

## 客户经营怎么做？

高意向客户做什么	1、客户当前状态	①已报价 / ②试用中 / ③审批中 / ④对比竞品 / ⑤其他__	
	2、预计成交额	哪个版本符合客户要求 → 询问是否正式报价/合同	
	3、下一步怎么跟进	①明确客户决策链（谁是关键决策人）	
		②确认预算与采购时间节点	
		③提供案例/客户证言	
		④安排产品演示或试用跟进	
		⑤处理价格或合同异议	
客户跟进做什么	1、卡在那个环节	①价格 / ②决策人不同意 / ③对比中 / ④不急用 / ⑤流程慢 / ⑥其他__	
	2、我要怎么推动	价格	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 询问是超预算还是觉得不值</li> <li>• 超预算：了解真实预算范围，看能否调整方案或分期</li> <li>• 觉得不值：重新梳理价值点，算投入产出比，给客户案例</li> <li>• 最后才考虑优惠或赠品</li> </ul>
		决策人不同意	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解决策人具体顾虑是什么</li> <li>• 请对接人帮忙约一次决策人直接沟通</li> <li>• 准备一页纸方案让对接人转交</li> <li>• 争取与决策人做一次产品演示</li> </ul>
		对比中	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 问清楚在对比哪几家</li> <li>• 做一张对比表，突出自己的差异化优势</li> <li>• 提供客户证言或案例证明</li> </ul>
		不着急	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解真正原因：预算未批？项目排期？在等什么？</li> <li>• 给一个“现在买的好处”（如价格优惠、快速上线）</li> <li>• 把跟进节奏拉长，定期同步产品动态</li> <li>• 问清楚大概什么时候会启动，做好标记</li> </ul>
		流程慢	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解当前走到哪个环节了</li> <li>• 还需要经过哪些人审批、大概多久</li> <li>• 定期（每周）温和跟进一次，不催但保持存在</li> <li>• 问是否需要补充资料加快流程</li> </ul>
		其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 直接问：主要卡在哪里？我们怎么配合能推进？</li> <li>• 根据实际情况灵活处理，记录下来后续针对性解决</li> </ul>
	3、客户的合作意向	客户意向：邀请演示/试用 → 询问是否正式报价/合同	
4、计划签单日期	询问上线计划		
客户储备做什么	1、做好渠道引流工作	做好平台经营，优化推广素材和方案，保持每天不低于5个客户咨询	
	2、客户有什么需求	通过电话、微信、腾讯会议演示快速了解客户需求：①企业内训 / ②教育培训 / ③考试需求 / ④刷题	
	3、是不是客户自己用	①客户自己用 / ②给其他客户用	
	4、历史经验	①用过SaaS / ②了解过其他产品 / ③没有用过线下培训考试	
	5、部署条件/技术支持	①局域网使用还是互联网使用 / ②本地部署还是云服务器部署 / ③有没有现成的服务器 / ④有没有技术人员	
	6、客户的初步意向	①功能需求能不能满足 / ②要哪些终端 / ③是否需要源码二开	
	7、客户有什么异议	①价格 / ②功能 / ③开发语言 / ④其他__	