

<<销售部作业指导手则 配光盘>>

图书基本信息

书名：<<销售部作业指导手则 配光盘>>

13位ISBN编号：9787545401950

10位ISBN编号：7545401956

出版时间：2010-3

出版时间：广东经济

作者：杨吉华 编

页数：171

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>

## <<销售部作业指导手则 配光盘>>

### 前言

工厂管理，就是一个制造场所，导入各种有效的生产资源，通过计划、组织、用人、指导、控制等活动，使工厂所有部门，如期达成预定的管理目标。

管理目标的顺利实施和完成，需要各部门的通力合作和各部门各项工作的有效运作才能实现，如何明确本部门的各项职责并能使之有效地发挥作用，这就是目前摆在各部门经理和负责人面前的主要工作。

由于我国制造业的特色仍以劳动密集型为主，管理人员的整体素质仍然不能达到发达国家管理人员的水平，同时高强度的工作、低廉的工资无暇使他们去脱产学习和进修，那么就必须要提供一些完善、成熟的管理范本供他们参考，以解决他们所需的知识。

“制造业部门作业指导手册”系列丛书就是基于以上原则，通过部门分类，采用层级设置，由部门所在位置展开，明确部门和岗位职责，规划部门作业流程，建立部门管理制度，辅以部门支持性文件（表单），是一套部门管理人员、操作文员的实用工具书。

本书特色：清晰的管理体系：丛书参照全球通用的ISO9001：2008质量管理体系框架进行层级设置，分五个层级讲述，一级文件部门设置，二级文件岗位职责，三级文件作业流程，四级文件作业文本，五级文件作业表单。

实用的管理工具：每本图书针对本部门所需要的、常用的管理工具进行了分类设置，便于使用者查询，同时抛弃了传统的文件格式，采用企业运行过程中使用的标准管理格式进行编制，使用者局部修改即可使用。

## <<销售部作业指导手册 配光盘>>

### 内容概要

“制造业部门作业指导手册系列”丛书是一套部门管理人员、操作人员的实用工具书。

本书为该丛书中之《销售部作业指导手册》分册，主要介绍了销售部组织设置、销售部岗位职责、销售部作业流程、销售部作业文本以及销售部作业表单五部分内容。

本书还配有系统光盘，把销售部已经固化了的也是最常用的岗位职责、管理流程、管理制度、管理表格精选出来，供使用者阅读、检索、打印。

## &lt;&lt;销售部作业指导手则 配光盘&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 销售部组织设置 一、了解销售部所处的位置 二、销售部的设置原则 三、销售部的设置模式 四、销售部的职责权限 五、销售部的工作流程 第二章 销售部岗位职责 一、销售部职位设置 二、销售部岗位说明 第三章 销售部作业流程 第一节 销售业务管理 一、客户开发流程 (一) 客户调查流程 (二) 客户开发流程 二、客户拜访管理流程 (一) 客户拜访计划编制流程 (二) 客户拜访流程 三、销售活动流程 (一) 客户管理分析流程 (二) 客户接待流程 (三) 订单处理流程 (四) 电话预约流程 (五) 产品说明流程 (六) 借助销售工具说明产品流程 (七) 售后服务方案编制流程 (八) 售后服务计划编制流程 (九) 售后服务作业流程 (十) 客户投诉处理流程 (十一) 客户索赔处理流程 (十二) 处理客户退(换)货流程 第二节 销售客户管理 一、客户档案管理流程 (一) 客户信息建档流程 (二) 客户档案管理流程 (三) 客户信息注销流程 (四) 客户信息管理流程 二、客户关系维护流程 (一) 客户关系维护流程 (二) 主要客户管理流程 (三) 客户回访管理流程 (四) 客户满意度调查流程 第四章 销售部作业文本 第一节 销售业务管理 一、日常工作管理文本 (一) 销售人员拜访作业管理办法 (二) 销售人员拜访作业计划查核细则 (三) 销售人员出访准备细则 二、客户开发工作文本 (一) 新客户开发管理制度 (二) 经销点设立审核办法 (三) 销售人员开拓新客户奖励办法 第二节 销售渠道管理 一、经销商管理文本 (一) 经销商管理制度 (二) 经销点奖金管理办法 (三) 经销点信用担保办法 二、代理商管理文本 (一) 代理商管理规定 (二) 代理商业务规定 三、零售商管理文本 (一) 零售商管理办法 (二) 零售终端网络管理规定 第三节 销售团队管理 一、销售人员日常管理 (一) 销售人员管理制度 (二) 销售人员业务规范 二、销售人员绩效管理 (一) 销售人员激励办法 (二) 销售人员工作考核细则 (三) 销售人员绩效评定办法 (四) 销售人员薪酬与奖惩制度 第四节 销售客户管理 一、客户档案建立文本 (一) 客户名单处理办法 (二) 客户管理卡管理办法 (三) 客户信息立档制度 (四) 客户资料保密制度 (五) 客户销户管理制度 二、客户投诉处理文本 (一) 客户投诉案件处理准则 (二) 客户申诉管理制度 三、客户服务管理文本 (一) 客户服务管理办法 (二) 客户服务实施办法 第五章 销售部作业表单 第一节 销售业务管理 一、日常工作管理表单 (一) 每日工作计划表 (二) 销售预测与计划表 (三) 目标销售表 (四) 销售周报表 (五) 总结报告 (六) 销售月度报表 二、客户拜访管理表单 (一) 客户拜访计划 (二) 客户拜访报告 (三) 客户拜访活动日程记录表 (四) 客户拜访记录表 (五) 客户访问表 (六) 客户分布区域表 (七) 每周访问路线计划表 (八) 各级市场走访行程安排表 三、客户开发工作表单 (一) 潜在客户资料表 (二) 客户拜访计划表 (三) 客户开发计划及预定安排表 (四) 客户资料管理卡 (五) 客户资料统计表 (六) 客户等级分类登记表 (七) 客户信用调查表 四、销售活动工作表单 (一) 产品价格记录表 (二) 对账函 (三) 销售额排行榜 (四) 产品销售排行榜 (五) 销售月报表 (六) 促销活动总结报告 (七) 客户投诉处理单 (八) 客户退货报告 (九) 月度计划执行情况表 第二节 销售渠道管理 一、渠道设计管理表单 (一) 渠道设计应考虑因素一览表 (二) 渠道决策表 (三) 渠道效益比重分析表 二、经销商管理表单 (一) 经销商档案表 (二) 经销商返利系统设计表 (三) 经销商选择表 (四) 经销商综合信用评估表 (五) 经销商担保书 (六) 经销商撤销担保报告单 (七) 窜货处罚标准表 第三节 销售团队管理 一、销售人员招聘表单 (一) 销售人员面试测评表 (二) 招工表 (三) 人员增补申请表 二、销售人员培训表单 (一) 销售人员培训计划表 (二) 销售人员培训记录表 (三) 销售人员培训报告书 (四) 销售人员培训实施表 (五) 销售人员培训考核表 三、销售人员管理表单 (一) 销售部考核表 (二) 销售人员考核表 (一) (三) 销售人员考核表 (二) 第四节 销售客户管理 一、客户档案建立表单 (一) 客户档案卡 (二) 客户联系人员情况记录表 (三) 新增客户记录表 (四) 产品档案卡 (五) 竞争对手信息记录表 二、客户信用管理表单 (一) 销售收款统计表 (二) 客户贷款管理统计表 (三) 付款跟踪表 (四) 贷款回收登记表

## <<销售部作业指导手则 配光盘>>

### 章节摘录

插图：3.8 直销权。

本公司有权将产品直销给代理商销售区域内的客户，但必须充分尊重代理商在指定销售区域内的销售权。

3.9 销售价格。

公司对代理商的供货价格，代理商对客户销售价格，均由另外的销售价格表确定。

3.10 销售价格维持。

代理商有义务维持上条所确定的销售价格，如大幅度提价或降价，须与本公司协商确定。

3.11 售后服务。

商品的售后服务工作由代理商负责，如确有困难，可请求本公司帮助，所需费用由代理商负担。

3.12 业务代理。

本公司在代理商销售区域内的直销业务，如需技术指导和售后服务，可委托代理商代理，其费用由本公司负担。

3.13 运费。

如无特别限定，产品的运费由本公司负担。

3.14 运输事故。

在运输中如发生货物破损和货物丢失，均由本公司赔偿。

货物到达7日内，代理商须提出证明材料和赔偿要求，经本公司确认后，给予货物补偿。

3.15 退货。

代理商向本公司提出的退货要求限于货物与订单不符和货物破损。

3.16 销售计划。

代理商须在每月20日前向本公司提交未来3个月的销售计划。

3.17 人员保证。

代理商为完成第五条所确定的销售任务，应具备最低限度的销售人员和技术人员保证。

3.18 技术培训。

代理商应定期对销售人员进行技术培训。

届时，代理商可向本公司提出师资方面的要求。

<<销售部作业指导手则 配光盘>>

编辑推荐

《销售部作业指导手册》：清晰的管理体系，实用的管理工具，系统的部门手册，可视的系统光盘。

<<销售部作业指导手则 配光盘>>

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>