

- ✓ 关键业绩指标
- ✓ 胜任素质模型
- ✓ 考核指标设计
- ✓ 绩效考核细则
- ✓ 关键问题解决

销售部岗位 绩效考核与实施细则

五位一体，细化到底

王 宏 ◎ 编著

弗布克部门绩效考核系列

销售部岗位绩效考核与实施细则

王 宏 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

销售部岗位绩效考核与实施细则 / 王宏编著. — 北京:
人民邮电出版社, 2009. 1
(弗布克部门绩效考核系列)
ISBN 978-7-115-19158-8

I. 销… II. 王… III. 企业管理: 销售管理 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 173231 号

内 容 提 要

本书细化了销售部业务拓展、渠道管理、大客户管理、区域销售、销售分公司管理、大客户管理、客户服务、导购、网络销售、电话销售、直销等 32 个岗位绩效考核工作的各个环节, 是“拿来即用”的销售部岗位绩效考核范本大全。

另外, 书中设计了一套“五位一体”的绩效考核体系, 该体系将“关键业绩指标、胜任素质模型、考核指标设计、绩效考核细则、关键问题解决”融为一体, 精确提供了每个岗位的绩效考核方案, 可以很好地指导销售部门的实际考核工作。

本书适合企业市场营销管理人员、人力资源管理人员、培训师及高校相关专业师生阅读。

弗布克部门绩效考核系列 销售部岗位绩效考核与实施细则

-
- ◆ 编 著 王 宏
责任编辑 张亚捷
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京艺辉印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 17 2009 年 1 月第 1 版
字数: 200 千字 2009 年 1 月北京第 1 次印刷
ISBN 978-7-115-19158-8/F
-

定 价: 34.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

弗布克部门绩效考核系列针对企业各个部门的每个岗位，设置了一套五位一体的绩效考核方案。此方案包括关键业绩指标、胜任素质模型、考核指标设计、绩效考核细则、关键问题解决五个模块，而且这五个模块紧密结合成一个完整的考核体系，将各个部门各个岗位的绩效考核体系化、精细化、模块化、模板化。

一、关键业绩指标

通过对各岗位主要职责和任职要求的分析，详细列出本岗位的主要工作事项，并通过对岗位主要工作事项的分析，直接提取每个岗位的关键业绩指标，从而为该岗位考核指标的设计提供参照。

二、胜任素质模型

针对每个具体的岗位、主要工作职责和关键考核指标体系，给出了胜任此岗位的三级素质模型，也就是具备怎样的素质和能力才能完成岗位所要求的工作，从而为绩效考核和招聘提供参照。

三、考核指标设计

在关键业绩指标的基础上，将岗位细分为经理级、主管级和专员级三级。根据不同的级别和关键业绩指标，设计了相应的绩效考核指标，为各岗位的任职人员提供有效考核的方案和模板。

四、绩效考核细则

主要针对考核指标的设计，细化说明如何进行绩效考核，对绩效考核执行的过程制定相应的指导规范，以及对具体的考核指标进行详细的说明。指导规范将以“目标责任书”、“细则”、“方案”、“指标说明”等形式展现，其目的是为绩效考核人员提供有效执行绩效考核的范例。

五、关键问题解决

针对“关键业绩指标”的挑选、“胜任素质模型”的构建、“绩效考核指标”的设计和“绩效考核细则”的制定这四大模块中的关键性问题一一进行了解答。

全书五大模块所构成的绩效考核体系，不但从结构上细化了各个部门及各岗位的绩效

考核，而且从实用的角度将各个岗位的绩效考核细化到底，是企业管理者尤其是绩效考核工作人员“拿来即用”的岗位绩效考核模板。

在本书编写的过程中，很多人为此付出了努力。彭召霞、张孝艳负责资料的收集与整理以及数字图表的编排工作，郭婷、崔玉参与编写了本书的第一章、第二章，王刚、黄琳参与编写了本书的第三章、第四章，毕汪峰、李海伟参与编写了本书的第五章、第六章，卫争艳、洪锦彩参与编写了本书的第七章，郑玉峰参与编写了本书的第八章，赵佳、张彩艳参与编写了本书的第九章、第十章，许广路、齐勇参与编写了本书的第十一章、第十二章，全书由王宏统撰定稿。在此向他们表示衷心的感谢！

弗布克 HR 研发中心

2008 年 11 月

弗布克管理职位工作手册系列

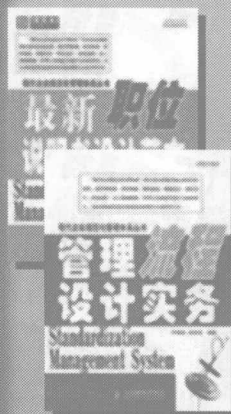
书名	书号	定价/元
《酒店管理职位工作手册》	15312	32.00
《企划管理职位工作手册》	14384	35.00
《招商管理工作手册》	14562	35.00
《产品管理职位工作手册》	14383	35.00
《项目管理职位工作手册》	13431	35.00
《客户服务管理职位工作手册》	14045	36.00
《物流管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19130	45.00
《物业管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19147	45.00
《行政管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18579	45.00
《生产管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19133	49.00
《质量管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19131	45.00
《财务管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18774	45.00
《市场营销管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19146	54.00
《人力资源管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19125	49.00

现代企业规范化管理体系丛书

书名	书号	定价/元
《最新职位说明书设计范本》	13860	39.00
《管理流程设计实务》	13010	25.00
《组织结构与职位设计实务》	12656	26.00
《目标分解与绩效考核设计实务》	14561	35.00
《岗位评价与薪酬体系设计实务》	13490	25.00

弗布克岗位培训手册系列

书名	书号	定价/元
《秘书人员岗位培训手册》	15150	36.00
《采购人员岗位培训手册》		
《出纳人员岗位培训手册》	15415	26.00
《导购人员岗位培训手册》	13858	29.80
《促销人员岗位培训手册》	13855	28.00
《收银人员岗位培训手册》	14391	25.00
《销售人员岗位培训手册》	15761	30.00
《物业人员岗位培训手册》		
《物流人员岗位培训手册》	18669	40.00
《仓库管理人员岗位培训手册》	15901	29.80
《家政服务人员岗位培训手册》	15418	30.00



弗布克人力资源管理操作实务系列

书名	书号	定价/元
《员工手册编写实务》	16302	39.80
《培训管理实务手册》	16082	35.00
《人员测评实务手册》	16259	39.80
《薪酬体系设计实务手册》	16677	29.00
《招聘与录用管理实务手册》	14400	29.80
《绩效目标与考核实务手册》	16429	33.00
《工作分析与职位说明书编写实务手册》	16008	32.00
《绩效考核量化管理全案》	17535	98.00
《人力资源管理操作全案》	17490	79.00

弗布克1+1管理工具箱系列

书名	书号	定价/元
《生产部规范化管理工具箱》(附光盘)	16411	39.80
《财务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16488	38.00
《行政部规范化管理工具箱》(附光盘)	16433	39.80
《采购部规范化管理工具箱》(附光盘)	17075	35.00
《仓储部规范化管理工具箱》(附光盘)	17188	35.00
《物流公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16434	39.00
《物业公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16515	39.80
《市场营销部规范化管理工具箱》(附光盘)	16461	39.80
《人力资源部规范化管理工具箱》(附光盘)	16431	39.90
《质量管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16487	38.00
《产品管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16543	38.00
《商场超市规范化管理工具箱》(附光盘)	17367	49.00
《客户服务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16432	35.00
《酒店宾馆规范化管理工具箱》(附光盘)	17223	48.00

弗布克企业规范化管理操作范本系列

书名	书号	定价/元
《酒店规范化管理操作范本》	16057	39.80
《医院规范化管理操作范本》	17135	35.00
《旅行社规范化管理操作范本》	16756	35.00
《会展公司规范化管理操作范本》	16992	38.00
《零售企业规范化管理操作范本》	16164	37.00
《电力企业规范化管理操作范本》	16790	35.00
《印刷企业规范化管理操作范本》	16978	35.00
《物业公司规范化管理操作范本》	16757	38.00
《物流公司规范化管理操作范本》	16310	35.00
《销售企业规范化管理操作范本》	13847	38.00
《广告公司规范化管理操作范本》	15818	35.00
《装饰公司规范化管理操作范本》	16979	35.00
《公关公司规范化管理操作范本》	16990	35.00
《房地产企业规范化管理操作范本》	14381	38.00
《家具制造企业规范化管理操作范本》	15819	38.00
《生产制造企业规范化管理操作范本》	16637	39.90
《服装制造企业规范化管理操作范本》	16801	39.00



弗布克细化执行与模板系列

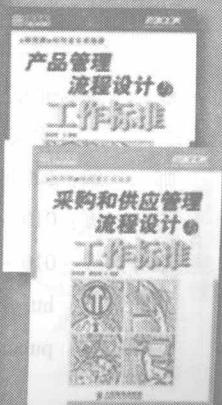
书名	书号	定价/元
《物流管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17624	53.00
《生产管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17544	47.00
《质量管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17630	42.00
《物业管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17642	43.00
《营销管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17669	55.00
《酒店管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17631	58.00
《财务会计工作细化执行与模板》(附光盘)	17670	50.00
《人力资源管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17608	53.00
《行政管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17592	53.00
《客户服务管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17667	35.00

弗布克培训寓言故事游戏全案系列

书名	书号	定价/元
《教练能力培训全案》	18918	34.00
《领导能力培训全案》	18307	39.80
《创新能力培训全案》	18480	35.00
《激励能力培训全案》	18303	32.00
《沟通能力培训全案》	18310	32.00
《执行能力培训全案》	18629	37.00
《用人能力培训全案》	18980	38.00
《问题解决能力培训全案》	19145	33.00
《团队建设能力培训全案》	18328	34.00
《绩效管理培训全案》	18875	29.80

弗布克管理流程与工作标准系列

书名	书号	定价/元
《生产管理流程设计与工作标准》	14378	38.00
《房地产企业管理流程设计与工作标准》	16258	38.00
《采购和供应管理流程设计与工作标准》	16652	34.00
《产品管理流程设计与工作标准》	16755	29.80
《酒店管理流程设计与工作标准》	16308	32.00
《质量管理流程设计与工作标准》	16823	29.00
《项目管理流程设计与工作标准》	17068	45.00
《旅行社管理流程设计与工作标准》	17243	34.00
《物流管理流程设计与工作标准》	15821	30.00
《人力资源管理流程设计与工作标准》	15335	36.00
《市场营销管理流程设计与工作标准》	14854	34.00
《通用管理流程设计与工作标准》	14841	35.00
《财务管理流程设计与工作标准》	15879	39.80
《行政管理流程设计与工作标准》	16083	32.00
《物业管理流程设计与工作标准》	16179	35.00
《客户关系管理流程设计与工作标准》	16636	35.00



编读互动信息卡

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的优惠。

[illegible]

- 本书摆放在书店显著位置
- 封面推荐
- 书名
- 作者及出版社
- 封面设计及版式
- 媒体书评
- 前言
- 内容
- 价格
- 其他 ()

1. 《 》 2. 《 》
3. 《 》 4. 《 》

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

编辑信箱: puhua-book812@126.com

目 录

第一章 销售部职能及考核设计	1
第一节 销售部职能	2
一、销售部职能概述	2
二、销售部组织结构	2
三、销售部职能分解	6
第二节 销售部考核设计	7
一、关键业绩指标	7
二、胜任素质模型	8
三、考核指标设计	22
四、绩效考核细则	26
五、关键问题解决	26
第二章 业务拓展岗位	27
第一节 业务拓展经理	28
一、关键业绩指标	28
二、胜任素质模型	29
三、考核指标设计	29
四、绩效考核细则	31
五、关键问题解决	32
第二节 业务拓展主管	33
一、关键业绩指标	33
二、胜任素质模型	34
三、考核指标设计	34
四、绩效考核细则	37
五、关键问题解决	39
第三节 业务拓展专员	40
一、关键业绩指标	40
二、胜任素质模型	41

三、考核指标设计	41
四、绩效考核细则	44
五、关键问题解决	46
第三章 渠道管理岗位	47
第一节 渠道经理	48
一、关键业绩指标	48
二、胜任素质模型	49
三、考核指标设计	49
四、绩效考核细则	51
五、关键问题解决	52
第二节 渠道主管	53
一、关键业绩指标	53
二、胜任素质模型	54
三、考核指标设计	54
四、绩效考核细则	57
五、关键问题解决	60
第三节 渠道专员	61
一、关键业绩指标	61
二、胜任素质模型	62
三、考核指标设计	62
四、绩效考核细则	65
五、关键问题解决	67
第四章 大客户管理岗位	69
第一节 大客户经理	70
一、关键业绩指标	70
二、胜任素质模型	71
三、考核指标设计	71
四、绩效考核细则	73
五、关键问题解决	75
第二节 大客户主管	76
一、关键业绩指标	76
二、胜任素质模型	77

三、考核指标设计	77
四、绩效考核细则	80
五、关键问题解决	82
第三节 大客户专员	83
一、关键业绩指标	83
二、胜任素质模型	84
三、考核指标设计	84
四、绩效考核细则	87
五、关键问题解决	90
第五章 区域销售岗位	91
第一节 区域销售经理	92
一、关键业绩指标	92
二、胜任素质模型	93
三、考核指标设计	93
四、绩效考核细则	95
五、关键问题解决	98
第二节 区域销售主管	99
一、关键业绩指标	99
二、胜任素质模型	100
三、考核指标设计	100
四、绩效考核细则	103
五、关键问题解决	107
第六章 销售分公司各岗位	109
第一节 分公司总经理	110
一、关键业绩指标	110
二、胜任素质模型	111
三、考核指标设计	111
四、绩效考核细则	113
五、关键问题解决	116
第二节 分公司销售经理	117
一、关键业绩指标	117
二、胜任素质模型	118

三、考核指标设计	118
四、绩效考核细则	120
五、关键问题解决	123
第三节 办事处销售主任	124
一、关键业绩指标	124
二、胜任素质模型	125
三、考核指标设计	125
四、绩效考核细则	127
五、关键问题解决	130
第七章 客户服务岗位	131
第一节 客户服务经理	132
一、关键业绩指标	132
二、胜任素质模型	133
三、考核指标设计	133
四、绩效考核细则	135
五、关键问题解决	139
第二节 客户服务主管	140
一、关键业绩指标	140
二、胜任素质模型	141
三、考核指标设计	141
四、绩效考核细则	144
五、关键问题解决	146
第三节 客户服务专员	147
一、关键业绩指标	147
二、胜任素质模型	148
三、考核指标设计	148
四、绩效考核细则	151
五、关键问题解决	153
第八章 导购岗位	155
第一节 导购主管	156
一、关键业绩指标	156
二、胜任素质模型	157

三、考核指标设计	157
四、绩效考核细则	160
五、关键问题解决	161
第二节 导购专员	162
一、关键业绩指标	162
二、胜任素质模型	163
三、考核指标设计	163
四、绩效考核细则	166
五、关键问题解决	167
第九章 网络销售岗位	169
第一节 网络销售经理	170
一、关键业绩指标	170
二、胜任素质模型	171
三、考核指标设计	171
四、绩效考核细则	173
五、关键问题解决	174
第二节 网络销售主管	175
一、关键业绩指标	175
二、胜任素质模型	176
三、考核指标设计	176
四、绩效考核细则	179
五、关键问题解决	180
第三节 网络销售专员	181
一、关键业绩指标	181
二、胜任素质模型	182
三、考核指标设计	182
四、绩效考核细则	185
五、关键问题解决	188
第十章 电话销售岗位	189
第一节 电话销售经理	190
一、关键业绩指标	190
二、胜任素质模型	191

三、考核指标设计	191
四、绩效考核细则	192
五、关键问题解决	195
第二节 电话销售主管	196
一、关键业绩指标	196
二、胜任素质模型	197
三、考核指标设计	197
四、绩效考核细则	200
五、关键问题解决	202
第三节 电话销售专员	203
一、关键业绩指标	203
二、胜任素质模型	204
三、考核指标设计	204
四、绩效考核细则	207
五、关键问题解决	209
第十一章 直销岗位	211
第一节 直销经理	212
一、关键业绩指标	212
二、胜任素质模型	213
三、考核指标设计	213
四、绩效考核细则	214
五、关键问题解决	216
第二节 直销主管	217
一、关键业绩指标	217
二、胜任素质模型	218
三、考核指标设计	218
四、绩效考核细则	221
五、关键问题解决	222
第三节 直销代表	223
一、关键业绩指标	223
二、胜任素质模型	224
三、考核指标设计	224
四、绩效考核细则	227

五、关键问题解决	229
第十二章 销售部各岗位	231
第一节 销售总监	232
一、关键业绩指标	232
二、胜任素质模型	233
三、考核指标设计	233
四、绩效考核细则	235
五、关键问题解决	236
第二节 销售经理	237
一、关键业绩指标	237
二、胜任素质模型	238
三、考核指标设计	238
四、绩效考核细则	240
五、关键问题解决	241
第三节 销售主管	242
一、关键业绩指标	242
二、胜任素质模型	243
三、考核指标设计	243
四、绩效考核细则	246
五、关键问题解决	248
第四节 销售专员	249
一、关键业绩指标	249
二、胜任素质模型	250
三、考核指标设计	250
四、绩效考核细则	253
五、关键问题解决	256

第一章

销售部职能及考核设计

5位一体，细化到底