



Leina

邮件营销手册

让每封跟进邮件 都接得上客户之前的问题

结合询盘、报价和产品资料，筛出该联系的客户。

写好有针对性的邮件，小批发出，再根据回复继续跟进。

包装外贸公司的日常跟进·场景示例

上次聊到

“500 个能做吗？需要提供什么尺寸信息？”

已经询盘、收到报价，暂时没有回复



Leina 先看历史与公司材料

核对客户关心的规格、现有报价与跟进约定

整理一封能推动下一步的邮件草稿

1

筛名单

找到该跟进的人

2

写草稿

承接之前的问题

3

小批发送

名单与版本确定

4

看回复

决定接下来怎么做

本册以已询盘、报价后待跟进的潜在客户为例。

人物、邮件、名单和结果数字均为练习示例，不代表客户实测。

用你已经有的邮件和资料开始

接好邮箱，备好报价与参数 邮件才写得具体、写得准

已有客户表就可以开始。公司使用 CRM 时，再接入对应应用读取记录。

1 应用连接

“发现连接”中搜 Gmail

2 选择“Gmail”

打开详情，点“添加账号”

3 Google 授权

选择业务账号并核对范围

完成后回到“**已配置连接**”核对账号，再用一封已知邮件试读。授权时的密码或验证码，直接在 Google 页面填写。

把客户表与参数 / 报价文件发到与 Leina 的**同一段私聊**，再交代下面的跟进规则。

邮件

已接入的邮箱往来

客户问了什么、最后回复时间、已经报过的条件

XLSX

客户跟进表.xlsx

联系人、公司、联系依据、成交状态、最近动作、停止联系标记

PDF

产品参数与报价资料.pdf

尺寸、材质、起订量、报价有效期；未确认内容要标明

把公司的跟进约定交代清楚

本例提供的约定

报价满 7 天未回复

进入候选名单，发送前再查新消息

不擅自承诺

价格、认证、交期只用已确认材料

有回复就停追发

先看对方的新问题，再继续沟通

拒绝联系就排除

退订、拒绝或无合适联系依据的客户不发

接入后，用一段已知往来试一下

使用已连接的公司 Gmail，只读取我与 Emma 关于咖啡袋的这段邮件，整理她最后的问题和我们的承诺，附邮件依据。
先不要保存草稿或发送。

Gmail 可查询邮件往来、创建草稿、发送及回复；读取范围受账号授权和团队权限控制。可从已知联系人和指定主题开始，不默认能看到其他邮箱的全部记录。[打开应用连接 · Gmail 支持能力](#)



同一封邮件，很难适合所有人

按客户卡住的事情分组 该跟进的跟进，该排除的排除

把客户表与最新邮件对照。名单里每个人都应有联系依据、待解决问题和本次动作。

候选条件

已询盘 / 已报价

满足本次联系范围

本次切入点

补齐一个关键问题

规格、打样或项目进度

名单片段 · 练习示例

客户	已知情况	本次动作
Emma Maple Coffee	询问 500 个咖啡袋 报价后 7 天未回复	A 组 · 补规格 确认尺寸、是否需要拉链
Daniel North Coast Foods	关心样品流程 报价后 8 天未回复	B 组 · 推进打样 说明已确认的打样步骤
客户 C	昨天已回复新要求	移出本批 按新问题单独回复
客户 D	已退订或明确拒绝	排除 不继续营销跟进
客户 E	缺少合适的联系依据	排除 先补记录，不凭空推断

保留三列，方便复核

为什么联系他？ 依据来自哪段往来？ 这封邮件推进哪一步？

得到一份
可以逐条核对的名单

把筛选条件直接说出来

按客户表与最新邮件，筛出符合联系范围、未成交且报价满 7 天仍未回复的人。按“缺规格”和“待打样”分组，附上往来依据。排除已回复、退订、拒绝和联系依据不明的记录。先给名单，不发送。

7 天是本例的业务约定，可换成你公司的节奏。成交状态不明先补记录；发送前检查最新回复与排除名单。“没回复”不能直接当作“未成交”。

让它沿用这次提供的资料与约定

提起客户真正问过的事 把下一步说清楚

每封邮件对应一个客户、一段往来和一个明确动作。先预览，必要时再保存到邮箱草稿。

私聊演示 · 资料、客户和邮件内容均为练习

<

Leina

...

私聊练习 · 尚未发送邮件

外贸业务员

产品参数与报价资料.pdf

PDF · 128 KB

PDF



结合 Emma 那段询盘和这份资料，按刚才的跟进约定写一封英文邮件。先给预览。

Leina 机器人



她上次问的是 500 个印刷咖啡袋，尺寸和拉链要求还没确认。我核对了报价资料，这封先请她补规格，沿用“未确认交期不承诺”的约定。

已接入邮箱 · 指定询盘往来

本次提供的参数 / 报价 / 跟进约定

英文邮件预览

草稿 A · 未发送

To Emma · emma@example.com

Subject **Your 500-piece coffee bag enquiry**

Hi Emma,

In your last email, you asked about 500 printed coffee bags for your new line.

Could you confirm the bag dimensions and whether you need a zipper? With those details, we can check the quote and sampling plan against your requirements.

Best,

Mia

Northfield Packaging

预览满意后，再保存到邮箱检查

“把我确认的预览保存为公司 Gmail 的回复草稿，接在对应客户原邮件里。先不要发。”

保存成功后，打开 Gmail 草稿箱，核对收件人、正文和附件。

本例公司与邮箱均为虚构练习信息。生成预览、保存草稿和发送是不同步骤，分别核对执行结果。



每次发送都有清楚的名单与版本

核对好再小批发出 客户一回复，就换成针对性的沟通

以确认名单中的一小批开始。提交发送前，重新检查最新回复、退订和拒绝联系记录。

1 名单

哪些人、用哪个邮箱发

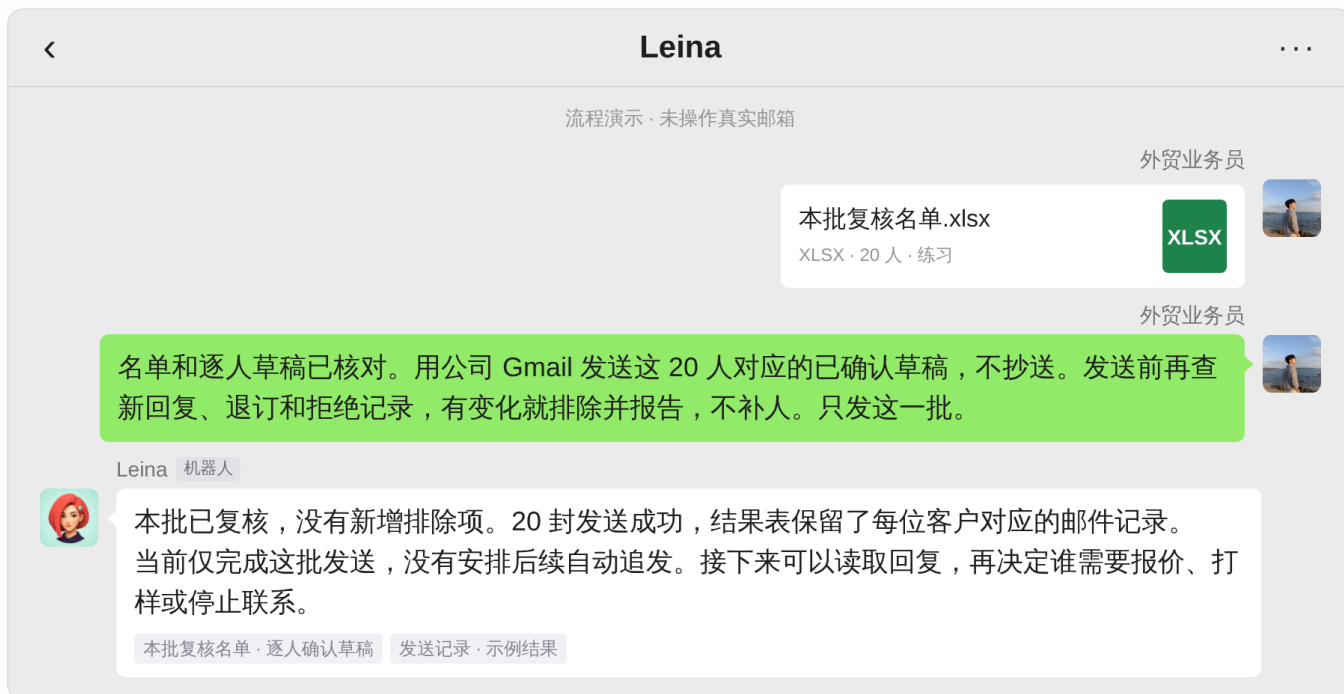
2 内容

客户对应哪份草稿

3 范围

只发本批，不自行扩量

发送指令演示，实际操作前应核对完整名单和正文



收到不同结果，下一步也不同

回复了规格或采购计划

转入具体业务跟进

交给负责人核对需求、补报价或安排打样。

拒绝 / 退订 / 退信

停用这条跟进

更新排除记录；退信地址核实前不再使用。

暂时没有回复

按约定复核

再次联系前看新消息与业务理由，不连续催发。

如要定时检查回复，单独说明检查频率、邮箱、名单与提醒位置，先试跑一次。规则中写明“已回复就停止自动追发”；本例发送指令本身不会自动建立后续追发任务。

用可核对的结果改进下一批

发了多少，只是起点 看回复里有没有新的采购机会

把本批名单、发送结果、回复邮件和人工判断放在一起看，找出值得继续的做法。

一批邮件，发送后观察 7 天

假设示例 · 同一批次

20 发送成功

20 位客户各 1 封
其中 1 封已知退信

4 人工回复

$4 \div 20 = 20\%$
按发送成功人数计算

2 推进报价 / 打样

$2 \div 20 = 10\%$
按发送成功人数算推进比例

4 位人工回复客户中，2 位补充了规格或数量，希望继续报价或打样，由负责人确认。自动回复不计入回复人数。

分别看清发送、送达和回复

发送成功不代表确认送达。20 封中 1 封退信，其余 19 封只能记为“暂未见退信”；Gmail 往来与发送记录不能据此得出打开率、点击率。

哪组更有回复？

按分组统计人数和回复数
样本小时，先看具体内容

哪些问题反复出现？

补进产品资料与下批草稿
报价规则变了，要同步更新

订阅客户的新品活动，也能做准备

用 Mailchimp 支持的联系人查询与标签操作整理订阅名单，再让 Leina 结合产品资料准备内容。到营销后台预览并发送活动，导出活动结果后再交给它复盘。

从一组报价后待跟进的客户开始

leina.ai

访问官网，开始使用 →

数字用于演示统计口径，不是增长承诺。实际可读取的字段与动作取决于已接入应用和权限；本册不承诺直接创建、群发或读取 Mailchimp 活动报表。