

Lead(tiềm năng) trong CRM

Lead trong CRM là gì?

Lead trong CRM (Customer Relationship Management) là thông tin về một cá nhân hoặc tổ chức có thể trở thành khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp. Đây là bước đầu tiên trong quy trình bán hàng, nơi doanh nghiệp thu thập thông tin về những người có khả năng quan tâm đến sản phẩm hoặc dịch vụ mà họ cung cấp.

Ví dụ, một "Lead" có thể là một cá nhân đã điền vào biểu mẫu trên trang web của bạn để yêu cầu báo giá, hoặc một công ty đã để lại thông tin liên hệ trong một sự kiện hội thảo.

Hoạt động của Lead trong VHTerp

Trong **VHTerp**, Lead được quản lý qua một quy trình cụ thể và thường là bước đầu tiên trong chu trình bán hàng. Quy trình này bao gồm:

1. Tạo Lead

- Một Lead có thể được tạo tự động (ví dụ: từ biểu mẫu trên website tích hợp với **VHTerp**) hoặc được nhập thủ công bởi đội ngũ bán hàng.
- Thông tin cơ bản của Lead bao gồm:
 - **Tên:** Tên cá nhân hoặc tổ chức.
 - **Email:** Địa chỉ email của Lead.
 - **Số điện thoại:** Thông tin liên hệ khác.
 - **Nguồn gốc của Lead:** Ví dụ: hội thảo, quảng cáo, website, mạng xã hội, v.v.
 - **Trạng thái Lead:** Ví dụ: Mở (Open), Đã liên lạc (Contacted), Không quan tâm (Unqualified).

2. Phân loại Lead

- Lead có thể được phân loại dựa trên:
 - **Mức độ quan tâm:** Xác định khả năng Lead chuyển đổi thành khách hàng.
 - **Ngành nghề:** Lĩnh vực mà Lead hoạt động.
 - **Vị trí địa lý:** Giúp phân bổ công việc cho các nhân viên kinh doanh tại khu vực phù hợp.

3. Quản lý Lead

- Trong CRM của **VHTerp**, bạn có thể:
 - **Ghi lại các tương tác**: Lưu trữ email, cuộc gọi hoặc các cuộc họp với Lead.
 - **Gắn nhiệm vụ (Task)**: Tạo công việc cần làm, ví dụ: gọi điện hoặc gửi email theo dõi.
 - **Đặt thời hạn (Follow-Up)**: Theo dõi Lead tại thời điểm cụ thể để tăng khả năng chuyển đổi.

4. Chuyển đổi Lead

- Một Lead tiềm năng có thể được chuyển đổi thành:
 - **Cơ hội (Opportunity)**: Khi Lead thể hiện ý định mua sản phẩm hoặc dịch vụ.
 - **Khách hàng (Customer)**: Khi Lead đã được xác định rõ ràng là sẽ mua hàng.
 - **Đơn hàng bán hàng (Sales Order)**: Nếu đã có thỏa thuận rõ ràng.

5. Đóng trạng thái Lead

- Khi Lead không còn tiềm năng hoặc không quan tâm, trạng thái của Lead có thể được đóng lại (Closed) hoặc đánh dấu là không phù hợp (Unqualified).

Ví dụ minh họa về quy trình Lead

1. **Tạo Lead**: Công ty A tham dự một hội thảo về phần mềm ERP và điền thông tin vào biểu mẫu.
2. **Phân loại Lead**: Công ty A được gắn nhãn là "Doanh nghiệp nhỏ" với ngành nghề "Sản xuất".
3. **Quản lý Lead**: Nhân viên bán hàng gọi điện để giới thiệu sản phẩm và ghi lại cuộc gọi trong **VHTerp**.
4. **Chuyển đổi Lead**: Công ty A bày tỏ nhu cầu mua phần mềm, Lead được chuyển thành Cơ hội (Opportunity).
5. **Đóng trạng thái**: Nếu không thành công, trạng thái Lead có thể được đánh dấu là không quan tâm (Unqualified).

Lợi ích của việc quản lý Lead trong VHTerp

1. **Hiểu rõ nguồn khách hàng tiềm năng**: Dễ dàng xác định kênh tiếp thị hiệu quả.
2. **Tăng khả năng chuyển đổi**: Theo dõi sát sao và thực hiện các bước cần thiết để chuyển đổi Lead thành khách hàng.
3. **Tự động hóa quy trình**: **VHTerp** giúp tự động hóa nhiều bước như theo dõi Lead, gửi email hoặc chuyển đổi trạng thái.
4. **Dữ liệu tập trung**: Lưu trữ tất cả thông tin và tương tác với Lead tại một nơi.

Phiên bản #2

Được tạo 12 tháng 1 2025 07:29:23 bởi Đỗ Ngọc Tú

Được cập nhật 12 tháng 1 2025 07:36:33 bởi Đỗ Ngọc Tú