

# 听客来 4.0 “在线版” 导入 Excel 客户 操作说明

客户数据是客户关系管理的核心，如果您有完整的 Excel 客户数据，为减少录入客户数据的工作量，使用导入 Excel 客户功能可一键式导入 Excel 客户数据。

## 一、导入前准备

1、在左侧任务栏中，点击“客户管理→新增客户→批量导入”。



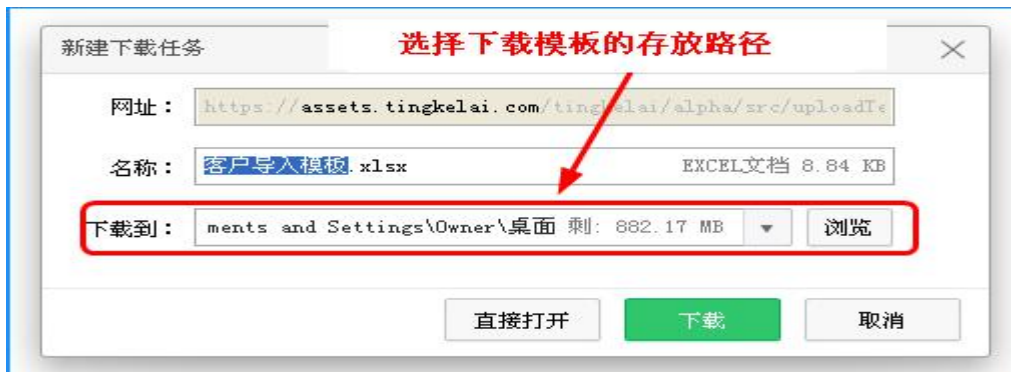
(图1.1)

2、点击“下载客户导入模板”，下载 Excel 客户导入模板。



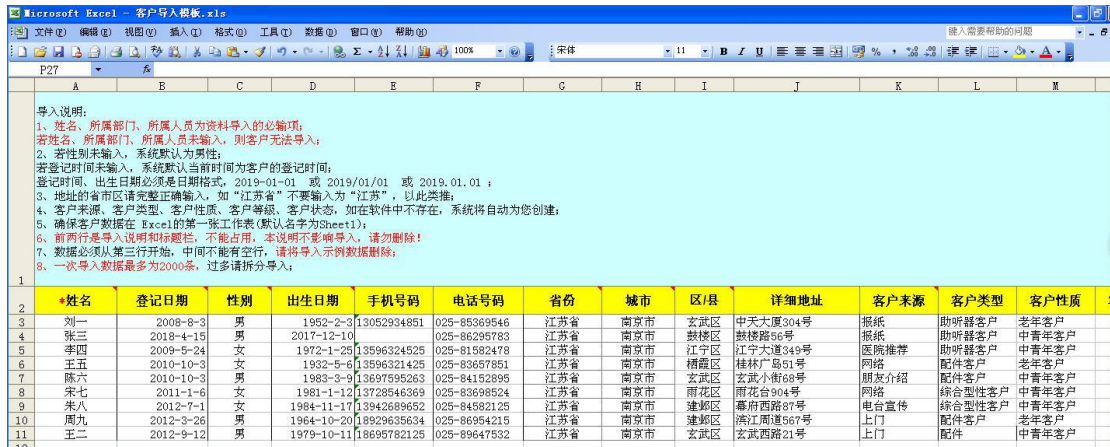
(图1.2)

3、选择客户导入模板的存放路径，点击“下载”，保存至指定路径。



(图1.3)

4、打开下载保存的Excel客户导入模板（如客户导入模板.xlsx），将需要导入系统的Excel客户数据对应列项名称下的内容复制至模板中，再根据表格中《导入说明》的要求，调整好导入数据并保存。



导入说明：  
 1、姓名、所属部门、所属人员为资料导入的必填项；  
 若姓名、所属部门、所属人员未输入，则客户无法导入；  
 2、若性别未输入，系统默认为男性；  
 若登记时间未输入，系统默认当前时间为客户的登记时间；  
 登记时间、出生日期必须是日期格式，2019-01-01 或 2019/01/01 或 2019.01.01；  
 3、地址的省市区请完整正确输入，如“江苏省”不要输入为“江苏”，以此类推；  
 4、客户来源、客户类型、客户性质、客户等级、客户状态，如在软件中不存在，系统将自动为您创建；  
 5、确保客户数据在 Excel 的第一张工作表（默认名字为Sheet1）；  
 6、前两行是导入说明和标题栏，不能占用，本说明不影响导入，请勿删除！  
 7、数据必须从第三行开始，中间不能有空白，请将导入示例数据删除；  
 8、一次导入数据最多为2000条，过多请拆分导入；

*姓名	登记日期	性别	出生日期	手机号码	电话号码	省份	城市	区/县	详细地址	客户来源	客户类型	客户性质
刘一	2008-8-3	男	1952-2-3	13052934851	025-85368546	江苏省	南京市	玄武区	中天大厦304号	报纸	助听器客户	老年客户
张三	2018-4-15	男	2017-12-10	025-86295783	025-86295783	江苏省	南京市	鼓楼区	热辣路56号	报纸	助听器客户	中青年客户
李四	2009-5-24	女	1972-1-25	13596324525	025-81582478	江苏省	南京市	江宁区	江宁大道349号	医院推荐	助听器客户	中青年客户
王五	2010-10-3	女	1932-5-6	13596321425	025-83657851	江苏省	南京市	栖霞区	桂林广岛51号	网络	配件客户	老年客户
陈六	2010-10-3	男	1983-3-9	13697595263	025-84152895	江苏省	南京市	玄武区	玄武小街68号	朋友介绍	配件客户	中青年客户
宋七	2011-1-6	女	1981-1-12	13728946369	025-83698524	江苏省	南京市	雨花区	雨花台904号	网络	综合型性客户	中青年客户
朱八	2012-7-1	女	1984-11-17	13942689652	025-84582125	江苏省	南京市	建邺区	幕府西路87号	电台宣传	综合型性客户	中青年客户
周九	2012-3-26	男	1964-10-20	18929635634	025-86994215	江苏省	南京市	建邺区	滨江周道567号	上门	配件客户	老年客户
王二	2012-9-12	男	1979-10-11	18695782125	025-89647532	江苏省	南京市	玄武区	玄武西路21号	上门	配件	中青年客户

(图1.4)

## 附：重要提醒

- 1)、为保证导入速度，每次复制至导入模板的客户数据请不要超过2000条。若导入量超过2000条，请将模板拆分为多张表格后再进行导入。
- 2)、姓名、所属门店、所属人员是模板内容的必输入项。
- 3)、“登记日期”一般输入为首次接触客户的时间，若您在表格中没有记录此项，系统会在您导入客户数据时，默认当前的导入时间为该客户的登记时间。
- 4)、出生日期，登记日期，输入模板时必须为日期格式。如“2019-05-01”、“2019/05/01”或者“2019.05.01”。
- 5)、省份、城市请根据常规系统标准地址输入，如“江苏省”不能输入为“江苏”
- 6)、所属门店、所属人员的填写内容必须与系统组织结构中的门店名和人员名一致，否则将不被导入。
- 7)、下载《客户导入模板》时，第3行姓名为“听客来示例”的客户是示范实例，请在正式导入前删除此条示范实例，以免被导入系统。
- 8)、《客户导入模板》中的第1行“导入说明”请不要删除，导入数据从第3行开始。

## 二、导入中过程

- 1、在左侧任务栏中，点击“客户管理→新增客户→批量导入”。
- 2、选择在导入时，对相同客户（也称重名客户）的处理方式。



(图2.1)

**注:**

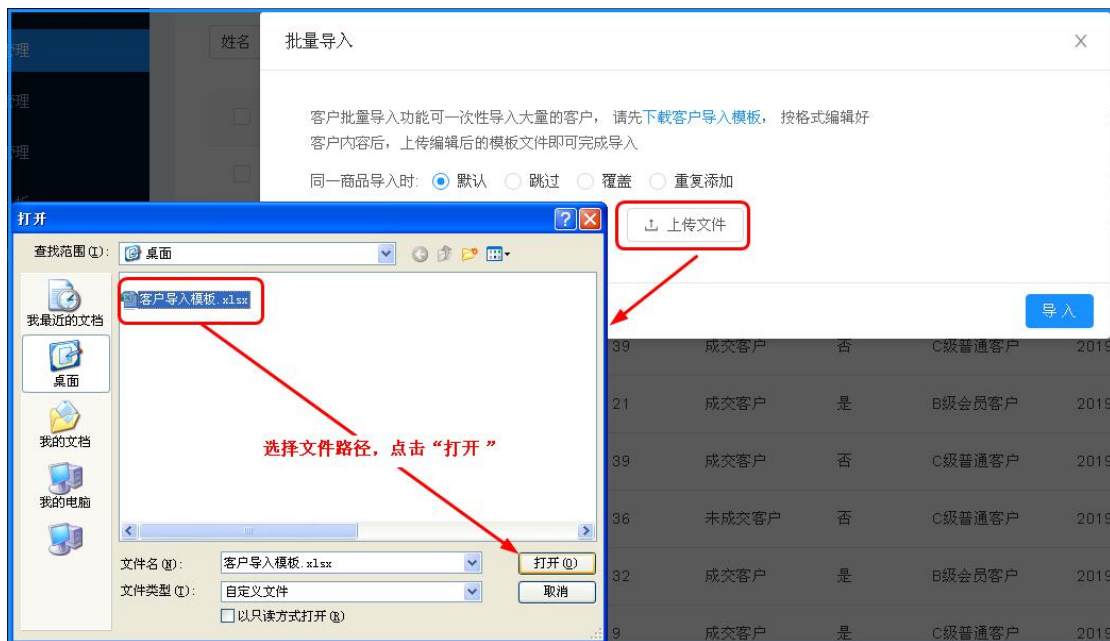
(1)、相同客户（也称重名客户）的定义：若一个客户的客户姓名和手机号与另外一个客户的客户姓名和手机号完全相同，则系统会判定为他们是相同客户（也称重名客户）。

(2)、“重名提醒”代表当系统和表格中有相同客户时，系统会进行提醒。

(3)、“跳过”代表系统和表格中有相同客户时，系统自动跳过，不进行处理。

(4)、“覆盖”代表系统和表格中有相同客户时，系统覆盖之前相同客户的所有信息。

3、点击“上传文件”，在打开对话框中找到相应路径下要导入的Excel客户数据（如客户导入模板.xlsx），选中该文件后点击“打开”。



(图2.2)

4、点击“导入”，将Excel客户数据导入软件。



(图2.3)

5、导入完成后弹出“导入成功”的提示，成功导入Excel客户数据。



(图2.4)

### 三、导入后完善

1、使用导入Excel客户数据时所选择的客户所属中心下的软件用户账户登录系统。比如下图中选择的客户所属中心：新街口店，所属人：陈倩。



(图3.1)

2、在左侧任务栏中，点击“客户管理”。

3、选择Excel客户数据中的相关客户信息条件后，点击查询，查看Excel客户数据是否全部导入。比如下图中选择“所属人员”为查询条件，输入“陈倩”，点击“查询”查看导入的客

户是否在。或者，不输入任何查询条件，点击“查询”按钮，看客户总数是否较之前增加了同等的导入数量。



(图3.2)

4、因导入Excel表格的客户数据列项名目有限，如需进一步补充添加的客户数据，可双击客户姓名“编辑”该客户的详情，进一步完善导入的客户数据。

## 附：《导入 Excel 客户常见问题解答》

### 1、一个客户多个联系人怎么导入？

首先将客户多个联系人的姓名、电话、手机号码、地址以及与客户的关系等信息集中填写在导入 Excel 表格的“备注信息”栏下。Excel 表格中的客户信息成功导入到听客来软件后，再根据“备注”中所描述的多个联系人情况，逐一新增新的联系人姓名及对应的电话、手机号码等其他相关信息，如为主联系人，还需勾选主联系标识。待所有联系人添加完毕后，删除“备注信息”栏所记载的客户联系人信息。

例如：“张三”为聋儿，他的主要联系人为他父亲“张思”，该如何将父亲“张思”的联系方式导入到软件中？

(1)、将父亲“张思”的电话或手机号码等信息都填写在 Excel 表格中客户姓名为“张三”的“备注信息”栏中。

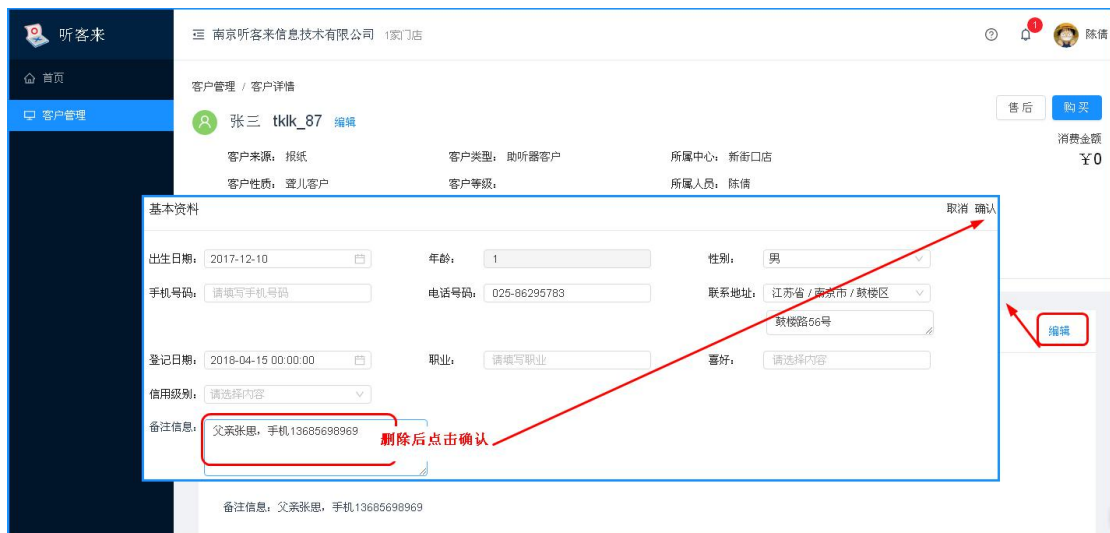
*姓名	登记日期	性别	出生日期	手机号码	电话号码	省份	城市	区县	详细地址	客户来源	客户类型	客户等级	客户状态	备注信息
张三	2018-4-15	男	2017-12-10		025-86295783	江苏省	南京市	鼓楼区	鼓楼路56号	报纸	助听器聋儿客户		成交客户	父亲张思，手机13685698969

(2)、待 Excel 表格导入到软件之后，在客户资料界面查询到“张三”这个客户，选择“联系沟通”标签下的“联系人”模块，点击“新增联系人”按钮，新增一个新的联系人。在弹出的“添加联系人”界面，将 Excel 所导入的“备注信息”中（即父亲“张思”的联络方式）

逐一对应添加到此联系人中，并勾选“张思”为主联系人，然后点击“确定”按钮。



(3)、最后，在张三的“基本资料”中点击“编辑”按钮，将“备注信息”栏中的内容删除，点击“确认”保存即可。



## 2、手机栏填写有限制吗？

有。手机栏填写必须是 11 位数字格式，否则无法正常导入。

## 3、导入后怎么编辑？怎么保存？

客户数据导入软件之后，如果需要修改某客户数据，在客户列表中，双击此客户姓名进入客户详情界面，再通过点击“编辑”按钮，在对应的基本信息标签区域，输入修改内容，点击“保存”，完成客户数据的编辑。

## 4、有没有哪些项是必填的，否则无法导入？

姓名、所属门店、所属人员是是必填项。其中所属门店和所属人员的信息必须与组织结

构中已经存在的门店与人员名一致，否则此客户就无法正常导入。

### 5、没有的项怎么办？

除了客户姓名那项，其他项如果没有，就空着，不影响正常导入。登记时间如空着，会默认当前导入时间为登记时间。性别如空着，会默认男性。

### 6、重名客户如何处理？

目前系统对相同客户（也称重名客户）的定义是：若一个客户的客户姓名和手机号与另外一个客户的客户姓名和手机号完全相同，则判定为他们是相同客户（也称重名客户）。在导入系统时，您可对相同客户可选择重名提醒，记录下相同客户进行对比后再做处理。也可以选择“跳过”不予以处理，或选择“覆盖”以最后一个导入的信息覆盖之前的。

### 7、Excel 表格导入的客户编号是怎么来的？

Excel表格导入的客户，会根据系统原设定的客户编号生成规则自动为Excel表格导入的客户生成客户编号。

### 8、导入软件之后，又修改了 Excel 表格数据，再导入一次，会覆盖以前的记录吗？

可以的。之前已被导入的Excel表格，您再修改后再此批量导入时，可选择“覆盖”，则修改后的数据可以覆盖上一次所导入的数据内容。

### 9、每次导入客户数量有限制吗？

有。每次导入上限客户为 2000 个客户，超出数量软件无法导入。

### 10、我有些客户数据在你们的导入模板中没有导入项，例如机身编号，怎么办？

您可将导入模板中没有的内容，先复制粘贴至“备注信息”栏中。等被导入软件后，再将内容剪切存储至软件中的对应位置进行完善。例如，可先将导入模板中没有的“机身编号”复制粘贴至“备注信息”中，待被导入软件后，再给该客户新增一条助听器使用史，将导入至“备注信息”的“机身编号”剪切至助听器使用史的记录中，并把客户之前购买的助听器型号，购买时间等信息一并补充完善。