



东江集团 商机推进异常

适用范围 模塑一体业务·商品模业务 适用角色 客户经理·赛道总监

Roy 2026-04

2026年4月

商机推进

模块概述

单笔商机异常

漏斗健康度管理

PDCA 流程详述

与销售预测 PDCA 的联动关系

商机推进 | 模块概述

单笔商机异常

类型	口径
定位	·单个商机层面的异常识别与处理，事件驱动
触发方式	·15个自然日无跟进记录 ·初步识别→2周停留 ·报价博弈→2个月停留 ·深度谈判→1个月停留 ·Secured后未做新模分配→2个月停留 ·任一满足自动告警，客户经理和赛道总监主观判断关闭商机还是继续跟进
主导角色	·客户经理处理，赛道总监监督
颗粒度	·单笔商机

漏斗健康度

类型	口径
定位	·赛道整体漏斗的结构性问题识别，月度/实时均支持
触发方式	·商机覆盖率 < 1.5倍（模塑一体/商品模统一） / 转化率低于目标（商品模 < 25% / 模塑一体 < 50%）
主导角色	·赛道总监主导，客户经理执行
颗粒度	·赛道漏斗整体

活跃商机定义：15个自然日内有跟进记录（含任何类型的活动记录+报价状态有更新+归因）的商机视为活跃，否则视为不活跃。

商机推进

模块概述

单笔商机异常

漏斗健康度管理

PDCA 流程详述

与销售预测 PDCA 的联动关系

商机推进 | 单笔商机异常

触发规则 (监测频率: 每天)

说明: 六个触发条件独立判断, 任一满足即告警, 互不干扰。

触发条件	内容
全局15日无跟进	<ul style="list-style-type: none">·触发动作: 系统自动推送告警任务给客户经理·判断: 客户经理选择归因, 主观判断是否输单、搁置、保持现状, 也可直接转搁置提供重启日期, 或者选择输单触发商机输单复盘, 告警任务关闭后抄送赛道总监
初步识别停留 > 2周	<ul style="list-style-type: none">·触发动作: 系统自动推送告警任务给客户经理·判断: 客户经理选择归因, 主观判断是否输单、搁置、保持现状, 也可直接转搁置提供重启日期, 或者选择输单触发商机输单复盘, 告警任务关闭后抄送赛道总监赛道总监评估是否推进至下一阶段或关闭
报价博弈停留 > 2个月	<ul style="list-style-type: none">·触发动作: 系统自动推送告警任务给客户经理·判断: 报价博弈周期长属于正常, 客户经理选择归因, 主观判断是否输单、搁置、保持现状, 也可直接搁置提供重启日期, 或者选择输单触发商机输单复盘, 告警任务关闭后抄送赛道总监赛道总监评估是否推进至下一阶段或关闭
深度谈判停留 > 1个月	<ul style="list-style-type: none">·触发动作: 系统自动推送告警任务给客户经理·判断: 深度谈判阶段周期相对较短, 客户经理选择归因, 主观判断是否输单、搁置、保持现状, 也可直接转搁置提供重启日期, 或者选择输单触发商机输单复盘, 告警任务关闭后抄送赛道总监赛道总监评估是否推进至下一阶段或关闭
Secured 未分配模号 > 2个月	<ul style="list-style-type: none">·系统判断逻辑: CRM中该商机/项目的模号字段为空 AND Secured时间距今 > 2个月·触发动作: 系统自动推送告警任务给客户经理, 客户经理选择归因, 提示项目未正式启动, 告警任务
搁置日期前3天	<ul style="list-style-type: none">·触发动作: 系统自动推送告警任务给客户经理·判断: 客户经理选择归因, 主观判断是否输单、搁置、保持现状, 继续搁置需提供下一个重启日期, 或者选择输单触发商机输单复盘, 告警任务关闭后抄送赛道总监

商机推进 | 客户经理赛道总监判断

商机已无价值 → 关闭路径

判断	路径说明
判断一	·判断客户已选择竞争对手，商机实际已失去，关闭商机
判断二	·走输单关闭流程，选择输单原因
判断三	·关闭并触发报价复盘PDCA（符合条件时）

商机仍有价值 → 继续跟进路径

判断	路径说明
判断一	·填写无跟进归因口径，说明原因
判断二	·选择：继续主动跟进 或 进入搁置（强制填写搁置原因+预计重启时间）
判断三	·赛道总监收到抄送，判断是否需要介入协助

商机推进 | 无跟进归因口径 (10项)

客户原因

NO.	原因
1	·客户无响应, 多次联系未回复
2	·客户项目暂缓 (内部立项/预算未批)
3	·客户决策人变更, 关系需重建
4	·客户产品设计未定稿, 等待确认
5	·客户主动要求暂停跟进
6	·其他 (填写文字说明)

我方原因

NO.	口径
1	·客户经理资源不足, 跟进频率下降
2	·策略性暂缓 (等待更合适的切入时机)
3	·内部报价/技术方案未就绪, 无法推进
4	·其他 (填写文字说明)

商机推进 | 搁置原因口径 (11项)

客户方原因搁置

NO.	原因说明
1	·客户项目进入等待状态 (内部立项/预算未批)
2	·客户产品设计未定稿, 需等待设计确认
3	·客户端决策人变更, 需重新建立关系
4	·客户预算削减或冻结
5	·客户生产基地转移, 项目暂缓
6	·行业整体需求下滑, 客户主动暂缓
7	·竞争对手介入, 客户重新评估供应商
8	·其他客户方原因 (填写说明)

我方原因搁置

NO.	原因说明
1	·我方技术能力暂时无法满足客户需求, 待内部攻克
2	·我方产能不足, 暂无法承接
3	·我方报价成本过高, 待内部优化后重新报价
4	·其他 (填写文字说明)

搁置强制要求

必须填写预计重启时间, 系统在临近时提醒客户经理

商机推进

模块概述

单笔商机异常

漏斗健康度管理

PDCA 流程详述

与销售预测 PDCA 的联动关系

商机推进 | 漏斗健康度 触发规则

触发规则（监测频率：每月最后一天）

类型	口径
指标一:商机覆盖率 < 1.5倍	<ul style="list-style-type: none">·在手商机加权金额/销售目标 < 1.5倍时告警，说明漏斗储备不足·模塑一体业务参考目标范围：1.5倍-2倍；商品参考目标范围：> 1.5倍；两者均以低于1.5倍为告警阈值，程序设计统一，动态可配置，根据业务管理要求调整
指标二:商机转化率低于目标值	<ul style="list-style-type: none">·商品模:商机转化率 < 10% 告警·模塑一体:商机转化率 < 20% 告警·程序设计可配置，根据业务管理要求调整

说明：以上指标均支持实时查看（随时查询当前状态）和月度汇总（月度复盘时统一回顾）

商机推进 | 漏斗健康度 处理动作

补充新商机

类型	原因
动作一	·赛道总监判断漏斗顶端储备不足，需要新增商机
动作二	·客户经理开发新线索，推动线索转商机
动作三	·目标是覆盖率恢复至 ≥ 1.5 倍，无固定时效要求，以销售目标达成为导向

激活存量不活跃商机

类型	口径
动作一	·赛道总监识别有价值的活跃商机，指派客户经理重新跟进
动作二	·客户经理制定激活计划，更新跟进记录
动作三	·激活后商机重新进入活跃状态，覆盖率数字随之改善

商机推进 | 漏斗健康度 归因

归因类型

NO.	原因
1	·高质量大单支撑，覆盖率低但单笔赢单概率高
2	·模塑一体有大项目即将进入漏斗，短期内补
3	·商品模正处于赛道切换期，新赛道商机蓄水中
4	·已启动商机推进异常PDCA处理，无需重复触发其他（填写说明）

商机推进 | 月度复盘

回顾内容	说明	负责人
漏斗健康度整体回顾	·各阶段商机数量分布、覆盖率趋势、活跃商机数量变化，识别结构性问题（如后期阶段空洞）	·赛道总监
单笔异常处理汇总	·当月所有告警的处理情况：各触发规则分别触发了多少次，保持现状多少、进入搁置多少、关闭输单多少，评估处理质量	·赛道总监
搁置商机状态回顾	·本月到期需重启的搁置商机有无及时处理，自动关闭的商机是否合理，有无需要人工干预的情况	·赛道总监
补充/激活动作追踪	·上月派发的补充新商机和激活存量任务的执行情况，覆盖率是否回升至健康水位	·客户经理

商机推进

模块概述

单笔商机异常

漏斗健康度管理

PDCA 流程详述

与销售预测 PDCA 的联动关系

商机推进 | Plan –材料准备

步骤	内容/要求	负责人	时效
P1-系统自动扫描	·系统每日扫描所有商机的最后跟进时间，超过15天自动生成告警推送客户经理（抄送赛道总监）；每日扫描搁置商机的预计重启时间，临近时提前提醒	·系统自动	·每日
P2-客户经理填写归因	·收到告警后，判断商机价值，选择路径：1、填写9项归因口径继续跟进/搁置；2、判断已输单走关闭流程。六条触发规则任一满足均走此流程	·客户经理	·告警后3日内
P3-漏斗数据准备	·系统实时计算商机覆盖率（模塑一体/商品模均以1.5倍为阈值）、各赛道转化率，月度最后一天指标低于阈值时推送赛道总监；月度复盘前系统自动生成漏斗健康度报告（各阶段分布、趋势、单笔异常汇总）	·系统自动	·实时/月度

商机推进 | Do – 复盘会议执行

步骤	内容/要求	负责人	时效
D1-单笔告警处理	·赛道总监审阅客户经理填写的归因，判断是否需要介入： 协助推进、调整资源分配、或建议关闭商机	·赛道总监	·收到告警后2日内
D2-漏斗健康度复盘	·赛道总监基于漏斗健康度报告，判断问题类型（顶端不足/中间停滞/活跃度低），决定补充新商机还是激活存量， 派发任务给客户经理	·赛道总监	·每月固定
D3-月度汇总复盘	·汇总当月单笔异常处理情况、搁置商机状态、漏斗整体健康度， 识别系统性问题，产出下月改善任务派发，结论录入CRM	·赛道总监	·每月固定

商机推进 | Check — 执行跟踪

跟踪对象	跟踪内容	负责人	时效
C1-跟进动作落实	·客户经理按归因结论执行：恢复跟进（确保15天内有记录）、推进搁置商机重启、补充新商机或激活存量	·客户经理	·持续
C2-覆盖率回升跟踪	·赛道总监追踪补充/激活任务的执行进度，系统实时显示覆盖率和活跃数量变化，确认指标是否回升至健康水位	·赛道总监	·月度核查
C3-搁置商机到期处理	·系统提醒临近到期的搁置商机；客户经理判断重启或关闭。	·客户经理	·到期前提醒

商机推进 | Act — 改进落地

项次	内容	负责人	时效
A1-跟进习惯改进	·若某客户经理持续触发15日无跟进或阶段停留超期告警，赛道总监与其复盘客户管理方式，调整拜访计划和跟进节奏	·赛道总监	·季度复盘
A2-商机质量提升	·若漏斗持续覆盖不足，说明线索质量或转化效率有系统性问题，结论上报经营分析PDCA，触发策略性调整	·赛道总监	·月度汇总
A3-搁置原因沉淀	·按季度统计搁置原因分布（客户方 vs 我方），识别高频搁置原因，针对性改进产品、报价或服务策略	·赛道总监	季度复盘

商机推进

模块概述

单笔商机异常

漏斗健康度管理

PDCA 流程详述

与销售预测 PDCA 的联动关系

商机推进 | 与销售预测 PDCA 的联动关系

商机推进异常→影响销售预测

NO.	说明
1	·单笔商机被搁置或关闭→机会池金额减少→直接影响INT接单健康度三数字看板的剩余缺口和机会池覆盖率
2	·漏斗覆盖率持续不足→销售预测PDCA的年度目标承接出现缺口风险→两个PDCA的处理结论需要联动决策
3	·不活跃商机被激活→机会池重新充实→影响销售预测的月度接单节奏目标计算

销售预测→触发商机推进异常

NO.	说明
1	·25号预警触发（本月预计接单机会未出现 H Potential）→说明该商机推进异常→直接路由到本PDCA处理
2	·双版本差异告警（精度版 < 主观版本）→说明商机推进不及预期→赛道总监介入时同时触发商机推进检查
3	·经营分析PDCA路由：商机覆盖率 < 1.5倍 / 转化率低于目标 / 商品模业务接单达成率异常→触发本PDCA漏斗健康度



東江集團(控股)有限公司
TK GROUP (HOLDINGS) LIMITED