

客户旅程及销售应对

客户旅程	客户的问题	行动目的	销售行动	关键文件	CRM 阶段
调研	智慧食堂是什么？ 应该包含什么功能？	建立预期	公司及产品介绍 商机判定 需求沟通	公司和产品介绍	建立预期
↓					↓
立项	我的食堂应该如何建？ 实现什么功能？ 可以带来什么价值？	满足各方诉求	方案直讲 方案论证及答疑 样板参访 预算确认	项目建议书 餐厅点位图 甲方立项报告	方案沟通
↓					↓
比选	为什么要选择雄伟？ 谁来拍板？	厘清决策链 赢得信任	发展内线竞对分析 建立信任 决策支持	方案报价单 网络安全和架构方案 数据迁移方案 风险预防预案 售后服务方案	合同
↓					↓
采购	采购方式是什么？ 谁来采购？	确定赢单策略	采购方式 采购单位 菜单策略 合同签订	标书和评分办法 采购合同 定制申请单	合同签订
↓					↓
实施	双方的项目负责人是谁？ 项目交付的速度是什么？	保障验收	项目启动金 疑议沟通 按期回款	项目进度表 系统实施方案	项目实施