



Zoho
CRM

外贸行业

客户关系管理解决方案

PART 01

外贸行业概述

◆ 行业发展 ◆ 压力和困境

外贸行业发展历程



萌芽期

国门初开，国企独唱，货物出口严格控制，几乎没有竞争压力。

外贸工具：国家相关机构牵线搭桥为主，几乎没有外贸工具。



觉醒期

展会作为当时世界上先进的外贸工具，以广交会为代表的外贸展会，极大地推动了中国外贸的发展。民企与私企开始登上外贸舞台，同时少数国企走向国门。



发展期

中国贸易总量猛增，行业划分更加细化，专业性展会出现，B2B初现雏形，中国外贸发展进入快车道。

外贸工具：以综合性及专业性展会为主，B2B软件为辅。



繁荣期

随着互联网的普及和信息技术的高速发展，外贸平台替代传统展会。外贸行业进入了“一台电脑打天下”的空前繁荣时期，供应商数量快速增加，有限的国际采购商被稀释。

外贸工具：以B2B应用为主要工具，展会、搜索引擎推广为辅，以海关数据为代表的贸易资讯工具开始蓬勃发展。

外贸行业面对的压力和困境



外贸总体环境恶化，竞争细化并越发激烈，企业受到来自市场、资金、管理、同行的多重挤压，固守传统的外贸工具已经完全不能满足企业目前迫切的需求，企业向精细化管理要效益的需求愈发强烈！

1

客户



- 询盘少，订单转化率低，开发新客户难度大
- 老客户订单减少，是不是找到新的供应商了
- 不了解客户的全部需求，不知道客户下一步的产品动向，没法把订单做更大

2

利润



- 原材料价格上涨，人力成本上升等导致生产成本提高，老客户不肯接受提价
- 前期推广投入如展会、搜索引擎等费用开支大、成本高、收效慢、投资回报率低
- 不了解全球市场走势，找不到与自己想匹配的高利润市场

3

员工



- 工作效率低，与客户有效沟通少，80%的时间在寻找客户
- 没办法掌控外贸人员每天和多少客户联系，外贸人员难以管理，不好总体掌控
- 不同角色（外贸人员、外贸经理、外贸总监）的飞单，给公司带来的损失无法估量

4

同行



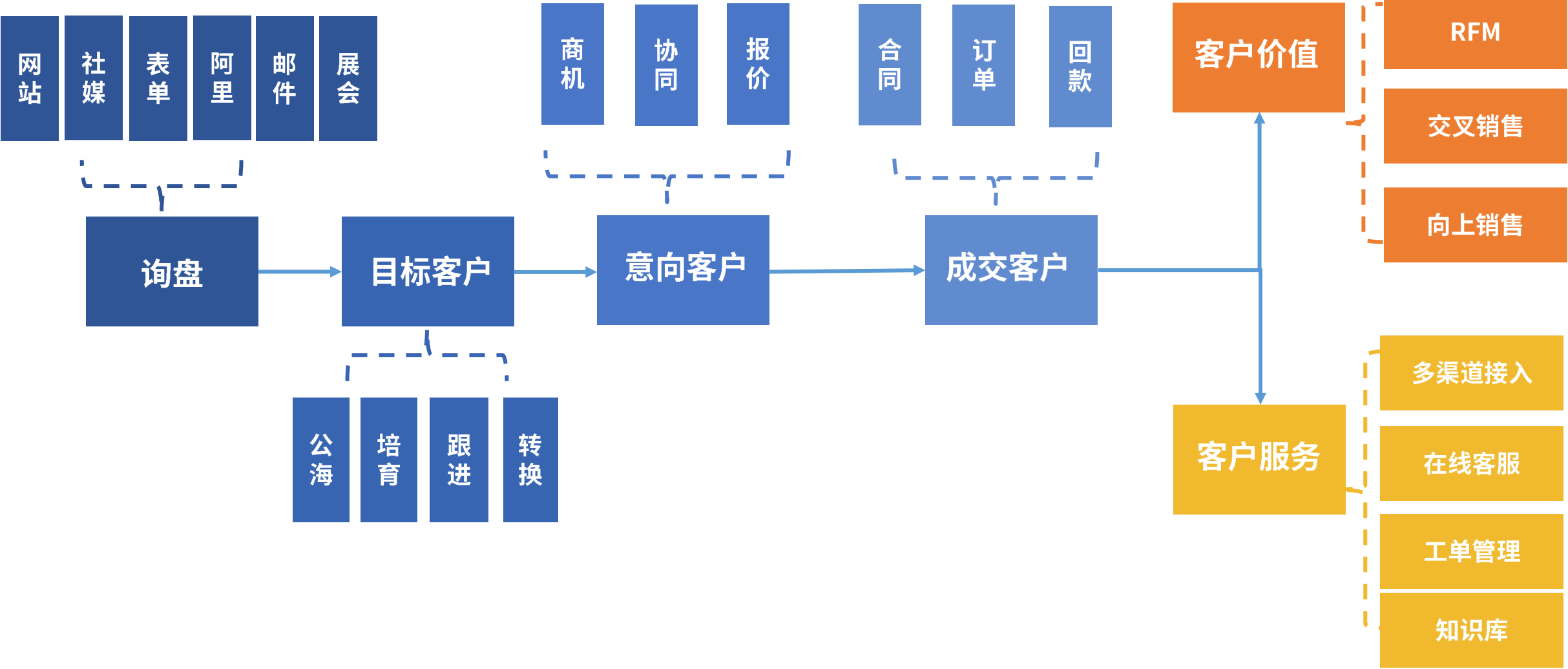
- 同行多，竞争激烈，不了解同行报价
- 现在的情势下，这行业中的龙头老大都采用了什么样的出口策略
- 最近看同行的几家都在走货，跟以前的规格好像不一样，是不是研发出了新产品

PART 02

Zoho CRM系统解决方案

◆ 整体业务解决方案

整体业务解决方案



目录

CONTENTS

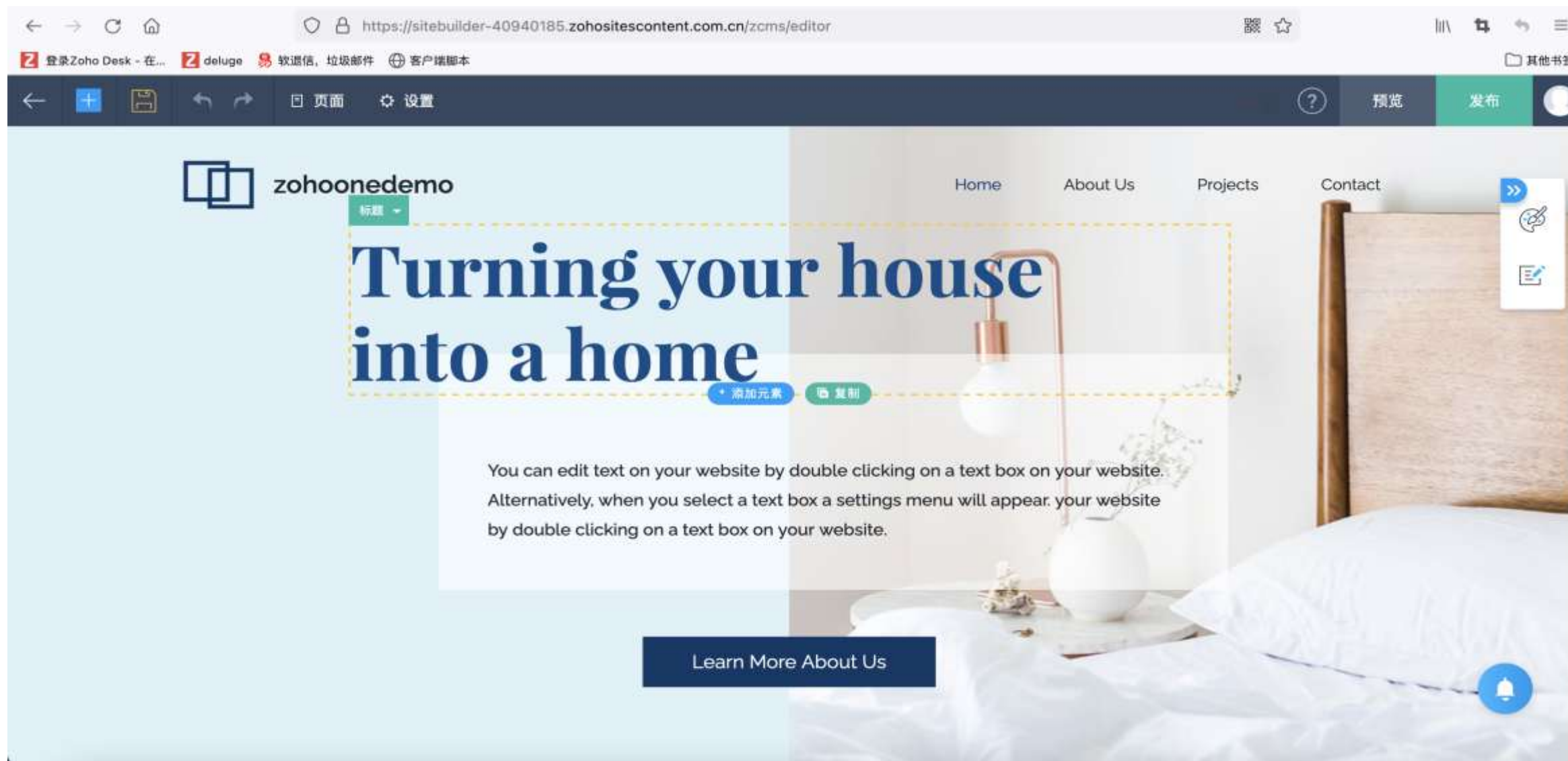
1. 整合询盘渠道
2. 销售流程管理
3. 服务管理
4. Zoho产品生态
5. 统计分析



网站建设 - 快速构建企业专属网站



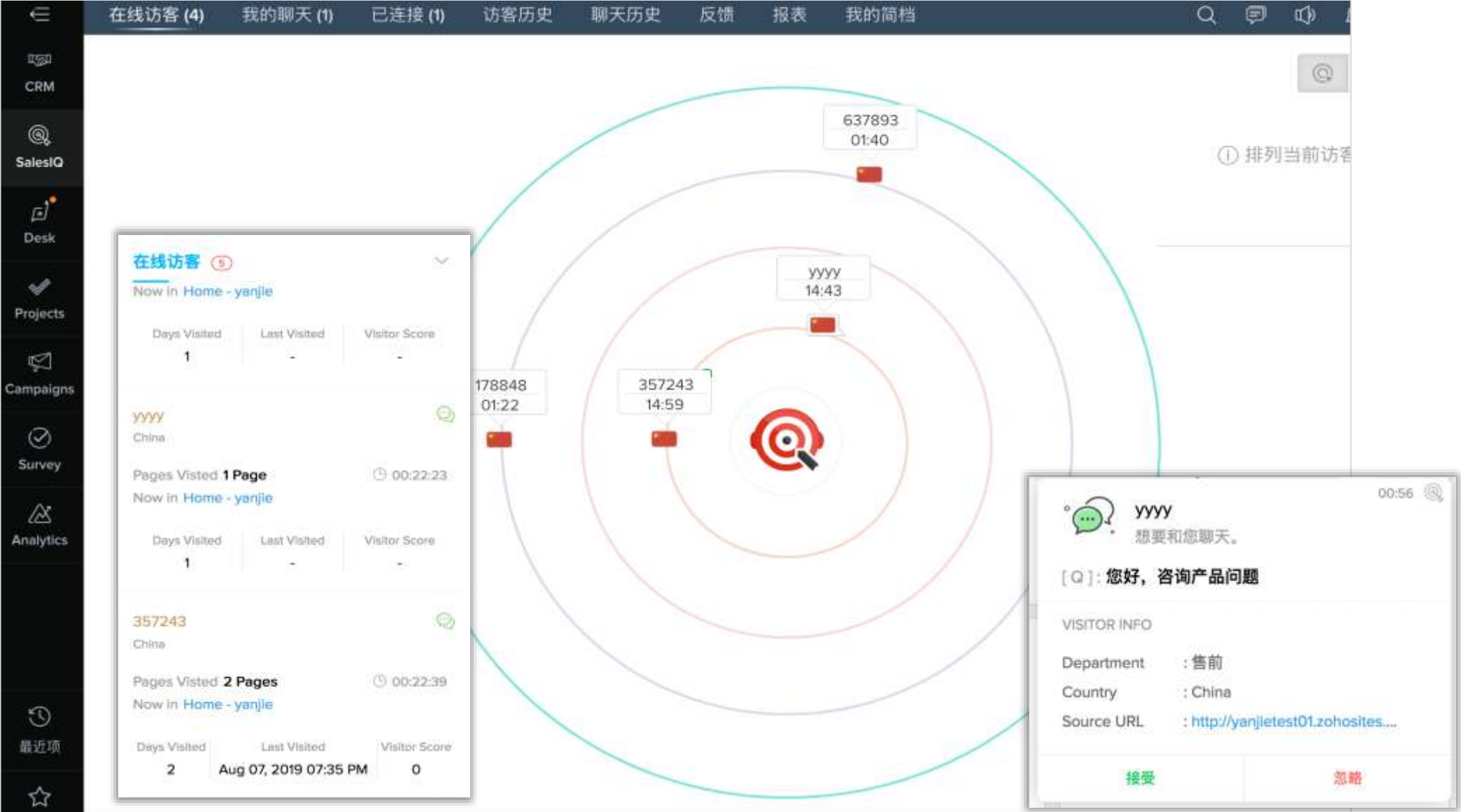
提供多种建站模板，定制域名，快速构建属于企业的官方网站。



在线客服 - 充分发挥前沿哨兵的作用



通过网站访客追踪和在线客服，为访客提供个性化服务，充分提高网站访客转化效率。



企业网站 - 在线访客自动生成询盘



自动将在线访客转化为CRM线索，并同步访问历史和聊天记录信息，保证各部门信息同步。

CRM

SalesIQ

Desk

Projects

Campaigns

Survey

Analytics

最近项

主页

动态

市场活动

线索

联系人

客户

商机

任务、通话及活动

产品

报价

销售订单

采购订单

发货单

...

所有页签

发送邮件

转换

编辑

...

信息

时间轴

相关列表

备注

附件

未关闭的任务、通话及活动

关闭的任务、通话及活动

产品

电子邮件

已邀请的活动

Zoho Desk

市场活动

Zoho Survey

链接

链接是什么?

←

Y

yyyy

添加标签

线索所有者

张伟

附件

文件名	附件添加者	添加的日期	文件大小
Chat_您好, 咨询产品问题.pdf	张伟	八月 9	60.59 KB

线索状态

未联系

下一个活动

未关闭的任务、通话及活动

+ 新建任务

+ 新建活动

活动所有者	主题	活动类型	状态	到期日期	描述
张伟	电话	任务	未启动	Aug 10, 2019	8月10号上午10点联系客户沟通crumplus

ZOHO SalesIQ chat missed

Visit ID : 3

Question : 您好, 咨询产品问题

广告 - 集成Google Ads



集成Google Ads，自动抓取关键字、点击费用等相关信息，评估网络推广ROI，不断优化推广策略。

联系人

日历

Google Ads

Gm:

Google用Zoho CRM

Zoho CRM的Google插件使您能够更

Google Ads集成

客户ID

Google Ads客户Id

配置者

导出转换

个人权限

停用

王微微

Zoho C

CRM S:

市场, 管

LEADS NAME	COMPANY	LEADS SOURCE	PHONE	EMAIL
Tony Wayne	Acme Inc.	Google Ads	(888) 555-4466	tony.wayne@acme.com
Toby Belch	E Trade Group Inc	Google Ads	(876) 897-6754	toby.belch@etrade.com
Clark Holland	Garfield Medical Center	Google Ads	(888) 555-4765	clark.holland@garfieldmed.com
Emma	International Rectifier Corp	Google Ads	(878) 978-7845	emma@rectifiercorp.com

Google Ads Information

GCLID	CK3d55arjr8CFRAV7AutbQB	Keyword	contemporary interiors
Click Type	Headline	Device Type	Mobile
Ad Network	Search Network	Search Partner Network	Google Search
Ad Campaign Name	Contemporary interiors	AdGroup Name	Interior Design
Ad	Contemporary Interiors	Cost per Click	\$ 15.00
Ad Click Date	09/05/2016	Conversion Exported On	09/05/2016
Cost per Conversion	\$ 100.00	Reason for Conversion Failure	Future Conversion Time
Conversion Export Status	Success		

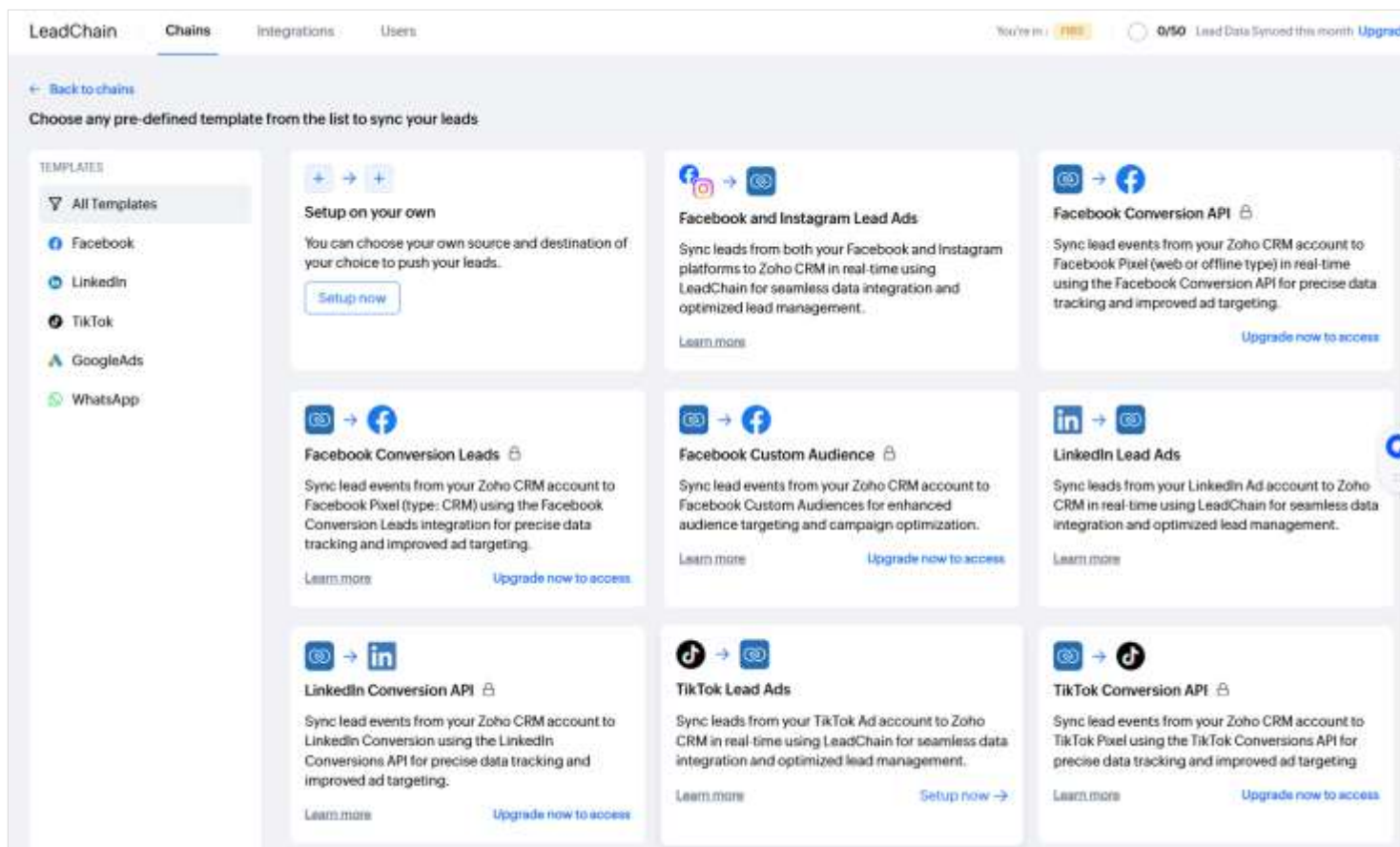
广告 – 有多个广告账户时，集成Zoho LeadChain更便捷



Zoho LeadChain 是一款自动化的潜在客户广告同步软件，主要用于实现社交媒体广告与 CRM 系统之间的潜在客户数据同步，以优化销售和营销流程。集成后，数据可传输到CRM，清晰标识线索来源，精准评估广告效果。

支持的平台

- Facebook Ads
- LinkedIn Ads
- Tiktok Ads
- Google Ads
- WhatsApp



表单工具 - 收集客户信息



支持将表单通过多种方式嵌入各个平台，收集更多客户信息，提高客户储备。

我们将陪伴您走过 Zoho CRM 之旅的每一步

我们致力于产品对您的业务产生积极影响，让您在最短的时间内看到成效。我们的团队具备深入的产品知识，帮助您快速定制并部署解决方案，通过培训提高员工使用率，解决实施后可能出现的问题。

预约演示

请求报价

专业服务 | 培训 | 支持 | 遍布全球 | 合作伙伴 | 合规性 | 集成 | 功能

请填写正确的联系方式，我们会尽快联系您！

姓名*

手机号码*

企业邮箱*

公司名称*

所在省份*

-请选择所在省份-

备注

提交

重置

表单工具分析及调优



通过表单工具分析访问量、提交量，设置A/B 测试，提高数据提交率。



社交媒体 - 绑定海外主流社交媒体平台



集中管理Facebook、Twitter、LinkedIn、Line、YouTube、Slack等平台的询盘，对接WhatsApp, 自动获取来自社媒平台的线索。

The screenshot displays the Zoho Social dashboard with a modal window titled "Add a social channel to this Brand". The modal features a horizontal menu with icons and labels for "Facebook Group", "Twitter", "LinkedIn", "Instagram", "Google My Business", and "YouTube". The "Facebook Group" option is currently selected and highlighted with an orange underline. Below the menu, the text reads: "Connect a Facebook account associated with the Facebook Group you'd like to add." A prominent blue button labeled "Connect Facebook Group" is positioned below this text. At the bottom of the modal, a descriptive paragraph states: "A Brand is a collection of social media channels that are all managed through a single dashboard. You can add one of each type of channel to a Brand. [Learn more](#)".

In the background, the dashboard interface is visible, including a "Brand Health" section, a "CHANNELS" list with a "Ft1" entry, and a "Recent Posts" section. One post is visible, stating "via Zoho Social by 20" and dated "16 Jun at 03:14 PM". Below the post, there is a link to "点击了解更多" (Click to learn more) with a URL: http://oneadmin.zohosites.com/index.html?utm_source=FB&utm_medium=bannert&utm_content=link&utm_campaign=FB-0616. A large, faint plus sign icon is also visible in the lower center of the dashboard.

社交媒体营销 - 实时查看各媒体平台数据



一键发帖到多平台，查看各平台帖子交互信息，实时消息对话；监控页面帖子动态，第一时间了解关注资讯。

Zylker Travels

HomePostsMessagesMonitorConnectionsCollaborateReports

New Post

2910+

Brand Health

Networks	Total Audience ²	Active Audience ²	Engagement ²	Stories Created ²
ZylkerTravels	78 +0.0%	30 -18.9%	12 -20.0%	48 -12.7%
ZylkerTravels	110 -1.8%	7 -46.2%	13 -31.6%	3 -50.0%
Zylker Travels	0 +0.0%	NA ²	0 +0.0%	0 +0.0%
zylkertravels	62 +0.0%	NA ²	7 -65.0%	7 -65.0%

Live Stream

Tips for healthy food commented on your page post
2 Aug 2019 03:08 PM

@oroxy_travel mentioned you in a tweet
1 Aug 2019 04:36 PM

Zoltán Tóth liked your post
27 Jul 2019 05:23 PM

Recent Posts

ZylkerTravels

via Zoho Social by Balu G

8 Aug at 02:27 PM

Learn to Dive in Koh Tao, Thailand - A Broken Backpack bit.ly/2YfLNIX

Likes0

ZylkerTravels

via Zoho Social by Balu G

8 Aug at 02:25 PM

Learn to Dive in Koh Tao, Thailand - A Broken Backpack bit.ly/2YfLNIX

Likes0

Zylker Travel

via Zoho Social by Meera Sa...

30 Jul at 08:09 AM

Solo Female Travel in Europe: Everything You Need to Know

Additional stats unavailable for LinkedIn Profile posts.

Zylker Travels

directly via LinkedIn

17 Dec at 09:56 PM

Don't wait for Santa this Christmas. 🎅 Give him a jolly surprise

Likes0

Zylker Travels

directly via Google My Busin...

8 Aug at 02:27 PM

Learn to Dive in Koh Tao, Thailand - A Broken Backpack <http://bit.ly/2YfLNIX>

Views1

zylkertravels

directly via Instagram

8 Aug at 02:27 PM

Learn to Dive in Koh T Thailand - A Broken Backpack

Likes

社交媒体 - 将粉丝、Facebook Ads数据转化为询盘



可基于粉丝行为自动将数据转化为询盘，同时支持绑定Facebook Ads账户，将表单数据自动提交为询盘。

F

For test

Home

Posts

Messages

Monitor

Connections

Collaborate

Reports

Lead Forms

New Post

20

f

in

Manage Ad Account

LEAD GENERATION

Lead Forms

Lead Ads

Leads Synced to CRM

185

Download as CSV

Lead Gen Campaigns

16

Auto Sync Enabled Forms

10

Form Fields Mapped

13

Edit Mapping

Additional Fields Mapped

3

Edit Mapping

Read More

It is mandatory to map a Facebook field to the Last Name field on Zoho CRM to start syncing your leads.

CREATED ON	STATUS	FORM NAME	MAPPING INFO	LEAD COUNT	AUTO SYNC	
16 Jun 2021 4:09 PM	Active	fb_form_ful_wd_1-20 7 fields	0/7 fields unmapped Edit Mapping	4	☒	Download
7 Jun 2021 11:25 PM	Active	fb_form_ful_bt_es1-30 7 fields	0/7 fields unmapped Edit Mapping	1	☒	Download
7 Jun 2021	Active	fb_form_ful_bt_en1-30	0/7 fields unmapped Edit Mapping	5	☒	Download

Chats

Channels

Contacts

Here is your Smart Chat (Ctrl+Space)

Feedback

社交媒体 - 交互信息实时查看



查看交互详细信息，一键查看CRM交易进展，提高客户成交率。

ZylkerTravels

[Home](#)
[Posts](#)
[Messages](#)
[Monitor](#)
[Connections](#)
[Collaborate](#)
[Reports](#)

[New Post](#)

Recently Engaged

Most Engaged

All Connections

Following

Followers

CRM Leads

CRM Contacts

Muted Accounts

Blocked Accounts

Adam Fulton

Contact View In CRM

Social Networks

@adamfulton is following you Follow

Sales and Marketing consultant at WPP Group., supplier of direct marketing lists to technology, communications, and financial marketers.
 New York, NY
<http://t.co/1Gm8aVACKn>

Tweets	Following	Followers	List
101,001	374	726	3

@adam_fulton is following you Following

Apple, Sports, Cars, Science, Scuba, Drums, Photography.

Posts	Following	Followers
391	120	286

Associate Facebook

Interactions CRM Info Desk Info Twitter

Contact Details

Account WPP Group.
 Email adamfulton@wppgroup.com
 Home Phone (023) 84-322-322
 Mobile -
 Lead Source Twitter
[Show Details...](#)

Owner Details

Owner Amritha Online
 Email amritha@zylkertravels.com
 Phone (023) 84-322-322
 Mobile 9940793762

Potentials

Name	Amount	Stage	Probability (%)	Closing Date	Type
Tour Package	\$12,354.00	Qualification	100	23/10/2018	Existing Business
Offer Season	\$4,354.00	Proposal/Price Quote	100	22/10/2018	Existing Business
Adventure Trip	\$360.00	Closed Won	100	19/10/2018	
Domestic Tour	\$1020.00	Closed Lost	100	16/10/2018	
Wild Life Sanctuary	\$4,354.00	Value Proposition	100	12/10/2018	New Business

线下活动 - 活动发起、执行、结果全过程管理



管理线下活动全流程，支持批量导入、名片扫描自动上传客户名单，通过活动汇总信息清晰查看活动ROI。

5月份workshop 2021-05-02 - 2021-05-10

添加标签

相关列表

备注 1

附件

子市场活动

线索管理 5

联系人 10

项目管理 10

未关闭的销售活动

关闭的销售活动 1

Zoho Desk

添加 相关列表

链接

添加 链接

概览

时间轴

市场活动所有者 王天一

类型 百度推广

状态 计划中

实际成本 CN¥ 4,000.00

活动效果评估

总数 15 查看统计值

5 线索管理 10 联系人

实际成本 CN¥ 4,000.00

收入 CN¥ 340,000.00 来源于2的关闭的项目管理

ROI 8400.0

有贡献的项目管理 3

投资回报率包含未结清的商机

显示详细信息

备注

升序

活动现场

WechatIMG...

WechatIMG...

WechatIMG...



邮件解析 - 将询盘邮件自动转化为销售线索



通过邮件解析器自动将询盘邮件转化为销售线索。

电子邮件配置 **电子邮件解析器** 密抄投寄箱 电子邮件送达率 电子邮件智能

邮件解析器

自动从收到的邮件中提取客户信息并将其作为记录添加到CRM中。如果包含客户信息的邮件使用相关模板，系统会自动创建记录。为每个模板创建解析器邮箱，配置解析详细信息，并开始将这些邮件发送到解析器。

新建解析器

解析器	所有模块 ▾	最后修改者	邮件详情		所有状态
潜在客户信息解析 f8jqwmisp4_n0ff3y@parser.zoho-crm.com.cn	Leads	黄兴冉	收到的邮件 : 1 无效的邮箱 : 0	1	☒
qqq lqw2n481c_fnttat@parser.zoho-crm.com.cn	Contacts	黄兴冉	收到的邮件 : 1 无效的邮箱 : 0	1	☒

电子邮件配置 **电子邮件解析器** 密抄投寄箱 电子邮件送达率 电子邮件智能

名字: 司凤 mapped to 名字 ▾
姓氏: 黄 mapped to 姓氏 ▾
公司: 欢乐绿影业公司 mapped to 公司 ▾
国家/地区: 中国 mapped to 国家/地区 ▾
电子邮件: yusifengLiu@inchi.com mapped to 电子邮件 ▾

[更改内容](#) [如何工作?](#)

☐ 将邮件中的附件添加到创建的记录中。 ⓘ

2. 更新字段
对于使用此解析器规则创建的记录，请更新以下详细信息

Lead来源 ▾

到 销售邮件 ▾

+

02

销售流程管理



销售流程管理 - 线索信息



- 线索打分：系统提供打分规则，可基于线索属性和行为为线索打分，第一时间判断线索质量；
- 销售活动：制定完整、高效的跟进计划，管理拜访、会议、电话等交互信息；
- 电子邮件：集成电子邮件，制定情景化跟进规则；

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

合作伙伴

...

王薇薇 - 北控风力发电有限公司

20 积分

线索打分

发送邮件

相关列表

备注 1

附件

电子邮件 10+

跟进记录

关闭的销售活动 1

未关闭的销售活动 1

产品库 2

市场活动

Zoho Survey

Zoho Desk 7+

添加 相关列表

链接

添加 链接

概览

时间轴

数据隐私

线索信息

线索来源 展会

线索所有者 华南-张力

公司 北控风力发电有限公司

线索状态 未联系

线索名称 王薇薇

电子邮件 yanjie.zhang@zoh

手机 13200000000

生日 -

关闭的销售活动

主题 给王薇薇打电话

活动类型 通话

去电电话状态 完成

通话开始时间 2021-08-17 10:30 上午

通话目的 调研

通话持续时间 23:00

通话结果 有项目合

未关闭的销售活动

主题 发送产品介绍

活动类型 任务

状态 未启动

到期日期 2021-08-17

活动所有者 王天一

修改时间 2021-08-17 11:31 上午

客户类别 终端客户

客户头像

留言日期 2021-08-13

客户资料

线索转换

转换线索 (王薇薇 - 北控风力发电有限公司)

新建客户 北控风力发电有限公司 (布局: 客户)

新建联系人 王薇薇

为客户创建项目

布局 商机-项目类

金额 CNY 8000000

商机名称 北控风力发电有限公司

预计成交日期 2021-10-31

阶段 初步沟通

货币 CNY

市场活动源

联系人职位 执行主导

转换

取消

集成WhatsApp、MessageBird等多渠道客户交互



CRM 所有页签 ▾ 主页 EDM营销 社交营销 Google广告 动态 PayPal Accounts ...

设置

Q 搜索

▸ 用户及控制

▸ 沟通渠道

▸ 定制

▸ 自动化

▸ 流程管理

▸ 数据管理

▾ 应用市场

全部

Zoho

Google

Microsoft

让Zoho CRM成为您所有财务运营的一站式商店。

Details Uninstall

WhatsApp Web for Zoho CRM Inactive

send messages on WhatsApp web/Desktop within Zoho CRM

Configure Uninstall

MessageBird For Zoho CRM Inactive

Send messages to Multiple Social media channels including Whatsapp, LINE, Telegram, WeChat, Instagram, etc.

Configure Uninstall

PayPal Extension for Zoho CRM

PayPal Invoicing is a simple way to send professional, customized invoices and gives customers a secure and easy way to pay.

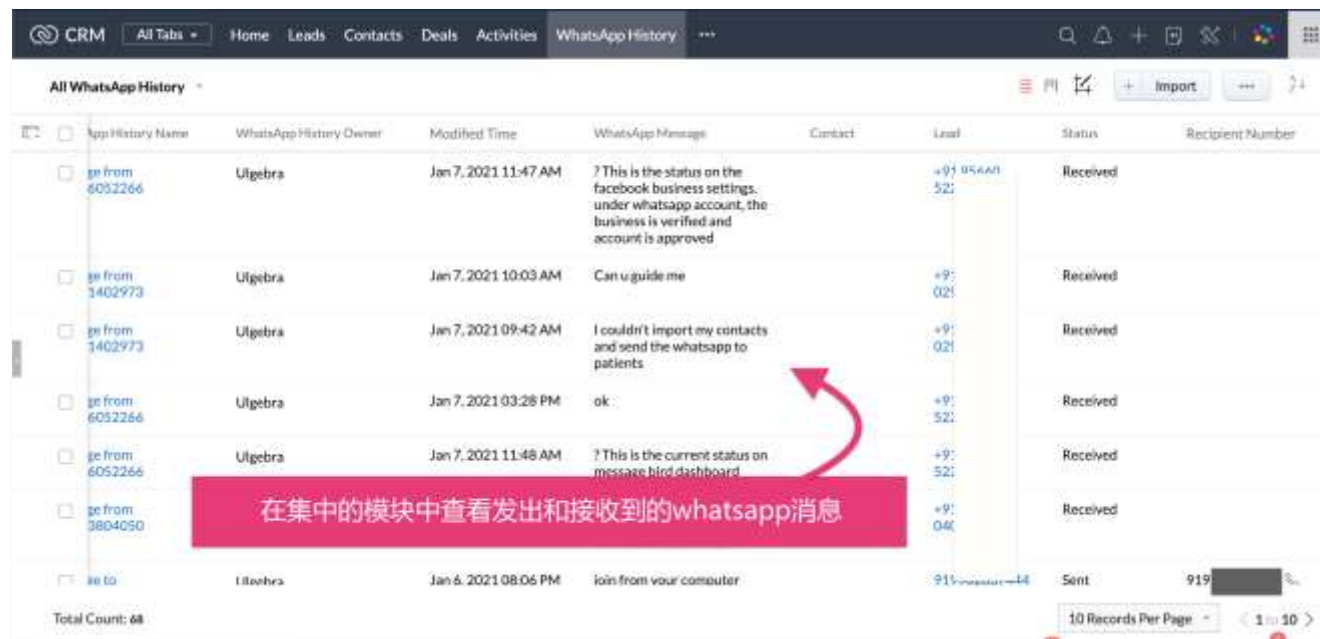
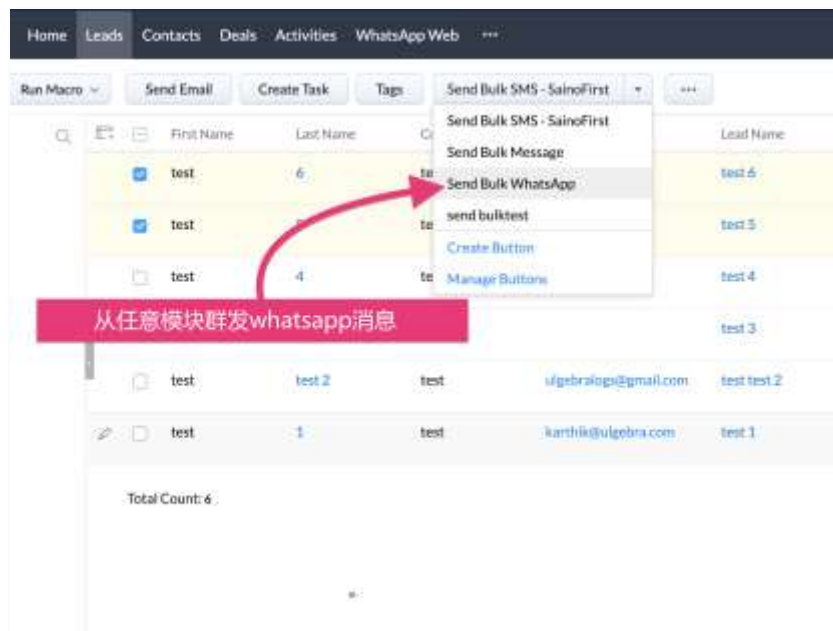
Configure Uninstall

Facebook Advert Manager

Manage Accounts, Campaigns, AdvertSets, Adverts

Configure Uninstall

WhatsApp - 群发消息



WhatsApp集成

- 给线索/联系人/客户/商机群发WhatsApp消息
- 在发送消息时添加附件，通过工作流自动化消息
- 在集中的模块中查看发出和接收到的消息
- 在单独的模块中查看Zoho CRM用户信息

MessageBird - 整合多个沟通渠道



CRM

MessageBird For Zoho CRM

线索 联系人 应用市场

🔍 🔔 📅 ⚙️ 👤

设置

🔍 搜索

▶ 常规

▶ 用户及控制

▶ 沟通渠道

▶ 定制

▶ 自动化

▶ 流程管理

▶ 数据管理

▼ 应用市场

全部

dashboard.messagebird.com/en/channels

Channels

Support Pricing Balance US\$0.00 Top up ulgebra.com

Welcome to Channels

Add and configure chat channels to reach your customers no matter what platform they are on

All Channels

My Channels (2)

All Channels

Facebook Messenger

Two-way messaging with your customers via Facebook Messenger

Add channel

LINE

Two-way messaging with your customers via LINE

Add channel

WeChat

Two-way messaging with your customers via WeChat

Add channel

SMS

Two-way messaging with your customers via SMS

Add channel

Telegram

1 channel

Two-way messaging with your customers via Telegram

Configure

WhatsApp

Two-way messaging with your customers on WhatsApp

Apply for access

Email

Send emails to your customers through a simple, reliable API

Apply for access

Instagram

Two-way messaging with your customers via Instagram

Apply for access

销售流程管理 - 集成电子邮件



集成电子邮件，通过CRM直接查看客户往来邮件及邮件状态，基于邮件状态设置自动化工作流程；设置邮件共享，提高团队内部协作效率。

发送者	2020-01-02	2020-01-20	2020-02-05	2020-02-16	2020-02-18	2020-02-19	2020-03-05	2020-03-11	2020-03-12	2020-03-13	2020-03-16	2020-03-17	2020-03-24	2020-03-26
王天一	2	1	1	3	2	1	1	2	2	4	1	2	1	1
李燕								1						
张力						1								
记录数总计	2	1	1	3	2	2	1	3	2	4	1	2	1	26

邮件共享设置 (李燕 - 环境销售)

选择您想要为其共享邮件的用户

☒ 所有

☒ 同级 - 所有选中的用户 (20)

☒ 下级职位

☒ 环境-代理商 - 所有选中的用户 (20)

☒ 其他职位

☒ 华东区销售经理 - 所有选中的用户 (20)

☒ 华东区业务人员 - 所有选中的用户 (20)

☒ 财务总监 - 所有选中的用户 (20)

☒ 商务总监 - 所有选中的用户 (20)

☒ 客户成功总监 - 所有选中的用户 (20)

☒ 客户成功 - 所有选中的用户 (20)

☒ 商务人员 - 所有选中的用户 (20)

☒ 会计 - 所有选中的用户 (20)

备注: 默认情况下, 会将“环境销售”的邮件共享给他/她的上级职位成员。

销售流程管理 - 客户360°视图



整合多渠道的客户来源，包括线上、线下业务，同步客户数据到CRM平台，由CRM系统对客户信息进行统一管理；
360度整合客户资源，客户信息不丢不漏，沉淀客户信息，挖掘客户长期价值。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

客户管理

...

广东腾越建筑工程有限公司 - www.tengyuejz.com

10 积分

企业工商信息

编辑

相关列表

备注 1

附件

项目管理 1

联系人 2

电子邮件 2

跟进记录

报价管理 2

销售订单 1

未关闭的销售活动 4

关闭的销售活动 2

发货单

产品库

合同管理 1

客户反馈 1

客户回访 1

概览

时间轴

客户信息

客户名称

广东腾越建筑工程有限公司

客户编号

202123447742

注册资本

520000万人民币

法人

杨宝坚

统一社会信用代码

91440606231927946T

电话

0757-26330199

客户分类/客户状态

终端客户

员工数

1000

年收入

CNY 100,000,000.00

客户属性

意向客户

客户来源

400电话

客户所有者

华东-李燕

网站

www.tengyuejz.com

行业

房屋建筑业

最后跟进时间

2021-07-29 10:00 上午

规模

500-1000

行业地位

高

下次回访日期

2021-08-16

打回日期

-

修改者

王天一
星期二, 17 八月 2021 11:43 上午

创建者

王天一
星期四, 29 七月 2021 09:51 上午

布局

客户

Zoho CRM帮助企业对新老客户信息进行360°全貌管理，通过岗位/角色/共享等多种权限管控方式，让企业永久保存完整客户数据。

销售流程管理 - 客户联系人管理



通过联系人层级管理帮助业务人员判定接洽人在项目中的角色，提高订单赢率。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

客户管理

...

广东腾越建筑工程有限公司 - www.tengyuejz.com

10 积分

企业工商信息

编辑

相关列表

备注 1

附件

项目管理 1

联系人 2

电子邮件 2

跟进记录

报价管理 2

销售订单 1

未关闭的销售活动 4

关闭的销售活动 2

发货单

产品库

合同管理 1

客户反馈 1

客户回访 1

概览

时间轴

客户信息

客户名称 广东腾越建筑工程有限公司

客户所有者 华东-李燕

客户编号 202123447742

网站 www.tengyuejz.com

注册资本 520000万人民币

行业 房屋建筑业

客户联系人 层级视图

新建

联系人所有者	联系人 Name	部门	职位/职称	手机	电话	电子邮件
销售总监-王维	刘丽	商务部	商务总监	13211111111		liuli@liuli.com
销售总监-王维	欣然王	QA	质量工程师	555-555-5555	555-555-5555	krismarrier@gmail.com

员工数 1000

修改者 王天一

年收入 CN¥ 100,000,000.00

创建者 王天一

客户属性 意向客户

客户来源 400电话

布局 客户

这是您的智能聊天 (Ctrl + Space)

销售流程管理 - 客户跟进



全面记录客户跟进行为，支持任务、通话、线上线下活动等各种类型，不遗漏每一次交互。

● 客户跟进

- 制定跟进计划
- 现场陌拜签到
- 电话一键呼出
- 拜访结果反馈

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

客户管理

...

53

+

+

←

广东腾越建筑工程有限公司 - www.tengyuejz.com

10

积分

企业工商信息

编辑

相关列表

备注 1

附件

项目管理 1

联系人 2

电子邮件 2

跟进记录

报价管理

销售订单 1

未关闭的销售活动 4

关闭的销售活动 2

发货单

产品库

合同管理 1

客户反馈 1

客户回访 1

概览

时间轴

客户信息

客户名称

广东腾越建筑工程有限公司

客户编号

202123447742

注册资本

520000万人民币

法人

杨宝坚

统一社会信用代码

91440606231927946

电话

0757-26330199

客户分类/客户状态

终端客户

员工数

1000

年收入

CN¥ 100,000,000.00

客户属性

意向客户

客户来源

400电话

客户所有者

华东-李燕

客户详情

客户定位

定位详情

销售流程管理 - 销售活动



全面记录客户跟进行为，支持任务、通话、线上线下活动等各种类型，不遗漏每一次交互。

CRM 动态 我的工作 SalesInbox 主页 客户管理 客户联系人 业务机会 销售活动 销售日报 ...

所有的销售活动

+任务 +会议 +通话 导入 操作

客户

CRM网络研... 四月 27, 8:04 下午 - 8:09 下午

兴时科技

销售总监-... 在线

¥ 35,000.00

CRM参考视频 四月 29

兴时科技-舟程

销售总监-... 进行中

¥ 35,000.00

未关单 业务机会

政策沟通 六月 29

吉祥大酒店... - 刘丽

销售总监-... 未启动

¥ 60,000.00

客户沟通 11:30 上午

吉祥大酒... - 刘丽

销售总监-... 呼出

¥ 60,000.00

上门拜访 六月 29, 1:00 下午 - 2:00 下午

吉祥大酒店有限... - 刘丽

销售总监-... 北京

¥ 60,000.00

线索/客户联系人

跟进线索 四月 27

三张

销售总监-... 呼出

注册即将到来的... 四月 27

吉祥大酒店... - 欣然王

销售总监-... 未启动

CRM入门指导 四月 30

四季

销售总监-... 完成

获取经理审批 四月 28

吉祥大酒店... - 欣然王

销售总监-... 进行中

其它

网络研讨会 四月 27, 11:04 下午 - 11:11 下午

广西宇行智达建...

销售总监-... 在线

网络研讨会 四月 27, 10:04 下午 - 10:12 下午

北京金方汇酒业...

销售总监-... 在线

研讨会 四月 27, 9:04 下午 - 9:10 下午

销售总监-... 在线

CRM网络研... 四月 27, 7:04 下午 - 7:07 下午

销售总监-... 在线

销售流程管理 - 发现机会



业务人员跟进客户到成熟阶段即可创建项目，进行漏斗式推进。销售漏斗按阶段建立权重财务报告，衡量销售人员在销售周期内推动机会的效率来预测业务结果。



销售流程管理 - 机会管理详情页



全面的销售机会管理页面，阶段轴直观展示打单进度，各阶段关键任务提醒。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

项目管理

...

53

29

广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购

← CN¥ 800,000.00

添加标签

编辑

生成合同

相关列表

备注 1

附件

阶段历史 8

竞争对手 1

行业分析

电子邮件 1

阶段关键任务

跟进记录 1

未关闭的销售活动 1

关闭的销售活动 2

产品库 2

报价管理 2

合同管理 1

销售订单 1

相关功能模块

销售管道

2021-07-29

2021-08-31

初步沟通

需求确认

方案输出

招投标

预签合同

赢单

丢单关闭

商机所有者 王天一

阶段 招投标

预期收益 CN¥ 640,000.00

预计成交日期 2021-08-31

最佳时间对于

通话

指定日没有最佳时间

电子邮件

指定日没有最佳时间

业务对象

张天

at 广东腾越建筑工程有限公司

下一个活动

今天 商务沟通会议

产品库

FLSB001 风力设备001

FLSB002 风力设备002

相关功能模块

销售管道

阶段关键任务

确认业务机会并确认预算

1. 业务内容是什么?
2. 客户想解决什么问题?
3. 预算是多少?
4. 正在考虑其他什么解决方案?

了解业务需求和决策标准

1. 需求说明书包含什么具体内容?
2. 客户处于购买周期的什么阶段?
3. 客户的采购流程是怎样的?

协商价值并解决异议

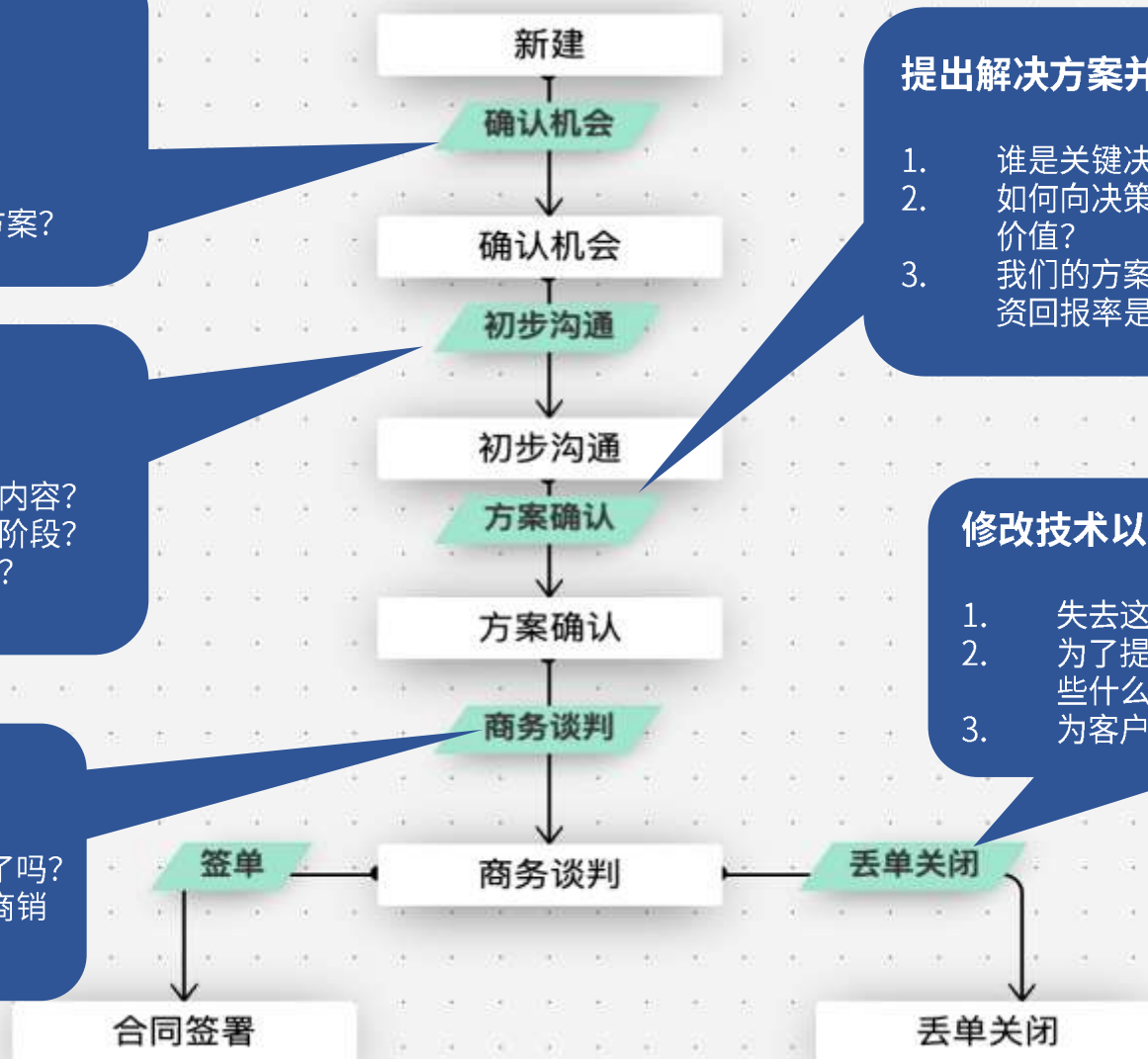
1. 确认所有的关键决策者都沟通了吗?
2. 是否足够专注于客户价值以协商销售的最优价格?

提出解决方案并了解关键决策者

1. 谁是关键决策者? 我们有覆盖到吗?
2. 如何向决策者陈述我们解决方案的价值?
3. 我们的方案能给客户带来具体的投资回报率是多少?

修改技术以增加未来胜利

1. 失去这个机会的原因是什么?
2. 为了提高获胜机会, 我们需要做些什么?
3. 为客户计划后续任务或事件。





← 中科有限股份公司-2021项目A合作 - ￥ 700,000.00

添加标签

相关列表

备注

附件

阶段历史 1

竞争对手

行业分析

阶段关键任务

电子邮件

未关闭的任务、...

关闭的任务、通...

报价单

合同管理

销售订单

跟进记录

客户反馈

联系人职位

概览 时间轴

当前的状态 新建

迁移

输单关闭

确认机会

确认机会

备注、附件及字段 检查表

请检查以下内容是否确认

☐ 需求是否匹配

☐ 是否确认预算

☐ 是否确认采购模式

0 / 3 完成

取消

保存

确认机会

备注、附件及字段

附件 附加

请上传机会确认表

商机名称 中科有限股份公司-2021项目A合作

● 建立竞争对手库

- 建立竞争对手库，及时维护、更新竞争对手档案，全面、准确的跟踪竞争对手动态，并在全公司范围内共享；

● 关注商机竞对

- 商机跟进过程准确记录竞争对手，客观评估对手优劣势，从而制定有效竞争策略。若商机失败，主动跟踪获胜竞争对手；商机赢单，及时分析其获胜原因；

● 赢单丢单分析

- 竞争对手实力如何？赢单因素、丢单因素分别是什么？商机竞争分析帮助销售经理分析竞争对手的优势和劣势，客观准确反映企业与竞争对手态势，不断优化竞争策略。

← 中华科软件有限公司

概览 时间轴

隐藏详细信息

竞争对手信息

竞争对手名称	中华科软件有限公司	竞争对手所有者	王天一
成立日期	2001-04-08	企业性质	私营
电话	010-88886666	注册资金	1.5亿
地址	北京市海淀区XX路XXX号	网址	www.zhonghuake.com
市场份额	3%	法人	王薇薇
年产值	50亿	成本占比	7
年销售额	—	商机	北京创展软件技术有限公司-2021ITSM项目, ABC公司... & 更多
创建者	王天一 星期四, 8 四月 2021 11:07 下午	修改者	王天一 星期四, 8 四月 2021 11:12 下午

产品信息

主营产品	公司以应用软件开发、计算机信息系统集成及信息技术服务为主要业务，具有信息产业部计算机信息系统集成一级资质，是国家规划布局内的重点软件企业
战略目标	(1) 市场方面的目标：应表明本公司希望达到的市场占有率或在竞争中达到的地位； (2) 技术改进和发展方面的目标：对改进和发展新产品，提供新型服务内容的认知及措施； (3) 提高生产力方面的目标：有效的衡量原材料的利用，最大限度的提高产品的数量和质量。 (4) 物资和金融资源方面的目标：获得物质和金融资源的渠道及其有效的利用； (5) 利润方面的目标：用一个或几个经济目标表明希望达到的利润率。 (6) 人力资源方面的目标：人力资源的获得、培训和发展，管理人员的培养及其个人才能的发挥。 (7) 职工积极性发挥方面的目标：对职工激励，报酬等措施。
其他	—

销售流程管理 - 报价管理



可基于折扣区间设置不同级别的报价审批流程，支持将审批通过的报价单一键转换为订单。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

合作伙伴

客户管理

联系人

报价管理

...

← 广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购报价V2

相关列表

备注

销售订单 1

附件

未关闭的销售活动

关闭的销售活动

电子邮件

链接

添加 链接

概览

时间轴

报价审批

等待您的审批 回复

客户管理

广东腾越建筑工程有限公司

www.tengyuejz.com

0757-26330199

联系人

张天

广东腾越建筑工程有限公司

yanjie.zhang354215@zohocorp.com

0757-26330199

13678909870

项目管理

广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购

招投标 2021-08-31

隐藏详细信息

报价单信息

报价单所有者

王天一

主题

广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购报价V2

客户名称

广东腾越建筑工程有限公司

联系人名称

张天

报价单编号

115135000003422446

商机名称

广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购

有效期至

2021-08-20

报价单阶段

交付



● 合同/订单管理

- 线上创建合同/订单并发起审批，有效提高工作效率

● 回款管理

- 可基于账期自动或手动生成计划回款任务，进行合同风险管控

● 开票管理

- 线上申请发票并发起审批，快速完成开票申请流程

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

合同管理

...

53

29

广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购

发送邮件

编辑

提交审批

相关列表

备注

附件

回款管理 1

开票申请 1

销售订单 1

升级合同

服务支持 1

Zoho Desk

未关闭的销售活动

关闭的销售活动

添加 相关列表

链接

添加 链接

概览

时间轴

数据隐私

合同管理信息

合同名称 广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购

项目 广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购

签约地 天津

客户 广东腾越建筑工程有限公司

联系人 张天

合同所有者 王天一

审批状态 审批通过

付款周期 分期

付款方式 转账

合同金额 (含税) CN¥ 29,808,000.00

回款管理

分配

新建

编辑

...

收款管理所有者

编号

回款期次

回款方式

计划回款金额

计划回款日期

实际回款金额

实际回款日期

王天一

HK50

一期

银行转账

CN¥ 29,000,000.00

2021-08-13

CN¥ 29,000,000.00

2021-08-13

开票申请

分配

新建

编辑

...

开票申请名称

申请日期

状态

开票金额

发票号

开票公司名称

发票类型

税号

广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购开票申请

2021-08-13

未开票

CN¥ 29,000,000.00

广东腾越建筑工程有限公司

专票

346765432

zohobooks

仪表板

品目

银行业务

销售

客户

报价单

定金发货单

销售订单

发货单

已收付款

复购发货单

信用票据/贷记单

采购

时间跟踪

在销售订单中搜索

zoho china

转换为发货单

更多

全部销售订单

+ 新建

SO-00004

08demo

CNY107,000.00

已确认

SO-00004

2021-03-03

EST-000002

08demo 通知

CNY10,700.00

已确认

SO-00003

2021-03-03

EST-000002

08demo

CNY10,700.00

已关闭

SO-00002

2021-03-03

EST-000002

08demo

CNY10,700.00

已确认

SO-00001

2021-03-03

EST-000002

SO-00004

下一步干什么

评论和历史

发货单 (1)

Zoho CRM

履行销售订单

您可以创建包裹、配送或发货单 (按任意顺序) 以完成该销售订单。

转换为发货单

Invoice Status : 部分开具发货单

显示PDF视图

已确认

zoho china

China

销售订单

销售订单# SO-00004

订购日期 :

2021-03-03

参考号# :

EST-000002

收货人

08demo

订单管理 - 集成在线付款



可集成不同付款渠道完成在线付款。

zohobooks

+

🕒

🔍 在客户中搜索

zoho china

👤

🔔

← 返回

设置

📁 机构简档

📅 期初余额

👤 用户及角色

📁 分支

⚙️ 首选项

💰 货币

💵 税

📝 报表标签

📄 模板

✉️ 电子邮件

🔔 提醒

🔄 自动化

在线付款

stripe★ 首选网关

Stripe是一个付款处理软件，让个人和企业都可以在线收到付款。对于每个交易，它都向您收取一次费用。

网上交易手续费

[查看Stripe的交易费用](#)

立即设置

了解更多

PayTabs自动付费不可用

PayTabs是一个简单的支付网关，允许您接受来自全球客户的近168种货币的付款。这对于全球销售的企业来说非常理想。

立即设置

了解更多

PayPal自动付费不可用

PayPal是一种更快，更安全的进行汇款、在线支付、收款或设置商家账户的支付途径。

立即设置

Authorize.NeteCheck可用

Authorize.Net帮助企业处理在线和移动支付、信用卡、电子支票等。设置集成以便准时支付。

PayPal Payflow Pro

Paypal Payflow Pro是一个安全、开放的支付网关，用于处理借

订单管理 - Payment History



集成Paypal，在CRM中快速查看历史付款信息。

相关列表

- 备注
- 附件
- 电子邮件
- 未关闭的日程
- 关闭的日程
- 添加 相关列表

- 链接
- 添加 链接

概览 时间轴

Payment History信息

Payment History Name	testPaymentHistory	Payment History所有者	管理员
创建者	管理员 星期五, 22 十月 2021 05:40 下午	修改者	管理员 星期五, 22 十月 2021 05:40 下午
Status	—	Grand Total	—
Contact Email	—	Is Completed	—
PayPal Invoice Number	—	Summary	—
Source PayPal Account	—	Contact Name	—
Invoice Name	—	PayPal Invoice ID	—
Payment Link	—	Refund ID's	—
Refund Description	—	Invoice Sent Date	—
		Issue Refund Date	—

客户等级画像



借助RFM模型，基于客户行为衡量客户价值及客户创利能力，关注客户价值变化并开展精准营销。

RFM模型

- “
1. 最近消费日期
 2. 消费频率
 3. 消费金额
 4. 等级标签
- ”



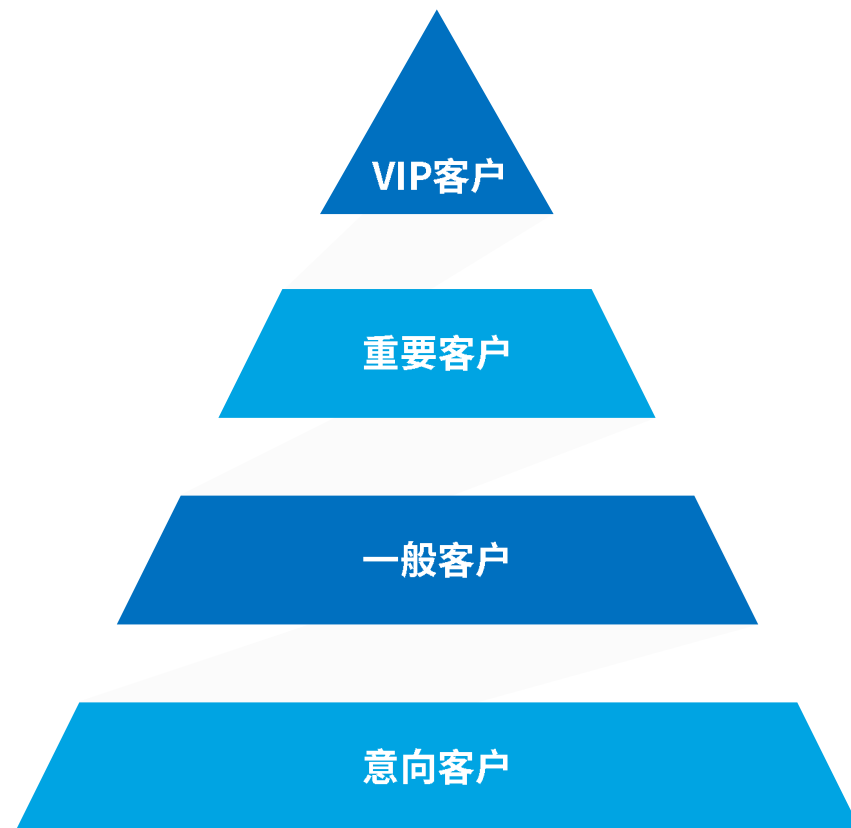
客户等级画像



系统提供的RFM模块可基于客户消费行为动态细分客户，对不同客户群开展有针对性的营销活动，提升客户留存并实现更高的ROI。

RFM模型

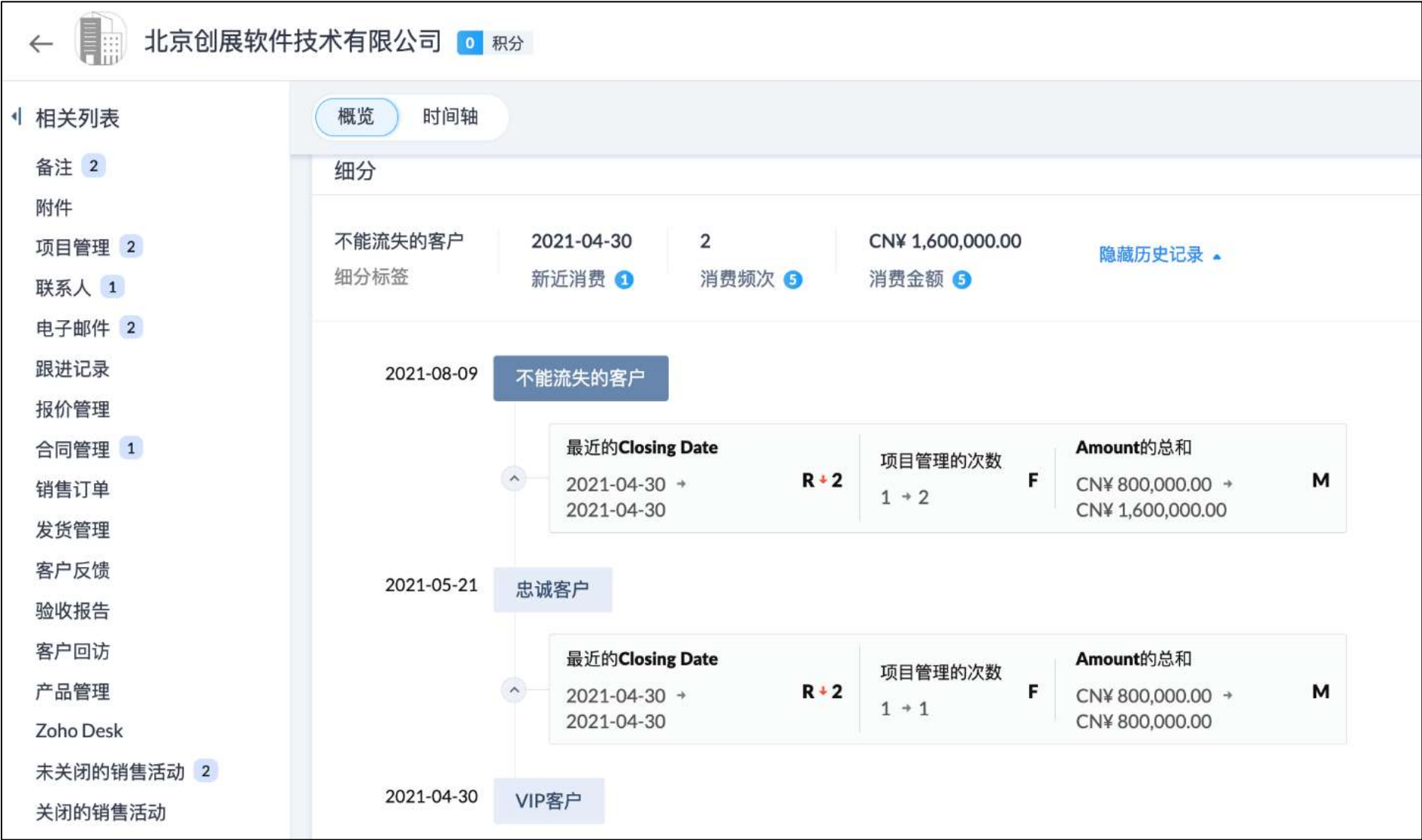
- 最近消费日期
 - 消费频率
 - 消费金额
 - 等级标签
- 基于客户行为画像
 - 掌握客户价值变化
 - 提升客户价值贡献



客户等级变化



基于客户消费行为展示等级变化，提高客户留存率。





● 销售竞赛

- KPI设置
- 统计视图
- 达成情况

— * 创建一个竞赛 * —

选择竞赛类型

单个

组

玩家 + 添加

开始

今天

01:05 下午

完成

2020-06-30

01:50 下午

编辑这个竞赛

拜访客户30家

保存

取消

查看统计

创建竞赛

销售代表记分卡

	王天一	华东-李燕	
已创建线索	0	0	0
已产生收入	CNY 18,561,000.00 ▲ 125.3%	CNY 1,535,000.00 ▼ 22.9%	CNY 8,860,000.00 ▲ 3064.3%
丢单金额总计	CNY 91,000.00 ▲ 100%	CNY 520,000.00 ▲ 100%	0
平均销售周期	22 ▲ 83.3%	18 0%	10 ▼ 44.4%
创建项目总数	30 ▲ 3.4%	10 ▲ 11.1%	4 ▲ 33.3%

达成情况

竞赛 成就 我的徽章 + 新建竞赛

← 详细分数

赢得申请记录	发送电子邮件	转换咨询信息	完成任务
竹虚 0 积分	竹虚 0 积分	竹虚 0 积分	竹虚 0 积分
峰乔 0 积分	峰乔 0 积分	峰乔 0 积分	峰乔 0 积分
李超君 0 积分	李超君 0 积分	李超君 0 积分	李超君 0 积分

设置规则

03

服务管理

服务管理

交叉销售

邮件营销

短信营销

客户回访

节日祝福

产品回访

服务回访

问卷调查

工单管理

多渠道接入

在线客服

工单分配

工单处理

工单升级

知识库

邮件营销



对不同细分客户群，制定向上销售/交叉销售EDM策略，实现更高ROI。

自定义营销内容

设置营销规则



邮件营销效果



实时统计邮件送达率、打开率、点击率、退订率等数据，不断优化EDM内容营销。

≡

客户产品

主页

我的工作

市场活动

潜在客户

客户

联系人

商机

任务、通话及活动

文档

解决方案

服务支持

电子邮件

...

信息

时间轴

上次更新时间: 13:27

相关列表

+

备注

Child 市场活动

Attachments

潜在客户

联系人

Business Opportunity

Closed 任务、通话...

Open 任务、通话及...

LINKS

What are links?

←

8月份产品推广

从Zoho Campaigns导入

主题

发送人名称

发送人地址

回复地址

内容类型

创建日期

5月份workshop

zoho

yanjie.zhang@outlook.com

yanjie.zhang@outlook.com

HTML & Plain Text

Fri, 2 Aug 2019 09:50

2 - 已发送邮件

已发送成功邮件 - 100.0%

2 - 联系人

已退回邮件 - 0.0%

0 - 联系人

未发送邮件 - 0%

0 - 联系人

已打开邮件 - 0.0%

0 - 联系人

未打开邮件 - 100.0%

2 - 联系人

点击/打开率 - 0.0%

0 - 联系人

投诉/打开率 - 0.0%

0 - 联系人

取消订购/打开率 - 0.0%

0 - 联系人

客户回访



售后服务可以通过客服电话回访，也可以对接Zoho Survey采集终端客户使用满意度信息。

1.客户满意调查:

- 配送满意度
- 产品满意度
- 服务满意度

2.服务内容:

- 客户投诉及反馈
- 定期回访（每月一次）

3.数据采集方式包括:

- 电话方式
- 网页提交反馈
- Zoho Survey数据采集
- 其他

服务支持信息	
主题	华为科技电子-crm售前支持
客户名称	华为科技电子
商机名称	华为科技电子-注册新公司
发货日期	2020-08-07
发货单	2020-2-27A产品
涉及对象	刘先生
电话	13266666666
合同名称	华为科技电子-注册新公司合同
电子邮件	liu@hxx.com
服务支持所有者	王天一
产品名称	HDA025-06-J5
类型	问题
状态	新建
服务支持来源	售前
服务支持原因	功能复杂
评论数量	0
修改者	王天一
	Fri, 7 Aug 2020 10:03 上午
销售人员	华东-李燕

服务回访	
服务人员评价	非常好
解决方案满意度打分	98
其它购买需求	暂无需求

满意度

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

与其它产品相比,您选择我们的原因是

☐ 性价比

☐ 品牌

☐ 易用性

☐ 其它

Survey

您的使用频率是

☐ 每天

☐ 一周

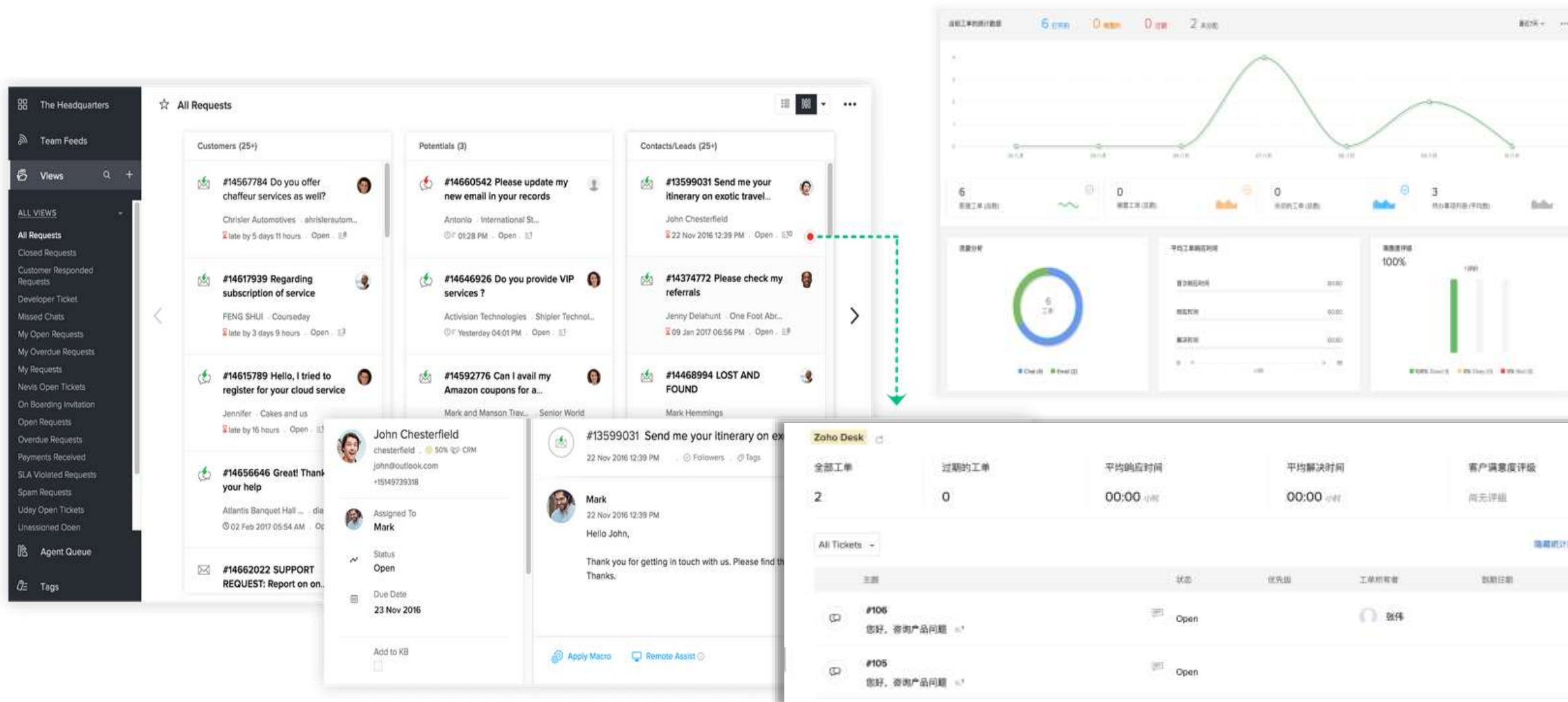
☐ 一周到一个月

☐ 一个月以上

工单管理



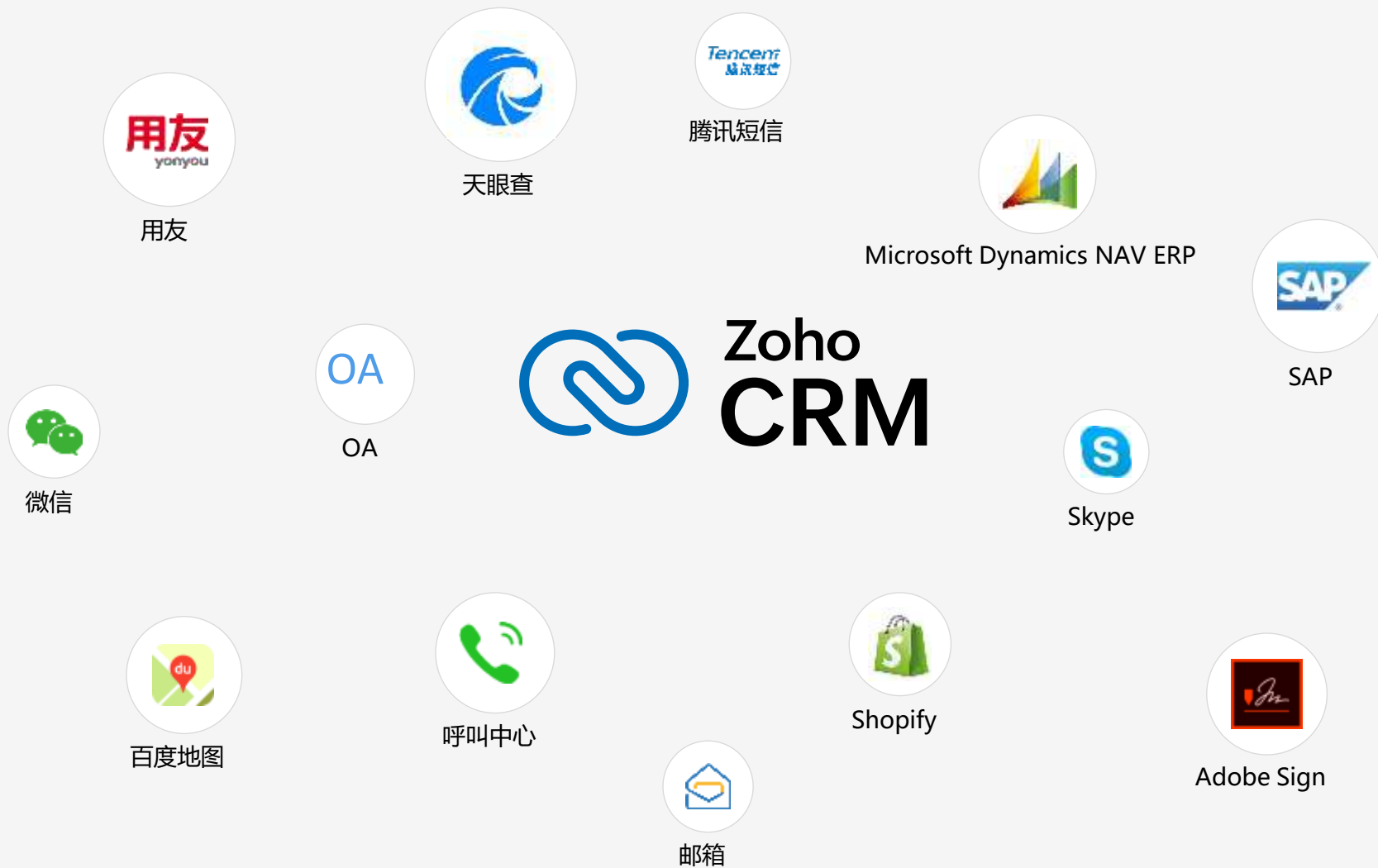
全面整合邮件、电话、表单、在线客服等各渠道工单，制定SLA升级协议，快速处理客户问题，提高客户满意度。



04

ZOHO生态

对接国内国外1500+知名的第三方服务，消除数据壁垒，提升运营效率。



综合统计分析，有助于做数字化决策；图形化展示企业经营过程中关键指标的发展、变化和趋势，业务状况一目了然。



统计分析 – 销售数据看板



展示销售目标达成情况

营收仪表盘、业绩同比环比分析。



统计分析 – 监控销售行为活动



监控销售活动指标，保持业务结果指标健康。



统计分析 – 评估销售人员产能



实时监控销售人员产能，优化资源分配。

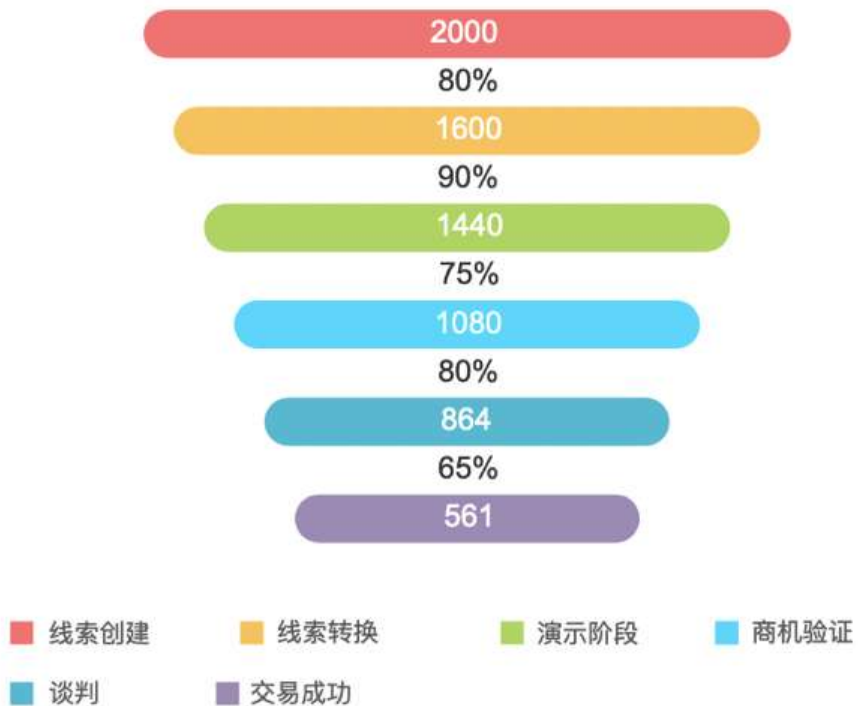
销售绩效监控					
	 李煜	 何隶	 章晓丽	 高云雪	 鲁芳芳
打开的金额	¥ 51k	¥ 62k	¥ 75k	¥ 62k	¥ 58k
丢失的金额	¥33k	¥58k	¥44k	¥58k	¥42k
打开的商机	53	65	72	65	62
2019年收入	¥ 275k ▼ 9.2%	¥ 353k ▲ 25.9%	¥ 289k ▲ 15.6%	¥ 528k ▲ 70.3%	¥ 331k ▲ 23%
2018年收入	¥ 303k ▲ 7%	¥ 278k ▼ 19%	¥ 303k ▲ 28%	¥ 310k ▼ 5%	¥ 267k ▲ 2%
2019年创建的线索	85,703 ▼ 10%	98,181▲ 9%	85,703 ▲ 8%	68,232 ▲ 15%	87,913▼ 15%
平均销售周期	17 天	15 天	20 天	18 天	15 天
平均线索转换时间	22 小时	26 小时	23 小时	20 小时	17 小时
拥有的联系人数	3,734	4,382	5,124	4,314	5,873

统计分析 – 发现障碍和瓶颈

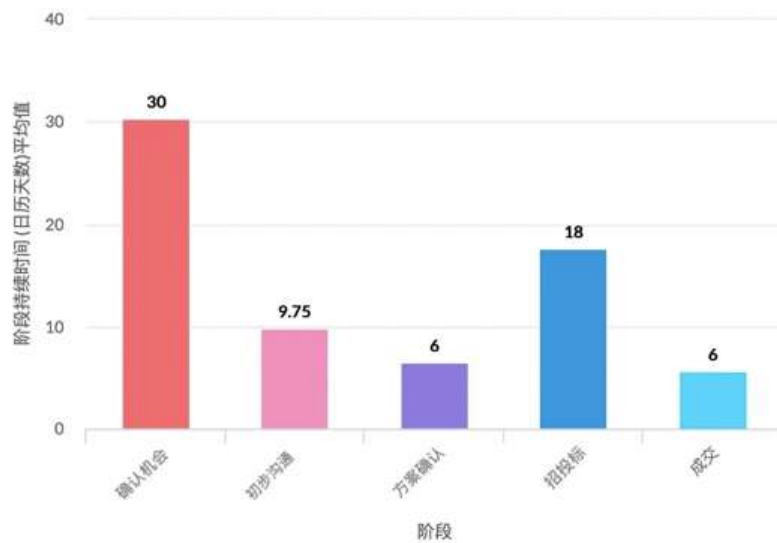


通过对销售升迁周期、机会阶段转化率及时发现销售过程的障碍和瓶颈，定位客户流失原因，并衡量销售流程的合理性。

销售管道追踪



商机升迁周期





关注公众号



一对一咨询

THANK YOU

地址：北京市海淀区后屯路28号KPHZ国际技术转移中心3层

网址：www.zoho.com.cn/crm/

电话：400-660-8680 010-82738868