

Neusoft东软

文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员

沈阳烟草客户经理135工作法平台



沈阳东软集团股份有限公司

文档编号 **QYG11040**

企业解决方案事业部

2011年1月

东软集团股份有限公司 2-1

Neusoft东软

文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员

目录

目录

.....
..... 2

第1章 登陆

.....
..... 3 第2章 首页

.....
..... 4 第3章 计划

.....
..... 5

?3.1 月度工作计划

.....
..... 6

?3.1.1 拜访准备

.....
..... 6

?3.1.2 制定工作目标

.....
..... 10

?3.1.3 制定拜访计划

.....
..... 11

第4章 实施

.....
..... 13

| | |
|-------------|----|
| ?4.1 现场作业 | 13 |
| ?4.2 拜访记录 | 20 |
| ?4.3 客户需求 | 21 |
| ?4.4 市场动态 | 23 |
| ?4.4.1 价格行情 | 23 |
| ?4.4.2 消费事件 | 25 |
| ?4.4.3 动销台帐 | 27 |
| ?4.5 任务看板 | 28 |
| 第5章 评估 | 29 |

?5.1 周工作总结
.....
..... 29

第6章 改进
.....
..... 31

?6.1 月度工作改进
.....
..... 31

?6.2 客户经营指导
.....
..... 33

第7章 分析
.....
..... 34

?7.1 分析首页
.....
..... 34

?7.2 客户分析
.....
..... 35

?7.2.1 客户分析
.....
..... 35

?7.2.2 毛利率
.....
..... 36

?7.2.3 订货成功率
..... 37

?7.2.4 电子结算成功率
..... 38

?7.3 品牌分析
..... 39

?7.3.1 销售分析
..... 39

?7.3.2 培育分析
..... 40

?7.4 市场分析
..... 41

?7.4.1 销量分析
..... 41

?7.4.2 销售结构
..... 42

?7.4.3 单条均价
..... 43

文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员

第1章 登陆

?1.1.1.1 功能描述

登陆到首页。

?1.1.1.2 属性说明

?1.1.1.3 操作说明

, 登陆到首页:

在登陆页面输入帐号, 密码, 验证码, 点击【登录】。

注: 135客户端的登陆帐号和密码与营销系统中的相同。



东软集团股份有限公司 2-3

Neusoft 东软

文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员

第2章 首页

?2.1.1.1 功能描述

对近日计划拜访客户，计划开展服务数，已经拜访客户数，已经开展服务数及本月已开展的需求采集数，

开展的拜访服务数，制定临时拜访客户数，本月走访率等数据进行查看;对通知公告区域进行查看;对

分析，计划，实施，评估，改进模块有便捷进入通道。

?2.1.1.2 属性说明

?2.1.1.3 操作说明

，进入各一级模块：

分别点击页面上的分析，计划，实施，评估，改进图标，即可方便进入各模块。

，数据同步：



点击首页右上角的。

，软件更新：



点击首页右上角的，即可自动进行软件更新。

，退出系统：



点击首页右上角的，即可退出系统。

，从其它页面回到首页：



点击首页右上角的，即可回到首页。

图1 首页页面

东软集团股份有限公司 2-4



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员



第3章 计划

关键流程说明:

计划，主要制定月度工作计划，在该模块中，可以对客户进行“电话拜访”，以及制定工作目标和制定拜访计划。

1、 拜访准备:

从所有客户列表中，可以选择客户进行“电话拜访”；也可以选择客户，加入拜访计划，以规划这些客户

本月的拜访日程，并在实施“现场作业”的过程中，对相应的客户进行拜访内容记录。

2、 制定工作目标:

列表展示本月主要销售指标的上月目标完成情况，以及重点销售品牌的上月和累计销量信息，该部分可

以录入销售指标和重点销售品牌的“目标值”，以便在评估和改进功能区域，查看到本月主要指标和重点

品牌销售目标完成情况。

3、 制定拜访计划:

以日历的形式显示了本月拜访计划日程。另外，在该模块还可以添加临时计划。

东软集团股份有限公司 2-5



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员

?3.1 月度工作计划

?3.1.1 拜访准备

?3.1.1.1 功能描述

客户经理在拜访准备中可以分别按照批次或者订货日期查询某客户的相关信息，对该客户进行电话拜访

或加入到今日拜访计划中，后期进行现场拜访。

?3.1.1.2 属性说明

月可供量:零售户在某月度中，所能订购的卷烟总量

剩余量:零售户在某月度中，还能够订购的卷烟数量(月可供量,已订购量)

偏差率:零售户某月度中，月可供量与订购情况的偏离幅度

批次:零售户的电话访销批次

3.1.1.3 操作说明

, 查询:

1、按批次查询:

选择“按批次查询”单选按钮,在“快速筛选条件”里输入某客户的“客户代码”或者“客户名称”

的部分或全部信息,在“批次”下拉列表中选择某批次,点击【查询】,列表中即可显示出满足所选

查询条件的记录;



东软集团股份有限公司 2-6



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人: 沈阳135工作法平台测试人员

2、按订货日期查询:

选择“按订货日期查询”单选按钮,选择某订货日期,点击【查询】,列表中即列出所选订货日期的

所有客户记录。



，加入拜访计划：

在客户列表中，选中记录行第一列复选框(即选中客户)，点击【加入拜访计划】按钮，即把所选中的客户加入到拜访计划中。

注：

1)

有时【加入拜访计划】按钮不可见，点击【查询】按钮，执行一次查询，则该按钮便可见；

2) 加入拜访计划的客户，在“制定拜访计划”模块的日历展示中，可以查看到；

3) 加入拜访计划的客户，在“实施” —> “现场作业”模块，客户列表中也可以查看到。

，查看客户记录：

1)

今日“未拜访”客户记录:点击【今日未拜访】按钮，即显示今日所有“未拜访”的客户。

2) 所有加入拜访计划的客户:点击“计划” —> “月度计划” —> “拜访准备”，客户列表中即可显

示出今日所有已拜访和未拜访的客户。

3)

所有客户:点击【查询】按钮，列表中即可显示所有状态的客户记录，包含电话采访、计划拜

访中已拜访和未拜访的客户记录。

，电话拜访:

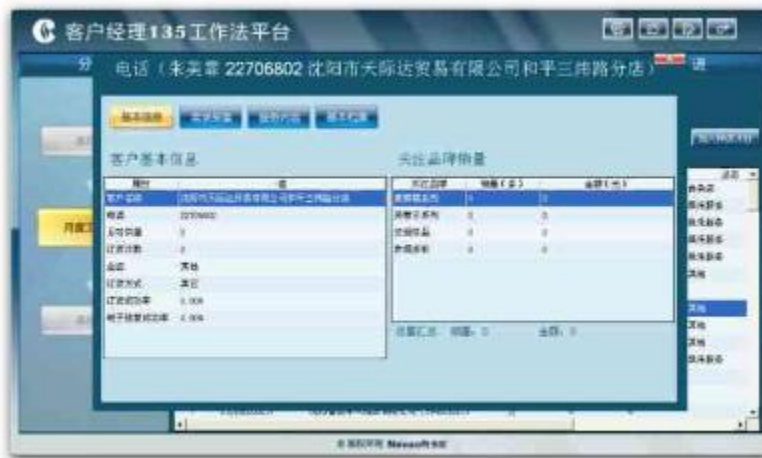
在客户列表中，双击某一客户，弹出的电话拜访页面，如下图，在电话拜访页面，可以分别点击【基本信息】、【需求采集】、【服务内容】、【基本档案】，对该客户信息进行查看或记录。

东软集团股份有限公司 2-7



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人: 沈阳135工作法平台测试人员



1、【基本信息】:

点击【基本信息】按钮，即可打开客户基本信息展示页，从该页面可以查看到该客户的电话、

月可供量、供货次数等基本信息以及各关注品牌的销量、销售额。

2、【需求采集】:

点击“需求采集”，对该客户的需求，打钩，在重点需求后可打钩，备注里记录详细内容，点【保存】。

东软集团股份有限公司 2-8



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人: 沈阳135工作法平台测试人员



3、【服务内容】:

在电话拜访页面，点击“服务内容”，对该客户已服务项目后打钩，备注里记录详细内容，点【保存】。



东软集团股份有限公司 2-9



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人: 沈阳135工作法平台测试人员

4、【基本档案】:

点击【基本档案】按钮，即可打开客户基本档案展示页，如下图，在该页面中，分别点击“基

本信息”、“网络信息”、“管理信息”、“销售信息”或“个人信息”，即可查看该客户对应的档案

信息。



?3.1.2 制定工作目标

?3.1.2.1 功能描述

展示本月主要销售指标的上月目标完成情况，以及重点销售品牌的上月和累计销量信息，该部分可以录入本月销售指标和重点销售品牌的“目标值”。

?3.1.2.2 属性说明

?3.1.2.3 操作说明

，保存：

选择某月份，在该月份列出的表格

“本月目标”列分别设定销售及重点品牌规格的目标，然后点

击【保存】。

东软集团股份有限公司 2-10

Neusoft东软

文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员



?3.1.3 制定拜访计划

3.1.3.1 功能描述

对今日之后的某一天制定临时拜访计划。

3.1.3.2 属性说明

已计划户数:显示本月已经纳入计划拜访的客户数。

计划覆盖率:已计划户数/客户总数

3.1.3.3 操作说明

，添加临时拜访计划:

在“选择月份”里选某年某月，对今日之后的某一天，如2011年1月8日，双击该日期，在“待选

客户”里选择所要拜访的客户(或者通过过滤，输入客户代码或者名称找出特定客户)，点击“?”，然

后点击【保存】即已把这些客户加入到2011年1月8日需拜访的客户中。

图1 制定拜访计划页面

东软集团股份有限公司 2-11



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:

沈阳135工作法平台测试人员



图2 添加临时拜访页面



东软集团股份有限公司 2-12



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员

第4章 实施

关键流程说明:

实施, 主要是客户经理在现场拜访时做的各种记录。

1、 现场作业:

在计划-

> 拜访准备页面加入拜访计划的客户和已电话拜访的客户都会在该页面显示，在该页面客户经理

做一些现场拜访的记录，如需求采集，信息采集等;

在实施-

> 现场作业页面，列“需求项目”显示的是上个月该客户的需求情况，“服务策略”显示的是本月

该客户的服务采集情况;

2、 拜访记录:

前面已加入拜访计划中的客户及拜访结果在该页面都能浏览到，客户经理根据这些拜访，记录拜访感受;

在实施->拜访记录页面，点击【添加临时拜访】添加的客户在实施-

> 现场作业，计划->拜访准备页面都有

相应的显示;

3、 客户需求:

实施-

> 客户需求里针对某月的客户添加的客户需求在该月的其它需求采集页面都会默认打勾;同样，在

其它客户需求采集页面做的修改，在实施->客户需求页面的相应客户也会显示;

4、 市场动态:

在实施-

> 现场作业页面对某客户的信息采集结果，市场动态页面能查看到，并可以把已录入库存但未生

成的单据提交为生成状态;

5、 任务看板:

对于客户上个月的需求情况和本月的服务采集情况在实施->任务看板页面可以查看。

?4.1 现场作业

?4.1.1.1. 功能描述

客户经理用来在现场拜访时查看今日拜访情况或者本月1日至今日尚未拜访的客户，并对未拜访的客户

进行拜访准备，需求采集，信息采集，经营建议，拜访小结的查看及采集。

?4.1.1.2. 属性说明

信息采集:对零售户的需求、价格和库存等零售户现场信息的采集

期初库存:零售客户的上期现场库存

进货量:零售户从烟草公司订购的卷烟数量

销售量:零售户向消费者出售的卷烟数量

?4.1.1.3. 操作说明

, 今日拜访:

东软集团股份有限公司 2-13



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员

点击【今日拜访】按钮，页面显示今日所有未拜访和已拜访的客户。



, 未服务列表:

点击【未服务列表】按钮，页面显示本月1日至今日所有尚未拜访的客户。

东软集团股份有限公司 2-14



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:

沈阳135工作法平台测试人员



, 现场拜访:

双击某未拜访客户，在弹出的页面中，先在拜访准备和经营建议页面查看该客户的基本信息，然后

在需求采集，信息采集，拜访小结页面记录拜访内容，分别点击【保存】。

东软集团股份有限公司 2-15



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员



，需求采集：

在现场拜访页面，点击“需求采集”，对该客户的需求，打钩，在重点需求后可打钩，备注里记录

详细内容，点【保存】；

东软集团股份有限公司 2-16



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人:
沈阳135工作法平台测试人员



, 信息采集:

在实施-

> 现场作业页面, 双击某客户进入到采集页面, 点击信息采集, 选择好采集月份, 采集

方式, 采集区间, 点击【查询】, 在下方列出的所有烟中, 可以在“库存量”列录入库存量。如需

在该客户下增加烟, 可点击【添加商品】按钮。库存量录入完后点击【保存】。保存后的状态为已

录入未提交。

东软集团股份有限公司 2-17



文档名称: 沈阳烟草客户经理135工作法平台-操作手册

1.0 项目名称: 辽宁沈阳烟草客户经理离线工具 版本号: 2011-01-11 修改时间: 修改人: 沈阳135工作法平台测试人员

以上内容仅为本文档的试下载部分, 为可阅读页数的一半内容。
 如要下载或阅读全文, 请访问: <https://d.book118.com/267046015111006114>

