

如何策划B2B电子商务网站的销售系统电子商务考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/580/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E7_AD_96_E5_c40_580334.htm 电话销售是每一个B2B电子商务网站最常用的销售方式之一，也是最主要的销售方式。做好电话销售的管理，提高销售额，则是每个B2B电子商务网站运营者最关注的。尤其是新建设的B2B行业电子商务网站，没有基础，没有实力按照地区建立销售办事处，只能在一个地区进行全国所有地区的电话销售。电话销售是否成功，则是关系到网站生死存亡的决定因素之一。目前有公司开发了许多销售管理系统，但是由于个性化不能满足要求，又不能方便修改，所以不推荐使用。作为网络公司，自己本身就有策划、程序，开发一个管理系统则是非常简单的事。之所以要使用电话销售系统来管理，就是为了要提高电话销售额，就要求我们有所创新。下面来讲解自行开发一套基于网络、与B2B行业电子商务网站无缝衔接的管理系统，实现潜在客户分配、分类、数据库挖掘、跟踪等多种实用的功能，为提高销售额带来事半功倍效果的方法。这个系统仅实用于部分未建立分地区销售渠道B2B行业电子商务网站，不一定所有的B2B电子商务网站都实用，大家可以作为参考，根据实际情况做改进。这个系统也需要不断的完善，其中阐述的不对的，希望大家谅解，也希望大家和我探讨最佳的解决方案。

1 销售人员潜在客户分配 潜在客户分配直接涉及到销售人员的利益，如果分配的不好，会造成矛盾，不利于大家团结；如果大量的重复，会让客户对销售人员反感，对网站反感，对网站品牌造成伤害。下面来详细讲解客户分配方法。 1.1

不能按照地区分配客户 电话销售人员去找客户，不能按地区分配，这样会造成资源浪费，也会造成分配不公平，销售技巧不好的销售人员可能分配到好的地区，浪费资源；分到不好地区的销售人员会对此不满。因为中国目前对电子商务发展比较认可的地区还是集中在长三角、珠三角，以及靠近沿海的10个左右的省。同时由于B2B行业电子商务网站的知名度还远不及综合的百度、阿里巴巴等网络营销平台，有的地区根本无法销售。当销售人员比较少的时候，客户主动打进电话来要申请做会员或广告的客户可以按照地区分配，同时把这个分配方法公布到网站联系我们页面。

1.2 尽量杜绝重复分配客户

由于现在电话销售很多公司都在采用，市场被一些做网站建设、网站推广、网络实名、电子商务推广的同行做烂了，许多企业一听到是做网络推广的，甚至不听介绍，立即就挂电话了。比如有的同一个公司，一天就有几个电话销售人员打同一个企业的电话，推广同一种产品，这样客户就被打烦了，就像躲避瘟神一样挂你电话。为了保证网站的形象，要尽量杜绝不同的销售人员在同一段时间内给同一个客户打电话。

1.3 通过系统解决客户分配问题

每个人在内部公共潜在客户数据库里去找一个客户，或者在其它平台、其它渠道找到一个目标客户，录入销售管理系统，并把它加到自己的跟踪客户系统里去，其它人就不能在公共潜在客户数据库里再找到了，如果出现重复的几条记录，则把重复的所有记录删除到回收站。由于一个公司可能会出现多个人注册，不同的企业先后注册，为了防止重复，则在每个客户页面里判断：公司、电话、传真、手机、姓名是否重复，如果这些参数里某几条出现了重复，而公共数据库里又没有记录，一般

就是以前有人跟踪了，则这个电话销售人员就不要再跟踪了。规则就是：谁先跟踪，并未拉出自己的跟踪客户系统，这个客户就是属于谁的，其它人即使谈成，提成也属于最先跟踪的销售人员。(4)新客户循环分配，更节约时间、更公正

网站每天新注册的会员，属于电话销售人员的优质资源，所以大家每天都花了一部分时间来争抢新注册的客户，这样既浪费大家的时间，也不能保证公正性。所以通过系统把某一部分重要客户直接分配到销售人员的跟踪客户里，用系统去保证其公正性，也不必浪费时间去争抢客户。

2 与B2B行业电子商务平台衔接

由于网站对会员的管理与销售人员对跟踪客户的管理，是完全不同的，则必须将两个系统分开，使用不同的数据库；同时为了数据挖掘，获取最有价值的目标客户，提高销售额，又必须将两个系统完全衔接起来，下面来详细讲解：

2.1 通过审核的企业会员详细资料自动进入系统

将通过审核的企业会员的详细信息，包括企业介绍、联系方式、注册时间、注册IP、最后登录时间、登录次数、发布了各种信息的条数，都写入到销售管理数据库，方便销售人员查看。具体要记录那些参数，可以参考我写的：《B2B行业门户网站策划实战研究报告》，那里有详细说明。当一个会员登录时，把最后登录时间、总的登录次数、发布信息的条数，都实时的写入销售管理系统，给销售人员在挑选跟踪客户的时候查看，以便判断其是否可以列为跟踪客户，或重点跟踪客户。同时系统要提供一个链接到B2B电子商务网站，查看企业会员详细介绍、所有的活动记录。比如：发了那些供应信息、论坛发了那些帖子、博客发布了那些文章等等。

2.2 系统建立一个专门的注册会员分类，提供多种排序

在销售管理系统

注册会员分类里，提供按登录时间、注册时间、登录次数、销售人员查看时间排序的功能来给销售人员筛选客户，这样销售人员就能通过系统把许多对我们网站比较认可的潜在客户找出来。比如：一个企业会员好久没来了，今天来登录了一次，说明这个企业是比较认可网站的，否则他可能不会再来登录，这个企业也许是以前销售人员打过电话，最后说不做，但是如果现在再打电话给他，也许他就会来做收费会员。登录次数也是一样的道理，将最认可我们网站的企业会员找出来，进行重点跟踪，这也可以叫数据挖掘吧，提高销售效率的有效方法之一。 F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com