

最新最全 标准权威 实用必备 拿来即用

新编常用

销售管理

理论讲解 实务指导 操作流程
规章制度 文书范本 工具表单

全书

宋晓宇◎编著



揭示销售管理全貌 精选标准范本表单 严格控制操作流程 提供众多行业实例
企业领导决策参考 中层经理业务指南 销售精英操作依据 营销策划写作参考

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

新编常用

销售管理

理论讲解 实务指导 操作流程
规章制度 文书范本 工具表单

全书

宋晓宇◎编著

图书在版编目 (CIP) 数据

新编常用销售管理全书 / 宋晓宇编著. —北京: 中国法制出版社, 2015. 6

(商务全书系列)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 6449 - 9

I. ①新… II. ①宋… III. ①销售管理 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 127200 号

策划编辑 刘 峰 (52jm. cn@ 163. com)

责任编辑 郭会娟 (gina0214@ 126. com)

封面设计 周黎明

新编常用销售管理全书

XINBIAN CHANGYONG XIAOSHOU GUANLI QUANSHU

编著/宋晓宇

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/787 × 1092 毫米 16

版次/2015 年 8 月第 1 版

印张/30 字数/468 千

2015 年 8 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 6449 - 9

定价: 78.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 010 - 66033393

值班电话: 66026508

传真: 010 - 66031119

编辑部电话: 010 - 66054911

邮购部电话: 010 - 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

目 录

第一篇 销售管理的基本原理

第一章 销售管理的概述 / 3

第一节 销售管理的概念 / 3

第二节 销售管理的原则 / 4

第三节 销售管理的发展趋势 / 6

第二章 21 世纪的销售管理者 / 8

第一节 管理者的概念 / 8

第二节 销售管理者的角色 / 9

第三节 销售管理者的技能 / 12

第二篇 销售组织管理制度

第一章 销售组织管理的基本原理 / 17

第一节 组织的概念 / 17

第二节 组织的分类 / 18

第二章 销售组织结构的建立 / 21

第一节 为何要建立销售组织结构 / 21

第二节 销售组织结构图 / 22

第三章 销售组织的管理制度 / 27

第一节 协调管理制度 / 27

第二节 垂直管理制度 / 27

第三节 职能组织管理制度 / 28

第四节 直线结构管理制度 / 29

第五节 事业部组织管理制度 / 34

第六节 母子组织结构管理制度 / 35

第七节 分公司组织管理制度 / 37

第八节 市场部职能及岗位职责 / 38

第九节 销售部的职能 / 41

第四章 如何改进销售组织结构 / 43

第一节 组织结构发展的趋势 / 43

第二节 修改组织结构的方案 / 47

第五章 附录 / 50

第一节 岗位职能 / 50

第二节 公司公文决议 / 53

第三节 公司公文决定 / 55

第四节 公文通知书的简述 / 57

第五节 公司公文通报 / 61

第六节 公司公文报告 / 65

第七节 公司公文请示 / 70

第八节 公司公文函 / 73

第三篇 有效的销售流程管理

第一章 销售流程管理概述 / 79

第一节 销售流程的概述 / 79

第二节 市场销售流程图 / 80

第二章 有效控制销售流程的管理方法 / 81

第一节 公司销售计划案例 / 81

第二节 销售目标管理制度 / 84

第三节 销售促进计划管理制度 / 86

第四节 年度销售计划管理规定 / 88

第五节 促销管理制度 / 91

第六节 商场促销宣传管理制度 / 94

第七节 分公司销售工作流程管理规定 / 96

第三章 如何提高销售管理 / 99

第一节 提高销售的有效率 / 99

第二节 提高销售的有效性 / 101

第四章 销售合同的管理 / 104

第一节 销售合同的概念 / 104

第二节 销售合同的管理制度 / 106

第五章 附录 / 109

第一节 公司年度销售计划表 / 109

第二节 公司半年销售计划表 / 110

第三节 月度销售工作计划表 / 111

第四节 年度销售情况报表 / 112

第五节 销售人员送货单 / 113

- 第六节 产品销售费用计划表 / 114
- 第七节 合同统计表 / 115
- 第八节 销售合同评审表 / 115
- 第九节 促销计划制订流程图 / 116
- 第十节 促销活动总结表 / 118
- 第十一节 促销活动申请表 / 119
- 第十二节 促销成本分析表 / 120
- 第十三节 促销宣传事项报告表 / 121
- 第十四节 促销企划表 / 121
- 第十五节 促销工作计划表 / 122
- 第十六节 推广促销活动预算表 / 123
- 第十七节 推广活动实施费用预算表 / 124
- 第十八节 销售渠道开发进度表 / 125
- 第十九节 年度销售计划统计表 / 125
- 第二十节 区域客户销售计划表 / 126
- 第二十一节 营销计划书框架表 / 127
- 第二十二节 发文处理表 / 129
- 第二十三节 来文处理表 / 130
- 第二十四节 送货单 / 130
- 第二十五节 出货单 / 131

第四篇 有效的销售市场管理

第一章 销售市场管理 / 135

- 第一节 销售市场的概述 / 135
- 第二节 销售市场开发与运行制度 / 135

第二章 有效的市场调研管理 / 139

- 第一节 市场调研概述 / 139
- 第二节 市场调研管理制度 / 140
 - 4-2-2-1 客户调查制度 / 140
 - 4-2-2-2 市场竞争对手调查管理办法 / 142
 - 4-2-2-3 市场调查的管理制度 / 143

第三节 市场调研表 / 145

- 4-2-3-1 产品市场调查问卷 / 145
- 4-2-3-2 市场调研分析报告 / 147

第三章 有效的市场信息管理 / 150

第一节 市场信息的概念 / 150

第二节 信息管理制度 / 151

4-3-2-1 数据信息管理 / 151

4-3-2-2 销售市场信息管理制度 / 153

4-3-2-3 销售公司文字信息管理 / 155

第四章 有效的市场价格管理 / 157

第一节 市场价格的概述 / 157

第二节 价格管理制度 / 158

第三节 估价操作规范 / 161

第四节 产品估价管理制度 / 161

第五节 集团商品定价管理制度 / 162

第六节 产品降价销售管理制度 / 163

第七节 订货价格制定规则 / 165

第八节 价格竞争管理办法 / 166

第九节 商品价格调整管理制度 / 167

第五章 附录 / 169

第一节 竞争对手销售信息汇总表 / 169

第二节 竞争对手企业介绍表 / 170

第三节 竞争对手产品资料表 / 170

第四节 竞争对手技术资源表 / 172

第五节 市场利润分析表 / 172

第六节 销售市场细分竞争分析表 / 173

第七节 销售市场总需求量调查表 / 174

第八节 销售市场容量预测表 / 175

第九节 销售市场产品占有率预测表 / 176

第十节 竞争产品销售数据统计表 / 176

第十一节 销售数据对比表 / 177

第十二节 销售市场拓展可行性调研表 / 179

第十三节 销售需求总量调查预测表 / 180

第十四节 销售管理调查表 / 181

第十五节 市场调研计划表 / 183

第十六节 竞争对手调研表 / 183

第十七节 开放式销售市场调研表 / 184

第五篇 网络销售管理

第一章 网络销售管理制度 / 189

- 第一节 网络销售的概述 / 189
- 第二节 网店职能管理制度 / 190
- 第三节 网店收款管理制度 / 193
- 第四节 网店客服管理制度 / 195
- 第五节 网店退货管理制度 / 196

第二章 附录 / 197

- 第一节 网上订单统计表 / 197
- 第二节 客户地址及联系方式统计表 / 198
- 第三节 客户付款方式统计表 / 198
- 第四节 每日销售商品统计表 / 199
- 第五节 收款日报表 / 199

第六篇 销售人员管理

第一章 销售人员的概论 / 203

- 第一节 销售人员概述 / 203
- 第二节 销售总监岗位职责与权力 / 203
- 第三节 销售经理的主要职责和权力 / 204
- 第四节 销售主管的主要职责与权力 / 206
- 第五节 策划经理的职责与权力 / 207
- 第六节 销售助理标准作业手册 / 208
- 第七节 销售人员管理制度 / 211
- 第八节 销售人员待客管理制度 / 215

第二章 培训管理制度 / 217

- 第一节 销售人员培训计划书 / 217
- 第二节 销售人员培训管理制度 / 219

第三章 鼓励销售人员的积极性 / 222

- 第一节 销售人员激励的方案 / 222
- 第二节 销售人员销售激励管理方案 / 223
- 第三节 销售人员绩效评估管理制度 / 226
- 第四节 销售人员薪资管理制度 / 228

第四章 附录 / 232

- 第一节 销售人员招聘计划表 / 232

- 第二节 应聘销售人员初试表 / 233
- 第三节 销售部应聘人员复试表 / 234
- 第四节 区域销售人员绩效评估表 / 235
- 第五节 销售人员素质评估表 / 235
- 第六节 销售人员行为绩效考核表 / 236
- 第七节 销售人员负责区域销售统计表 / 237
- 第八节 销售人员固定客户统计表 / 238
- 第九节 销售人员业绩统计表 / 239
- 第十节 销售人员薪资统计表 / 240
- 第十一节 销售人员培训记录统计表 / 240
- 第十二节 销售人员培训申请表 / 241
- 第十三节 销售活动日报表 / 242
- 第十四节 销售人员个人损益计算表 / 243
- 第十五节 促销成本统计表 / 243
- 第十六节 销售人员薪资构成表 / 244
- 第十七节 销售奖金统计表 / 244
- 第十八节 销售业绩计划统计表 / 245
- 第十九节 销售因素预测样板 / 246
- 第二十节 交际费用标准表 / 246
- 第二十一节 个人销售统计表 / 247
- 第二十二节 销售计划分析表 / 248
- 第二十三节 销售额与回款额管理表 / 249
- 第二十四节 销售记录表 / 250
- 第二十五节 销售产品信息明细表 / 251
- 第二十六节 销售人员行动计划表 / 251
- 第二十七节 拜访记录分析表 / 252
- 第二十八节 销售业绩分析报告表 / 254
- 第二十九节 销售业务状况报告书 / 255
- 第三十节 销售人员业绩综合报告表 / 255

第七篇 市场产品管理

第一章 产品管理概述 / 259

第二章 产品管理细则 / 260

第一节 潜在客户调查问卷 / 260

第二节 产品商标管理制度 / 261

第三节	产品开发管理制度 / 266
第四节	产品订货管理制度 / 267
第五节	品牌管理制度 / 271
第六节	产品回款管理制度 / 275
第七节	样品管理制度 / 276
第八节	新产品试销制度 / 277
第三章	附录 / 280
第一节	产品定价分析表 / 280
第二节	产品价格统计表 / 281
第三节	产品广告预定及实施报告表 / 282
第四节	产品终端价格统计表 / 283
第五节	产品记录表 / 283
第六节	各产品大客户地址及联系方式统计表 / 284
第七节	产品出库单 / 285
第八节	产品价格分析表 / 286
第九节	销售人员领取样品统计表 / 287
第十节	样品申请统计表 / 288
第十一节	样品成本统计表 / 289
第十二节	产品生产、销售、库存金额统计表 / 290
第十三节	产品市场性分析表 / 291
第十四节	产品销售价格表 / 292
第十五节	产品销售价格计算表 / 293
第十六节	产品销售计划表 / 294
第十七节	产品修改申请表 / 296
第十八节	产品销售分析表 / 297
第十九节	产品管理定位流程 / 298
第二十节	产品定位差异分析表 / 298
第二十一节	产品定位记录表 / 299
第二十二节	新产品开发费用预算表 / 300
第二十三节	新产品开发计划表 / 301
第二十四节	新产品评估意见表 / 302
第二十五节	新产品出库明细表 / 303

第八篇 产品广告管理

第一章 产品广告管理简述 / 307

- 第一节 产品广告的概念 / 307
- 第二节 产品广告总监的职责 / 308
- 第三节 产品广告推广部总经理的职责 / 308
- 第四节 产品广告推广部副总经理的职责 / 309
- 第五节 产品广告推广部总经理助理的职责 / 310
- 第六节 产品广告推广部主管的职责 / 310
- 第七节 产品广告推广部专员的职责 / 311

第二章 产品广告管理制度 / 313

- 第一节 产品广告宣传管理制度 / 313
- 第二节 企业形象宣传管理制度 / 314
- 第三节 产品广告投放管理制度 / 316
- 第四节 产品广告费用预算管理制度 / 318
- 第五节 产品广告媒体选择管理制度 / 319
- 第六节 广告策划管理制度 / 320

第三章 附录 / 322

- 第一节 产品广告投放年度计划表 / 322
- 第二节 广告预算分配表 / 322
- 第三节 产品广告效果分析表 / 323
- 第四节 广告费用分析表 / 324

第九篇 有效的客户管理

第一章 客户管理概述 / 327

- 第一节 客户管理的概述 / 327
- 第二节 销售渠道管理制度 / 327
 - 9-1-2-1 销售渠道管理 / 327
 - 9-1-2-2 渠道商申请制度和程序 / 329
 - 9-1-2-3 加盟店管理制度 / 330
 - 9-1-2-4 特约、代理店管理制度 / 333
 - 9-1-2-5 加盟店担保制度 / 335
 - 9-1-2-6 加盟店奖励管理制度 / 336
 - 9-1-2-7 连锁店运营体制规范 / 337
- 第三节 客户管理制度 / 338

- 9-1-3-1 客户管理制度 / 338
- 9-1-3-2 客户满意度管理制度 / 342
- 9-1-3-3 合作客户行为规范管理制度 / 343
- 9-1-3-4 客户意见处理的管理制度 / 346
- 9-1-3-5 战略合作伙伴关系协议 / 347

第四节 电话回访管理制度 / 350

第二章 有效抓住盈利最多的客户 / 351

第一节 大客户管理制度 / 351

第二节 会员客户管理制度 / 353

第三章 如何处理客户投诉 / 356

第一节 客户投诉的概念 / 356

第二节 客户投诉管理制度 / 356

第三节 客户信息制度 / 360

第四章 售后服务管理 / 363

第一节 售后服务的概念 / 363

第二节 售后服务管理制度 / 363

第五章 附录 / 366

第一节 客户特性分析表 / 366

第二节 客户状况审核一览表 / 367

第三节 客户移交表 / 368

第四节 客户销售信誉评价表 / 369

第五节 客户资料表 / 370

第六节 客户订单登记表 / 371

第七节 客户促销计划表 / 372

第八节 客户地址统计表 / 373

第九节 客户调查表 / 374

第十节 客户销售管理月报表 / 375

第十一节 客户情况报告表 / 376

第十二节 客户登记卡 / 377

第十三节 客户销售收款情况分析表 / 378

第十四节 客户管理人员信誉度分析表 / 379

第十五节 客户员工信誉度分析调查表 / 380

第十六节 公司客户调查分析表 / 381

第十七节 新客户开发报告表 / 382

第十八节 客户购货订单 / 383

- 第十九节 客户订单明细表 / 384
- 第二十节 客户年度销售明细表 / 385
- 第二十一节 客户销售计划执行统计表 / 386
- 第二十二节 客户销售效率分析表 / 387
- 第二十三节 客户绩效管理表 / 388
- 第二十四节 客户接待申请表 / 389
- 第二十五节 重点客户管理表 / 390
- 第二十六节 大客户汇总审定表 / 391
- 第二十七节 大客户分析表 / 392
- 第二十八节 大客户问卷调查表 / 393
- 第二十九节 大客户经理考核表 / 394
- 第三十节 大客户意见调查表 / 395
- 第三十一节 客户回款统计表 / 395
- 第三十二节 客户付款方式统计表 / 396
- 第三十三节 发货统计表 / 396
- 第三十四节 客户回馈意见统计表 / 397
- 第三十五节 客户投诉登记表 / 398
- 第三十六节 客户信息卡 / 399
- 第三十七节 客户回访表 / 400
- 第三十八节 客户等级分类表 / 401
- 第三十九节 特约客户申请表 / 401
- 第四十节 特约店销售调查表 / 402
- 第四十一节 产品维修服务报告 / 403
- 第四十二节 产品退换货汇总表 / 403

第十篇 有效的赊销管理

第一章 赊销管理概述 / 407

第一节 赊销的概念 / 407

第二节 赊销存在的问题 / 407

第二章 赊销管理制度 / 409

第一节 赊销管理制度 / 409

第二节 赊销回款管理制度 / 410

第三章 赊销的风险和防备措施 / 413

第一节 赊销合同 / 413

第二节 赊销合同管理制度 / 414

第三节	客户调查管理制度 / 418
第四节	应收账款管理制度 / 420
第五节	货款回收处理办法 / 423
第六节	问题账款管理规定 / 425
第七节	逾期账款管理制度 / 427
第八节	坏账核销管理制度 / 428
第九节	呆账、死账管理制度 / 431
第十节	客户信用等级评定办法 / 433
第十一节	付款协议书 / 434
第十二节	公司往来对账函 / 435
第四章	附录 / 436
第一节	欠条 / 436
第二节	收据 / 436
第三节	赊销货款回收状况表 / 437
第四节	赊销货款余额管理表 / 438
第五节	对账表 / 439
第六节	欠款催账单 / 439
第七节	应收账款票据日报表 / 440
第八节	应收货款月报表 / 440
第九节	应收货款催收表 / 441
第十节	应收货款明细及账龄分析表 / 442
第十一节	应收货款调查表 / 443
第十二节	问题账款报告书 / 445
第十三节	应收账款报告表 / 445
第十四节	问题客户审核表 / 446
第十五节	客户对账单 / 447
第十六节	票据分割单 / 447
第十七节	应收账款调账通知单 / 448
第十八节	销售账款回收计划表 / 448

第十一篇 有效的诚信销售管理

第一章 诚信管理 / 451

第一节 诚信的概念 / 451

第二章 管理制度 / 452

第一节 诚信管理机构及岗位责任规定 / 452

第二节 诚信培训制度 / 453

第三节 客户授信与评价制度 / 454

第四节 失信违法行为责任追究制度 / 455

第五节 客户诚信调查管理规定 / 456

第六节 大客户诚信管理方案 / 457

第三章 附录 / 459

第一节 客户诚信调查表 / 459

第二节 客户诚信分析表 / 460

第三节 客户诚信额度申请表 / 462

第四节 客户诚信等级变更表 / 463

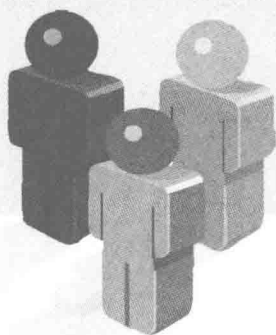
第五节 客户诚信等级分类表 / 464

第六节 客户诚信评判表 / 464

第七节 客户诚信管理记录表 / 465

第八节 客户诚信额度变更申请表 / 466

第九节 客户诚信变化分析表 / 466



第一篇

销售管理的基本原理

