

南兆旭 编著

新财富频道®
NEW FORTUNE {第3辑}



DIY 概念 · 国际化企业部门管理执行标准

营销部工作执行标准

- 营销业务处理工作标准
- 营销市场调查工作标准
- 营销通路管理工作标准
- 营销价格管理工作标准
- 营销人员管理工作标准
- 售后服务管理工作标准
- 规范化管理标准表格

■ 单位任职资格标准

■ 客户管理工作标准

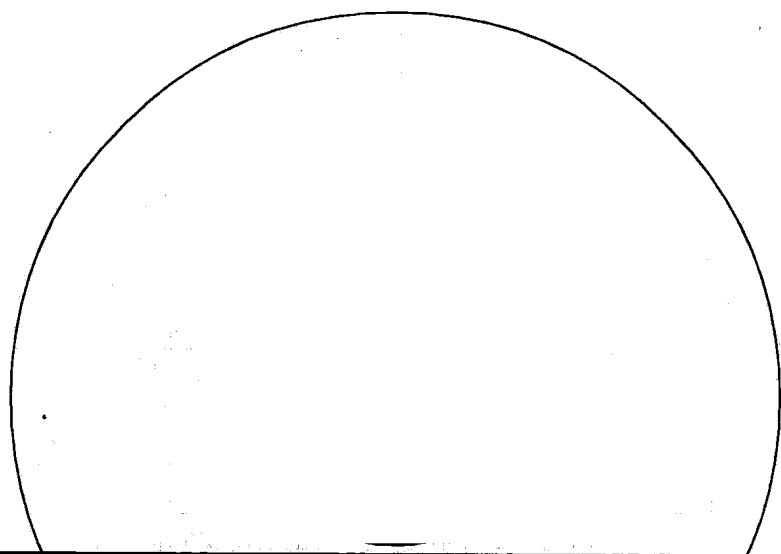
■ 岗位考核标准

中国言实出版社

新财富频道®

DIY 概念·国际化企业部门管理执行标准

南兆旭 编著



营销部工作执行标准

图书在版编目(CIP)数据

新财富频道:DIY 概念·国际化企业部门管理执行标准/
南兆旭主编. —北京:中国言实出版社,2002

ISBN 7-80128-376-7

I. 新… II. 南… III. 企业管理—标准 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 025663 号

中国言实出版社出版发行

(北京市西城区府右街 2 号 邮政编码:100017)

电话:64924761 64924716

网址:<http://www.zgyscbs.com>

新华书店经销

北京市东茶坞印刷厂

880×1230 毫米 32 开 85 印张 2410 千字

2002 年 5 月第 1 版 2002 年 5 月第 1 次印刷

印数 1—3000 套

全十册定价:200.00 元

(每册附光盘 1 张 20.00 元)

(如印装质量不合格 请与出版社联系调换)

目
录

营销部工作执行标准

电子文件编号	文 件 名	页 码
第一章 岗位任职资格标准		
YX-RZZG-001	销售部经理任职资格标准	3
YX-RZZG-002	销售部副经理任职资格标准	5
YX-RZZG-003	国外销售经理任职资格标准	6
YX-RZZG-004	国外销售代表任职资格标准	7
YX-RZZG-005	商务销售代表任职资格标准	8
YX-RZZG-006	销售部文员任职资格标准	9
YX-RZZG-007	营业收银员任职资格标准	10
YX-RZZG-008	公关部经理任职资格标准	11
YX-RZZG-009	公关代表任职资格标准	12
YX-RZZG-010	美术主管任职资格标准	13
YX-RZZG-011	美术制作领班任职资格标准	14
YX-RZZG-012	美术制作人员任职资格标准	15
第二章 岗位考核标准		
YX-RZZG-001	销售部经理岗位考核标准	19
YX-RZZG-002	销售部副经理岗位考核标准	21
YX-RZZG-003	销售部主管岗位考核标准	22
YX-RZZG-004	国外销售经理岗位考核标准	23
YX-RZZG-005	国外销售代表岗位考核标准	24
YX-RZZG-006	商务销售代表岗位考核标准	25

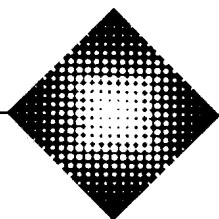
电子文件编号	文 件 名	页 码
YX-RZZG-007	销售部文员岗位考核标准	26
YX-RZZG-008	公关部经理岗位考核标准	27
YX-RZZG-009	公关代表岗位考核标准	29
YX-RZZG-010	美术主管岗位考核标准	30
YX-RZZG-011	美术制作领班岗位考核标准	31
YX-RZZG-012	美术制作人员岗位考核标准	32
第三章 营销计划工作标准		
YX-JHGZ-001	年度营业计划工作标准	37
YX-JHGZ-002	年度销售总额计划编制标准	41
YX-JHGZ-003	月别销售额计划编制标准	43
YX-JHGZ-004	月别商品别销售额计划编制标准	45
YX-JHGZ-005	部门别、客户别销售额计划编制标准	47
YX-JHGZ-006	销售费用计划编制标准	49
YX-JHGZ-007	促销计划编制标准	51
YX-JHGZ-008	销售账款回收计划编制标准	53
YX-JHGZ-009	销售人员行动管理计划编制标准	55
YX-JHGZ-010	部门别、分店别损益管理计划编制标准	57
YX-JHGZ-011	销售促进计划工作标准	59
YX-JHGZ-012	销售目标管理标准	64
第四章 市场调查工作标准		
YX-SCDC-001	市场调查处理工作标准	67
YX-SCDC-002	订单情报处理标准	70
YX-SCDC-003	竞争对手调查作业标准	73
YX-SCDC-004	营销情报管理工作标准	76
YX-SCDC-005	竞争对手调查实施标准	78
YX-SCDC-006	市场调查管理工作标准	79

电子文件编号	文 件 名	页 码
YX-SCDC-007	市场调查作业标准	83
YX-SCDC-008	市场调查实施程序标准	90
YX-SCDC-009	面谈调查实施程序标准	93
YX-SCDC-010	销售现场动态调查执行标准	98
YX-SCDC-011	订单情报处理工作标准	108
YX-SCDC-012	个人调查实施工作标准	110
YX-SCDC-013	情报管理工作标准	114
YX-SCDC-014	销售统计处理工作标准	115
X-SCDC-015	信用调查工作执行标准	116
第五章 客户管理工作标准		
YX-KHGL-001	客户名簿处理工作标准	119
YX-SCDC-002	客户资料建立工作标准	121
YX-SCDC-003	开发对象判定标准	122
YX-SCDC-004	问题客户处理工作标准	123
YX-SCDC-005	顾客管理工作执行标准	124
YX-SCDC-006	公司客户提案意见处理工作标准	125
YX-SCDC-007	公司客户服务标准	127
第六章 行销价格管理工作标准		
YX-XXJG-001	行销价格管理工作标准	133
YX-XXJG-002	估价工作执行标准	134
YX-XXJG-003	包装标价工作执行标准	135
YX-XXJG-004	售价核决权限标准	136
YX-XXJG-005	订货价格决定工作标准	137
YX-XXJG-006	降价销售业务处理工作标准	140
YX-XXJG-007	产品价格管理工作执行标准	143
第七章 货款管理工作标准		
YX-HKGL-001	货款结算回收标准	151

电子文件编号	文 件 名	页 码
YX-HKGL-002	应收款评估标准	153
YX-HKGL-003	交货检验标准	158
第八章 促销管理工作标准		
YX-HKGL-001	公司促销计划执行标准	163
YX-HKGL-002	经销商年度奖励标准	167
YX-HKGL-003	经销店协力奖励标准	174
YX-HKGL-004	团体购物奖励标准	175
YX-HKGL-005	专售店奖励标准	177
YX-HKGL-006	经销店提前付款奖励标准	179
YX-HKGL-007	新客户付款优待标准	180
YX-HKGL-008	主力产品促销工作执行标准	181
YX-HKGL-009	经销店分期付款奖励标准	182
YX-HKGL-010	签约经销店分期付款奖励标准	184
YX-HKGL-011	机关团体分期付款奖励标准	185
YX-HKGL-012	经销店急难支援工作标准	186
YX-HKGL-013	总公司辅导经销店技术服务奖励标准	188
YX-HKGL-014	业务员开拓新客户奖励标准	191
第九章 营销人员管理工作标准		
YX-RYGL-001	营销人员管理工作标准	197
YX-RYGL-002	营销人员考核标准	203
YX-RYGL-003	拜访作业计划查核标准	211
YX-RYGL-004	营业工作日报审核标准	215
第十章 售后服务管理工作标准		
YX-SHFW-001	售后服务管理工作标准	221
YX-SHFW-002	客户抱怨处理工作标准	225
YX-SHFW-003	客户提案意见处理标准	231
YX-SHFW-004	不良客户处理工作标准	235

电子文件编号	文 件 名	页 码
第十一章 工作情况检测标准		
YX-GZJC-001	营销理念执行情况检测标准	241
YX-GZJC-002	问题点把握执行情况检测标准	242
YX-GZJC-003	行销活动执行情况检测标准	243
YX-GZJC-004	市场应对策略执行情况检测标准	244
YX-GZJC-005	市场调研执行情况检测标准(1)	245
YX-GZJC-006	市场调研执行情况检测标准(2)	246
YX-GZJC-007	目标设定执行情况检测标准	247
YX-GZJC-008	策略现状分析执行情况检测标准	248
YX-GZJC-009	产品策略执行情况检测标准	249
YX-GZJC-010	竞争策略执行情况检测标准	250
YX-GZJC-011	销售计划执行情况检测标准	251
YX-GZJC-012	顾客管理执行情况检测标准	252
YX-GZJC-013	通路现状执行情况检测标准	253
YX-GZJC-014	通路选择执行情况检测标准	254
YX-GZJC-015	市场开拓执行情况检测标准	255
YX-GZJC-016	价格政策执行情况检测标准	256
YX-GZJC-017	采购办法执行情况检测标准	257
YX-GZJC-018	库存管理执行情况检测标准	258
YX-GZJC-019	支援零售店执行情况检测标准	259
YX-GZJC-020	促销工作执行情况检测标准	260
YX-GZJC-021	销售活动计划执行情况检测标准	261
YX-GZJC-022	货款回收执行情况检测标准	262
YX-GZJC-023	物流计划执行情况检测标准	263
YX-GZJC-024	顾客满意度执行情况检测标准	264
YX-GZJC-025	销售资讯系统执行情况检测标准	265
YX-GZJC-026	行销管制执行情况检测标准	266

第一章



岗位任职资格标准

文件名	销售部经理任职资格标准				
电子文件编码	YX-RZZG-001	性别	男 / 女	年龄范围	28-48 岁
主要合格 证 书	学历证明	大专以上学历			
	技术职称	具行业专业水平			
一、具有 5 年以上本行业工作经验和 3 年以上营销工作经验。 二、熟知企业产品结构、服务规范和质量标准，通晓企业产品对外销售的组合概念、广告艺术、促销策略和产品价格策略。 三、具有较强的管理能力，熟悉本部门工作，能对下级进行有效的领导，协调各有关部门之间的关系。 四、具有一定判断、决策、应变及组织协调能力，能根据掌握的数据和信息，果断地做出分析，制定策略，制定和调整产品价格。 五、具有较强的社会活动能力，能对外界建立广泛的业务网络，熟悉主要客户的基本状况，同客户保持良好关系。 六、熟悉本企业各营业部门情况，掌握最新产品信息，掌握市场动态，熟悉企业经营策略和顾客需求知识，了解行业竞争手段、价格水平、客户状况，善于提出应变措施。 七、熟悉本部门业务工作，掌握市场营销的技能、技巧及一定市场营销的基础知识，具有丰富的实践经验，并具有一定语言文字能力，能熟练地运用一门外语进行业务活动和撰写有关报告等。					
隶属部门				考核人	

文件名		销售部经理任职资格标准			
电子文件编码	YX-RZZG-001	性别	男 / 女	年龄范围	28-48 岁
主要合格 证 书	学历证明	大专以上学历			
	技术职称	具行业专业水平			
八、掌握电讯、传真和计算机应用知识，熟悉客源国的政治、经济、文化、风俗常识和涉外工作礼仪礼节。					
隶属部门				考核人	

文件名		销售部副经理任职资格标准			
电子文件编码		YX-RZZG-002	性别	男 / 女	年龄范围 28-45 岁
主要合格 证 书	学历证明	大专以上学历			
	技术职称	具相关专业知识			
一、掌握市场动态，熟悉企业经营策略和顾客需求知识。了解行业竞争手段、价格水平、客户状况，善于提出应变措施。 二、通晓市场学、管理学和心理学知识，了解公共关系、文学艺术及社会学方面的基本知识。 三、熟知国际、国家和地方政府有关专业领域的法规，掌握对外销售业务的方针、政策、经济合同及外国人出入境管理条例等有关法律知识。 四、具有较强的判断能力、人际交往能力、应变能力、谈判能力、英语会话和写作能力。 五、具有较强的组织协调能力，能合理地安排本部门人员的业务工作，能协调各有关部门之间的关系。 六、决策能力强，能根据掌握的信息和数据，果断地作出分析、制定策略、制定和调整产品价格。					
隶属部门			考核人		

文件名	国外销售经理任职资格标准				
电子文件编码	YX-RZZG-003	性别	男 / 女	年龄范围	28-48 岁
主要合格	学历证明	本科以上学历			
证 书	技术职称	精通外语和专业知识			
一、具有 10 年以上相关行业工作经验，含 5 年以上相关产品营销工作经验。 二、具有市场学、社会学、心理学知识，熟悉国外市场情况。 三、同国外客户有广泛的联系，具有很强的人际交往能力、公关活动能力、谈判能力，善于同各种类型的客户打交道，熟悉顾客心理和消费需求。 四、熟悉企业的产品和服务，掌握企业产品预订程序和方法。 五、具有良好的语言表达和文字能力，精通一种或一种以上外语。 六、了解国家外事政策，遵守外事纪律。					
隶属部门		考核人			

文件名		国外销售代表任职资格标准			
电子文件编码		YX-RZZG-004	性别	男 / 女	年龄范围 28-48 岁
主要合格 证 书	学历证明	大专以上学历			
	技术职称	精通一门外语和专业知识			
一、具备 5 年以上相关专业营销工作经验。 二、掌握市场学、社会学、心理学、公共关系学知识。熟知企业设施设备和服务内容。 三、具备较强的推销意识和能力、人际交往能力、应变能力、谈判能力。 四、了解市场行情，熟悉客人需求变化，掌握国际上消费价格水平。 五、具有较强的外语能力，能够熟练运用外语开展工作。					
隶属部门				考核人	

文件名	商务销售代表任职资格标准				
电子文件编码	YX-RZZG-005	性别	男 / 女	年龄范围	30 岁左右
主要合格	学历证明	中专以上文化程度			
证 书	技术职称	受过专业培训			
一、具有 3 年以上行业基层工作经验。 二、具有较强的社会活动能力、应变及判断能力，熟悉本职工作，掌握一定的专业知识，能独立进行业务活动。 三、具有一定语言文字能力，并能熟练地运用一门外语进行业务活动。 四、掌握一定市场营销的技能、技巧及一定市场营销的基础知识，并具一定实践经验，有旺盛的精力和积极的工作态度。 五、了解本地及周围地区各企业情况，并保持经常性联系，掌握商务销售机会。 六、熟悉各种设施和各项服务内容。 七、具有公关能力，谈判能力，善于接触各类客人。					
隶属部门				考核人	