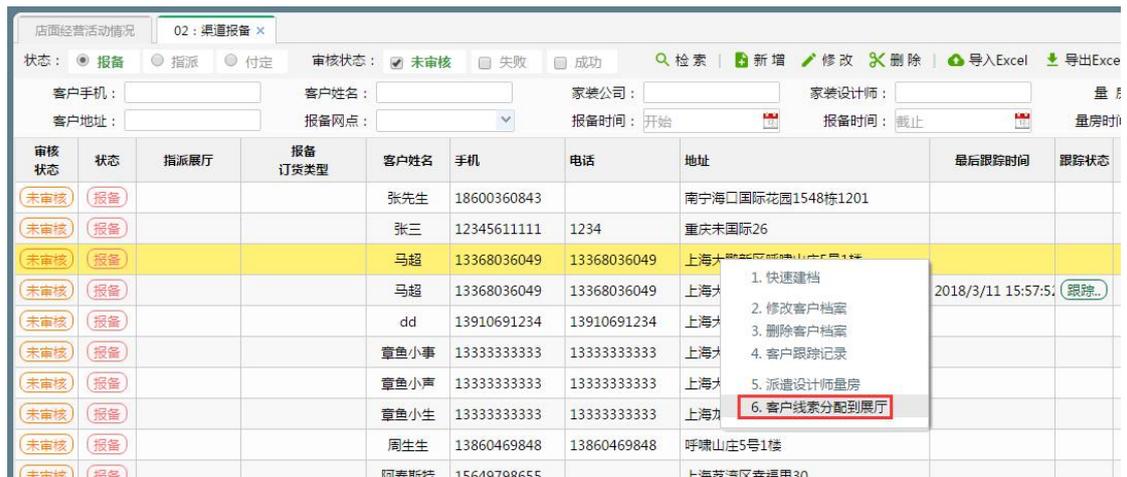
说明：以前版本，如果一个客户报备线索，报备了橱柜，又报备了衣柜，可以通过快速建档，为改客户新增一条报备线索，目前版本，可以不这么操作，只建一条报备线索就

可以， 可以将该客户线索指派不同的订货类型到不同的展厅。

### 3.3 报备信息指派

业务或渠道报备的客户线索， 必须指派给展厅完成继续跟进及交付， 如果不指派， 报备线索将永远处于报备状态， 无实质意义。

信息指派按以下操作步骤进行指派：



指派说明：

- (1) 一条客户线索可以分别指派给不同的展厅；
- (2) 一条客户线索只能指定一种订货类型， 如指定了衣柜、再指派的， 必须指派为非衣柜的其他订货类型。
- (3) 指派后， 客户报备状态发生变化， 变味指派状态； 如果指派到展厅的客户线索， 在展厅交付定金后， 状态将变味“付定”。

### 3.4 量房

有的商家获取客户线索后， 渠道部或业务部， 有量房团队为客户进行量房， 如果有此种情况， 可以通过以下方式， 为客户线索派遣设计师， 选定一条客户线索， 然后鼠标右键， 在弹出的菜单选择如图所示：

地址	最后跟踪时间	跟踪
南宁海口国际花园15-10栋1201		
重庆未国际26		
上海大鹏新区呼啸山		
上海大鹏新区呼啸山	5:57:5	跟
上海大鹏新区33333		
上海大鹏新区B21		
上海大鹏新区B2		

1. 快速建档
2. 修改客户档案
3. 删除客户档案
4. 客户跟踪记录
5. 派遣设计师量房
6. 客户线索分配到展厅

## 四、报备审核

### 4.1 状态检索说明

报备审核时为验证报备线索有效性设计，只有指派到展厅的客户线索，才能进行审核，没有指派的客户线索进入不到审核窗口，如下图：

报备进度	审核结果	成功	失败	审核备注	操作	客户姓名	订货类型	手机	客户电话	地址	家装设计师
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	张苍生	欧派橱柜	18600360843	18600360843	贵阳市白云区海螺100200	
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	张苍生	欧派橱柜	18600360843	18600360843	贵阳市白云区海螺100200	

上图中标识的说明：

(1) 标号1的“只显示交付定金的报备客户”，系统默认打开后，只显示出来，交付了定金的客户线索，如果想查看已经指派，但没有交付定金的客户，次选勾选去掉，点击查询即可。

(2) 标号2的审核状态：可以通过组合，检索不同审核状态下的报备线索。

### 4.2 报备审核处理

报备进度	审核结果	成功	失败	审核备注	操作	客户姓名	订货类型	手机	客户电话	地址	家装设计师	家装公司
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	yu	欧派橱柜	12331111111	12331111111	南宁星里3-2-1601	胡静华	龙发
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	yu	欧派橱柜	12331111111	12331111111	南宁星里3-2-1601	胡静华	龙发
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	小星星	欧派橱柜	18600360843	18600360843	上海大鹏新区小星星小星星		
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	张R	欧派橱柜	18600360843	18600360843	南宁大鹏新区海藤湾1002002		
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	周生生	欧派橱柜	13860469848	13860469848	大鹏新区呼啸山庄5号1楼	刘明	测试公司
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	周生生	欧派橱柜	13860469848	13860469848	成都大鹏新区呼啸山庄1栋5号	刘明	测试公司

每个数据行，有两条数据， 第一条数据为报备线索时的数据；分割线后第二条数据为指派到展厅后， 展厅针对数据修改后真实的客户信息数据；如果两个数据对比有出入， 就用红色字体标识出来了， 通过数据的比对， 可以迅速判断报备的线索是否有效。

人为判定后，可以通过（如下图所示）的操作， 对报备信息作出判定：

店面经营活动情况 02:渠道报备 x 03:渠道报备审核 x

报备进度状态:  只显示“已付定金”的报备客户 报备审核状态:  未审核  审核成功

报备客户名称:  报备客户地址:  报备客户手机:

报备网点:  报备家装公司:  家装设计师:

报备进度	审核结果	成功	失败	审核备注	操作	客户姓名	订货类型
付定	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	完全正确, 报备有效	审核	yu	欧派橱柜
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	小星星	欧派橱柜
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	张R	欧派橱柜
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	周生生	欧派橱柜
付定	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	请输入备注信息	审核	周生生	欧派橱柜

审核操作

## 五、报备分析说明

店面经营活动情况 04:客户报备统计 x

报备时间 开始: 2018-06-25 截止: 2018-07-25 报备网点:  报备人:  统计 导出

报备网点	报备人	总报备数	报备分布							付定比	报备成功比	报备失败比
			报备	指派	付定	成功	失败	未审				
办公室	admin	4	0	3	1	0	0	4	25%	0%	0%	

**报备:** 处于报备状态的客户线索的数量，不要混淆为累计报备的客户数量；

**指派:** 处于指派状态的客户线索的数量，一个客户线索，指定给两个展厅，且都没有付定，统计结果是 2；

**付定:** 付了定金的累计数量。

**成功、失败、未审核:** 指的是报备线索审核结果数量的指标。