



北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

客户跟单方案

- 一、跟单过程中的问题及解决方案
- 二、CRM客户管理中的跟进技巧



北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

跟单过程中遇到的问题：

“

- 1、单子跟紧了，客户烦；
- 2、单子跟松了，丢了。。。。。。
- 3、打过电话去，客户情绪很难控制？
- 4、上次说的很好，这次不需要了。。。。。。

”





北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

跟单过程中遇到的问题：

“

5、客户经常说：“这边有结果给你打电话！”
----结果等到花儿也谢了。

”

6、客户说：“我做一定找你！”
----结果不长时间和别人做了





北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

跟单过程中遇到的问题

“

7、客户说：“我们最近没需求，1个月后再说。”
----结果1个月后客户和别人做了。

”

8、客户说：“我们在和老总申请！”
----结果老总和别的公司已经做了。



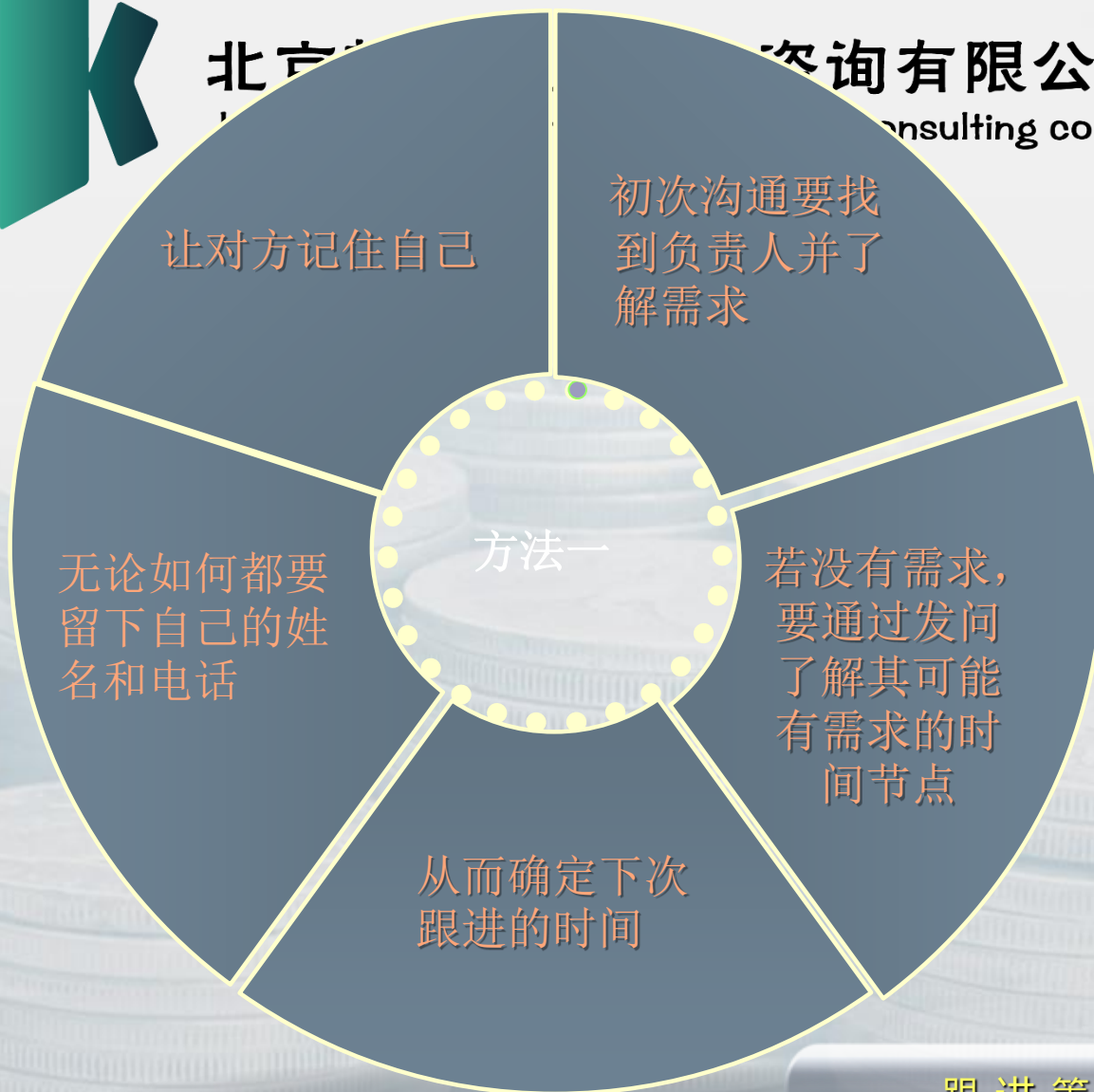
明确每次打电话的目的，若预期目的未达到，要变换新的目的。



北京

咨询有限公司

consulting co.,ltd



跟进策略

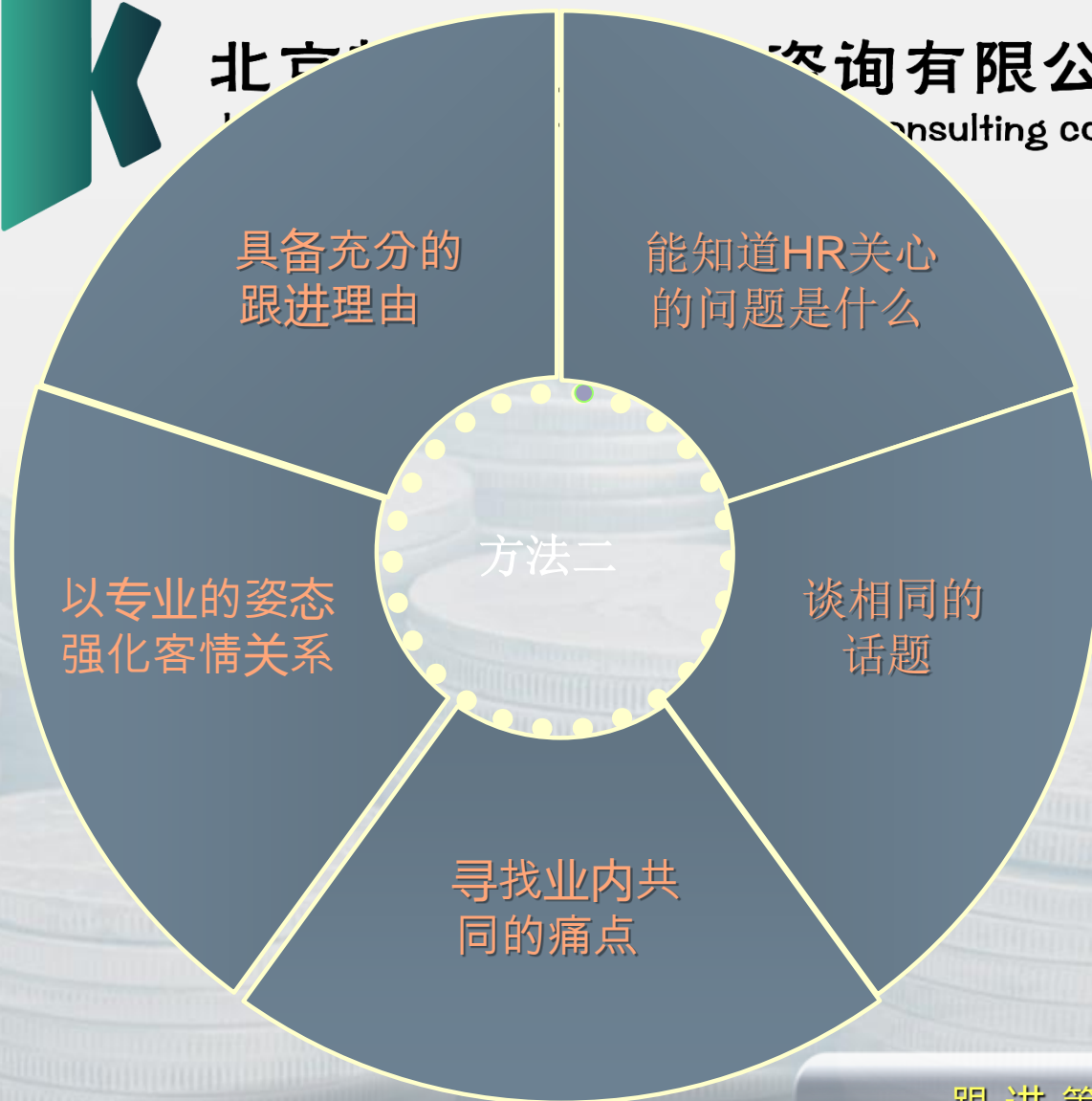




北京

咨询有限公司

consulting co.,ltd

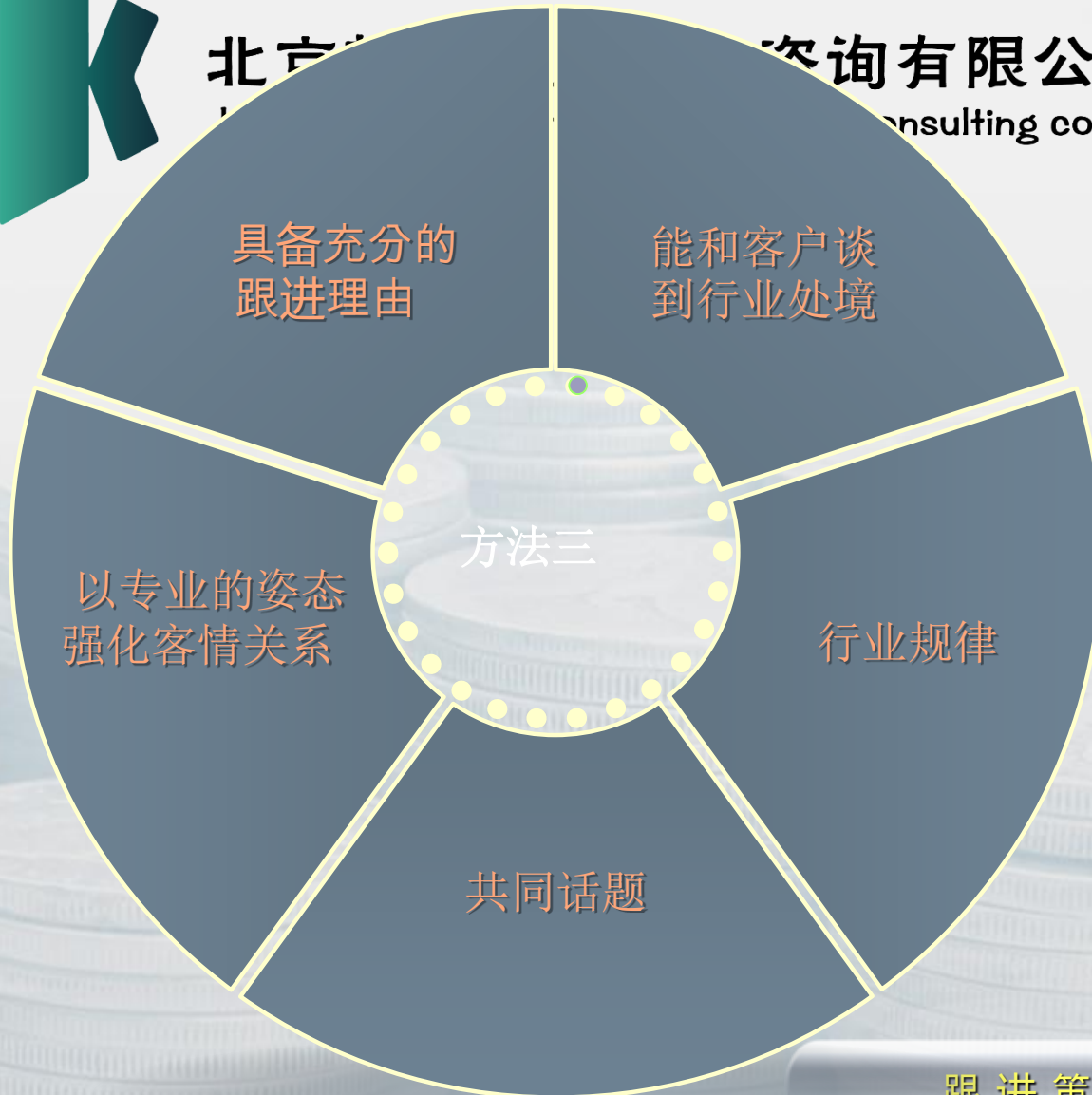




北京

咨询有限公司

consulting co.,ltd





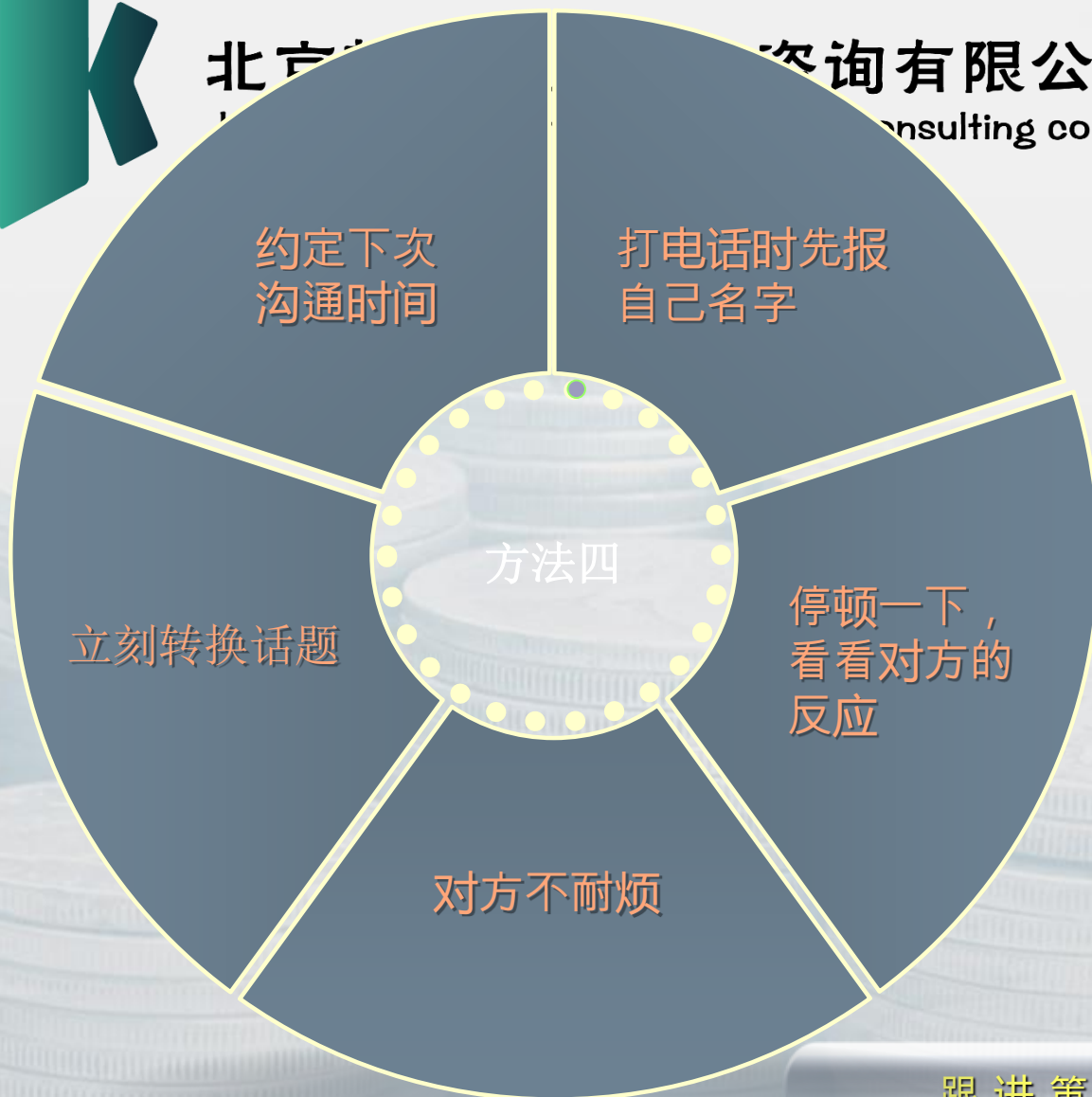
时刻准备一个业务之外的理由，发现对方情绪不对，马上抛出。



北京

咨询有限公司

consulting co.,ltd



跟进策略





为下次通话埋下伏笔及规划跟进时间



北京

咨询有限公司

consulting co.,ltd

再选择类型，按照优先顺序再联系

通话结束后在CRM中记下下次回访的时间

每天打电话之前，在CRM中点击“显示今日联系客户”即出现当日该联系的所有客户

方法五

这个时间可以是和客户约好的时间

未约好时间的按照跟单节奏跟踪



跟进策略



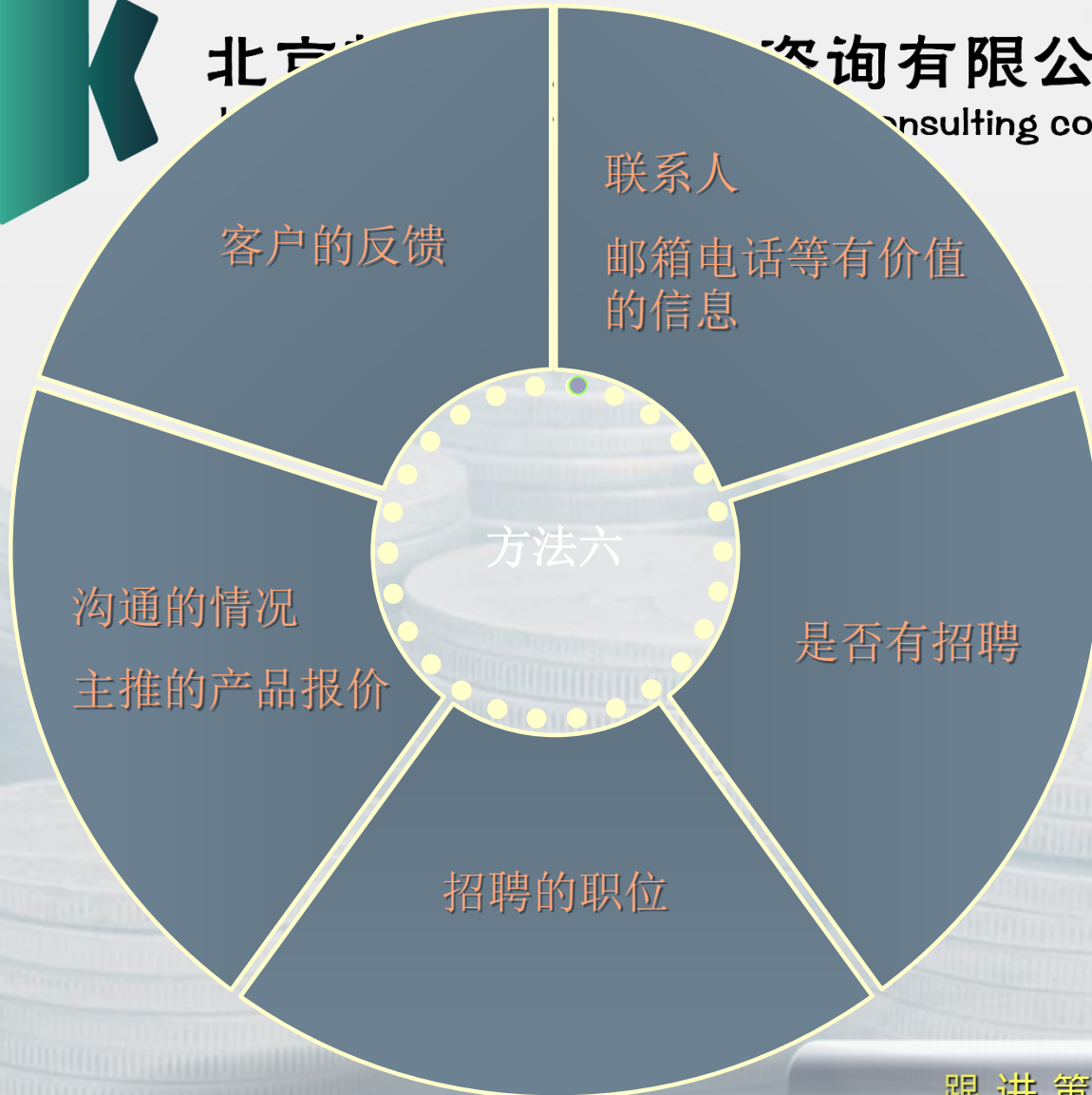
做好跟踪记录，精练且完整



北京

咨询有限公司

consulting co.,ltd



跟进策略





做好跟踪记录，精练且完整

例如：

一直记录中是无听，有一天终于打通了，可以开场：哎呦，张总，联系到您真不容易，您一直都很忙吧，因为我连续联系您一个月了，一直不在办公室，一直在忙，生意肯定不错吧。

例如：

之前记录中对方提到某个问题，可以直接说，张总我记得一个月前您和我说过要找。。。您看我今天正好帮您找到了解决的办法

例如：

一打就说忙，针对说辞：张总，您是不是又在忙啊？或者直接询问：张总，您看您是不是一直再拖我啊，还是您不认可网招，不认可我们。。。。。。

小贴士：

如果必须在周末用手机和客户联系，周一一早来公司尽快把沟通记录填写清楚。



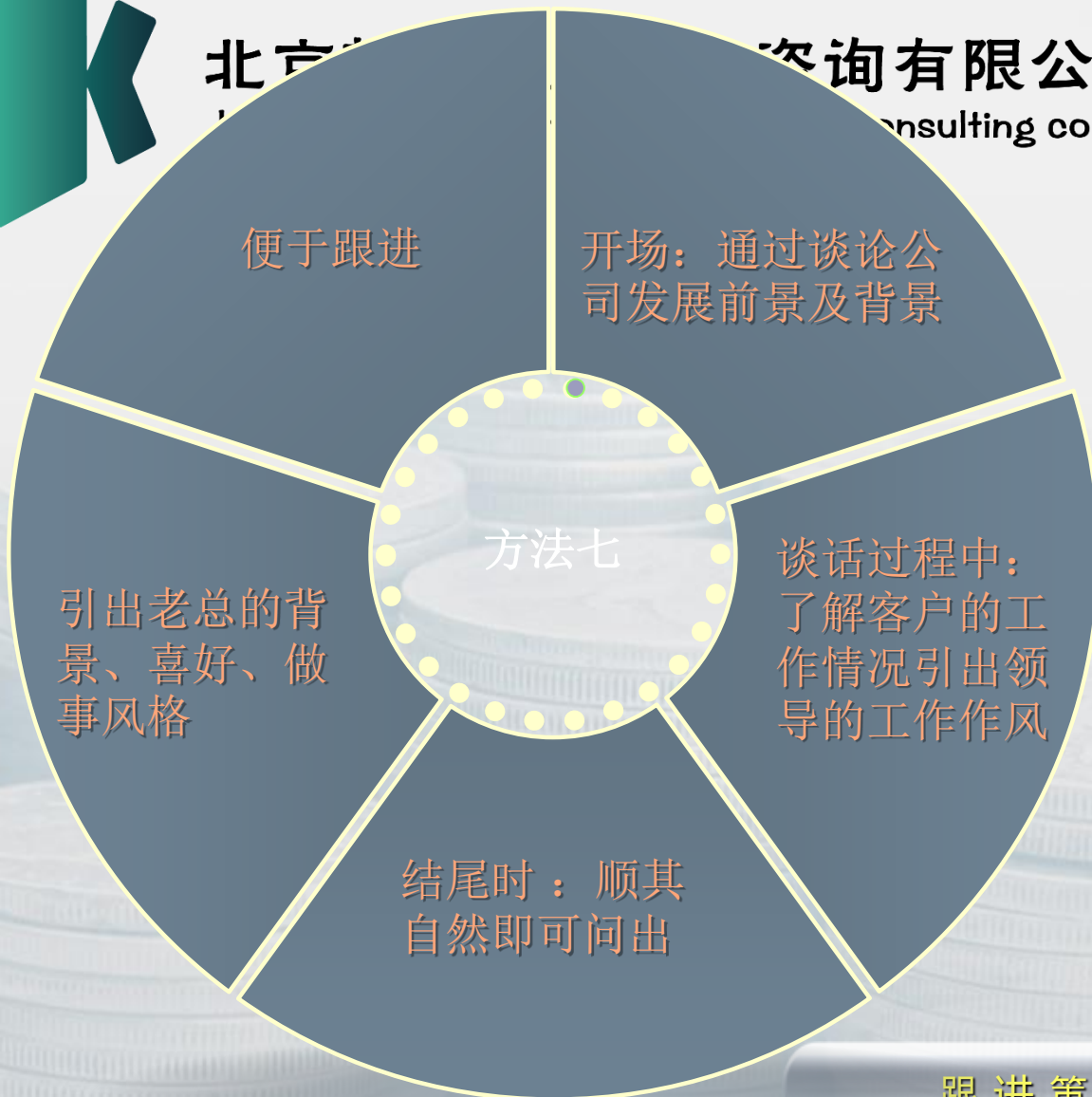
时刻在电话中问到老总或者HRD的称呼，让其成为习惯和自然



北京

咨询有限公司

consulting co.,ltd



跟进策略

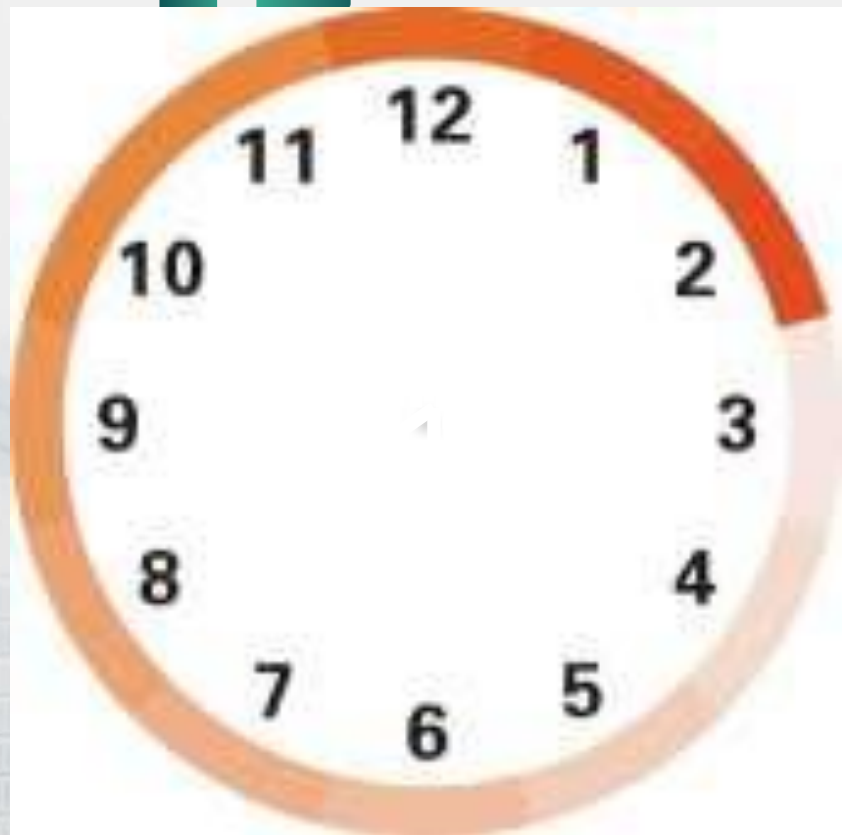




早上8:30-9:30

北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanke tiancheng information consulting co.,ltd



沟通对象:

- 最新数据
- 意向不强
- 无沟通过的
- 在线数据维护

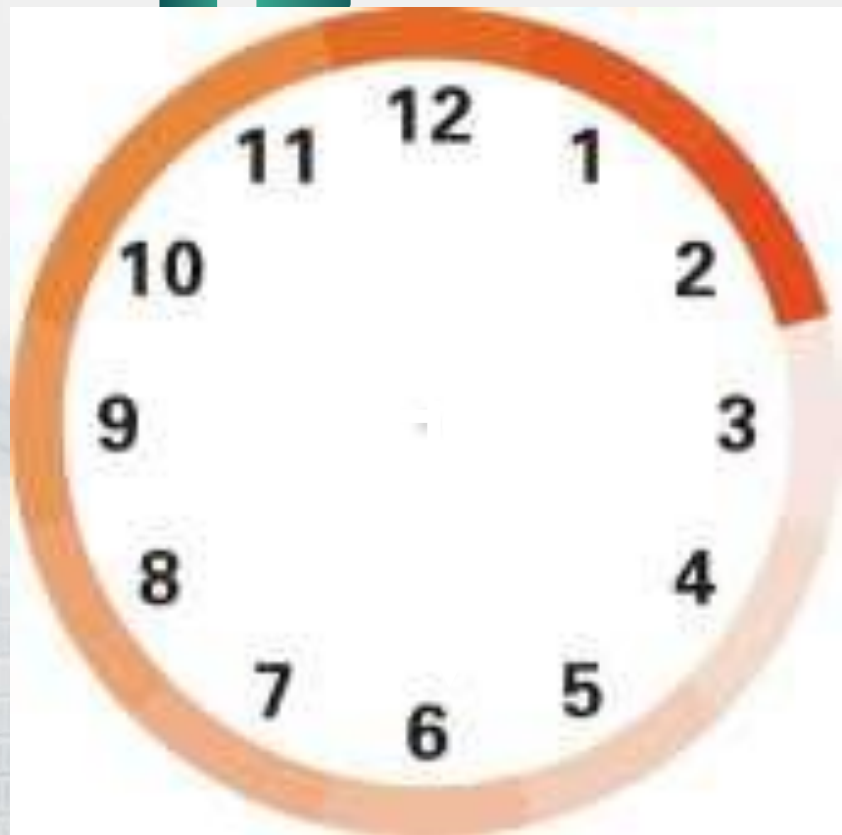




上午9:30-11:30

北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd



沟通对象:

- 潜在数据
- 意向强的
- 在线续费
- 管道





上午11:30之后

北京翰科天成信息咨询有限公司

Beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

沟通对象:

➤ 邮件维护

➤ 非重要的数据





下午13:30

北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd



沟通对象:

- 最新数据
- 意向不强
- 无沟通通过的
- 在线数据维护





下午14:00-17:00

北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd



沟通对象:

- 潜在数据
- 意向强的
- 在线续费
- 管道





下午17:00

北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

沟通对象:

➤ 邮件维护

➤ 非重要的数据





1、新抓客户的跟进频率

北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

不断的和客户沟通，
直至挖掘出客户有价
值的信思，并且判断
客户是否留在自己的
CRM中继续跟进。

以挖掘有价值信息
为主！问问题，打
开客户的话匣子。
并且每次结束时要
给下一次跟进留一
个伏笔。特别是要
约定一下下次联系
的时间。





北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

2、跟进中的客户频率

按照客户的意向大小每隔2-3天沟通一次，至少一周沟通一次。建议每周五或者周末要进行一个作关系的电话沟通。可以以生日、节日、活动、生病、好消息为理由。

以结果为导向！学会说一些确定性的话术，找客户要结果

例如：咱们把这个合同定一下？咱们确定一下服务？咱们就定这个吧。

开场白要理直气壮：您说今天给我消息的，我一直等到现在啊；您今天能把这事情确定下来了吧





3、快签单的客户频率

北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

按时进行促单。如果没有约定的时间，至少一天一跟进。

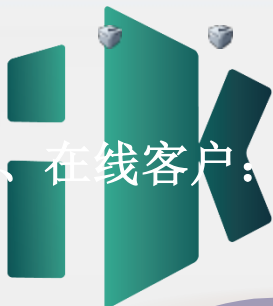
一定要有压迫性，促单的力度要强。学会向客户提出要求！下次联系时间一定要确定死！再跟进时开场白就是开门见山。

例如：那咱们这合同什么时候定啊？您明天上午就把咱们这事办了吧。**经理别往后拖了吧，咱们捡日不如撞日就今天吧.....





4、在线客服：



北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

公司要求至少
一个月跟进一
次。建议至少
两周跟进一次。

以作服务为切入
点，对老客户的
维护要和客服打
好配合，针对客
户的问题解决并
后续服务



5、对于长期客户跟进频率管理概念

北京翰科天成信息咨询有限公司
beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

二年
以上

提前半年左右就要渗透安许延期、资质延期的意识。

一年
以上

提前三个月渗透增项、升级的意识。

半年
以上

提前两个月渗透政策、资质增项的意识。

新客
户

从签单之日起就要不断的提未来增项、升级的相应意识。

小贴士：

公司有任何的活动或者政策变化都要第一时间通知客户，让客户有一种被人重视的感觉。



6、各种资料北京翰科天成信息咨询有限公司
beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

邮件

传真

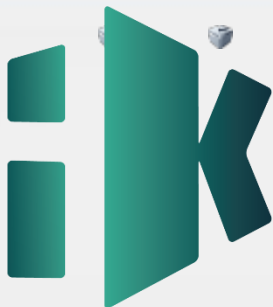
快递

10分钟后
回访

马上回访

转天回访





北京翰科天成信息咨询有限公司

beijing hanketiancheng information consulting co.,ltd

成功的客户跟进 =

