

管理案头必备手册

最实用的营销管理工具、表单和范例
营销从业人员必备的案头实务手册

营销管理

工具箱

许进 张鹤 编著

Marketing

KIT

Management

附1CD



机械工业出版社
China Machine Press



营销管理工具箱

许进 张鹤 编著



机械工业出版社

本书全方位地介绍了企业最新营销管理制度,也介绍了管理中必须用到的管理表格和实用文书。具体涉及营销规划、营销价格、营销渠道、促销管理、营销终端和广告管理六个环节。还对比较棘手的营销财务管理和营销人力资源管理的制度、表格和文书做了细致的梳理和全貌展示。

本书是营销从业人员必备的案头工具书,所编选的制度、表格和文书是经过实践证明的行之有效的工具,可以方便地现学现用、现用现查。本书附赠光盘,将书中内容电子化,方便读者高效率的应用。

图书在版编目(CIP)数据

营销管理工具箱/许进,张鹤编著. —北京:机械工业出版社, 2009. 1

ISBN 978-7-111-25166-8

I. 营… II. ①许…②张… III. 企业管理—市场营销学
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 145333 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:曹雅君 李秀玲 隋兰兰 宋 娜 责任校对:侯 灵

封面设计:任燕飞 责任印制:洪汉军

北京铭成印刷有限公司印刷

2009 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

169mm×239mm · 50.75 印张 · 2 插页 · 907 千字

标准书号:ISBN 978-7-111-25166-8

ISBN 978-7-89482-915-3(光盘)

定价:98.00 元(含 1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379706

封面无防伪标均为盗版

前言

市场营销是企业运营管理中的一个重要环节,从某种程度上说市场营销决定着企业的生存、发展和扩张。营销部如果运转低效无序,企业就无法在硝烟弥漫的竞争中屡屡获胜。

营销部若想高效运转,必须实现规范化、标准化管理。只有企业的营销部门高效运转,员工各司其职,部门协调统一,企业才能运筹帷幄,快速发展。

规范、标准的营销管理制度、表格和文书是管理人员实现规范化管理的有效工具。制度对于企业的重要性不言而喻,如果说企业的领导者是企业的火车头,那么企业中的各种规章制度就是企业能够在市场中高歌猛进所依附的火车轨道,对企业员工的影响也是最有效、最深远的。

管理的高效在于群体组织中人们思想与行为的高度统一,这不仅需要管理者的引导与教育、团队精神的激励,而且需要制度的震慑力量和约束作用。

通过制度的强制性约束,使群体组织成员行为规范化,既能保证局面的稳定,又能达到提高效率和效益的目的。

基于此,我们在与许多管理人士进行了反复探讨并参考了国内外有关营销管理学专著的基础上,编写了本书。

本书共有 18 章,按照营销管理的整体运作模式、流程和各个要素组织编排,全方位总结了企业最新市场营销管理制度、管理表格和管理文书,使全书在整体上形成一个比较完整的营销管理体系。

本书首先从营销流程的角度出发,介绍了营销流程中各个环节中的实用制度、表格和文书:分别完整地介绍了营销规划、营销价格、营销渠道、促销管理、营销终端和广告管理;其次介绍了信息管理制度、表格和文书。在本书中最为重要的部分还在于对营销财务管理和营销人力资源管理的管理制度、表格和文书作了详尽介绍,这部分内容其他同类书中比较鲜见,也是管理者在实践中最为关注的棘手问题,读者可以一睹为快。

本书所编选的制度、表格和文书都是经过实践考验证明了的行之有效的规范管理文书，管理人员可以直接套用到自己的工作中，也可以根据企业的自身特点，从中选择符合本企业特点的管理制度作为借鉴，举一反三，以达到事半功倍的效果。运用制度规范化管理，逐渐解决企业部门间的不协调和企业运营障碍，能够使企业在成长、扩张的道路上畅通无阻。

本书涵盖了营销流程中的所有问题和细节，内容全面是本书最大的优势；书中所编选的制度、表格和文书具有标准性和通用性，营销人员可以拿来就用，标准、实用是本书最大的特色。营销实务人员可以通过本书了解到营销管理制度的操作规程，领略到部门规范化和标准化管理的精髓。

本书不仅适合营销经理、营销总监及其他营销从业人员使用，也适合企业中高级管理人员、人力资源从业人员、财务部中高级管理人员使用，同时本书对于企业培训师、咨询师以及高校教师、学者也具有指导作用。

在本书的编著过程中，有很多人参与了写作，可以说本书是他们和我共同辛苦劳动的结晶，他们分别是张德泉、周宝秋、董本东、张万菊、周志强、张玉英、李世忠、张翠英、许红、张成、李铮、战永红、赵一安、逯宁、张万洪、邓青红、林文庆、刑进、周长厚、于淑玉、李金梅、李维帮、逯菊英、张昔涛、李秀梅、许才科、李玉梅、张腊梅、许开荣、陈刚、张东瑞和蔡瑞萍。在这里谨向他们表示感谢。

由于作者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评指正。

编者

目 录

前言

第1篇 营销流程

第1章 营销规划管理 2

●管理制度范例 2

营销方案制定准则范例 2

营销计划报审管理细则范例 4

营销计划管理制度范例 4

销售促进计划管理制度范例 6

年度销售计划管理制度范例 8

市场营销调查计划范例 10

●管理表格范例 12

营销策略评估表范例 12

营销策略分析与决策表范例 12

新产品上市战略规划表范例 13

盈亏核算表范例 14

销售计划表范例 15

年度销售计划分析表范例 15

年度销售计划表范例 16

半年度销售计划表范例 16

月度销售计划表范例 17

部门与客户销售额计划表范例 17

销售收款计划表范例 18

销售费用计划表范例 19

促销计划表范例 20

销售人员年度销售计划表范例 20

●管理文书范例 21

市场营销战略计划书内容要点 21

公司市场营销计划 23

营销改进建议书范例 26

新产品开发可行性分析报告

内容要点 29

市场环境分析报告范例 33

市场细分策略范例 34

市场细分具体操作方案范例 35

第2章 价格管理 40

●管理制度范例 40

销售价格管理办法范例 40

集团公司产品定价制度范例 42

估价的操作规则范例 43

商品估价管理制度范例 44

商品削价处理规程范例 44

公司降价销售管理规定范例 45

订货价格制定范例 47

价格竞争管理办法范例 49

价格调整管理制度范例	50	制度范例	97
●管理表格范例	51	加盟代理店的奖励规定范例	97
成本核算表范例	51	连锁店的营运体制规范范例	98
估价单范例	52	连锁店管理制度范例	100
产品定价策略表范例	53	连锁店卖场管理规则范例	101
产品定价分析表范例	54	连锁店协议通则范例	103
价格确定表范例	55	经销商管理制度范例	104
产品报价单范例	56	地区总经销商管理制度范例	106
产品售价表范例	57	经销商评估办法范例	110
产品售价单范例	58	经销店技术服务奖励办法范例	112
产品价目分类表范例	59	经销店分期付款奖励办法范例	114
产品单价变动记录表范例	60	经销店店面陈列奖励办法范例	115
特价申请表范例	61	经销商年度奖励办法范例	116
●管理文书范例	62	直销公司业务运营管理规定	
成本导向定价方案范例	62	范例	119
产品地理定价实施方案范例	66	公司二级批发商管理制度范例	122
需求导向定价方案范例	68	直销、经销与批发业务的要求	
产品生命周期定价方案范例	72	范例	123
市场竞争导向定价方案范例	74	窜货和价格管理制度范例	127
公司价格竞争策略书范例	77	窜货的处罚规定范例	128
公司产品调价分析书范例	78	经销商滞销产品退换货管理办法	
第3章 营销渠道管理	79	范例	129
●管理制度范例	79	●管理表格范例	130
公司渠道管理制度范例	79	渠道人员绩效评估表范例	130
公司渠道商申请制度和程序		销售网点业绩评估周报表范例	132
范例	82	订货单范例	133
公司加盟运作制度范例	83	订单登记表范例	133
代理店、特约店管理制度范例	85	订货登记表范例	134
特约店促销管理制度范例	88	订货统计表范例	135
特约店管理制度规定范例	92	退货单范例	136
代理商管理制度范例	94	取消订单损失报告范例	137
专卖店考核管理细则范例	96	提货单范例	137
食品专卖店(加盟店)管理		出货通知单范例	138

发货月报表范例	138	公司促销管理制度范例	170
送货单范例	139	●管理表格范例	172
送货统计表范例	140	促销宣传事项报告表范例	172
交货单范例	140	促销企划表范例	173
交货控制表范例	141	促销工作计划表范例	173
交货进度追踪表范例	142	K/A 促销计划表范例	174
渠道决策表范例	142	客户促销计划表范例	175
经销商选择表范例	143	推广促销活动预算表范例	176
经销商综合信用评估表范例	143	推广活动实施费用预算表范例	177
返利系统设计表范例	144	促销成本评估表范例	178
供应商供货评价表范例	145	促销专柜申请表范例	178
产品供应渠道表范例	145	促销赠品申请表范例	179
渠道人员月/周别行动计划表 范例	146	促销记录表范例	179
●管理文书范例	147	重点客户促销报告表范例	180
营销渠道系统诊断书范例	147	促销实绩统计表范例	181
公司渠道冲突处理方案范例	150	促销利率统计表范例	181
窜货预防方案范例	151	促销成果汇总表范例	182
公司分销商建设计划方案范例	156	促销效率分析表范例	182
公司产品代理体制建设方案 范例	158	促销活动反馈表范例	183
加盟连锁店招募方案范例	159	●管理文书范例	183
产品特许经营招募书范例	161	销售促进分类管理方案范例	183
招商文案范例	163	超市促销活动计划书范例	184
第4章 促销管理	165	第5章 营销终端管理	189
●管理制度范例	165	●管理制度范例	189
商场促销宣传管理制度范例	165	终端导购人员日常管理范例	189
××商厦促销花车管理制度 范例	165	终端陈列原则范例	190
商场促销团购管理制度范例	167	终端销售规则范例	191
厂聘员工及厂家促销人员的现场 管理制度范例	169	终端销售日常工作范例	192
大宗宣传促销品招标办法 范例	170	终端管理工作细则范例	193
		终端铺货制度范例	195
		铺货机构工作人员职责范例	195
		●管理表格范例	196
		铺货记录表范例	196

铺货率汇总表范例	197
铺货进度追踪表范例	197
铺货失败记录表范例	198
市场跟踪服务表范例	199
导购代表月度考评表范例	200
市场部巡店报告范例	201
●管理文书范例	202
产品销售终端管理方案范例	202
第6章 广告管理	205
●管理制度范例	205
广告宣传业务规定范例	205
新产品促销宣传规定范例	206
年度市场推广广告战略管理办法 范例	209
广告业务廉洁管理规定范例	210
店面广告制作管理制度范例	211
代理商广告促销管理制度范例	212
●管理表格范例	214
传媒调查分析表范例	214
广电媒体调查分析表范例	215
媒体年度计划安排表范例	216

第2篇 情报与信息

第7章 市场调研管理	268
●管理制度范例	268
客户调查管理办法范例	268
客户信用度评估细则范例	270
客户满意度调查办法范例	271
市场调查实施程序要点范例	273
市场调查操作流程范例	275
市场调查员管理制度范例	277
公司竞争对手调查操作规则 范例	279

广告宣传表范例	217
广告投入申请表范例	218
代理商广告申请表范例	218
广告费用表范例	219
广告与促销预算表范例	219
广告实施报告表范例	220
广告补贴申请表范例	221
广告投放效果评价表范例	221
广告效果反馈表范例	222
广告计划方案表范例	222
●管理文书范例	223
公司广告预算分配方案范例	223
广告策划书(整体框架)内容要点 范例	225
公司广告策划书范例	235
广告实施的具体执行方案范例	246
公司产品上市广告计划书范例	248
全国市场广告促销策划书范例	252
网络广告预算方案范例	259
广告与媒体应用策划书范例	262
广告宣传方案范例	265

面谈调查实施细则范例	281
●管理表格范例	284
市场调查表范例	284
市场调研计划表范例	284
市场客户巡回调查日报表范例	285
市场巡回调查状况月报表范例	285
市场开拓可行性调查表范例	286
市场开拓可行性分析表范例	287
市场调查研究情况表范例	287
客户信用调查汇总表范例	288

客户信用调查明细表范例	289
顾客咨询内容记录表范例	290
顾客购买数量调查表范例	290
畅销商品调查表范例	291
滞销商品调查分析表范例	292
销售点购买率调查表范例	293
销售利润调查表范例	294
消费者购买动向调查表范例	295
产品使用情况调查表范例	296
同类产品竞争厂商调查表范例	296
●管理文书范例	297
问卷调研法实施方案范例	297
公司市场前景调查问卷分析报告范例	300
外观包装调查方案范例	302
第8章 信息管理制度	305
●管理制度范例	305
公司订单情报管理制度范例	305
客户信息管理章程范例	306
客户需求信息处理制度范例	307
市场信息统计管理办法制度范例	308
制作客户资料要点范例	311
客户调查资料处理制度范例	314
●管理表格范例	316
人、财、物的流动分析率范例	316
市场销售业务负面信息分析改善表范例	316
市场月度信息反馈报告表范例	317

第3篇 客户服务

第9章 客户关系管理	346
●管理制度范例	346

市场区域分析明细表范例	318
市场占有率比较分析表范例	318
产品营销分析表范例	319
商品需求预测表范例	320
商圈分析表范例	320
消费者信息分析表范例	321
负面信息分析表范例	322
客户信用评估总表范例	322
客户信用状况变化分析表范例	323
客户信用分析表范例	324
客户信用管理表范例	325
销售策略检讨表范例	326
客户延迟付款分析表范例	326
市场营销动态分析表范例	327
销售网点比较分析表范例	328
竞争对手营销战略分析表范例	328
销售额变化分析表范例	329
企业畅销产品分析表范例	330
新产品销路调查分析表范例	331
竞争产品特性分析表范例	331
月度销售比例分析表范例	332
销售区销售状况分析表范例	332
销售网点销售效率分析表范例	333
●管理文书范例	334
营销信息管理方案范例	334
市场前景动态分析报告范例	338
公司营销组合评估文案范例	339
定性销售预测工作实施方案范例	241

新客户开发管理实施细则范例	346
客户名册管理制度范例	347

客户销户管理制度范例	348	客户年度销售额明细表范例	374
客户参观接待管理办法范例	350	重点客户登记表范例	375
客户接待费用管理规定范例	350	潜在客户开发表范例	376
客户招待会实施程序范例	352	客户升级考评表范例	377
客户档案立档管理制度范例	353	客户联络计划总表范例	377
客户档案保管使用制度范例	355	客户款待报告表范例	378
客户资料保密管理制度范例	357	问题客户检查表范例	378
客户投诉案件具体处理办法范例	359	客户问题分析表范例	379
客户投诉经济处罚规定范例	361	客户分类表范例	380
客户投诉行政处罚规定范例	362	客户等级分类表范例	381
客户服务实施办法范例	363	售后服务报告表范例	381
客户退换商品处理办法范例	365	售后服务日报表范例	382
客户索赔处理规定范例	366	客户意见处理表范例	382
售后服务管理办法范例	367	客户索赔一览表范例	383
送货服务程序范例	369	客户投诉防范表范例	384
●管理表格范例	370	客户投诉登记追踪表范例	384
客户资料表范例	370	客户投诉案件统计表范例	385
客户资料卡范例	371	客户投诉管理表范例	386
客户档案表范例	372	客户投诉处理报告表范例	387
客户管理表范例	373	●管理文书范例	387
		客户投诉处理报告范例	387

第4篇 营销财务管理

第10章 账款管理	390	问题账款管理制度范例	405
●管理制度范例	390	呆、坏账处理制度范例	407
公司应收票据管理办法范例	390	呆、坏账催讨办法范例	410
收款业务实施细则(一)	392	客户对账管理制度范例	411
收款业务实施细则(二)	394	客户信用限度确定办法范例	412
货款回收管理办法范例	395	财务报销制度范例	413
营销债权管理制度范例	396	公司营销中心办事处财务管理	
应收款项管理制度范例	400	管理制度范例	414
客户缴款管理制度范例	402	●管理表格范例	416
逾期账款管理制度范例	404	财务年度预算报告表范例	416

收款通知书范例	417	欠款催账单范例	430
收款通知单范例	418	应收账款日报表范例	431
收款凭单范例	419	应收账款票据日报表范例	432
销售款状况日报表范例	419	应收账款票据月报表范例	432
销售收入月报表范例	420	应收账款催收单范例	433
费用支出月报表范例	421	应收账款预测表范例	434
销售返利情况表范例	422	账款异常报告表范例	434
销售总利润增减分析表范例	422	收款异常报告表范例	435
销售利润增长统计表范例	423	应收账款变动表范例	436
缴款单范例	423	客户问题账款报告表范例	437
零用金记账表范例	424	呆账统计表范例	437
零用金报销清单范例	424	销售额、回收额统计一览表 范例	438
收款月报表范例	425	●管理文书范例	439
收款日报表范例	426	公司营销组合财务预算书范例	439
收款状况报告表范例	426	公司营销战略实施费用控制报告 范例	443
客户赊款回收计划表范例	427		
赊销货款余额管理表范例	428		
销售收款状况分析表范例	429		

第5篇 营销人力资源管理

第11章 营销组织管理制度	448	范例	469
●管理制度范例	448	销售部职能与岗位管理办法 范例	473
销售组织管理制度范例	448	储运部职能与岗位管理办法 范例	475
营销分公司组织管理规定范例	454	营销总监岗位职责范例	475
营销公司驻外分公司(办事处) 管理制度范例	455	营销总监工作权限规范范例	476
营销中心业务分担制度范例	458	营销主管工作职责标准范例	477
客服部工作细则范例	459	分公司销售经理的职责与权限 范例	480
营业部管理细则范例	459	销售人员岗位职责范例	483
人事管理制度范例	461	集团营销总部大区管理部工作手册 范例	484
第12章 营销部岗位管理	469		
●管理制度范例	469		
市场部职能与岗位管理办法			

●管理表格范例	490	范例	517
销售人员岗位职责明细表	490	营销人员薪酬制度组合范例	526
销售工程师岗位职责范例	491	第14章 市场销售人员管理	530
●管理文书范例	492	●管理制度范例	530
营销人员职位说明书范例	492	销售人员管理制度范例	530
营销主管任职资格描述范例	493	销售人员行为守则范例	534
第13章 营销人员薪酬管理	495	销售人员标准作业手册范例	535
●管理制度范例	495	卖场销售人员管理制度范例	545
营销人员薪酬管理制度范例	495	销售经理管理准则范例	554
销售人员工资管理规定范例	497	客户经理管理制度范例	568
销售人员业绩薪酬管理办法		销售工作日报表审核制度范例	573
范例	498	销售人员考核办法范例	574
营销系统薪酬、绩效考核管理		销售人员奖惩办法范例	575
制度范例	499	销售人员出差制度范例	577
业务薪酬及考核晋升制度范例	503	促销员管理办法范例	578
促销员评级和薪酬制度范例	504	市场促销员考核办法范例	579
导购代表工资管理规定范例	505	销售人员客户拜访管理规范	
导购代表及导购小组长工资	506	范例	581
计算办法范例	506	销售人员客户拜访管理办法	
销售公司内勤人员薪酬管理		范例	584
制度范例	509	销售人员客户拜访规划管理	
●管理表格范例	511	办法范例	585
销售人员工资表范例	511	销售拜访作业计划查核细则	
销售人员薪资核准表范例	512	范例	587
销售人员工资明细表范例	513	业务接洽追踪办法范例	588
销售人员统一薪金等级表范例	513	客户开发人员业绩考核制度	
销售人员提成比例一览表范例	514	范例	590
兼职销售人员奖金提成核定表		客户开发奖励制度范例	593
范例	515	业务员开拓新客户奖励办法	
销售经理奖金核定表范例	516	范例	594
名次绩效奖金表范例	517	业务员职责范例	596
●管理文书范例	517	客户开发提案改善制度范例	598
国内部销售人员薪酬激励方案		客户开发提案管理办法范例	600

●管理表格范例	601	销售人员工作效率自检表	628
销售登记表范例	601	营销人员业务情况掌握表范例	628
营业收入明细表范例	602	●管理文书范例	629
营业日报表范例	603	营销人员推销手册内容要点	
销售额统计表范例	604	范例	629
销售季报表范例	605	销售人员标准用语范例	630
销售月报表范例(一)	606	人员推销具体操作实施方案	
销售月报表范例(二)	607	范例	632
部门销售管理月报表范例	608	销售人员激励方式实施方案	
销售周报表范例	609	范例	648
销售日报表范例	610	销售人员销售目标责任书范例	649
销售人员工作实绩综合记录表		营销人员绩效评估文案范例	651
范例	611	营销人员激励管理实施方案	
业绩评价报告表范例	612	范例	653
年度绩效考核表范例	613	营销人员业务奖励方案范例	654
销售部绩效考核表范例	614	营销人员非物质激励实施方案	
绩效指标构成表范例	614	范例	655
销售人员考绩表范例(一)	615	销售人员销售区域管理方案	
销售人员考绩表范例(二)	616	范例	658
销售人员考绩表范例(三)	617	●销售文书范例	659
销售员销售毛利日报表范例	617	商品推销函范例	659
销售实绩统计表范例	618	报价函范例	660
业务人员业绩增减月报表范例	619	应征为代理函范例	660
完成效益奖励表范例	620	接受代理申请函范例	661
销售人员奖惩登记表范例	620	还价函范例	661
业务员评价表范例	621	交易条件磋商函范例	662
月度销售计划表范例	622	答复建立贸易关系函范例	663
月度重点行动计划表范例	622	产品订购函范例	663
周销售计划表范例	623	促销函范例	664
销售人员日报表范例	624	寄报价单函范例	664
拜访客户日报表范例	625	客户查询函范例	664
销售计划执行情况统计表范例	626	第15章 营销人员培训管理	666
优惠销售申请表范例	627	●管理制度范例	666

营销人员培训制度范例	666
新业务员教育培训办法范例 ...	667
导购代表管理培训规定范例 ...	668
销售员培训制度范例	672
●管理表格范例	674
营销人员培训计划表范例	674

销售人员业务洽谈演练评价表 ●	
范例	675
营销人员培训实施表范例	675
营销人员培训考核表范例	676
●管理文书范例	677
公司营销人员培训计划书范例 ...	677

第6篇 营销综合管理

第16章 综合管理制度	682
●管理制度范例	682
营销管理制度范例	682
分公司销售业务工作流程范例 ...	686
营销中心办事处销售目标计划	
管理范例	690
营销中心办事处物流与仓储管理	
范例	691
营销公司安全检查制度范例 ...	695
●管理表格范例	697
产品记录表范例	697

销售额季节变动指数计算表	
范例	698
历年销售业绩比较表范例	699
销售管理费用分解表范例	700
销售绩效管理表范例	701
新品开发准备期工作掌控表	
范例	702
●管理文书范例	702
产品市场开拓计划书范例	702
产品推介书范例	704
目标市场营销方案范例	707

第7篇 销售合同

第17章 销售合同管理	710
●管理制度范例	710
销售合同管理细则范例	710
●管理表格范例	722
合同登记表范例	722
合同变更申请单范例	723
●管理文书范例	724
经销服务协议书范例	724
经销商合同范例	725
企业与经销商合作合同范例 ...	728
直销经销商合同范例	731
直销营业代表合同范例	734

总代理协议书范例	736
总代理合同范例	740
一般代理协议书范例	743
公司代理店合同书范例	745
独家代理协议书范例	747
代理佣金合同范例	748
连锁加盟合同范例	751
公司特约店交易合同书范例 ...	763
订货协议范例	764
赊销协议范例	765
试用买卖合同范例	766
凭样买卖合同范例	767

商品代销合同范例	768	航空运输合同范例	788
委托代销合同范例	769	水路运输合同范例	789
一般商品买卖合同范例	770	债务和解协议书范例	790
售后服务协议书范例	771	● 经济纠纷法律文书范例	792
营销赔偿协议书范例	774	起诉状范例	792
公司营业代表合同范例	775	答辩状范例	792
国际售货合同范例	778	上诉状范例	793
国际总代理合同范例	780	申诉状范例	794
国际租赁合同范例	783	反诉状范例	794
参考文献	796		

第1篇

营销流程