

Lead Owner - Người theo dõi tiềm năng

Lead Owner trong CRM của **VHTerp** là **người chịu trách nhiệm quản lý và theo dõi một Lead (khách hàng tiềm năng)**. Đây là trường thông tin trong bản ghi của một Lead, chỉ định ai trong nhóm bán hàng hoặc tiếp thị sẽ chịu trách nhiệm chăm sóc và xử lý khách hàng tiềm năng đó.

Chi tiết về Lead Owner:

1. Ý nghĩa:

- Lead Owner thường là một **nhân viên bán hàng, nhân viên tiếp thị**, hoặc bất kỳ ai trong tổ chức có vai trò theo dõi, chăm sóc và phát triển khách hàng tiềm năng từ giai đoạn ban đầu đến khi chốt giao dịch.
- Người này chịu trách nhiệm thực hiện các bước tiếp theo với Lead, bao gồm liên hệ, cung cấp thông tin, theo dõi và chuyển đổi Lead thành **Opportunity** hoặc **Khách hàng** (Customer).

2. Cách hoạt động trong VHTerp:

- **Gán tự động:**
 - Hệ thống có thể tự động chỉ định Lead Owner dựa trên cấu hình như: khu vực, nguồn khách hàng tiềm năng (Lead Source), hoặc vòng quay phân công.
- **Gán thủ công:**
 - Người quản trị hoặc quản lý bán hàng có thể thủ công gán Lead Owner khi tạo hoặc chỉnh sửa bản ghi của Lead.
- **Chuyển đổi trách nhiệm:**
 - Nếu một nhân viên rời khỏi công ty hoặc không còn phụ trách Lead, hệ thống cho phép thay đổi Lead Owner sang một người khác.

3. Quyền hạn của Lead Owner:

- **Theo dõi và cập nhật:** Lead Owner có quyền chỉnh sửa thông tin, thêm ghi chú, và cập nhật trạng thái của Lead.
- **Liên lạc:** Họ chịu trách nhiệm gửi email, gọi điện thoại hoặc lên lịch các cuộc họp với Lead.
- **Phân tích và báo cáo:** Dữ liệu từ Lead Owner được sử dụng để đánh giá hiệu suất cá nhân hoặc nhóm bán hàng.

4. Ứng dụng thực tế:

- **Quản lý công việc:** Mỗi Lead được chỉ định cụ thể cho một Lead Owner, tránh tình trạng công việc bị bỏ sót hoặc trùng lặp.

- **Phân tích hiệu suất:** Hệ thống cho phép tạo báo cáo dựa trên Lead Owner để đánh giá hiệu quả công việc của từng nhân viên.
 - **Theo dõi trách nhiệm:** Nếu một Lead không được chăm sóc đúng cách, có thể dễ dàng xác định trách nhiệm thuộc về ai.
-

Ví dụ:

Công ty của bạn nhận được một khách hàng tiềm năng thông qua chiến dịch tiếp thị trên mạng xã hội. Lead này được hệ thống **VHTerp** tự động gán cho nhân viên bán hàng A làm **Lead Owner**. Nhân viên A sẽ:

- Gọi điện thoại để tìm hiểu thêm nhu cầu của khách hàng.
- Ghi chú lại những thông tin cần thiết trong hồ sơ của Lead.
- Tiến hành theo dõi và cập nhật trạng thái Lead (ví dụ: "Contacted", "Qualified").
- Chuyển Lead thành Opportunity khi khách hàng có nhu cầu rõ ràng.

Khi đó, Lead Owner đảm bảo rằng không ai khác trùng lặp xử lý Lead này và công ty có thể tối ưu hóa nguồn lực của mình.

Phiên bản #2

Được tạo 12 tháng 1 2025 08:26:50 bởi Đỗ Ngọc Tú

Được cập nhật 12 tháng 1 2025 08:29:45 bởi Đỗ Ngọc Tú