

营销

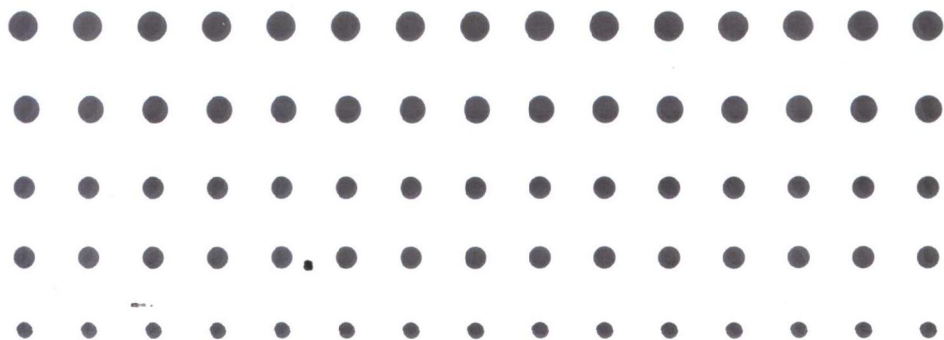
部门主管岗位任职资格与工作绩效测评丛书

○

南兆旭 滕宝红 编著

主管岗位

任职资格与工作绩效测评



南方日报出版社

营销

部门主管岗位任职资格与工作绩效测评丛书

○

南兆旭 滕宝红 编著

主管岗位

任职资格与工作绩效测评

F27
191/3

RAD09/02 南方日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

营销主管任职资格与工作绩效测评 / 南兆旭, 滕宝红编著. —
广州: 南方日报出版社, 2003

ISBN 7-80652-280-8

I. 营... II. ①南...②滕... III. 企业管理: 销售管理—管
理人员—考核—参考资料 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 087766 号

营销主管任职资格与工作绩效测评

南兆旭 滕宝红 编著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 湛江蓝星南华印务公司

开 本: 889mm×1194mm 1/32

印 张: 11.25

字 数: 280 千字

版 次: 2004 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 22.00 元

投稿热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

网址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印公司联系调换。

目 录

上篇 营销主管任职资格测评

第一章 任职资格测评技术与工具

第一节 任职资格测评——目标导向	5
第二节 任职资格测评——衡量标准	8
第三节 任职资格测评——体系建立	15
第四节 任职资格测评——实施程序	21

第二章 营销主管基本素质测评

ZGCP - YX - 001 交谈能力测评	29
ZGCP - YX - 002 推销能力测评	31
ZGCP - YX - 003 竞争意识指数测评	35
ZGCP - YX - 004 处理公务关系能力测评	37
ZGCP - YX - 005 第一印象指数测评	41
ZGCP - YX - 006 自我形象指数测评	45
ZGCP - YX - 007 外向程度测评	52
ZGCP - YX - 008 交友能力测评	56
ZGCP - YX - 009 特殊场合言语应变能力测评	61
ZGCP - YX - 010 抱负水平测评	66

ZGCP - YX - 011	自信心测评·····	70
ZGCP - YX - 012	意志力水平测评·····	75
ZGCP - YX - 013	压力应变力测评·····	79

第三章 营销主管工作能力测评

ZGCP - YX - 014	方针管理能力测评·····	87
ZGCP - YX - 015	影响与促进决策能力测评·····	90
ZGCP - YX - 016	决策信息提供能力测评·····	93
ZGCP - YX - 017	组织及文化建设能力测评·····	96
ZGCP - YX - 018	监控及评估工作能力测评·····	99
ZGCP - YX - 019	工作计划制定能力测评 ·····	101
ZGCP - YX - 020	工作计划组织实施能力测评 ·····	104
ZGCP - YX - 021	内部沟通协调能力测评 ·····	107
ZGCP - YX - 022	外部沟通协调能力测评 ·····	110
ZGCP - YX - 023	现有资源管理能力测评 ·····	113
ZGCP - YX - 024	工作环境管理能力测评 ·····	115
ZGCP - YX - 025	业务流程的制定、实施和优化能力 测评 ·····	118
ZGCP - YX - 026	自身绩效提升能力测评 ·····	121
ZGCP - YX - 027	帮助下属绩效提升能力测评 ·····	123

第四章 营销主管必备知识测评

ZGCP - YX - 028	营销调研必备知识测评 ·····	127
	1. 营销调研应包括哪些内容? ····· ·····	127
	2. 营销调研一般有几个步骤? ····· ·····	127
	3. 如何确定问题点和调查范围? ··· ·····	127

4. 决定资料搜集的来源和方法时,须明确哪些问题?	127
5. 如何制作调查表?	127
6. 如何整理分析资料?	128
7. 撰写调查报告须遵循哪些原则?	128
8. 调查报告一般有哪些内容?	128
9. 市场调查有哪些常用方法? 作为营销主管该怎样选择?	128
10. 如何对产品调研?	128
11. 流通渠道调研的内容是什么? 如何展开?	128
12. 促销调研有哪些内容?	128
13. 销售服务调研的目的及内容有哪些?	128
14. 如何对竞争对手调研,做到知己知彼?	128
15. 如何对消费者调研?	128
16. 在何种情况下由公司自己组织调研?	129
17. 在何种情况下委托外部机构调研?	129
18. 如何选择外部调研代理机构?	129
19. 与外部调研机构签订的合同需包括哪些条款? 如何保障自己的利益?	129
20. 如何与外部调研代理合作并实施监督?	129
参考答案	129
ZGCP - YX - 029 营销渠道与网络构建知识测评	139

1. 营销渠道执行什么样的功能? ...
..... 139
2. 营销渠道有哪些类型? 139
3. 什么是宽渠道策略? 适用于哪此产品? 139
4. 什么是窄渠道策略? 适用于哪些产品? 139
5. 什么是零售? 请分析一下近年来零售业的发展趋势。 139
6. 什么是批发? 批发商有哪些功能?
..... 140
7. 营销渠道设计包括哪些内容? ...
..... 140
8. 进行渠道设计时, 如何分析消费者的需求? 140
9. 影响渠道选择的因素有哪些? ...
..... 140
10. 如何确定中间商的数目? ... 140
11. 如何确定渠道成员的条件和责任?
..... 140
12. 如何评估营销渠道? 140
13. 怎样选择与评估渠道成员?
..... 140
14. 怎样激励营销渠道成员, 从而实现公司的销售目标? 140
15. 营销渠道管理的目的是什么? ...
..... 140
16. 如何对营销渠道的价格实施管理?
..... 141
17. 如何对销售终端进行管理?
..... 141
18. 渠道冲突有哪些类型? 请分析渠道冲突形成的原因。 141

19. 如何对渠道冲突进行管理?	141
20. 如何考察营销渠道绩效? ...	141
参考答案	141
ZGCP - YX - 030 销售促进必备知识测评	152
1. 促销活动有哪几种促销工具? ...	152
2. 如何进行广告整体策划?	152
3. 如何建立广告目标?	152
4. 怎样制定广告预算?	152
5. 选择广告媒体时应考虑哪些因素?	152
6. 如何决定媒体的时空安排?	153
7. 什么是销售促进? 销售促进有什么特点和作用?	153
8. 销售促进有哪些工具? 请结合实际举例说明。	153
9. 如何建立销售促进目标?	153
10. 如何制定销售促进方案? ...	153
11. 公共关系策略有哪些? 具体怎样运作?	153
12. 如何进行公关调研?	153
13. 策划传播的方式有哪些? 请结合实际谈谈。	153
14. 如何评价公关效果?	153
15. 如何应对突发事件?	153
16. 人员营销有何特点?	154
17. 人员推销的操作步骤有哪些? ...	154
18. 如何对人员推销工作进行管理?	154

19. 如何评估推销员?	154
20. 直接营销的特点是什么? ...	154
参考答案	154
ZGCP - YX - 031 客户关系管理必备知识测评	
.....	165
1. 怎样正确看待顾客?	165
2. 忠诚顾客有哪些特征?	165
3. 如何区分最佳客户和最差客户?	
.....	165
4. 如何酬谢顾客的忠诚度?	165
5. 如何赢得顾客信赖感?	165
6. 迅速取得客户认同的方法有哪些?	
.....	166
7. 接近你的客户前应做哪些准备工作?	
.....	166
8. 消费者管理有哪些内容?	166
9. 如何进行消费者管理?	166
10. 建立顾客导向的营销模式有哪些步	
骤?	166
11. 什么是客户分层管理?	166
12. 在检查客户组合时必须考虑哪些关	
键问题?	166
13. 如何建立有效的客户联系系统?	
.....	166
14. 如何为大客户提供专门服务? ...	
.....	166
15. 如何实施服务分层计划? ...	166
16. 如何制定顾客忠诚行动计划? ...	
.....	167
17. 如何获得顾客忠诚?	167
18. 怎样建立客户价值反馈系统? ...	
.....	167

19. 什么是客户管理卡? 如何运用?	167
20. 什么是访问履历卡? 有哪些内容?	167
参考答案	167
ZGCP - YX - 032 营销实战技巧测评	177
1. 请根据自己的经验, 谈谈寻找客户的方法、途径和技巧。	177
2. 您在平常的工作中有可能收集到许多客户信息, 您是如何对之进行鉴别, 变之为有益的客户信息呢? ...	177
3. 面对一大堆合格客户资料, 您有否将其分类整理? 是如何分类整理的呢?	177
4. 在接近客户之前, 一般应拟定一份详细客户访问计划, 请根据您的经验谈谈拟定客户访问计划方案的过程。	177
5. 为使营销工作更具有说服力, 营销主管还应准备好营销用具, 一般说来, 营销用具具有哪些?	178
6. 为了成功地接近客户, 营销主管必须事先预约, 约见是营销人员事先征得客户同意接洽的行动过程, 只有采取适当的约见技巧, 向对方提出正当约见理由, 才能赢得客户的信任与配合。请谈谈您在实际工作中是如何运用约见的策略与技巧的。	178
7. 接近客户是推销的开始, 如何积极主动地接近客户?	178
8. 自我介绍是结识客户的开始, 您怎样做可以给客人以信任感?	178



9. 电话约见也要讲究技巧,才能使客户感兴趣,并主动邀请你“过来给我详细介绍一下”。请问电话约见须达到什么样的要求? 178
10. 上门推销有许多好处,你是否从事过上门推销? 其步骤是怎样的?
..... 178
11. 上门推销的技巧很重要,请问你平时是怎么做的? 178
12. 在营销过程中,常常要遭遇顾客的抱怨,您在日常管理中,是如何处理顾客抱怨的呢? 179
13. 如何捕捉客户成交信号? ... 179
14. 促成交易有哪些语言技巧和禁忌?
..... 179
15. 作为营销主管,应掌握哪些售后服务技巧? 179
- 参考答案 179

下篇 营销主管工作绩效测评

第一章 绩效测评基础与方法

- 第一节 绩效测评——理论基础 193
- 第二节 绩效测评——方法技巧 198
- 第三节 绩效测评——设计原理 202
- 第四节 绩效测评——指标确立 205
- 第五节 绩效测评——实施程序 214

第二章 营销主管工作绩效测评

- ZGCP-YX-033 营销目标管理绩效测评 221
- ZGCP-YX-034 市场策略管理绩效测评 224

ZGCP - YX - 035	销售计划管理绩效测评	228
ZGCP - YX - 036	市场定位工作绩效测评	232
ZGCP - YX - 037	产品价格管理绩效测评	235
ZGCP - YX - 038	市场细分工作绩效测评	238
ZGCP - YX - 039	市场供需系统分析预测工作绩效 测评	240
ZGCP - YX - 040	经营环境系统分析工作绩效测评	243
ZGCP - YX - 041	营销团队建设绩效测评	246
ZGCP - YX - 042	营销人员管理绩效测评	250
ZGCP - YX - 043	营销培训绩效测评	253
ZGCP - YX - 044	市场调查与分析工作绩效测评	256
ZGCP - YX - 045	市场信息管理绩效测评	260
ZGCP - YX - 046	公关企划绩效测评	263
ZGCP - YX - 047	产品企划绩效测评	266
ZGCP - YX - 048	网络广告管理绩效测评	270
ZGCP - YX - 049	营销渠道与网络构建绩效测评	273
ZGCP - YX - 050	实施整合营销工作绩效测评	276
ZGCP - YX - 051	营销成本费用控制绩效测评	280
ZGCP - YX - 052	营销活动组织与控制绩效测评	283
ZGCP - YX - 053	营销物流管理绩效测评	286
ZGCP - YX - 054	网络营销管理绩效测评	289
ZGCP - YX - 055	绿色产品营销组织绩效测评	291
ZGCP - YX - 056	国际性产品管理绩效测评	294
ZGCP - YX - 057	客户管理绩效测评	297

ZGCP - YX - 058	地区总经销管理绩效测评 ...	301
ZGCP - YX - 059	区域销售绩效测评	303
ZGCP - YX - 060	国外销售绩效测评	307
ZGCP - YX - 061	促销策划工作绩效测评	311
ZGCP - YX - 062	促销活动管理绩效测评	315
ZGCP - YX - 063	新产品试销控制绩效测评 ...	318
ZGCP - YX - 064	专卖店推广绩效测评	320
ZGCP - YX - 065	地区市场推广绩效测评	324
ZGCP - YX - 066	业务洽谈工作绩效测评	328
ZGCP - YX - 067	订单处理工作绩效测评	330
ZGCP - YX - 068	商品配送管理绩效测评	333
ZGCP - YX - 069	销售统计工作绩效测评	337
ZGCP - YX - 070	售后服务工作绩效测评	339
ZGCP - YX - 071	商品管理绩效测评	341
ZGCP - YX - 072	商品退货管理绩效测评	345
ZGCP - YX - 073	保修管理绩效测评	348

上 篇

营销主管任职资格测评

任职资格即指胜任某个职位应具备的素质、能力、知识技能。营销主管任职资格测评即是对营销主管这一岗位应具备的基本素质、工作能力、必备管理知识的考评,以测量某个职员是否符合、胜任营销主管这一职位,是否具备领导营销团队提升营销绩效的能力。

第一章

任职资格测评技术与工具

