

职业教育技能型人才培养“十二五”规划教材
国家级中等职业教育改革发展示范校建设项目成果

仓储与配送实务 理实一体化教程

CANGCHU YU PEISONG SHIWU
LISHI YITIHUA JIAOCHENG

主 编 张 议 戴敏华
主 审 卢 静 赖 敏



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

职业教育技能型人才培养“十二五”规划教材
国家级中等职业教育改革发展示范校建设项目成果

仓储与配送实务 理实一体化教程

CANGCHU YU PEISONG SHIWU
LISHI YITIHUA JIAOCHENG

主 编	张 议	戴敏华
副主编	赖华茜	陈 俊
参 编	陶继洪	谈艳俐
主 审	卢 静	赖 敏

图书在版编目 (C I P) 数据

仓储与配送实务理实一体化教程 / 张议, 戴敏华主编.
—成都: 西南交通大学出版社, 2013.8

职业教育技能型人才培养“十二五”规划教材 国家
级中等职业教育改革发展示范校建设项目成果

ISBN 978-7-5643-2511-4

I. ①仓… II. ①张…②戴… III. ①仓库管理—中等
专业学校—教材②物资配送—物资管理—中等专业学校—
教材 IV. ①F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 182481 号

职业教育技能型人才培养“十二五”规划教材

仓储与配送实务理实一体化教程

主编 张议 戴敏华

责任编辑	孟苏成
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区交大路 146 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮政编码	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	185 mm × 260 mm
印 张	10
字 数	248 千字
版 次	2013 年 8 月第 1 版
印 次	2013 年 8 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-2511-4
定 价	22.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

成都交通高级技工学校是成都市首批国家重点技工学校，是成都市面向交通行业培养技术工人的唯一一所高级技工学校，是教育部、人社部和财政部批准的首批国家级中等职业教育改革示范校建设单位。学校致力于高技能、高素质人才培养，服务地方经济，服务高新企业。为贯彻落实教职成〔2010〕9号文件精神，“积极推进教育内容创新，以人才培养对接用人需求、专业对接产业、课程对接岗位、教材对接技能为切入点，深化内容改革”，我校组织教学经验丰富、实践能力强的教师与行业、企业一线业务技术骨干，编写了中职现代物流专业《仓储与配送实务理实一体化教程》。

该教程充分结合了当前国内最领先的实训手段，并结合现实企业真实案例，以图解的方式组织，达到新颖、直观的效果。同时本教程配套提供完整的课程资源包，极大地丰富了教师在教学过程中使用多种教学手段所需要的素材，使得教学过程异常轻松。该教程不但能使学生熟练操作 3D 系统，更重要的是使学生在校时就能完全按现实企业的实际工作流程进行实训操作，进一步巩固所学知识，掌握与本专业相关岗位的实际应用本领及基本操作技能，培养学生的职业素质。

在本教程编写过程中，我们始终贯彻以下原则：

- （1）岗位的工作目标化；
- （2）目标的实现流程化；
- （3）流程化的工作细化；
- （4）教学内容与 3D 仿真实践教学环境和企业实景紧密结合，强化技能训练。

在教程编写过程中，我们得到了成都市物流协会、成都交通高级技工学校专业建设委员会、广州易胜信息科技有限公司、招商物流、中储物流、成都杜臣物流、一汽国际物流等知名物流企业的大力支持，在此表示衷心的感谢！本教程的编写由于资料和企业实践所限，定会有存在不尽如人意之处，敬请专家、读者指正。

编 者

2013 年 7 月

目 录

第一章 业务员	1
实训任务一 签订合同	2
第二章 客服文员	22
实训任务二 处理客户投诉	23
实训任务三 订单处理	31
第三章 仓管员	37
实训任务四 制订入库计划	38
实训任务五 货物养护管理	42
实训任务六 制订出库计划	48
实训任务七 盘点作业	50
第四章 理货员	55
实训任务八 收货作业	56
实训任务九 验货作业	64
实训任务十 上架作业	67
实训任务十一 发货作业	72
实训任务十二 拣选作业	75
第五章 调度员	80
实训任务十三 车辆调度、装车	81
第六章 送货员	89
实训任务十四 送货作业	90
第七章 安全员	93
实训任务十五 消防安全	94
第八章 综合实训	101
实训任务十六 华联超市配送	101
实训任务十七 苏宁电器配送	115
实训任务十八 便利店配送	125
第九章 自动立体化仓库	135
实训任务十九 自动立体化仓库入库实训	135
第十章 仓储配送常用设备	144
实训任务二十 设备识别与使用	144
参考文献	154

第一章 业务员



岗位介绍

岗位名称：业务员

所属部门：销售部

直接上级：销售经理

直接下级：无

本职工作：代表企业进行市场开发、签订销售合同，对客户进行售后服务。

岗位职责：

(1) 项目前期（项目准备工作）。

服从销售部整体工作安排，接受专案组人员编排决定；按时参加销售部或公司组织的案前培训，积极参与实地观测与市场调查；迅速适应环境并开展日常工作。

(2) 项目销售期。

完成计划销售任务，发挥工作能动性，自主地克服困难并完成各阶段及总体项目销售任务，注意销售数量与质量之间的关系，追求销售量高质优的目标；销售代表应对累积潜在客户进行随时跟踪回访，争取有效客户，促进销售。销售代表有责任对已成交客户进行售后服务工作，根据客户订购条款内容、特殊情况与专案组其他成员共同完成合同签订、催款、特殊事项协调等售后收尾工作，并确保工作的时效与质量。

(3) 项目收尾期。

进行客户遗留问题处理，完成项目销售个人总结。

岗位职权：

(1) 经理授权范围内的合同签订权。

(2) 客户服务条款的建议权。

(3) 推广方案的建议权。

岗位考核：

(1) 货物到达入库及时率：99% +

(2) 业务单证填写/传递：及时率 98% +，准确率 100%，完整率 100%

(3) 客户满意度：100%

(4) 完成新客户开发任务。

(5) 业务操作记录。

实训任务一 签订合同



任务目标

- (1) 了解客户开发的流程以及进行客户开发的方法,能够进行仓储客户接洽,能够与客户进行沟通、交流。
- (2) 学会制订销售计划。
- (3) 能熟练撰写仓储合同,熟悉合同签订流程,掌握需签订合同的条款内容和格式。



任务描述

1. 所在公司的背景

益达物流服务有限公司,仓库面积近 20 000 m²,主要从事第三方仓储配送物流服务,其中主营业务有仓储物流外包服务,包括仓储保管、流通加工、条码管理、装卸作业及城市/国际配送物流服务。公司仓储设备齐全,配有消防龙头 50 个,消防水带 120 卷,气体灭火器 80 个。公司物流服务各项收费如表 1-1 所示。

表 1-1 报价列表

序号	费用名称	单价(元/m ³)
1	入库费	200
2	出库费	150
3	理货费	40
4	仓储费	40
5	包租费	80
6	装卸费	30
7	加工费	120
8	入库装卸费	35
9	出库装卸费	20
10	包装费	70
11	条码费	60
12	盘点费	120
13	移库费	75
14	退货费	10
15	提货费	120
16	配送费	10
17	特殊处理	20

益达物流服务有限公司基本情况:

法定代表人: 刘先生

公司地址: 广东省广州市白云区益达园区

公司电话: 020-8551 × × × ×

公司传真: 020-8551 × × × ×

营业执照号: 23030219921 × × × ×

开户行: 工商银行白云支行

账户: 200210301930004 × × × ×

2. 客户背景

新华贸易公司注册成立于 1992 年, 是一家以批发贸易为主营业务的独资公司, 老板是广东人, 40 岁, 清华大学研究生毕业, 性情随和, 为人诚信, 公司主要经营业务是经营四大类商品的代理、批发及相关的仓储、配送业务。四大类商品分别是电器类、日化类、化妆品类、食品类。公司始终坚持以质量为本, 以技术贸易为主导, 以服务取胜, 以诚信为纲的经营宗旨, 凭借良好的信誉在国内外多个领域享有盛誉。

服务的目标客户有:

(1) 大型卖场超市 (百佳超级市场、好又多超级市场、国美电器城、苏宁电器城)。

(2) 小型超市 (7-11 便利店、OK 便利店、华联超市)。

新华贸易公司基本情况:

法定代表人: 任先生

公司地址: 广东省广州市白云区新华工业园

公司电话: 020-8632 × × × ×

公司传真: 020-8632 × × × ×

营业执照号: 440104209 × × × ×

开户行: 工商银行白云支行

账户: 284110301930004 × × × ×

3. 实训任务

经过益达物流公司长期的客户拜访与跟进后, 新华贸易公司决定在 2010 年 1 月 14 日至 2012 年 1 月 14 日期间将公司所有食品类商品 (包括饮料), 委托益达公司做物流服务。签订一份编号为: 201011YD, 合同标题: 新华贸易公司仓储合同, 包括: 仓储保管、流通加工、条码管理、装卸作业及城市配送物流服务。

请根据相关背景资料, 以益达物流公司的身份, 模拟完成:

(1) 制订销售计划。

(2) 调查了解新华贸易公司后, 建立该公司的拜访资料。

(3) 2 人一组模拟客户拜访, 最终与新华贸易公司建立合作关系。

(4) 草拟销售合同, 与新华贸易公司签订仓储合同, 将仓储合同交销售经理审核。

(5) 撰写销售工作报告, 进行本月工作总结, 并制订下月销售计划。

(6) 对销售计划进行审核。

(7) 完成不同角色“任务题库”中的内容。



知识链接

1. 签订合同工作流程和涉及工作岗位

本任务涉及业务员 (销售代表)、销售经理和总经理, 流程如图 1-1 所示。销售经理和总

经理涉及决策的相关问题,签订合同的主要工作是由业务员来完成的。本任务围绕业务员的活动来开展。

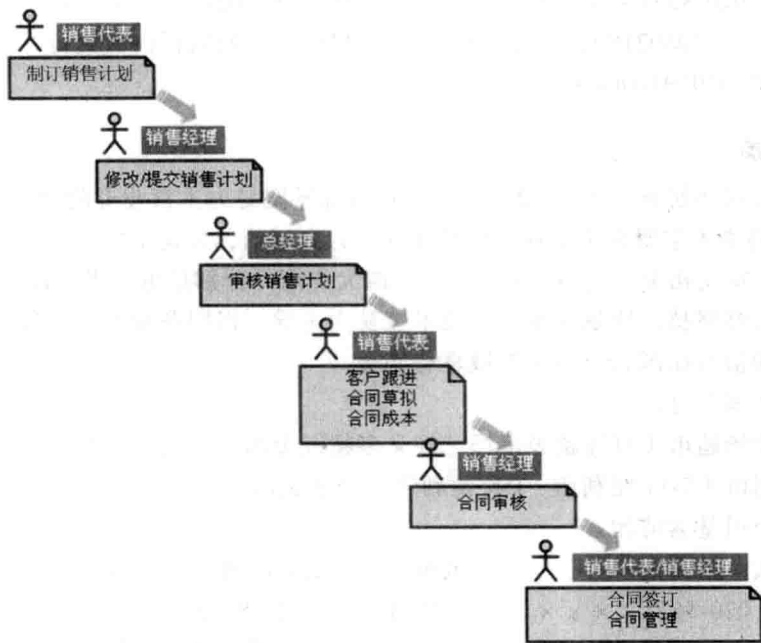


图 1-1 签订合同工作流程和涉及工作岗位

2. 如何制订销售计划

销售人员在制订销售计划时应考虑以下 3 个因素: 确保接触顾客的时间最大化; 明确所要达成的最终目标; 明确达成目标所需的资源。在执行销售计划时, 销售人员必须持严谨、认真的态度, 必须对自己的计划负全责。此外, 销售人员还应定期评估计划的执行情况, 并随时督促自己把握好进度, 以达成最终目标。

(1) 制订销售计划的意义:

- ① 制订计划的过程是描述成功方法的过程, 有了这样的计划, 销售目标的实现就更有保证。
- ② 由于明确地知道自己要做什么和怎么做, 就能把时间都用在有效的地方, 不会浪费时间, 从而提高工作效率。
- ③ 规划工作和时间管理的习惯是成功者必备的习惯, 如果培养好了自己的良好习惯, 就会在未来取得更大成就。

(2) 制订销售计划应遵循的原则:

- ① 确保接触顾客的时间最大化。没有接触, 就没有业绩, 销售人员和准顾客面对面的接触时间决定了他的业绩, 销售计划的第一个检查重点是, 你是否安排了足够的时间来接触足够多的准顾客。
- ② 明确所要达成的最终目标。在制订计划前, 销售人员必须先了解自己的目标, 也就是我们常说的指标。目标是公司对销售人员的期望, 也是销售人员需要完成的任务, 这些目标通常也必须遵循公司的策略性目标及优先顺序。

③ 充分了解所能利用的资源及其优劣势。要达成目标,销售人员必须先充分了解有哪些资源可用及这些资源的优劣势。下列项目可协助销售人员检讨自己的资源状况:产品知识;价格权限;现有顾客关系;准顾客资料库;销售区域;销售辅助器材。

(3) 制订周密的销售计划:

好的销售计划首先是切实可行并有效率的计划。销售人员应该知道要去拜访谁,何时去拜访,每次拜访的目标及方法,争取做到充分利用自己的时间。为了制订有效的销售计划,请充分考虑以下事项并统筹安排自己的时间:

① 制订拜访计划。制订拜访计划时,应根据提供服务的多少和自己的能力来确定拜访次数,并计划出每月每日的拜访次数(包括每日新拜访次数、每日重复拜访次数、每月新拜访次数、每月重复拜访次数)。

② 制订路线计划。好的销售路线是指销售人员能在规定时间内达到规定地点并消除不必要的往返的拜访路线。通常,销售路线有直线型、四叶草型、螺旋形、地带型4种,具体来说:“直线型”适用于顾客基本位于一条直线上的情形;“四叶草型”适用于销售区域很大并需要好几天时间才能走遍的情形;“螺旋形”常用于顾客很分散的情形;“地带型”要求将整个区域划分成一定数量的地带。

③ 计划约见顾客的时间。计划好通过电话、销售信函等方式约见顾客所需的时间。充分运用有效的时间段。一般来说,上午10:00-11:30和下午14:00-17:00之间是与顾客会面的最佳时间段,销售人员应充分利用。

④ 做销售准备的时间。具体来说,包括建议书撰写、资料准备等工作。

⑤ 顾客投诉处理时间。销售人员应认识到尽快处理顾客投诉的重要性,并留出专门的时间来处理。

⑥ 实训时间。参与公司内部实训的时间。

⑦ 会议。参加公司会议的时间。

3. 签订合同应当注意事项

在签订合同时,应当注意以下几个方面的问题:

(1) 合同条款应齐全。一份完整的合同,应当包括以下基本的内容:标的,即合同双方当事人权利义务所指向的对象,如货物、劳务、工程项目等;数量和质量;价款或者酬金;履行期限、地点和方式;违约责任;争议的解决办法等。

(2) 合同内容要合法。签订合同,一定要注意合同内容应符合法律、法规的规定。如果违反了法律、法规的强制性规定,一方面合同本身无效,另一方面还要受到有关机关的查处。

(3) 签订合同的方式要合法。当事人之间签订合同,必须遵循自愿、平等的原则,不允许一方将自己的意志强加给对方,更不允许采取欺诈、胁迫的手段迫使对方与自己签订合同。当事人如果采取欺诈、胁迫的手段签订合同,该合同就是不能得到法律保护的无效合同。

(4) 委托他人代订合同要注意明确委托权限和事项。当事人可以委托他人代订合同,但是应当出具写明委托人和被委托人姓名、授权委托事项、委托期限等内容的授权委托书,如果委托事项不明确的,就要承担相应的法律责任。

此外,在签订合同时,还应当调查对方当事人的资信状况、履行合同的能力等情况,以免受骗上当,造成不必要的损失。

4. 合同审核的主要内容

合同内容丰富多样, 合同的条款可以从几条到上百甚至上千条。因此, 对任何一个合同的审核, 都应做到有的放矢, 对主要的内容和重要的条款作主要的审核。合同的主要内容, 根据合同法的规定, 主要包括: 当事人的名称或者姓名和住所; 合同要履行的标的物; 标的物数量; 标的物质量; 标的物价款或者需要支付的报酬; 履行期限, 履行的地点和履行的方式; 违约责任; 解决争议的方法。重要的审核内容主要包括以下几方面:

(1) 对合同当事人身份和资格的审查。

这是合同审核中首先要确认的问题, 也是防止合同诈骗的最有力的防范措施。因为合同当事人的身份和资格是直接关系到合同签订后是否有效, 是否能真正履行的先决条件。

首先, 应要求对方出示企业营业执照, 本人的授权委托书及本人的身份证。还要对企业的生产资格进行审查。比如说, 房地产项目的, 则一方必须要有房地产资格; 特种机电设备生产的, 则需要特种机电设备生产许可证; 如果是药品的, 则需要相应的国家药品生产的许可证, 否则, 就算合同签订也常常会无效。

其次, 如果是重大的合同, 那么, 企业在签订合同之前, 应派遣相关人员去对方所在地进行审查, 考察团的人员应是企业高级管理人员 + 主管负责人 + 专业技术人员 + 法律人士 + 财务人员等。这种审查并不仅仅是对对方企业表面化的考察, 而是对对方提供的各类执照、证件、资格证、许可证、财务报表等进行仔细的审查。

在对企业本身审查的同时, 还应去法院调查核实该企业是否存在诉讼案件, 去工商行政管理局调查核实该企业的年检注册和历年的奖罚情况, 去土地管理部门和房屋管理部门调查核实该企业是否存在不动产的抵押担保, 去税务局调查核实该企业是否存在拖延缴纳税费或者是否还有税费没有及时上缴情况, 去环保局调查核实是否存在严重污染环境的行为等。以上几个方面的实地调查核实的信息, 都是公开的, 因此, 企业只要稍微认真, 就不难对此进行实地审查, 但对企业银行账号的查询则是不容易的。

当然, 以上几个方面的调查核实, 因合同的内容侧重也就不同。比如说, 如果是合作发展项目, 那么对缴纳税费的情况调查是必要的; 如果是引进生产线, 那么对该生产线的环保限制调查必须要详细。如果是房地产项目合作开发, 那么对该房地产项目的土地审批的相关手续是否齐全和是否设立过抵押担保的调查则要尽可能详细。

(2) 对合同标的物符合国家各项标准(产品质量、卫生防疫等)的审查。

这种审查主要是帮助企业对对方产品质量的一种表面化理解。企业不应该只相信对方提供的各类许可证和证件, 而应根据对方提供的相关证件, 通过电话咨询、委托异地审查或者实地考察等方式予以实际审核。

(3) 价款的支付审查。

对价款如何有效的约定, 会直接影响到对方履行合同的心态, 直接关系到合同是否会顺利履行。产品销售方, 则应审查对方是否有按时支付合同款的能力, 应避免出现先供应产品后收款的情况, 尤其应注意避免出现“货到后付款”之类的低级错误。产品买受方, 则应要求价款的支付应与产品的供应量和供应时间相对应, 应尽可能避免出现价款先支付后提供产品的条款。

(4) 违约责任的约定。

我们可以说, 违约条款的如何约定, 直接反映出该合同的质量如何, 也直接反映了该合

同可以顺利履行的可能性。合同对违约条款的约定越简单,就越容易出现法律纠纷。我们经常看见合同中关于违约责任的如下约定:双方应严格履行本合同,如一方有违约,则另一方根据法律规定追究其违约责任。稍微懂法律知识的人都知道,这样的约定,对于保障合同的履行是起不了任何积极作用的。合同法早就有规定,合同违约,违约方当然必须要承担违约责任,赔偿对方的经济损失,这是法定义务,无须当事人在合同中约定。但如何赔偿、如何计算经济损失等这些最重要的问题都没有涉及,则会对守约方追究违约方的违约责任造成很大的障碍,而这也是违约责任审核的核心所在。

5. 合同签订后监督和管理注意事项

(1) 应充分注意合同的法定期限和约定的期限。

企业因超过法定规定的期限会丧失合同法规定的一些法定权利的行使权。合同法中有许多法定权的行使都有明确的期限,超过该期限,行使权也就丧失了。而实际上,所有这些期限的规定,对企业履行合同都有相当大的影响。因此,企业应定期翻阅和审核合同备案件,一旦发现问题就及时向领导汇报,并采取相应的补救措施。

(2) 要妥善保管好合同的原件,注意保密合同的具体内容。

合同的原件保管是非常重要的,这不但是合同履行的必要条件,更是索赔的最直接最有力的原始证据。如果企业把合同的原件弄丢了,则会给企业索赔造成非常被动的局面,甚至会导致无法进行索赔。许多合同的内容是企业不愿意公开的,也有些合同中会涉及商业秘密或者技术秘密。对这些合同的保管,显得格外重要。建议将这些合同保管员列入企业商业技术人员中加以管理,以防止泄露重要的内部信息。至于将合同原件保管多长时间,建议越长越好,最短不应少于2年期限,这2年期限自合同履行完毕之日起计算。之所以是2年期限,主要是我国的民事纠纷期限也是2年。

6. 所用的工具

电脑、3D 仓储与配送模拟实训系统,如图 1-2、1-3 所示。



图 1-2 电脑



图 1-3 3D 仓储与配送模拟实训系统

实训步骤

1. 组建实训团队

2 个同学组成一个团队,如表 1-2 所示。认真了解实训背景,每个人除了完成下面的任

务外，还需要完成任务题库的内容（若时间充裕，可以交换角色实训，熟悉完成这个任务中每个角色所做的事情）。请根据分配的角色登录。

表 1-2 团队成员列表

序号	学号（举例）	扮演角色	主要任务	备注
1	XH01	业务员	制订销售计划、建立拜访资料、合同草拟	主训
2	XH02	销售经理	合同审核、撰写销售工作报告	辅助
		总经理	审核工作报告	

2. 制订销售计划

操作流程如下：

（1）XH01 用户选择销售代表登录，点击“”回到工作岗位，如图 1-4 所示。

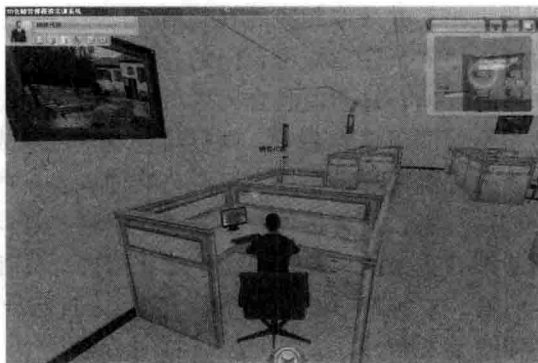


图 1-4 业务员工作场景

（2）点击“实训中心”——“合同管理”，双击“销售计划”，弹出销售工作报告窗口，如图 1-5 所示。

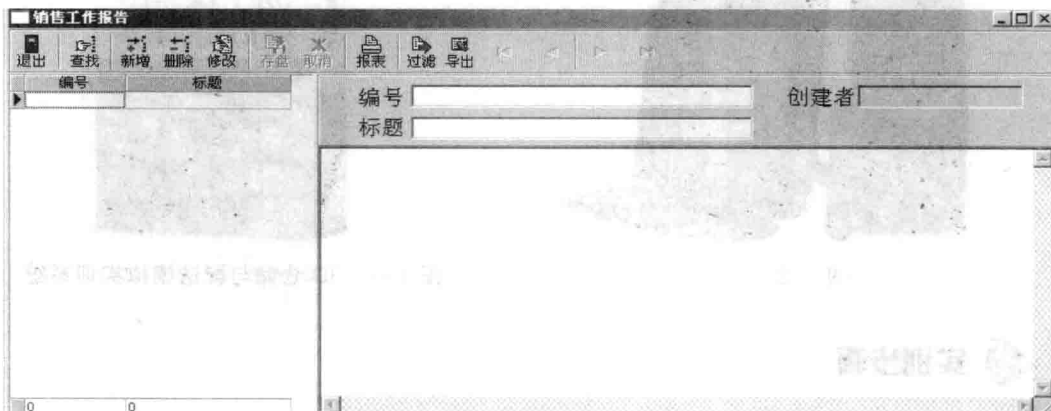


图 1-5 销售工作报告窗口

（3）点击“新增”，输入销售报告相关内容后点击“存盘”，如图 1-6 所示。

编号	200906XHMY		创建者	Admin
标题	2009年6月销售计划			

销售计划

为扩大销售，迅速占领市场，特制定本销售工作计划：

本月销售方针及计划：

重点拜访客户名单 新开拓客户名单

1. 新华贸易公司 1. 美兰化妆品有限公司

2. 方正贸易公司

3. 旺码食品公司

2. 忧忧国际出口集团

重点拜访客户行动计划表：

时间	客户名称	主要目的
2009年6月1日	新华贸易公司	带上公司宣传资料上门拜访公司总经理，先让其了解我公司业务
2009年6月5日	新华贸易公司	约该公司总经理共进晚餐，探讨新华贸易公司仓储成本问题
2009年6月6日	新华贸易公司	针对该公司写一份详细的仓储成本优化方案传真给新华总经理，并预约下次见面时间

图 1-6 销售计划

3. 建立客户资料

操作流程如下：

(1) XH01 用户点击“实训中心”——“客户管理”双击“客户拜访与资料建立”，弹出客户拜访与资料建立窗口，如图 1-7 所示。

客户拜访调查表与资料的建立

退出 查找 新增 删除 修改 存盘 取消 报表 过滤 导出

编号: _____ 客户拜访调查表与资料的建立

填写日期: _____

客户	地址		电话	
经营者概况				
姓名	性别	年龄	籍贯	
学历	语言	性情	品性	
配偶影响	信誉	曾否前科	曾倒闭否	
社会关系				
法人代表	实权者	与经营者关系		
金融状况				
往来银行	账号		记事	
资金状况	兑现情况			
付款态度				

资金状况: ☒ 充裕 ☒ 充足 ☐ 紧张 ☐ 短缺 ☐ 危险

付款情况: ☒ 爽快 ☒ 普通 ☐ 尚可 ☐ 迟延 ☐ 为难 ☐ 欠款

图 1-7 客户拜访调查表与资料建立窗口

(2) 点击“新增”，输入客户资料后点击“存盘”，如图 1-8 所示。

编号		客户资料	
XJMY001		填写日期: 2009-06-10	
客户	新华贸易公司	地址	州市白云区新贸路新华工业区
		电话	020-85774121
经营者概况			
姓名	任新华	性别	男
年龄	35	籍贯	广东
学历	研究生	语言	汉语
性情	随合	品性	良好
配偶影响		信誉	诚信
曾否前科	否	曾倒闭否	否
社会关系			
法人代表	任新华	实权者	任新华
		与经营者关系	同一人
金融状况			
往来银行	建设银行白云支行	记事	
账号	2054478124555424	兑现情况	
资金状况	☒ 丰裕 ☒ 充足 ☒ 紧张 ☒ 短缺 ☒ 危险		
付款情况			
付款态度	☒ 爽快 ☒ 普通 ☒ 尚可 ☒ 迟延 ☒ 为难 ☒ 欠款		
其它说明			
经营概况			
经营方针	☒ 积极 ☒ 保守 ☒ 坚实 ☒ 平常 ☒ 零乱 ☒ 投机		
业务状况	☒ 兴隆 ☒ 渐盛 ☒ 常态 ☒ 衰退 ☒ 危险		
营业种类	贸易		
进货对象	1 品牌占 100% 2 牌占 % 3 品牌占 %		
销售对象	1 门市 80% 2 机关 0% 3 批发 10% 4 其它 10%		
销售范围	☒ 本地 ☒ 其它		
销售价格	☒ 合理 ☒ 略低 ☒ 略高 ☒ 削价		
营业性质	☒ 专营 ☒ 兼营		
每月平均销售实绩	100万		
最高月额	进货 500 销售 400 存货 100	最低月额	进货 200 销售 100 存货 100
一般概况			
组织	☒ 独资 ☒ 合资 ☒ 股份公司		
门市面积	☒ 大 ☒ 中 ☒ 小		
开业时间	1992-05-08		
门市布置	☒ 好 ☒ 普通 ☒ 可以 ☒ 不好		
仓库	☒ 大 ☒ 中 ☒ 小 ☒ 无		
退货习惯	☒ 无 ☒ 合理 ☒ 不正常 ☒ 正常		
财务管理	☒ 佳 ☐ 普 ☐ 劣 ☐ 无		
存货管理	☒ 佳 ☒ 可以 ☒ 一般 ☒ 劣		
店铺	☒ 自有, 市价 ☐ 租用, 租金		
店址	☒ 闹市 ☒ 商店街 ☒ 住宅街 ☒ 工矿区 ☒ 摩托车		
车辆	☒ 轿车 ☒ 大卡车 ☒ 三轮车 ☒ 车辆4		
同行业中地位	☒ 领导地位 ☒ 具影响力 ☒ 一流 ☒ 二流 ☒ 三流		
员工情况	☒ 店员 ☒ 修理员 ☒ 推销员 ☒ 临时工		
对国际名牌认识程度	☒ 了解 ☒ 略知 ☒ 熟悉 ☒ 不知 ☒ 颇感兴趣		
最近半年来实变化	以往每月平均实绩 100 概况 预测		
与其他厂家的特殊关系			

图 1-8 客户拜访调查表与资料建立

4. 合同草拟、签订

本模块作为整个流程业务的开始,在商业交易中,当买卖双方达成买卖意向之后,就会通过确立合同的方式来明确双方的权利与义务,草拟合同为正式合同签订的前阶段。

操作流程如下:

(1) XH01 用户点击“实训中心”—“1 合同管理”双击“1 销售合同”,弹出合同管理窗口,如图 1-9 所示。

合同管理

退出 查找 新增 删除 修改 保存 取消 报表 过滤 导出 费用参考 复核合同 审核

合同编号: 1111 合同标题: 货主: 新兄弟柏森公司 合同费用

费用名称: 费用金额: 计费类型:

签订日期: 2010-02-02 生效日期: 2010-02-02 审核人: admin 审核时间: 2010-02-02

备注: 1 录入人: admin 录入时间: 2010-02-02 10:55:05

合同编号	合同类型	客户名称	合同标题	生效日期	签订日期	截止日期	录入人	录入时间
1111		新兄弟柏森公司	1	2010-02-02	2010-02-02	2010-02-02	admin	2010-02-02 10:55
TD20090207	仓储合同	新华贸易公司	2	2010-03-04	2010-03-04	2011-03-04	Admin	2010-03-04 9:59

图 1-9 合同管理窗口

- (2) 点击“新增”,输入合同相关内容,填完合同表格内容后,点击 保存。
- (3) 点击 草拟合同,弹出草拟合同窗口,如图 1-10 所示。

草拟合同

退出 查找 新增 删除 修改 保存 取消 报表 过滤 导出

甲方: 地址: 荔达配送中心 法定代表人: 营业执照证号:

乙方: 地址: 法定代表人: 营业执照证号:

合同编号: 合同签订及履行地: 荔达配送中心

根据《中华人民共和国合同法》有关规定,经甲、乙双方友好协商,就甲方租用乙方位于 市 (详细地址) 实际使用总面积为 平方米仓库 间(下称“协议仓库”)用于储存美的牌系列家用电器产品(具体包括: 共 种)及相关的物流增值服务,仓储货物保管的具体事项达成如下协议:

一、甲方权利与义务:

(一) 甲方配备管理人员和保安,负责产品收、发、存管理,仓库范围的 24 小时巡查,保证产品防盗安全。

图 1-10 草拟合同窗口

(4) 点击 ，根据任务背景填写合同内容。

各项内容填写说明：

甲方（仓储服务购买方，即租用仓库一方）：名称；地址。

法定代表人：即受公司授权签订此份合同的自然人。

营业执照证号：即公司注册时工商管理局颁发的营业执照上的号码，通常《个体工商户营业执照》注册号由 13 位数字码连续排列组成：前 6 位为该个体工商户登记主管机关所在地的行政区划代码；第 7 位为识别号，个体工商户的识别号为 3（私营企业以外的内资企业的识别号为 1，私营企业的识别号为 2）；后六位为个体工商户登记主管机关赋予个体工商户的序列号，如 1101052966541。

乙方（仓储服务提供方，即仓储设施设备财产所有者）：相关项目的填写比照甲方对应项的填写规范。接下来部分为具体合同内容，即该份合同的真实意愿，按要求填好即可。

乙方权利与义务：出租仓库现有设施设备按实际情况填写；相关物流费用按双方协定的实际产生的费用输入，包括收费项目和收费价格；期限、租金和结算办法按双方协商一致后的实际情况填写。同时，一份内容完整的合同还应包括违约后相关责任方应承担的责任，即违约责任规范。最后，草拟好的合同经双方确认无违背双方真实意愿后，需双方代表在合同的最下方签字确认。

甲方、乙方：签上公司的全名称。

授权代表：公司授权签订此份合同的自然人。

日期：即为合同具体签订的日期。

注意事项：草拟合同表体内的合同编号无需手工填写，点“新增”弹出草拟合同表体的时候已自动生成。

合同编号：主要用以区分具体某个时间签订的合同，便于日后针对该合同的履行进行跟踪查阅。编号一般可以按以下规范填写：公司名称首字母 + 签订合同日期 + 三位数字序列号，如益达物流有限公司于 2008 年 09 月 12 号签订的一份合同则可以表示为 YD20080912001。

货主（即货物所有人，物流服务公司的上游客户）：选择相应货主即可。

合同标题：即该份合同的名称，主要根据其类型进行命名，便于区分查找。

合同类型：即合同类属哪方面的合同，如仓储合同，销售合同，劳务合同等。

签订日期：为合同实际签订日期。

生效日期：一般即是合同签订日期，因为合同一经签订即在法律上确立了双方的关系，合同双方必须按合同规定履行合同，否则将构成违约。

截止日期：即合同实际生效的最后日期，一般同合同签订和生效日期。

合同成本分析：即根据所产生的费用和公司通过此单业务所得收益间的一个权衡的对比，通过成本分析来评估该单业务的成效。

合同费用：即完成此份合同的整个过程所产生的相关费用，比照“费用参考”进行填写。

范例：

合同编号：XHMY200907001