腾讯广告 | 营销学堂

腾讯广告认证系列课程

# 网销实操指南—
# 通过网销工具和企微提升销售效率

2022.5/网销组

# 目录


1 使用企微的好处

2 快速进行客户建联

3 精细化客户分类

4 高效进行客户跟进

5 多元化客户营销




1

# 使用企微的好处

企微介绍/企微可以解决的问题/企微对工作的提效

# 1.1 个人微信与企业微信的区别



添加的好友数量可扩容

一键直播，随时带货

防竞品，防广告

企业背书客户更信任

可搭载官网、小程序等信息



企业微信的功能模块

多样群发，反复触达

客户可追踪

聊天数据可统计

客户统一管理，数据可视化

打通客户数据，精细化运营

**个人微信VS企业微信的区别**

| | 好友数 | 群人数 | 朋友圈 | 群发 | 快捷回复 | 参数名片 | 违规监控 | 客户资源 | 聊天工具栏 | 营销 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 企业微信 | 企业内部员工总数25w人〔可扩容〕<br>单个成员客户上限2w人 | 全员群：10000人<br>内部群：2000人<br>纯企微群：500人<br>外部群：500人 | 全覆盖<br>精准推送 | 可按标签<br>精准推送 | 自定义<br>即可设置 | 可设置 | 可监控<br>如私自承诺<br>辱骂用户等 | 属于企业离职可分配 | 可自定义配置 | 规范合理 |
| 个人微信 | 一般5000人<br>〔有账号突破8w人 规则未知〕 | 500人 | 好友数达到4500人后部分不可见 | 一次最多200人 | 需要借助第三方实现 | 不可设置 | 不可监控 | 属于个人离职即流失 | 不可自定义配置 | 易产生骚扰 |

# 1.2 企业微信如何解决销售过程的问题





客户约访率较低、难以建联

-缺少统一的对外形象等信息，客户对员工身份真实性怀疑

企业形象背书

企业认证/销售名片



客户分类管理不清晰

-个微手动给客户打标签操作较繁琐，无法长时间执行

客户标签管理



微信跟进客户效率低下

-客户常见的FAQ需要重复编辑回复效率低

提效工具

快捷回复/日程管理/文档微盘



潜在客户触达频次较低

-产品资讯/促销活动等难以一键批量化推送

企微客户营销

群发/社群/朋友圈

# 1.3 提高销售效率4步骤





## 客户建联

- 多种添加方式
- 销售名片



## 客户分类

- 手动添加标签
- 系统标签映射



## 客户跟进

- 消息互转
- 欢迎语/快捷回复
- 日程待办/标记置顶
- 企业微盘/腾讯文档
- 数据看板



## 客户营销

- 群发营销
- 客户营销
- 朋友圈营销

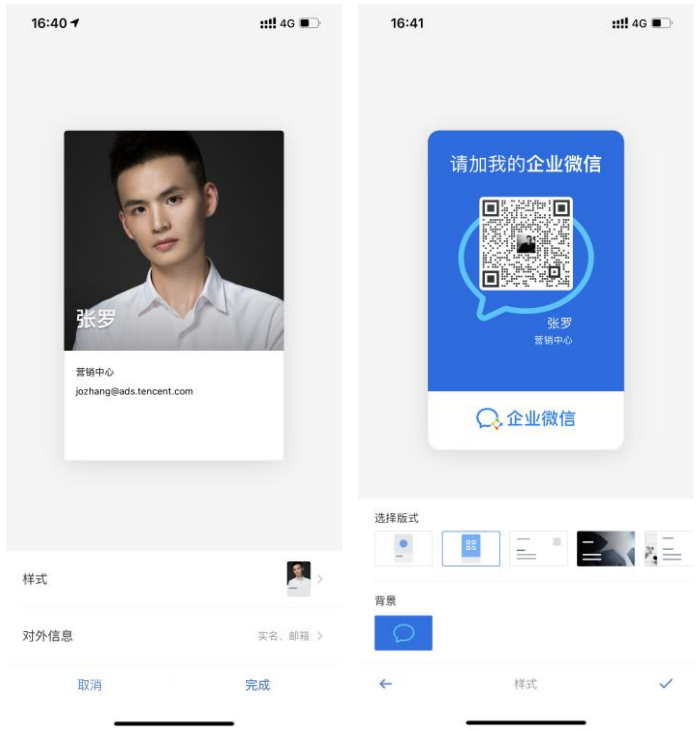


# 精细化客户分类

客户添加方式/建联工具

# 2.1 制作个人销售名片

## 销售侧




自定义销售名片










自定义对外信息展示

## 客户侧




个性化销售名片

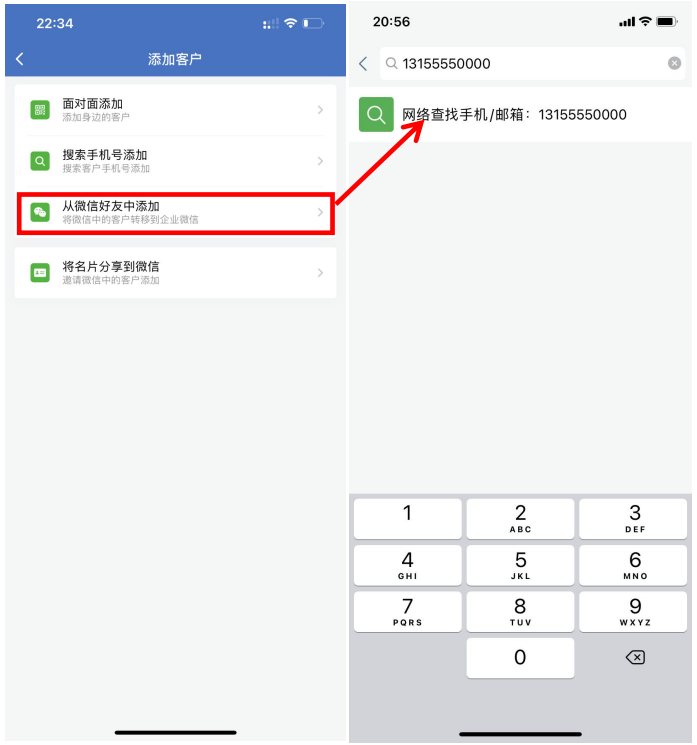



客户预览页

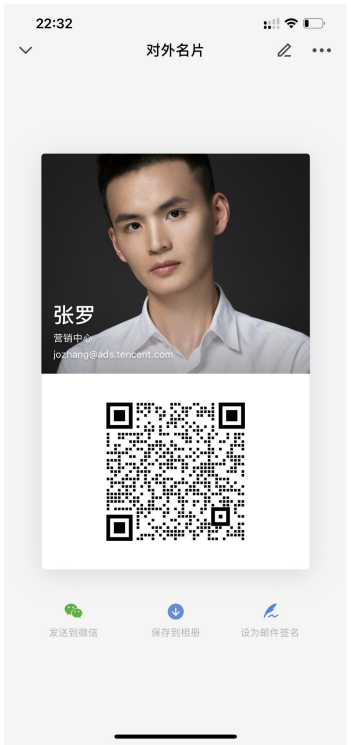
- 企业可统一管理销售对外形象，员工在微信用户的通讯录和对话中都会有企业认证身份的展示
- 定制个性化销售名片，展示个人联系方式、个人简介、企业产品，体现个人专业度
- 销售名片常用于两个场景：客户新增后自动回复&客户转介绍

# 2.2 新客拓展建联

①搜索手机号添加〔常用手机号添加〕

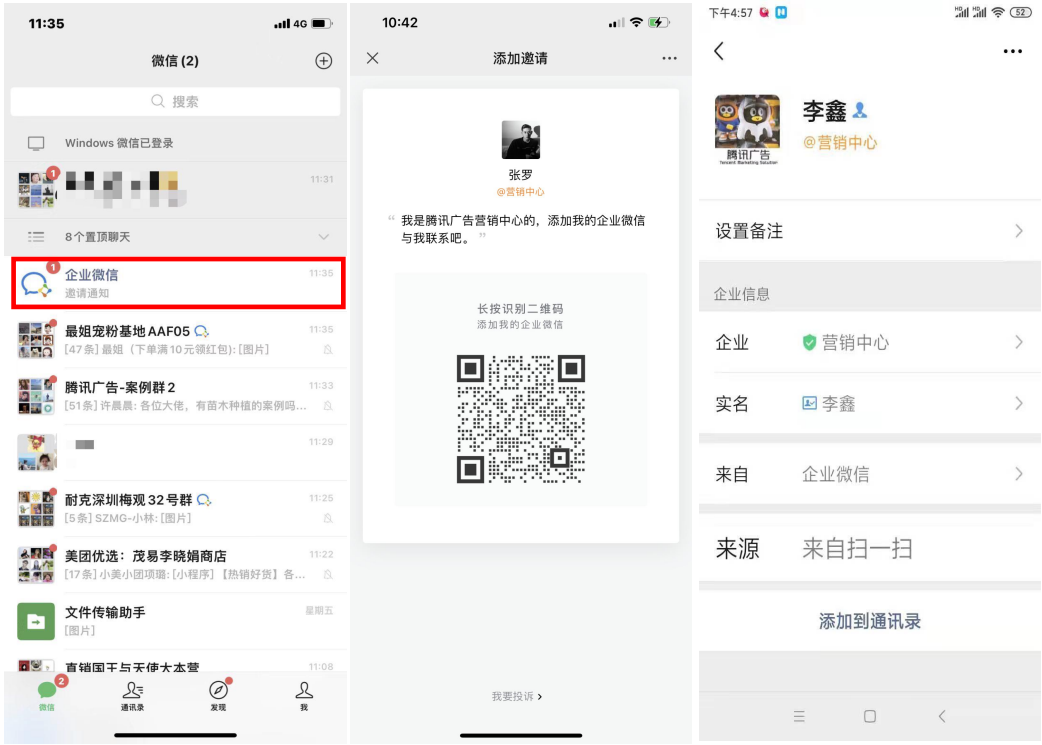



②分享名片添加




--销售端--

客户添加为企业微信外部联系人




--客户端--

*新客户添加核心要点：

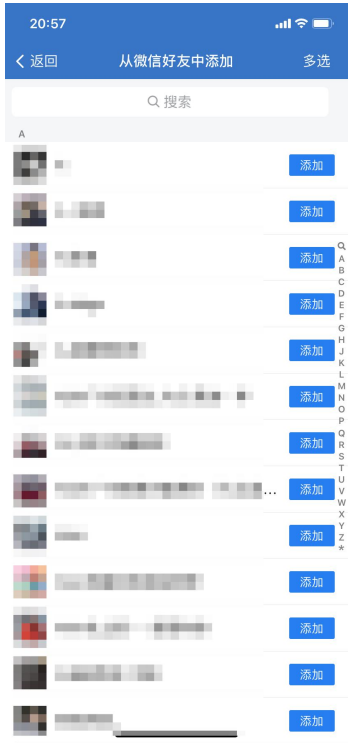
针对利用电销跟进的新客，初步判断客户有一定意向后以**发送案例/资料**等引导客户通过企微添加，及告知客户将会看到的通知页面

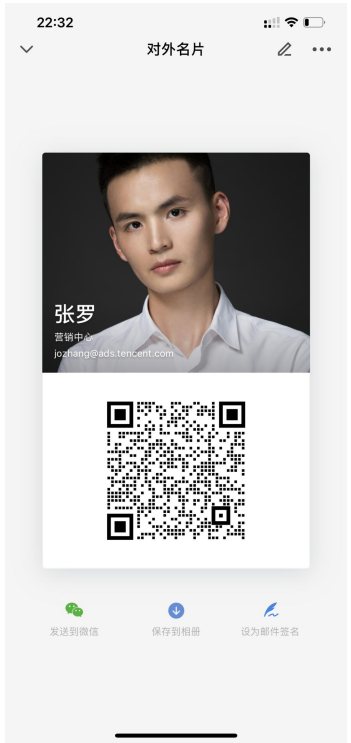
〔核心**通话过程中**即引导客户**添加**----通过率更高〕

用户在微信**服务通知**中接收到好友申请,点击邀请扫码识别，可将他/她加为我的企业微信外部联系人

# 2.3 个微老客户转移

①微信好友中添加　②分享名片至微信添加　③个人微信群发/朋友圈







客户添加为企业微信外部联系人




--销售端--

--客户端--

*老客户转移核心要点:

①突出添加企微的利益点，客户接受度较高

②告知后期工作转移至企微，为更好服务对接，需添加企微

用户在微信对话框点击邀请，扫码识别后可将他/她加为我的企业微信外部联系人

3

# 精细化客户分类

手动标签管理/标签映射

# 3.1 企微标签快速分类客户

## 常用标签展示

①意向度标签：根据客户 意向度做标签备注

②产品标签：根据客户意向合作产品打标签

③行业标签：根据客户行业打标签




*支持员工根据个偏好设置及添加

**添加标签注意事项**

- 建议标签简单易懂且是核心关注的内容
- 同层级标签可多选，建议只选1个

## 如何添加客户标签




①添加客户时




②选择标签快速添加客户

*销售可通过企业标签配置实现客户分类定位，在查找某一类客户时，可以批量搜索到或者勾选，实现客户管理、联系

# 3.2 CRM关联标签自动同步

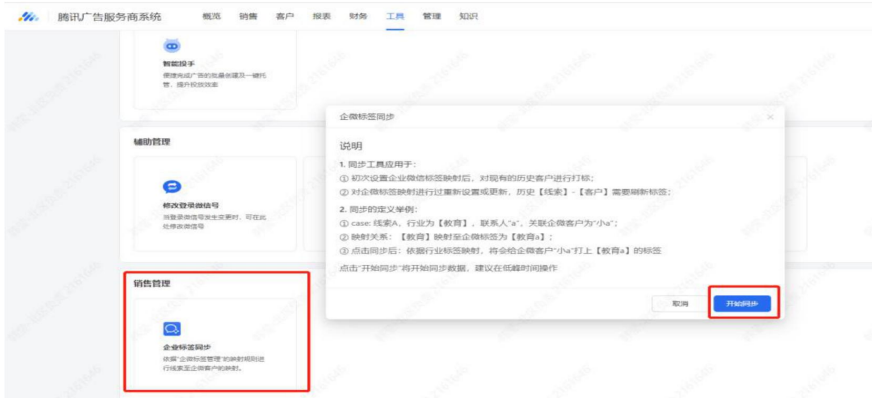
标签同步映射操作

## 一键创建标签映射组




*标签创建映射的操作权限在系统管理员处

## 历史数据同步




*点击一键映射，将按跟进时间顺序，将对已关联的线索加标签

## 标签映射呈现



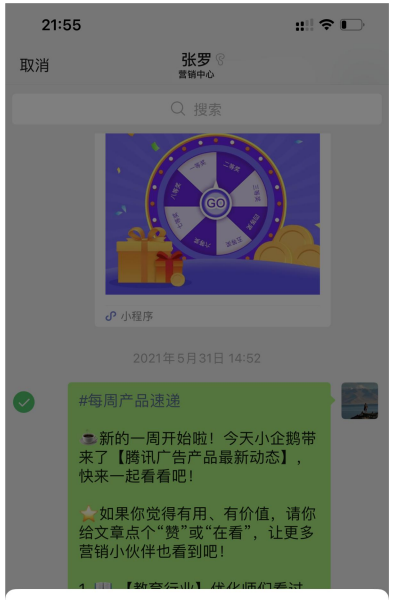

*企微绑定CRM,关联客户后标签自动映射

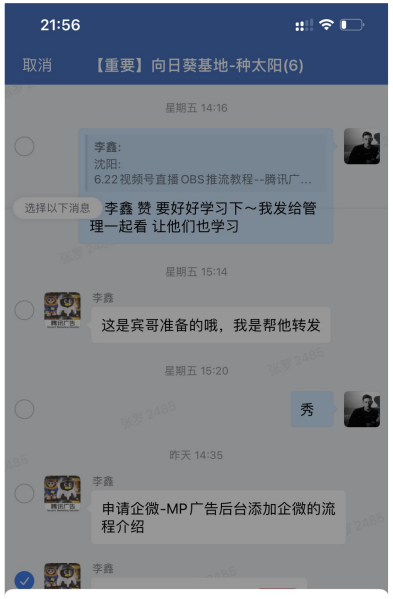


# 高效进行客户跟进

企微功能协助/协同工具提效

# 4.1 企微与个微支持信息互通




*筛选聊天记录/小程序可快速互转微信/企微*







*在微信/企微浏览的文章，可互通分享*

# 4.2 日程安排提醒销售不漏跟每一个客户

## 日程待办




- 销售将待办事项添加到日程时，会智能识别对应的日期及时间点，会按照设置的时间弹窗提醒

## 标记置顶




- 对会话右滑进行标记，标记的会话会置顶显示

*tips：销售对于近一周内有计划成交的意向客户可标记置顶，按跟进节奏有序联系，避免造成遗漏意向客户*

# 4.3 欢迎语、快捷回复协助沟通提效

*一键快捷，沟通更便捷；客户欢迎语，灵活配置、精准服务*

## 客户欢迎语




- *企业管理员或业务负责人可在【工作台】-【客户联系】-【配置】-【欢迎语】中为成员配置欢迎语*

## 快捷回复

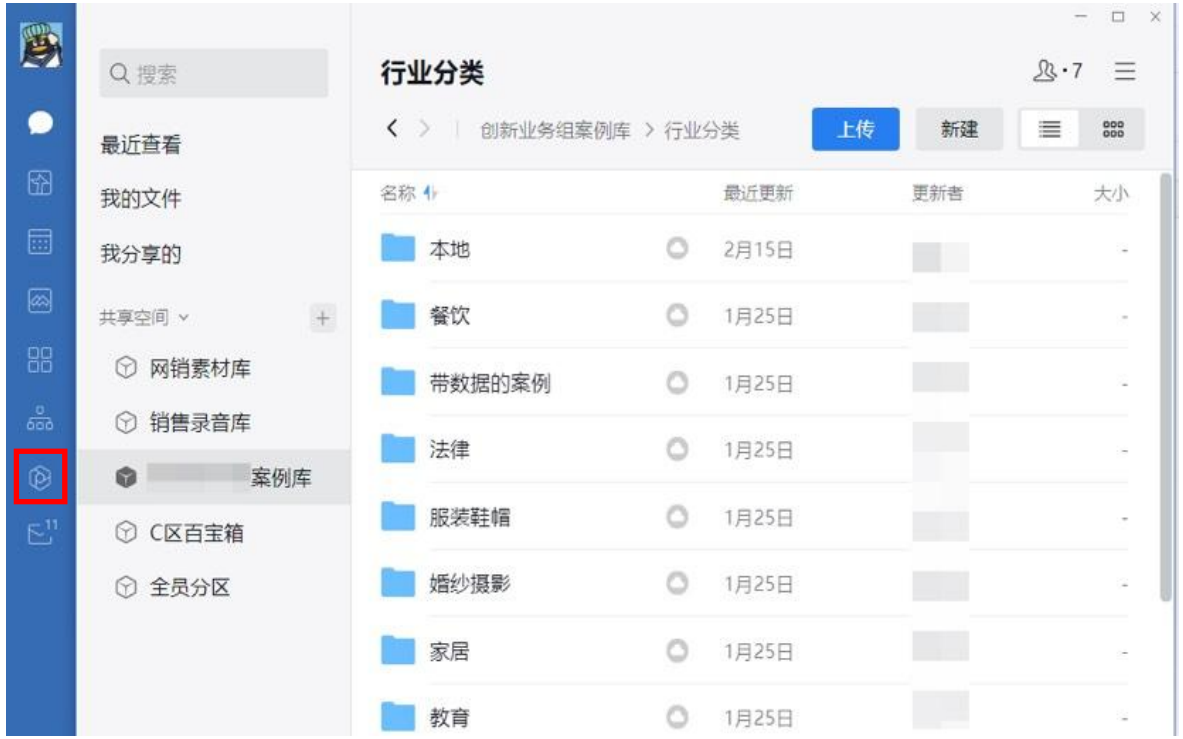



- *成员常用语快捷回复自定义，或企业导入快捷回复，回复客户更高效*
- *快捷回复支持分组；业务负责人也可给成员配置快捷回复*

# 4.4 随时分享重要信息让办公更高效



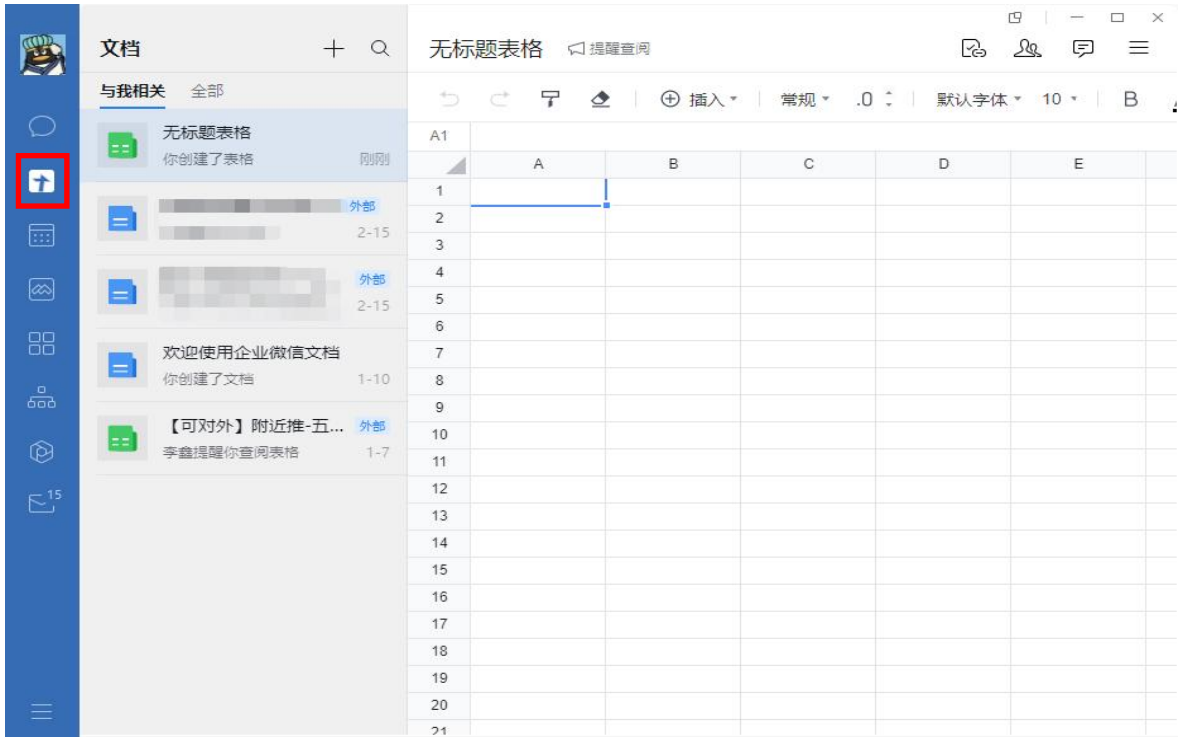
## 微盘




- 高效上传&共享资料及案例等，并设置查看权限

tips：销售可以随时上传保存的广告案例、产品资料等，设置组内成员都可查看，达到资源共享，最大限度使用发送客户

## 腾讯文档




- 通过企微端口快速创建文档&表格

tips：新建的文档、表格还可以筛选成员提醒查阅，及时通知相应成员查看

# 4.5 利用数据看板提升客户服务质量

## 联系客户统计







- 可查看管理范围内的所有客户数
- 可从添加客户、与客户聊天、客户流失等多个维度，了解企业的服务动态

## 群聊数据统计










- 可从群聊、群成员、群消息等多个维度，了解企业的服务动态
- 可自定义部门及时间维度，查看成员维度的具体数据

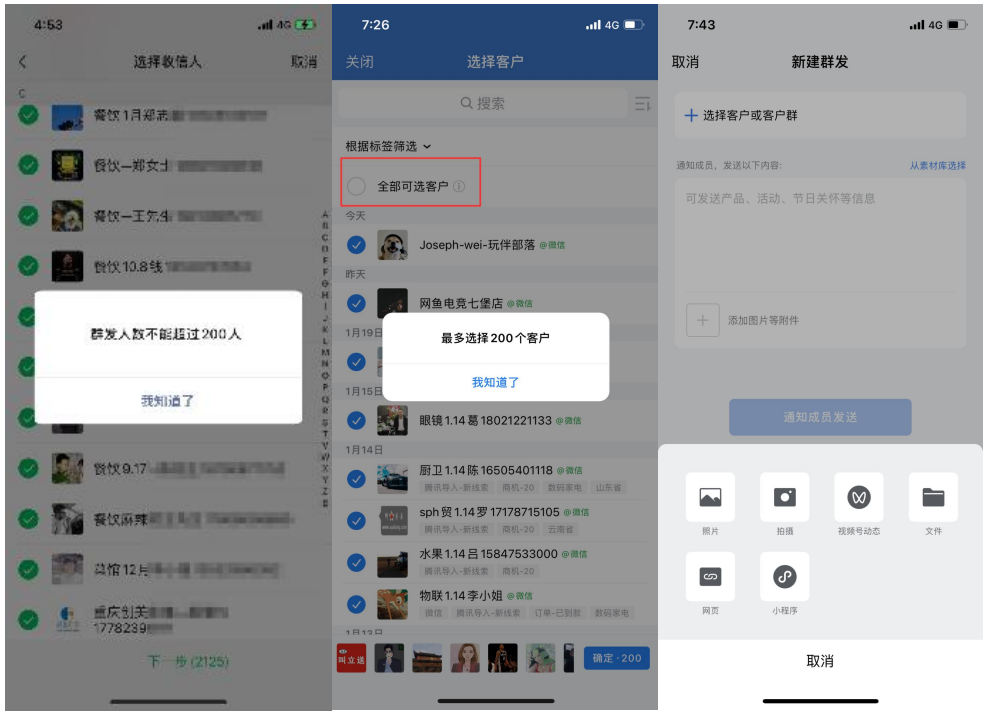
5

# 多元化客户营销

群发营销/社群营销/朋友圈营销

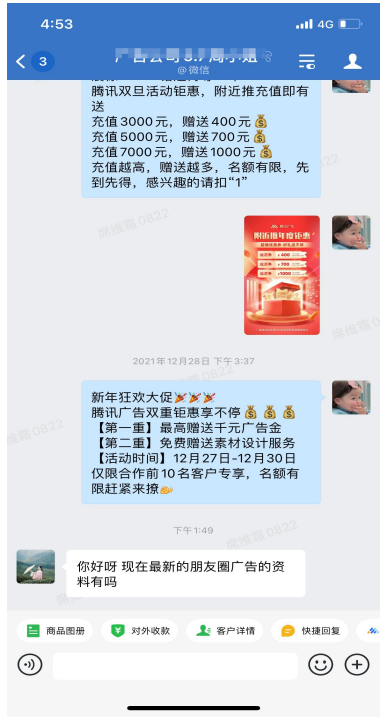
# 5.1 群发助手协助批量触达潜在客户

群发助手可实现销售自主编辑内容筛选客户发送，或由企业统一配置内容，点击【通知成员发送】，销售在手机端/电脑端一键发送










[图一]微信群发需**手动选择**每个客户**(无标签)**;
[图二]企微群发助手**一次性**最多可选200个**精准标签客户**

企微群发助手根据客户**意向度、行业、推广目标**等维度筛选客户进行群发

顾客以**原生对话**方式收到发送消息

# 5.2 建立客户群，集中化营销客户

## 搭建多样化社群精准营销

### 培育类社群




近期无推广计划、无预算、资质不齐全等[主要针对低潜客户]

### 转化类社群




明确有推广计划但未进入成交阶段的客户[优先邀约中高潜客户，不排除低潜客户]

## 群功能提升运营效率

### 群自动回复




企业微信管理后台

管理后台的“客户联系-配置-自动回复”设置关键词规则；或设置默认回复




微信侧

客户在群里@小助理可以进行提问，机器人会进行自动回复

### 防骚扰/防刷屏

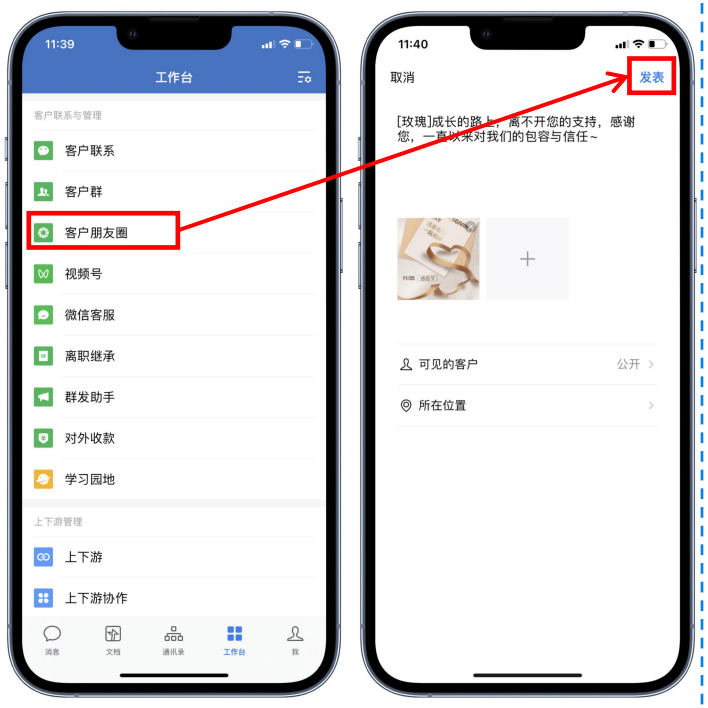



企业微信管理后台

从工作台-客户群-防骚扰进入，企业可为销售配置规则，销售也可自行配置

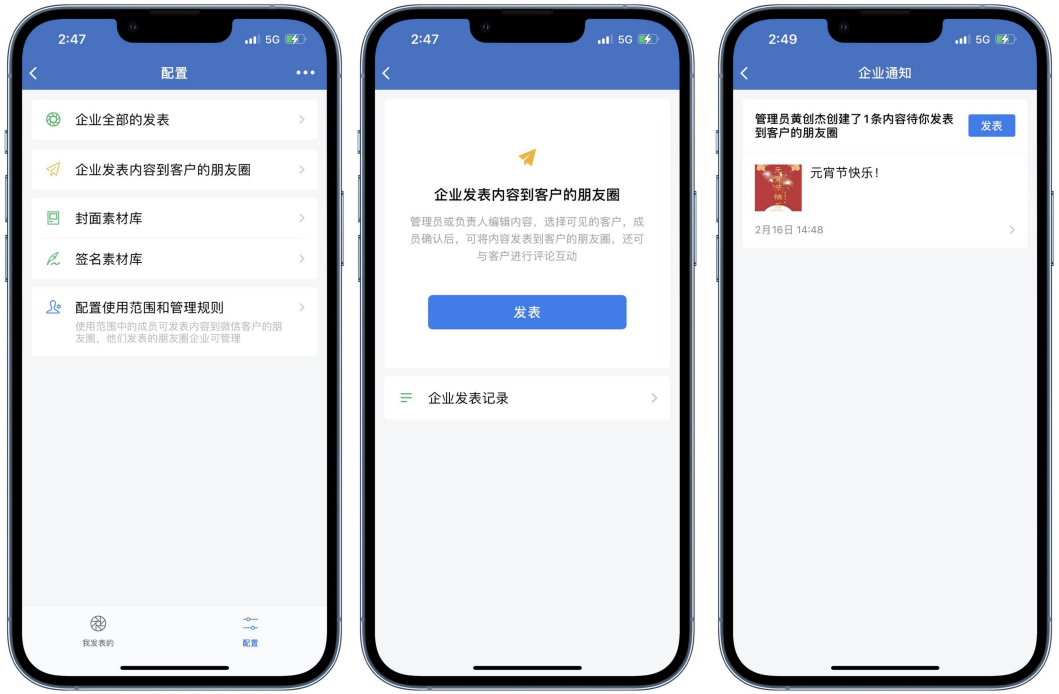
# 5.3 利用朋友圈营销打造人设

*每位客户的朋友圈每天最多可展示3条成员发表的内容，每月最多可展示4条企业发表的内容*




**销售企微侧**

*工作台入口：客户朋友圈-编辑内容-选择客户*




**管理企微侧**

*企业侧编辑内容，支持按标签、添加人选择客户，再通知对应成员发送*




**客户个微侧**

统一的企业身份标识

客户查看、点赞、评论

*tips：内容形式支持文本、图片、视频，带企业身份标识能让客户在朋友圈一眼注意到你，且有一定的信任感。*

# 总结：掌握四步即可使用企微轻松管理&运营客户

## 1 添加企微新客户
沉淀私域客户




## 2 客户标签管理
随时随地了解客户




## 3 企微跟进客户
便捷高效沟通




## 4 企微客户营销
精细化运营客户



# THANKS



扫码进入腾讯营销学堂了解更多详情