

销售跟进 SOP

本文件使用虚构公司与脱敏字段，展示五天包交付物的具体形状。它不是客户案例，也不代表任何客户效果。

目标

线索进入后 不断档，每日有可执行的下一条动作；
可选：会话与意向从企微等触点 沉淀到约定主表（默认飞书多维表格或等价物）。

主流程

- 1. 入库：新线索写入约定表（字段见 templates；可来自表单、转介或会话归纳）
- 2. 分级：A/B/C（预算 / 紧迫度 / 决策人是否明确）
- 3. 首触：24h 内完成第一次有效触达
- 4. 跟进：按级别设置回访节奏；清单或 Skill 提醒
- 5. 推进 / 搁置 / 关闭：状态变更必须写原因
- 6. 周复盘：本周转化、卡点、需人判断的例外（可用周报 Skill 出草稿）

可选增强：会话沉淀（场景 S2）

- 1. 收件箱批次：按连接档 L0/L1 取得当日会话或摘要原料
- 2. 初筛：有效线索 / 售后 / 无关；标紧急度
- 3. 归纳：结构化字段写入主表（客户名、需求要点、下次动作）
- 4. 进入主流程 第 2 步起

连接档定义见 docs/product/scenarios.md；合同必须写死默认 L0 或另议 L1。

人 vs AI

人	AI
定价与承诺	起草跟进话术与纪要
关系判断与见客	根据历史生成「今日待办」
最终发消息	检查是否漏跟、超期
确认入库是否属实	会话初筛、归纳字段草稿
拍板资源与折扣	周报诊断草稿

禁区

- 未经允许的群发与外呼骚扰
- 虚假案例与虚假承诺
- 代替销售做不可撤回的商务承诺
- 无授权抓取或外传客户聊天全文

- 承诺「替代编制、无人销售」

工具约定（默认）

- 运行时：OpenCode（或客户指定的等价 Agent 壳）
- 模型：客户自选；国内环境优先国内模型；Skill 不写死模型 ID
- 主表：飞书多维表格 / 钉钉 / Excel 择一，交付时锁定