

<<销售业务管理>>

图书基本信息

书名：<<销售业务管理>>

13位ISBN编号：9787030303028

10位ISBN编号：7030303024

出版时间：2011-6

出版时间：科学出版社

作者：何晓兵 主编

页数：371

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<销售业务管理>>

内容概要

销售业务管理是一门实践性强的应用学科，何晓兵编著的《销售业务管理(现代企业管理系列教材)》以理论与实践的有机结合为基本原则，注重销售管理理论的科学性、系统性。

本书涵盖了销售业务管理的主要内容体系，全书从销售计划管理、销售人员管理、销售过程管理及销售关系管理四个方面展开，共分为十三章，分别为销售计划管理、销售组织设计、销售区域管理与时间管理、销售渠道设计、销售人员的招聘与培训、销售人员激励与薪酬管理、销售人员的绩效评估、销售主管与团队管理、销售过程理论与模式、销售过程管理、销售过程评估与控制、销售信用管理和客户管理。

《销售业务管理(现代企业管理系列教材)》可作为经济管理类专业的学生教材，也可供相关从业人员阅读、参考。

<<销售业务管理>>

书籍目录

- 总序
- 前言
- 第一章销售计划管理
 - 第一节销售计划
 - 第二节销售预测
 - 第三节销售配额
 - 第四节销售预算
- 案例分析
- 习题
- 第二章销售组织设计
 - 第一节销售组织概述
 - 第二节销售组织架构设计
 - 第三节销售岗位职责设计
- 案例分析
- 习题
- 第三章销售区域管理与时间管理
 - 第一节销售区域设计
 - 第二节销售区域管理
 - 第三节销售区域的时间管理
 - 第四节窜货管理
- 案例分析
- 习题
- 第四章销售渠道设计
 - 第一节销售渠道结构
 - 第二节销售渠道管理
- 案例分析
- 习题
- 第五章销售人员的招聘与培训
 - 第一节销售人员的素质
 - 第二节销售队伍设计
 - 第三节销售人员的招聘与挑选
 - 第四节销售人员的培训
- 案例分析
- 习题
- 第六章销售人员的激励与薪酬管理
 - 第一节销售人员激励的方式
 - 第二节销售激励组合
 - 第三节销售人员的薪酬管理
- 案例分析
- 习题
- 第七章销售人员的绩效评估
 - 第一节绩效评估的指标
 - 第二节绩效评估的方法
- 案例分析
- 习题

<<销售业务管理>>

第八章销售主管与团队管理

第一节销售主管的能力与素质要求

第二节销售主管的成本意识与风险意识

第三节销售团队管理

案例分析

习题

第九章销售过程理论与模式

第一节销售方格与客户方格理论

第二节销售三角理论

第三节AIDA模式

第四节DIPADA模式

第五节IDEPA模式

第六节FABE模式

案例分析

习题

第十章销售过程管理

第一节销售准备

第二节拜访客户

第三节接近客户

第四节销售谈判

第五节处理异议

第六节促成交易

第七节售后服务

案例分析

习题

第十一章销售过程评估与控制

第一节销售业绩评估的主要指标

第二节销售业绩评估的方法

第三节销售费用控制

第四节销售风险控制

案例分析

习题

第十二章销售信用管理

第一节信用管理概述

第二节制定信用政策

第三节客户信用调查与评价

第四节应收账款管理

案例分析

习题

第十三章客户管理

第一节客户关系管理

第二节客户投诉管理

第三节客户服务管理

案例分析

习题

参考文献

章节摘录

二、挑选计划 人员的挑选过程是按照职位能力要求采取各种手段对应聘者进行评估,判断他是否适合所应聘的职位,最后选择出最适合的人选。

挑选的程序因招聘规模、用人理念、工作种类等的不同而有所差异,但主要的步骤大致相同,一般遵循以下程序。

(一) 筛选简历和申请表 招聘信息发布后,求职者通常会寄来个人简历以及有关证明材料,人力资源管理部门审阅后将符合要求的求职者名单与资料移交用人部门,由用人部门初选。

在初步筛选工作中,常用的筛选工具是个人简历和申请表。

个人简历是求职者自主设计的,其内容的安排有很大的自主性,有时候会没有提供企业所需要的全部信息,另外,通过个人简历也不能对应聘者进行横向比较。

在通过简历筛选的时候一般从以下几个方面来入手。

(1) 分析简历结构。

一般来说,简历的结构在很大程度上能够反映应聘者的组织能力和沟通能力。

结构合理的简历一般都比较简练,基本不超过两页。

(2) 分析简历内容。

个人简历的内容大致可分为主观内容和客观内容两部分。

在筛选个人简历时应该把注意力放在客观内容上,如个人信息、工作经验、受教育程度。

(3) 判断应聘者的经验和能力。

根据个人简历中的客观内容,判断应聘者的专业资格和工作经历是否与空缺岗位相符合。

(4) 审查简历的逻辑性。

在工作经历和个人成绩方面,要注意简历的合理性和逻辑性。

申请表是企业针对某一空缺岗位专门设计的初步筛选工具,由于其对应聘者所提供的信息有一定的限制,从而接受的信息更全面有效,并且能据此对应聘者作比较,所以它在初期挑选中比较重要。

申请表与个人简历不同的地方在于: (1) 从求职者填写申请表的字迹判断其求职的态度。

(2) 重点考虑其工作经历,分析其离职的原因,推断其素质特点。

(3) 要标明所填内容的可疑之处,在后面的选拔环节予以考证。

由于个人简历和申请表所反映的信息不够全面,决策人员往往仅凭个人的主观臆断来决定参加面试的人员,经常会产生漏选的现象,所以,在费用和时间允许的情况下应尽量让更多的求职者参加面试。

(二) 面试 面试时面试官与求职者的直接对话、交流或者置被试者于某种特定情境中进行观察,从而完成对其适应职位要求的素质、能力和资格进行测评的一种方法。

面试绝不是招聘者与求职者进行的一问一答活动,而是一种真实的、面对面的双向交流与考察,并进行双向选择的过程。

面试可以有一次或多次,次数取决于评价人员的数量、工作职位的重要性及准确评价求职者的难度。

面试的内容比较灵活,在面试过程中,面试官通过观察其面部表情、仪表、情绪以及随时提出问题来判断应聘者是否有热诚,并且深入考察他的能力。

但是面试成本较高,且费时,不宜大规模采用。

另外面试的评分主观性大,不易保证信度。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>