

客户及销售管理

一、概述

主要为前端店面销售.活动服务，系统从客户线索到客户服务活动的整条线索展开管理，帮助员工提高成单率及有效的管理自己的客户，客户管理是最基础、最前端管理，通过有效的客户管理，不仅可以帮助公司提高销售业绩，同时为公司的战略决策提供有力的数据支撑。

二、客户管理

客户管理管理整体界面如下过所示：

The screenshot shows a web-based customer management interface. At the top, there are search and filter options. A search bar (3) contains the text '检索'. To its right are buttons for '新增客户' (Add Customer), '修改客户' (Edit Customer), '删除客户' (Delete Customer), '派遣设计师' (Assign Designer), '设计师排单' (Designer Scheduling), and '收费' (Billing). Below these are various filter fields: '客户编号' (Customer ID), '客户姓名' (Customer Name), '客户手机' (Customer Mobile), '设计师' (Designer), '销售员' (Salesperson), '网点' (Branch), '客户地址' (Customer Address), '过滤条件' (Filter Condition), '建档日期' (Establishment Date), '开始日期' (Start Date), '截止日期' (End Date), '预安装(始)' (Pre-installation (Start)), '预安装(止)' (Pre-installation (End)), '结束' (End), '设计师排期' (Designer Scheduling), '开始' (Start), '结束' (End), and '排期任务' (Scheduling Task). A checkbox (1) is labeled '不显示失退单客户' (Do not display lost/returned customer orders). Radio buttons (2) are labeled '全部', 'A', 'B', 'C', and 'A+'. A dropdown menu (11) is labeled '全部'. Below the search bar is a table (12) with columns: '报备' (Report), '标识' (Identifier), '级别' (Level), '状态' (Status), '设计师状态' (Designer Status), '设计师派单时间' (Designer Scheduling Time), '下次跟踪日期' (Next Follow-up Date), '网点' (Branch), '客户姓名' (Customer Name), '订货类型' (Order Type), '手机' (Mobile), '客户电话' (Customer Phone), and '地址' (Address). The table contains four rows of data. Below the table is a summary bar (14) with the text: '客户付款信息 总回款: 50元; 总欠款: 0元; 其中累计欠款: 0元; 已回欠款: 0元'. To the right of this bar is a button labeled '销售及设计师跟踪记录' (Sales and Designer Tracking Record) and a '最小化' (Minimize) button. The bottom of the interface shows a pagination bar with '第 1 页 共 1 页' (Page 1 of 1) and '当前页显示第 1 到 89 条; 共 89 条记录' (Current page shows 1 to 89 records; total 89 records).

2.1 客户检索条件描述

客户检索过滤条件一共有三个区域可以限制，如上图标注圈定的 1、2、11 三个区域：

(1) **标注 1 区**中“不显示是退单客户”，如果勾选此项，点击检索按钮（图标注 3）时，客户显示的结果中将过滤退单的客户和失单的客户；退单客户是指可退退款后变成退单客户；失单客户是客户没有付过任何款，在销售跟踪的过程，客户线索失去跟踪意义，变为失单的客户。

(2) **标注 2 区中**，客户级别过滤条件，客户级别分为 A、B、C、A+四个级别，点击选中其中的一个，查询结果将只显示对应级别的客户信息。

(3) **标注 11 区域**，输入或选择条件过滤区域，该区域通过输入或选择条件值，点击检索按钮，检索对应复核条件值的客户信息，如输入客户编号“001”，将检索客户编号包含“001”的客户；如选择网点“红星美凯龙店”，检索结果将显示红星美凯店的所有客户信息。

(4) 过滤条件各项指标说明

未交过费客户：是指意向客户，及没有付定金的客户，需要导购、销售继续跟进的客户；

待调度客户：是指没有派设计师的客户；

欠款客户：存在欠款的客户。

2.2 客户信息权限控制（信息保密）

(5) 客户信息有严格的权限进行保密控制，如果控制措施包括以下：

(6) 导购或销售未经授权，只能看到自己的客户信息及对自己的客户信息进行管理；除非其他导购或销售将客户信息分享并授予你可见，或经过公司管理人员授权，将整个店面或其他店面的管理范围权限授予。授予权限请慎重（参考系统基础篇）

(7) 店长，系统初始化后，会将店面的管理权限赋予店长；店长可以管理整个店面的客户信息，并具备针对客户信息具有特许的修改权限，特许权限后面描述；

(8) 销售总监、大区经理可以通过授权将一些或全部店面的授予管理，授予权限后，针对授权店面的客户可进行管理。

2.3 客户建档

当有新的客户到店或有新的意向客户的时候，需要将客户信息录入到系统中，录入系统客户信息有以下两种方式：

2.3.1 新客户建档

直接点击总览图中标号“4”的按钮“新建客户”，系统会弹出如下界面，按照系统提示输入相关的客户信息，如果输入错误，或信息输入不全，系统会有提示。

客户管理->新建客户档案

客户姓名: 客户地址: 南宁 市/县 小区名称: 小区/弄: 房间号: 房间:

联系手机号: 客户来源: 会员卡号:

联系电话: 复制 订货类型: 意向系列:

预订款式价: 意向款式: 意向花色:

预估金额: 销售类型: 零单 客户意向:

预算描述:

促销活动: 无促销活动 关系户

家装公司: 家装设计师: 家装设计师电话: 提取

工长: 业务员: 团购卡号:

推荐客户姓名: 推荐客户手机: 推荐客户卡号:

网点: 办公室 自动生成合同号: 预约安装日期:

内部推荐员工: 设计师: 销售员: admin

业绩共享员工: 业绩共享员工: 渠道员:

客户跟进状态: 下次跟进时间: 2019-06-07 建档日期: 2019-06-04 10:54

客户级别: A:购买意向较强 B:有购买意向 C:购买意向较弱 A+:重点跟进客户

保存 > 取消

如上图，黄色字体为必须填写项，如果填写不正确，系统会有提示，灰色选项是可选输入项，根据选择的“客户来源”确定哪些项是必须填写，系统会有提示。

2.3.2 客户快速建档

可客户二次消费，可以通过快速建档的方式完成客户建档，这其中需要主要，如果客户第一消费是一个销售，第二次消费还是同一个销售时候，那么这个销售可以直接找到客户信息迅速完成快速建档；如果客户第二次消费是其他销售，且此客户是原销售推荐给第二个销售的，那么需要原销售将客户信息分享给新销售，新销售依据分享的客户信息快速建档，此客户算作原销售的推荐带单。客户快速建档操作如下：

首选选择客户信息，然后鼠标右键，在弹出菜单中，选择“快速建档”，如下图所示

跟踪日期	网点	客户姓名	订货类型	手机
2019-06-03	红星双楠店	马超	欧派衣柜	13368036049
2019-05-30	办公室	张先	欧派橱柜	13893125079
2019-05-28	红星双楠店	马超	欧派衣柜	13368036049
2019-02-24	红星双楠店	马超	欧派衣柜	13539914422

单号	付款类型	付款金额	单号	SKU
1	定金	5000	GS	

- 附件文件
- 开票信息
- 标注说明
- 快速建档**
- 客户跟进记录
- 客户服务明细
- 重复客户查询
- 产品查询
- 共享客户
- 数据处理 ▶

点击此按钮后，系统会弹出确实提示对话框，让用户确认，点击确定后，会弹出客户信息录入窗口，在客户录入窗口，修改客户的订货类型，然后点击确定即可完成。如下图：

客户管理->快速建档

客户姓名: 张先 客户地址: 南宁 市/县 坪山新区 环节 小区/弄 605 房间

联系手机号: 13893125079 客户来源: 自然客户

联系电话: 13893125079 复制 **• 订货类型:** ▼

意向款式: 欧派橱柜 会员卡号:

销售类型: 欧派衣柜 意向系列:

理想橱柜 意向花色:

客户意向:

促销按钮: 无促销活动 关系户

家装公司: 家装设计师: 提取

团长: 业务员:

团购卡号:

推荐客户姓名: 推荐客户手机: 推荐客户卡号:

网点: 办公室 自动生成合同号:

内部推荐员工: 设计师:

业绩共享员工: 业绩共享员工:

销售员: admin

客户跟进状态: 下次跟进时间: 2019-06-07 渠道员:

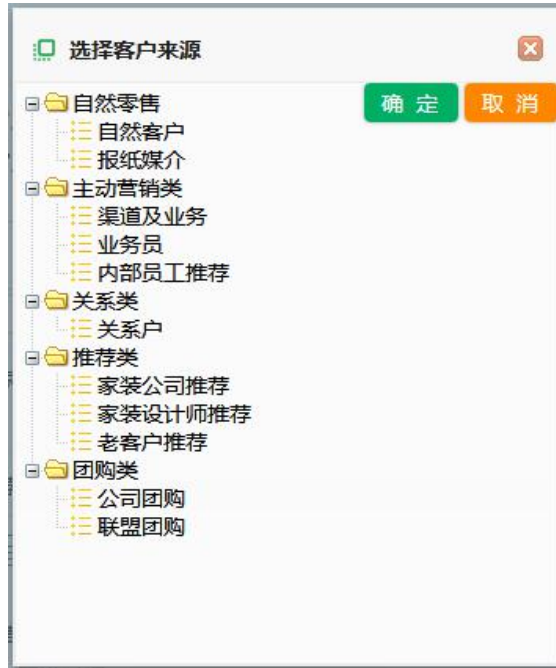
建档日期: 2019-06-04

客户级别: A:购买意向较强 B:有购买意向 C:购买意向较弱 A+:重点跟进客户

保存 > 取消

2.33 特殊输入项说明

- 客户来源选择说明：渠道来源一般包括以下标准选项，如下图：



自然客户：如果客户自然到店，就是自然客户；

渠道业务：如果是渠道员或业务员推荐或报备的客户，那必须在对应**渠道员**或**业务员**栏选择相应线索提供者；如下图中标号 2、6 号输入框；

业务员：如果是业务员推荐的客户或报备的客户，那必须选择在对应栏目里选择业务员；

如下图：标号 2 输入框；

家装类：如果是家装公司或家装实际是带单的客户，那必须在对应的栏里选择或输入家装公司或家装设计师；如下图标号 1 区域输入框；

● 订货类型，订货类型必须选择，因为客户建档必须明确客户的购买意图目标，选择可订货类

型后后，如了解客户意向的系列、款式、花色的情况，可以详细输入到系统中。（*订货类型及系列、款色、花色的参数设置及定义在“基础信息一》产品层级中去设置”*）

- 促销活动: 如果客户是参加促销活动，请选择对应的促销活动，促销活动是有相关有效期的，不在有效期的活动不出出现。

2.4 客户信息修改

客户信息录入后，会因客户信息首次录入不准确而进行修改，但是因为客户信息是最基础的信息，为防止改错或乱改，系统设定了一定的权限控制，只有特定权限的人可以修改比较敏感的信息或影响业务业绩计算的信息，具体控制如下：

- 客户手机号码、带单设计师、带单设计师电话、带单家装公司、订货类型、客户来源、渠道员，以下角色可以修改：(1)销售支持可编辑；其他角色不可以修改；(2)其他角色不可以修改
- 客户姓名修改特许：（1）销售支持可编辑；（2）其他岗位，客户已定金或预付款（除收卡）后不可修改，没交款客户可修改
- 归属展厅：销售支持、下单员、会计、财务总监、销售经理、销售总监、管理员可编辑
- 销售员：店长、下单员可编辑
- 业绩共享人：会计、财务总监可以编辑

修改客户信息，可以通过步骤进行该操作，通过检索，找到要修改的客户信息，然后“双击客户信息”，系统会弹出客户信息录入窗口，弹出窗口，灰色输入框是没有权限编辑的部分，白色输入框，用户可以修改，修改完成后，点击“保存”即可完成保存，如果保存不成功，系统会有详细的提示信息。如下图：

客户管理->修改客户信息

客户姓名: 金云飞 客户地址: 营口 市/县 海淀区 枫合万嘉 小区/弄 10#-4-6东 房间

联系手机号: 13800520413 客户来源: 自然客户 会员卡号: 意向系列: 意向花色: 客户意向:

联系电话: 13800520413 复制 订货类型: 欧派橱柜 意向款式: 销售类型: 零单

预订款式价: 0 预估金额: 0 预算描述: 促销活动: 无 无促销活动 关系户

家装公司: 家装设计师: 家装设计师电话: 提取 团长卡号: 业务员: 推荐客户姓名: 推荐客户手机: 推荐客户卡号:

网点: 办公室 自动生成合同号: 办KH20150102056D 预约安装日期: 内部推荐员工: 设计师: 销售员: admin 业绩共享员工: 下次跟进时间: 渠道员: 客户跟进状态: 未跟踪 建档日期:

客户级别: A:购买意向较强 B:有购买意向 C:购买意向较弱 A+:重点跟进客户 保存 > 取消

2.5 派遣设计师

销售员或店长可以将客户指派给设计师，指派设计师首先选中派遣设计师的客户记录，然后点击总览图中标号“7”派遣设计师的按钮，系统弹出以下窗口，在弹出窗口，选择指派的设计师、选择派遣任务、任务完成时间，然后点击“确定”按钮，即完成了派单任务。

设计师变更

设计师: 派遣任务: 要求完成任务时间: 2019-06-04 14:15 保存 关闭

备注说明: 选择设计师 选择指派的任务 选择任务完成时间

要求任务完成时间	设计师	派单任务	备注	调度员	调度日期	设计师类型

选择完成后，点击“保存”按钮

派遣设计师时，可以查阅设计师日程安排，通过设计师日程可以确定安排设计师什么时间去完成任务比较合适，查看设计师日程，可以点击客户主界面“设计师排单”按钮（总览图中标号8），点击后退弹出以下窗口，弹出窗口默认显示未来10天设计师的任务安排情况，如果想查看其它时段的任务安排情况，用户可以自己选择对应的时间区间，然后点击“检索”按钮，系统会显示设计师对应时间段内任务安排的情况，分两种类型的展示方式进行展示，用户自行选择自己比较习惯的方式，如下图：

设计师任务日程安排[受管理范围限制]

检索条件 > 任务安排时间 开始：2019-05-01 截止：2019-06-17 检索 导出 关闭

1.设计师日程安排计划 2.设计师日程计划详细信息

设计师	2019-05-01	2019-05-04	2019-05-06	2019-05-08	2019-05-10	2019-05-15	2019-05-16	2019-05-18	2019-05-24	2019-05-26	2019-05-30	2019
1 张向阳	✓	✓		✓								✓
2 董存鹏			✓			✓		✓		✓	✓	
3 吴斌			✓			✓	✓					
4 于启帆			✓									
5 admin				✓	✓							
6 兰亿					✓							
7 马小军							✓					
8 徐红莲									✓			

设计师任务日程安排[受管理范围限制]

检索条件 > 任务安排时间 开始：2019-05-01 截止：2019-06-17 检索 导出 关闭

1.设计师日程安排计划 2.设计师日程计划详细信息

处理	排期	设计师	任务	客户	订单类型	电话	地址	门店	备注
○	2019-05-30 13:39	Z. 张向阳							
○	2019-05-06 15:43	W. 吴斌							
○	2019-05-06 15:43	W. 吴斌	合同签订						
○	2019-05-08 17:39	a. admin							查思林
○	2019-05-06 15:43	D. 董存鹏	合同签订	成焱宴	厨柜				
○	2019-05-31 18:59	Z. 张向阳	合同签订	杨焱	厨柜				
○	2019-05-15 11:00	W. 吴斌	草签合同	郝子莲	厨柜				
○	2019-05-08 17:39	Z. 张向阳		于萌	厨柜				
○	2019-05-06 15:43	W. 吴斌	合同签订	王玉	衣柜				
○	2019-05-16 16:04	W. 吴斌	合同签订	贺蓉	厨柜				
○	2019-05-16 16:04	W. 吴斌	合同签订	贺蓉	厨柜				

2.6 开票申请

当客户需要开具发票，需要销售发起开票申请，让财务开具发票。在客户管理界面选中要开票的客户，然后鼠标右键，点击如图所示菜单：



系统会弹出开具发票信息窗口，如下图，销售员和客户确定开票信息，直接保存即可，财务会根据开票信息为客户开具发票：

客户[徐浩--北京大兴黄村]的开票信息

主体类型： 不开具发票 个人 公司

主体/单位名称：

税号或统一社会信用代码：

发票内容：

确定 **取消**

2.7 客户文件上传

销售员在销售活动当中，会产生与客户交互的报价、交流的原始文件或图片，可以将原始记录作为附件上传到系统，以方便下一步跟踪及分析客户的购买意向，通过以下方式可完成上传操作，选中一个客户，然后鼠标右键，在弹出的菜单中选择如图所示菜单：



点击以上菜单后，系统会弹出如下窗口，按照图形中所示，即可完成上传附件文件。



2.8 离职销售客户转移

如果有销售离职，店长请及时通知公司人力资源在系统中将员工的账号注销，同时需要店长告知人力资源将离职员工的客户转移给哪位销售承接；人力资源注销员工账号后，离职员工的客户自动转移到新的承接销售身上。（具体操见“系统操作篇”）（**切记，员工离职必须注销员工账号或修改员工状态为离职状态，否则客户信息或公司相关营业运营数据可能会泄露出去**）

2.9 客服消息

如果公司客服部街道客户的投诉、咨询、建议，客服人员会将客户反映的问题如实录入到系统，如果问题是针对前端销售店面的，客户消息会自动提醒到客户管理界面，店长或销售人员需要及时处理客服消息。如下图：



客服类型	服务部门	要求服务时间	被投诉人	客户反馈问题	赔偿客户金额	客户姓名	客户手机	客户地址	记录人	记录时间
------	------	--------	------	--------	--------	------	------	------	-----	------

如果问题的到解决，点击“客服消息处理回复”，把处理结果汇报到系统。

针对客服消息，前端店面可以做以下三步操作：

(1) 与客户沟通后，如果不需要做售后服务，点击“客户消息处理回复”，将客户处理情况填报到系统；

(2) 与客户沟通，需要发起售后服务，点击“发起售服单”，系统会自动生成一个售后服务单。

(3) 与客户共同后，如果发现遗留问题，需要发起遗留单，点击“发起遗留单”，系统会自动生成一个遗留单。

2.10 客户服务明细

如果想了解客户整体服务状况及服务进度，可以通过鼠标右键，查看客户的整个生命周期，如下图：

网点	客户姓名	订货类型	手机
办公室	财务欧派	欧派橱柜	13834531057
办公室	黄测试3	欧派橱柜	13381893880
办公室	彭越	欧派衣柜	13135210846
办公室	彭越	欧派衣柜	13135210846
办公室	彭越	欧派衣柜	13135210846

附件文件
 开票信息
 标注说明
 快速建档
 客户跟进记录
客户服务明细

欠款: 0元 销售及设计师跟踪

点击后，系统弹出以下窗口，显示客户详细的服务信息：

客户服务信息											
渠道报备信息		客户收费信息		销售及设计师跟进记录		合同订单		送货安装		客户回访记录	
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

2.11 客户跟进信息

客户跟踪信息及设计师的服务记录，可以通过以下方式查看：

报备	标识	级别	状态	设计师状态	设计师派单时间	下次跟踪日期	网点	客户姓名	订货类型	手机	客户电话	客户地址
1	-	-	(A) 成交			2018-11-04	办公室	财务欧派	欧派橱柜	13834531057	03.515618955	太原市大
2	-	-	(A) 跟踪			2018-08-15	办公室	黄测试3	欧派橱柜	13381893880	13381893880	南宁
3	-	-	(A) 未跟踪			2018-08-03	办公室	彭越	欧派衣柜	13135210846	13135210846	上海龙华
4	(B)	-	(A) 未跟踪			2018-07-25	办公室	彭越	欧派衣柜	13135210846	13135210846	上海龙华

第 1 共 1 页 当前页显示第 1

客户付款信息 总回款: 0元; 总欠款: 0元; 其中累计欠款: 0元; 已回欠款: 0元 销售及设计师跟踪记录

2018-08-14 11:17 [admin] 跟踪123

点击此标签，显示客户的跟进沟通记录

三、客户付款

3.1 客户付款

当客户支付款项后，不论是款项交付到商场、家装公司、还是其他网点代收，都需要将客户付款的记录录入到系统。可以按照以下步骤操作：（1）在客户管理界面，找到客户信息（通过客户检索），然后点击选择该客户，然后点击按钮“收款”，系统会弹出如下窗口：

注意红色圈定的区域，是必须输入的，其中收款日期默认是当前日期；收款类型、收款方式财务部门会定义完整，销售直接选择就好；终端号，如果财务部门要求填写，财务部门会设置好，如果没有设置好，随便输入一个字符就可以，有的商户用终端号确定是那个 POS 进行的收款。内部收据号，是给客户开具收据的编号，如果采用系统打印的话，直接输入 1 或其他任意字符就可以。

灰色输入框，是不要求输入或又默认值，如果想输入，必须具备一定的权限才可以输入，具体收款权限，后面描述。

输入完成后，点击“确定”按钮，就可保存，如果保存不成功，请注意查看系统提示的消息，根据系统的提示，输入正确的值后，就可完成收款保存动作。

3.2 收据修改

收据录入后，如果财务没有审核，收据是可以修改的，修改收据具备一定的限制，如收款日期，销售员等需要特殊权限的岗位去修改，具体修改权限见收据权限控制。

收据审核后，销售员是不能在进行修改，如果输入错误，收据上备注情况，让财务打回来修改。

3.3 收款错误退回

被退回的错误收据，销售必须修改，否则系统一直会提示错误收据信息，如下图：



红色圈定的提示消息，鼠标点击后，系统会显示出现错误收据的客户，点击客户，就会出现错误收据信息，错误收据信息用红色字体标注，销售员可以双击错误收据信息，系统弹出修改收据窗口，输入正确的收据信息后，点击保存即可。如下图：



3.4 收据权限控制描述

二、 收据录入

- 收款人、收款时间
 - 店长、会计、补录员可以输入或修改
 - 其他岗位角色，系统默认是当前用户和当前时间

三、 已审核收据

- 收款金额、收款时间、内部收据号、建材城收据号、商场扣点、备注、付款类型、付款方式、收款人
 - 财务总监可修改
 - 其他角色不可修改
 - 会计可以修改“备注”

四、 未审核的收据

- 收款金额、收款时间
 - 会计可以修改
 - 其他角色不可修改
- 收款人
 - 会计、店长可以修改
 - 其他角色不可修改

四、 客户跟踪

销售需要对自己的客户不断跟进；同时店长或销售总监也需要了解销售对自己客户的真实跟进情况，以便分析应对，帮助销售找到更好的方法突破客户，达成购买。

系统设计的跟踪窗口如下：



窗口默认显示今天待跟踪的客户，及其遗留没有跟踪的客户，如果返现当前界面客户信息很多，说明销售员没有及时跟踪自己的任务。

4.1 数据控制权限

销售员：只显示及默认显示自己客户的信息及自己客户相关的跟踪信息；

店长：可以查看自己所在店面所有销售的客户跟踪情况，以便督促销售员完成客户相关的跟进工作；

销售总监：可以通过赋权，查看几个店面或所有店面的客户跟踪情况；

4.2 检索

如上图标号 8 区域，为检索区域，用户可以输入及选择对应的条件值，检索客户信息了解客户跟踪情况。

注意勾选框限制条件，打钩表示限定条件生效，举例说明：如勾选了第一项：只检索“今日待跟进任务”，同时在客户姓名中输入了“张”，那检索出来的结果就是客户姓名包含张，且客户必须是今天需要跟踪的客户才会检索出来。

4.3 客户跟进情况录入

点击上图中标号 1 的按钮“客户跟进”，系统会弹出如下窗口：

请输入客户跟踪信息

沟通表内容 短信发送 ×

客户编号: C201905270281 客户电话: 13893125079

客户状态: 继续跟进 下次跟进时间: 2019-06-08

客户意向: A+:重点跟进客户 A:购买意向较强 B:有购买意向 C:购买意向较弱

本次与客户沟通内容:

销售: admin 跟进日期: 2019-06-07

提交 关闭

跟踪状态： 如果客户失单， 就选择失单； 如果客户没有交合同款， 但是客户已经成交， 就选择成交； 如果客户还不确定， 就选择继续跟进。

下次跟踪日期： 系统会自动根据设定规则（系统参数）默认一个下次跟踪的日期， 销售员可以根据具体的情况， 设定下次什么时候在联系客户， 然后选择对应的一个时间。

客户意向： 根据客户跟踪返回， 选择客户成交的可能的级别。

沟通内容： 可以录入客户沟通的内容， 及提示自己的备忘， 一遍下次跟踪的时候做参考。

发送短信： 如果客户开通短信服务， 可以通过此处给客户发送短信。

4.4 加注重要标记

如果重点客户， 或重点需要自己的关注的客户， 可以通过点击总图中标号 2 的按钮“加注标记”， 客户加注标记后， 下次销售员登录， 可以通过勾选“只检索重点标签客户”后， 点击检索， 系统将自动显示全部加注标签的客户。如果客户重点属性取消， 点击标号 4 的按钮“取消标注”， 客户重要标注将取消掉。

4.5 显示隐藏客户

如果意向客户很久销售员没有跟踪， 监管管理人员也没有督促， 没有跟踪的客户会月积累越多， 通过此功能可以将遗留时间比较久的客户给隐藏掉， 以便保持系统清洁， 重新开始客户跟进工作。如总图中标号 4、5 的按钮， 点击即可完成此项工作。

五、合同下单

在销售过程中，需要给客户id提供预算以及与客户签订合同，同时客户的合同是为客户提供售后服务依据基础，如果商户在操作合同的因操作习惯的改变做一份合同需要比价长的时间，那么合同的基础录入信息，系统必须要做，否则，公司运营情况、个人业绩、合同毛利等相关数据系统无法提供，没有数据不经影响公司的决策效率，也增加个人绩效考核的标准与财务的冲突概率。

合同下单，系统进入后，列出默认没有下单的客户、及订单没有执行的客户，如下界面：

<input type="checkbox"/>	退回	状态	设计师进度	设计师排期	设计师	类型	客户姓名	地址	客户电话	订货类型	网点	客户建档时间
1	<input checked="" type="checkbox"/>	退	未执行	(合同签订)	2018-04-02	正单	马勇	济南文华园5-2-2305	13793154301	欧派衣柜	银三衣柜	2018-04-01 16
2	<input checked="" type="checkbox"/>	-	未执行		2018-04-04	正单	雷福娟	济南宏瑞星城13-1-602	18678650519	欧派衣柜	银一衣柜	2018-04-01 12
3	<input type="checkbox"/>	-	未执行		2018-03-24	正单	张哲	济南香溢紫郡11-1-901	18668994120	欧铂丽厨柜	红星欧铂丽	2018-03-21 10
4	<input type="checkbox"/>	-	未执行		2018-03-22	正单	李伟	济南黄金998-1-903	13708933755	欧派厨柜	红星厨柜	2018-03-19 13
5	<input type="checkbox"/>	-	未执行		2018-03-08	正单	朱来福	济南绿地泉景园6-1-1203	18853165016	欧派厨柜	银三厨柜	2018-03-05 10
6	<input checked="" type="checkbox"/>	退	未执行		2018-03-07	正单	马红薇	济南西江华府D区10-2--201	18766199208	欧派厨柜	居北厨柜	2018-03-04 10
7	<input type="checkbox"/>	-	未执行		2018-02-13	正单	牟山国	济南高新水晶郛城5-2-502	13969118823	欧铂丽衣柜	红星欧铂丽衣柜	2018-02-10 18
8	<input type="checkbox"/>	-	未执行		2018-02-02	正单	刘玉海	济南中海紫御东郡52-101	18560019599	欧派厨柜	红星厨柜	2018-01-30 14
9	<input type="checkbox"/>	-	未执行									

系统默认显示的信息，就是提示销售或设计师，这个客户需要下订单，或订单需要执行，只有执行了订单才是有效订单；

注意上图标签页“交了合同款5天未下单客户”和“审核退回订单”，这两个标签将此类客户单独列出来，便于提醒设计师或监管者，如果客户已经付了合同款，需要及时给客户合同下单，而审核退回订单，提示设计师，是被图审或价审退回来的订单，让设计师注意此类订单，并及时处理此类订单。

5.1 客户订单检索

在上图圈定的红色区域，通过选择不同的条件组合后，点击“检索”按钮，可以检索客户订单结果。

勾选条件说明：

待下单客户：默认勾选条件，即没有下单的客户及客户下单但未执行订单；

已付合同款客户：检索付了款的客户及其客户订单，目的是快速定位（客户已经付了合同，但是还没有下单的）此类客户。

不显示隐藏客户：在当前页面，客户可以被隐藏掉，同时被隐藏的客户也可以设置为显示状态，此功能主要的目的是处理一些遗留比较久的客户，此类客户目前暂时没有下单的必要，为保持系统的数据整洁度，可以将此类僵尸客户隐藏掉，必要时候，在通过显示按钮激活。

不显示超过 20 日未跟踪客户：超过 20 日未跟踪的客户，此类客户下单的可能性不大，所以系统默认不显示。

输入条件检索：用户客户输入客户编号、客户名称、客户电话、客户地址等相关可以检索客户或订单信息。

5.2 客户跟踪及设计师任务时间轴

鼠标点击某个客户或某个订单,在窗口底部会客户或改订单所有的设计跟踪记录和销售跟踪的时间轴。如下图：



5.3 订单状态描述

未下单：指还没有为合同制作合同；

未执行：指客户的合同还没有执行生效；

已执行：设计师或销售因为提交执行了客户的合同；

图审通过：合同已经被审单员审核通过；（通过设置可跨越此步骤，执行及代表完成此步骤）

价审通过：合同已经被店长审核通过；（通过设置可跨越此步骤，执行及代表完成此步骤）

5.4 订单权限控制

销售或设计师对自己客户订单可见；店长对自己店客户可见；其他管理人员可以通过设置“管理范围”授权可见几个店面或全部店面的客户下单情况。

5.5 客户下单

鼠标双击一个客户订单记录，如果当前客户还没有合同，系统提示用户是否为客户产生一个合同，如果当前客户有合同订单，将自动进入到合同下单界面，第六详细描述合同下单操作。

六 合同订单操作

6.1 重点指标解释及填写

客户级别: A 客户标注: 无 已收货款: 41323; 未回欠款: 0 ← 显示客户的级别、有无标注说明、及其客户的付款情况 订单明细放大到全屏

订单单号: HT201804040034 定金日期: 2018-04-04 订单类型: 正单 订货类型: 欧派橱柜 (价审通过)
网点: 办公室 (设计师): admin 促销活动: 无 采用价格体系: 售价1
总部合同号: C1805159 ← 总部合同号必须填写, 填写向总部采购的合同号; 系统合同金额: 1000 清单金额: 1000 合同金额: 0.00
公司合同号: 黄KH201803290042 合同签订日期: 2018-04-03 预约安装日期: 2018-04-04 操作人员: admin
客户名称: 外围 客户地址: 南宁市大都新区思恩11 装饰公司: 麻雀
面积: 0 平米 安装备注: 鸣雀装饰 订单备注: 海德堡&15900套&商场活动全单95折

价差	免	房间号	类型	型号	单位	数量	宽	高	深	非标系数	售价	折前小计	Z系数	折后小计	描述
1	(Y)	(Y)	房间1			100	0	0	0	1	340	34000	1	1000	三折金额
2						0	0	0	0	0	0	1000	0	1000	系统金额: 系统根据原销售定价计算出来的金额
3						0	0	0	0	0	0	1000	0	1000	清单金额: 系统根据折扣后销售价计算出来的金额; 合同金额: 需要销售或设计师输入和客户确定的最后的合同价格
小计						0	0	0	0	0	0	1000	0	1000	
合计						0	0	0	0	0	0	1000	0	1000	

← 与客户约定的安装日期必须选择
← 合同签订日期必须选择

6.2 合同明细操作

系统提供两种方法增加合同明细，一种方式是根据产品的分类，通过分类定位产品；一种是直接输入产品编码或名称或型号，直接检索产品进行添加，如下图圈定按钮：



6.2.1 选择新增

点击“选择新增”按钮，系统会弹出如下窗口：



当找到合同中需要添加的产品后，鼠标点击选中，选中后，图中底部的编辑区域自动显示选中的产品，售价可以修改，非标参数可以修改，订货数量、折扣、房间号都可以修改或录入，录入完成后，点击“保存关闭”或“保存并继续添加”都可完成添加产品添加；“保存关闭”和“保存并继续添加”区别是一个添加后关闭窗口，一个添加不关闭窗口，光标自动移动检索窗口，方便使用者添加第二个产品。

折扣系数，就是产品的销售折扣，输入 0.9 表示 9 折，输入 1 表示不打折，输入 0，表示销售价格为 0；

计价方式：系统设计有 6 中计价方式：件、平米、投影、延米、延高、块、延模，不同的计价方式，计算金额不同，在基础信息中有详细的描述，此处略提：

件、块：适用于电器、成品家居、地砖、地板，是按照产品标准单位计价；与输入的宽高深没有关系。

面积：适用于地板、地砖、板材等，计算金额与宽、深有关系，与高没有关系。

延米：适用已长度计价的产品，计算金额与深有关系，与宽、高没有关系。

投影：适用于衣柜，与宽、高、深都有关系

6.2.2 新增商品

点击新增商品按钮，系统会弹出如下窗口，弹出窗口操作操作与 6.2.1 操作除了产品分类选择不同，其他都相同，在弹出窗口，使用者直接输入产品名称或型号的全部或部分，直接回车检索，注意输入越全面，检索越精准。

选择商品
当前执行: 售价1

输入后回车键检索:
订货类型: 理想橱柜

产品编码	产品名称	产品型号	宽	高	深	单位	售价1

预计停产:

非标系数:

房间号:

产品名称:

宽*高*深: * *

备注:

计价方式:

订货数量:

售价:

折扣系数:

合同描述:

保存并关闭
保存并继续添加
X 取消

6.2.3 修改产品

如果产品录入错误，可以删除掉重新录入，也可以点击选中要修改的产品，然后点击“修改”按钮，系统自动回弹出以下窗口：

您是通过双击“订单明细”进来的，本操作系统会认为您是增加与被点击的产品同样的产品而做的操作。
当前执行: 售价1

输入后回车键检索:
订货类型: 欧派橱柜

产品编码	产品名称	产品型号	宽	高	深	单位	售价1	售价2

预计停产:

非标系数:

房间号:

产品名称:

宽*高*深: * *

备注:

计价方式:

订货数量:

售价:

折扣系数:

合同描述:

保存并关闭
保存并继续添加
X 取消

如果要修改售价、房间、数量、折扣、宽高深等，直接输入修改即可。如果将改为其他产品，请在检索到目标产品后，选中，并填入参数保存即可

6.2.4 统一折扣

如果需要给客户进行统一折扣，点击“统一折扣”按钮，系统会弹出以下小窗口：



直接输入折扣系统后，点击“确定”按钮，合同中所有的产品都按设定的折扣统一进行折扣。

6.2.5 删除产品

错误输入的产品可以通过点击“删除”按钮直接删除掉；也可以通过点击“删除房间”，删除归属此房间下所有产品；譬如，你给客户报价了三个房间的产品，客户最后确定某一个房间的产品不要了，可以通过“删除房间”快速删除整个房间的产品。如下图：



6.2.6 添加同类产品

如果客户开始订购了一个产品，后续在当前合同需要再订购同样的产品，可以双击产品，直接输入订购产品数量完成产品二次订购，如下图：

您是通过双击“订单明细”进来的，本操作系统会认为您是增加与被点击的产品同样的产品而做的操作。

输入后回车键检索：

订货类型：欧派橱柜 当前执行：售价1

产品编码	产品名称	产品型号	宽	高	深	单位	售价1	售价2
1	Y	Y	主卧					
2	Y	Y	主卧					
3	Y	Y	主卧					
4	Y	Y	主卧					
5	N	Y	主卧					
6	N	Y	主卧					
7	N	Y	客厅					

双击订单明细一个产品，系统弹出此窗口，并提示用户，是追加同类产品。

预计停产： 产品名称： 计价方式：平米 售价：2000.00
 非标系数：1.000 宽*高*深：0 * 0 * 0 订货数量：4 折扣系数：1.000
 房间号：主卧 备注：
 合同描述：

保存并关闭 保存并继续添加 X 取消

6.2.7 产品明细指标说明

价差	免	房间号	类型	名称	型号	单位	数量	宽	高	深	非标系数	售价	折前小计	Z系数	折后小计	描述
1	Y	N	房间1				1	0	0	0	1	160	82.66	1	160	好样的厨
2				小计			0	0	0	0	0	0	82.66	0	160	
3				合计			0	0	0	0	0	0	82.66	0	160	

是否有折扣 是否是免费赠送的 折扣

6.3 订单完整度检查

合同订单在执行前，需要判断定时是否完整，防止销售员或设计师遗漏下单项。如下图操作，鼠标移到订单左下角的“订单其他项操作”后，显示如下菜单：

店面经营活动情况 02: 合同下单 ×

客户级别: 无 客户标注: 无 已收货款: 0; 未回欠款0

订单单号: HT201803130107 定金日期: 订单类型: 正单

网点: 办公室 设计师: admin 促销活动: 无

总部合同号: 123 系统合同金额: 160 清单金额: 115

公司合同号: 黄KH201803020002L 合同签订日期: 2018-06-26 预约安装日期: 2018-07-28

客户名称: 洛阳桌子 客户地址: 洛阳西工菲菲哥2/506

面积: 0 平米 安装备注: 最多输入100字 订单备注: 最多输入100字

订单明细 审核信息 返利项目

价差	免	房间号	类型	名称	型号	单位	数量	宽	高	深
							1	0	0	0
				小计			0	0	0	0
				合计			0	0	0	0

完整度检查
现场未完成事宜
打印 ▶
客户服务明细
设计师服务记录
查看客户预算
保存预算
装载预算
合同附件管理

按房间号显示项目 选择新增 新增商品 修改 统一折扣

点击“完整度检查”菜单后，系统会弹出以下窗口：

项目完整度检查

完成 关闭

需要检查的项目

1 拉手、气撑、防潮垫是否下单	<input type="checkbox"/>
2 五金数量核对（拉手、气撑、抽屉等）	<input type="checkbox"/>
3 踢脚板材质、高度是否正确	<input type="checkbox"/>
4 欧式产品压顶线、挡光板、罗马柱是否下单	<input type="checkbox"/>
5 柜体尺寸图纸与订单检查一致性	<input type="checkbox"/>
6 非标柜体是否标明、收费及结构备注说明	<input type="checkbox"/>
7 电器是否下单，灶具是否标明气源	<input type="checkbox"/>
8 台面边型、台下盆是否收费	<input type="checkbox"/>
9 顶封板、侧封板、调数板是否下单	<input type="checkbox"/>

勾选已经完成的项目，然后点击“完成”按钮即可完成操作

6.4 施工现场需要注意的项目及事宜

通过该功能，指定该合同安装施工的时候，需要注意的步骤，此功能是为“如果安装备注输入无法准确及标准化的说明的”的情况，可以通过设定这里，达到安装标准的统一，如下图：



6.5 保存及装在预算

在销售过程中，门店或公司或有经验的销售会总结一些通用房间的产品组合，并将这些产品组合形成一个合同模板，以方便其他销售或后续自己碰到同类型订单时候复用，避免重复下单，从而达到提高效率、减轻工作压力。

合同模板后续专门描述，此处只描述，怎么将当前的合同转化成合同模板及怎么利用已有的合同模板。

6.5.1 装载预算

利用合同模板：在订单界面左下角，鼠标移至“订单其他操作”，会显示如下菜单，然后选择“装载预算”，如下图：



点击菜单后，系统会弹出界面如下界面，在弹出界面按照图形中说明操作即可：



如上图，检索到套餐后，选择其中的一个套餐，点击“确定”按钮前，需要特别注意以下几点说明：

(1) 价格体系：因为设置模板的时候，保存的是当时销售价格，现在使用这个模板，有可能销售政策已经发生变化，这是，需要选定一个价格体系，因为系统中每个产品都有4个销售价格，选定按照价格体系1，就执行销售价格1的政策，依次类推；如果按照原来保存模板时的价格执行，就直接选择“原价加载”。

(2) 房间号，加载该模板后，自动相当于针对某个房间设置的合同报价；

(3) 勾选框：在原清单基础上加载套餐，选择后，加载模板后，当前合同自己已经录入的

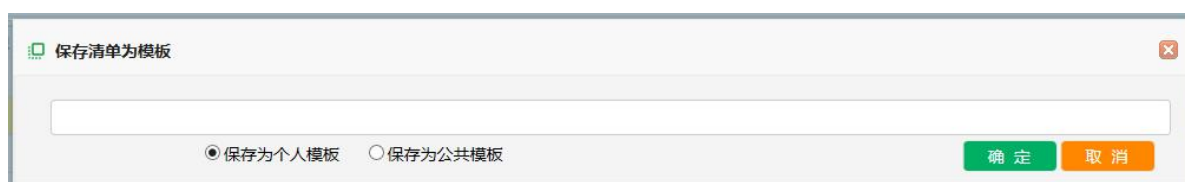
明细不清除，在自己已录入的基础上追加了合同模板的产品； 如果不勾选， 则会清除掉自己已经在合同上录入的产品明细。

6.5.2 保存预算

也可以把你制作好的合同当成一个合同模板保存起来，已方便自己下次利用或共享其他同事共同使用，可以按照以下步骤完成保存合同模板： 鼠标移动到订单屏幕左下角“订单其他操作”上，会弹出以下菜单：



点击圈定“保存预算”系统会弹出以下窗口：

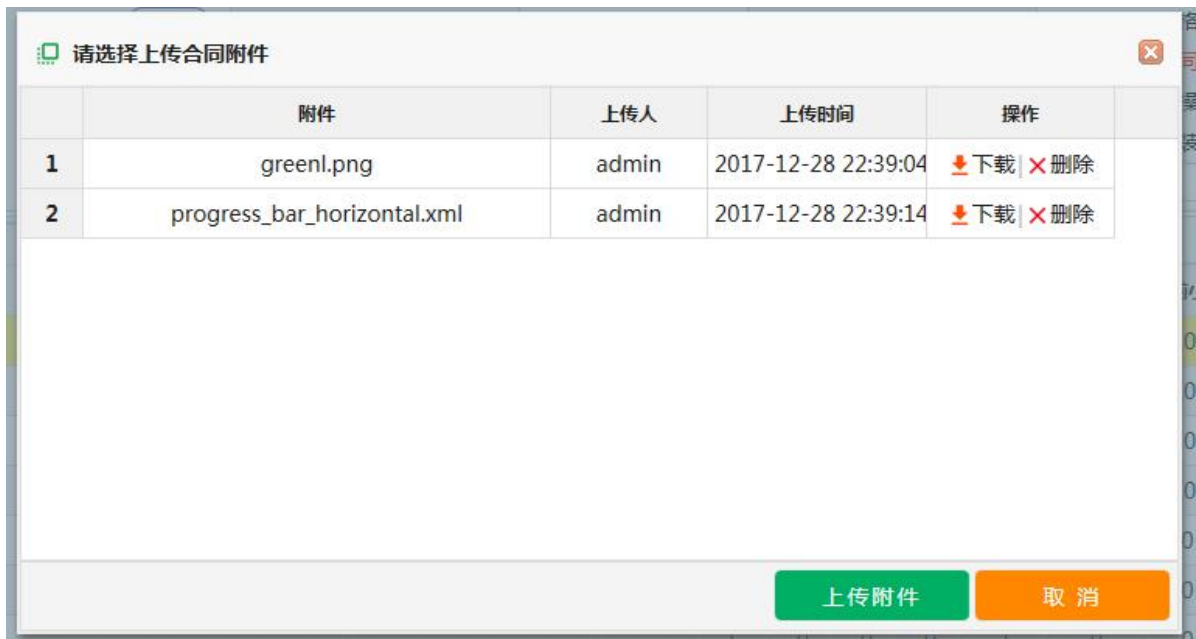


在弹出窗口（如上）， 输入模板的名称描述， 以方便下次检索使用； 然后选择保存模板是个人模板还是公共模板， 个人模板只能自己使用， 公共模板所有人都可以使用；然后点击“确定”按钮即可完成保存。

6.6 合同附件管理

我们可以将与给客户设定的效果图、设计草图、纸面报价清单拍照当成合同原始附件保存到系统备案； 以方便客户服务或产生客户纠纷使用。

在订单屏幕界面，鼠标移动至屏幕左下角，在弹出菜单上选择“合同附件管理”菜单， 点击后弹出如下窗口：



上传附件，直接点击绿色按钮； 下载附件，可以点击附件对应“下载”即可完成下载。

七、销售数据分析