



Zoho CRM

帮企业实现管理升级

百会销售总经理 王宪会



百会是谁？



百会

01

Zoho 10年战略合作伙伴

02

专业的客户关系管理解决方案提供商

03

资深Zoho实施服务商

CRM是什么？

所谓CRM客户关系管理，是为企业提供全方位的管理视角，赋予企业完善的客户交流能力，最大化客户的收益率。

CRM既是一套管理制度，也是一套软件和技术。它的本质是吸引客户，留住客户，实现客户利益最大化。它的目标是缩减销售周期和销售成本、增加收入、寻找扩展业务所需的新的市场和渠道，提高客户的价值、满意度、盈利性和忠实度，为企业创造更多的收益。

CRM的目标

管理客户关系，使之变的持久并可赢利!

管理

管理客户关系，使之变得持久并可赢利

客户

客户是企业的核心资源，要重视潜在客户和现有客户，唤醒沉睡客户

关系

让“以客户为中心”成为企业的思维方式及行为习惯

持久

建立客户忠诚度，实现高度客户稳定并维系终身关系

盈利

在整个客户存续期内，确保每位客户对企业利润贡献的最大化

企业五大痛点

- 信息散乱，私有化现象难杜绝
- 获客成本高，市场ROI分析不足
- 销售周期长，销售过程缺乏控制
- 营销前后端脱节，服务满意度低
- 数据没价值，缺乏决策依据



企业应用CRM的价值体现在...



资源中心

- 打造客户主数据库，整合资源，合理安排资源。



数据链条

- 串起客户全生命周期的全部数据。



管理节点

- 落地关键业务节点，实现精细化管理。



业务闭环

- 打通市场、销售和服务，前后呼应，相互配合，相互反馈。



分析中心

- 多平台、多应用数据汇总，统筹分析。

企业应用CRM的价值体现在...



服务体系

科学、有效的售后服务体系提高忠诚度，企业持久运营。



个人助理

管理者和普通员工日常工作的好帮手。



知识积累

从知识到资产的转化，企业各类知识和经验的汇合处。



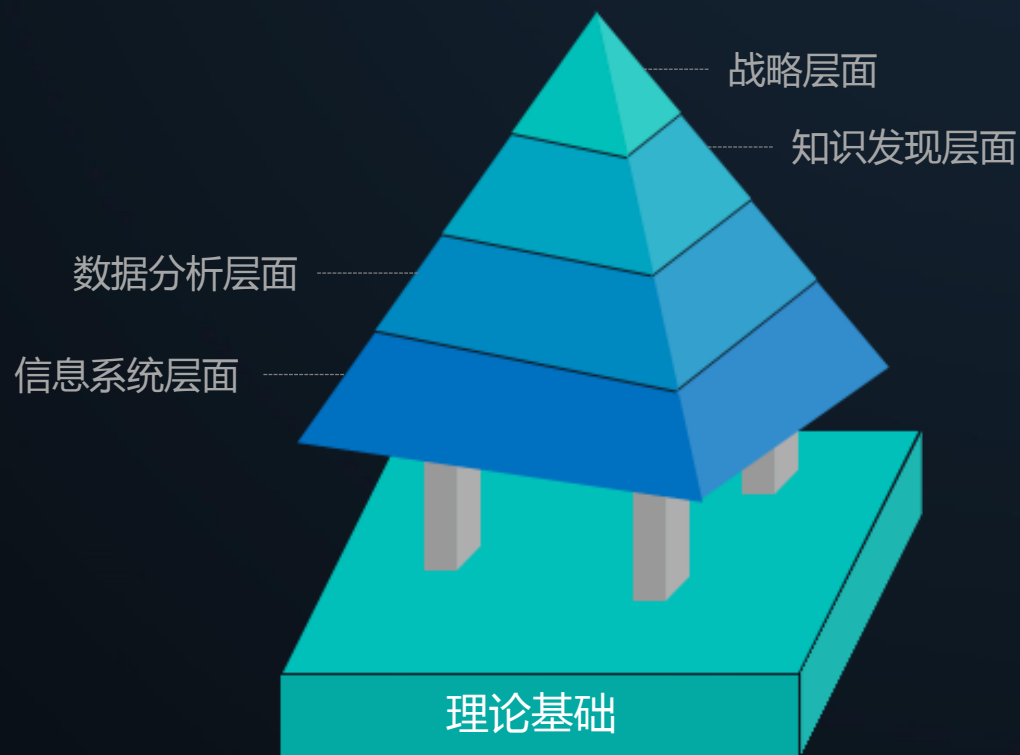
移动办公

效率发动机，让员工爱上CRM的重要原因。

构建您的客户管理能力评估体系

准则层	指标层	衡量标准
客户洞察能力	市场信息反馈能力	市场信息的反馈速度
	对客户了解程度	企业根据对客户了解所做的决策，产生的效果
	客户信息分析能力	处理客户信息的速度、准确性
	黄金客户识别能力	采取相应措施后，黄金客户份额和销售利润是否有明显增长
创造和衡量客户价值的的能力	员工服务水平	服务态度、与客户情感交流的技巧，对客户情感变化的感知，反应速度和服务创新能力
	定制化生产能力	定制化产品和服务的宽度，完成平均时间，所花费的成本
	研发新产品的能力	开发出新产品的速度
	交货能力	交货的速度和灵活性
	销售渠道多样性	销售渠道的多少
管理客户关系生命周期的能力	对客户关系的把握	客户流失率，维护客户关系的投入和产出比
	处理客户抱怨的能力	解决客户抱怨的平均时间和客户对解决方案的满意程度
	交流的及时性和有效性	客户平均等待时间，客户放弃率
	交流渠道的多样性	与客户交流的方式有多少

充分利用CRM蕴含的商业智慧



- 客户知识是CRM的重要组成部分
- CRM里蕴含着丰富的客户知识
- 数据驱动营销，可以提高对客户、产品和交易数据的理解
- 使用客户知识制定战略决策

百会服务的部分客户



Thank you

王宪会

北京百会纵横科技有限公司

