

## 杨立军 等编著



電子工業出版社

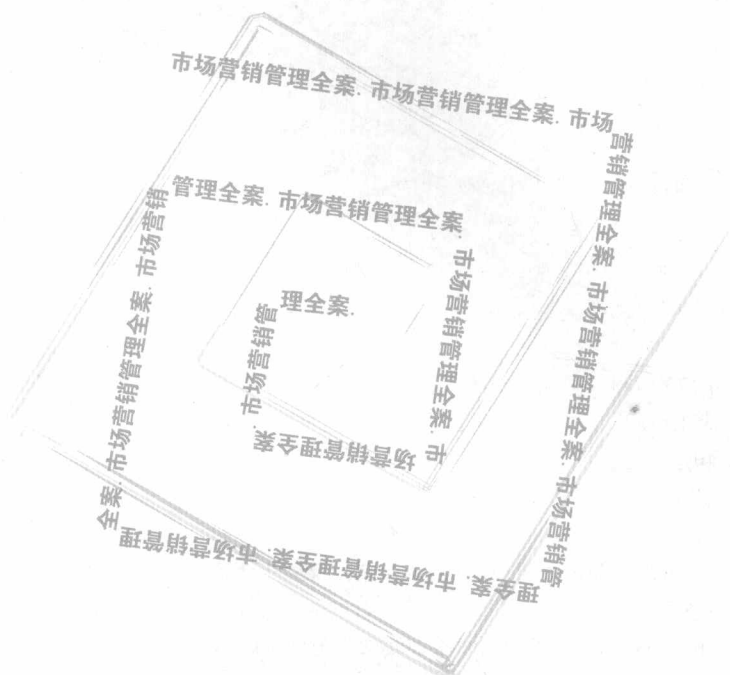
# Marketing & Sales Management

SHICHANG YINGXIAO  
GUANLI QUANAN



# 市场营销管理 全案

杨立军 等编著



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

Marketing & Sales  
Management

## 内 容 简 介

本书是由多位市场营销管理专家合力为市场营销专业人士和非专业人员准备的实用工具书。本书将市场营销管理分解为市场管理和销售管理两大部分,其中,市场管理偏重于拉动消费者需求,销售管理偏重于推动消费者购买。全书共分为市场营销综合管理、市场管理、销售管理、市场营销管理流程汇总4篇,主要包括14章内容。本书为现代企业构建了一套完整、科学和实用的管理体系,让读者能将理论与实务结合,轻松运用到实际工作中去。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

市场营销管理全案 / 杨立军等编著. —北京: 电子工业出版社, 2009.1

ISBN 978-7-121-07766-1

I. 市… II. 杨… III. 市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 177411 号

责任编辑: 常淑茶

印 刷: 北京市海淀区四季青印刷厂

装 订: 三河市鹏成印业有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 38 字数: 805 千字

印 次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 78.00 元 (含光盘 1 张)

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 [zlts@phei.com.cn](mailto:zlts@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线: (010) 88258888。

# 前 言

市场营销是企业参与市场竞争、获得目标客户的重要管理手段，其过程包括对产品或服务进行市场调研、设计开发、价格制定、促销管理、渠道渗透、销售管理等一系列的计划和活动的执行。

随着经济的发展，产品与服务的内容越来越丰富，市场竞争的激烈程度也随之加剧。企业如果想在市场上实现自身产品与服务的差异化，提高消费者忠诚度，那么必须加强市场营销管理。

出于对市场营销管理重要性的认识和理解，我们收集了大量来自国内外卓越企业在市场营销管理方面的制度、文案、表格及流程，结合先进的市场营销理念和知识，并参考了一批经验丰富的市场营销管理者的意见，编撰了《市场营销管理全案》一书。

本书旨在帮助读者解决以下三个方面的问题：

1. 避免市场营销工作者、企业决策者在没有充分的市场营销理论基础的情况下，盲目进行市场概念的创新和销售计划的制定。

2. 帮助市场营销工作者完整地了解市场营销管理框架及各类营销管理理念，了解其他行业的市场营销手段，从而在本行业领域的市场营销活动策划中触类旁通。

3. 帮助市场营销工作者将市场营销理念、品牌创新概念、销售计划落实到执行的层面，通过制度、文案、表格及流程，帮助市场营销工作者有效推进企业市场战略。

同时，本书具有三大特点：

一是全面、系统。本书分为市场营销综合管理、市场管理、销售管理、市场营销管理流程汇总等部分，全面阐述了市场营销管理的各个环节，并且系统地地区分了市场营销管理中执行层面的制度、表格、文案、流程与知识层面的理论、概念和工具。

二是权威。除了对市场营销理论进行介绍和提炼，本书还借鉴了国内外知名企业的市场营销管理经验和操作规范，尽可能做到博采众长。

三是实务操作性强。本书立足于以实务操作为基础，在每个市场营销环节中都明确了相关的工作方法，为市场营销工作者提供了方便。

本书在编写过程中借鉴了大量的资料，得到了众多专业人士的指导，在此表示衷心的感谢。由于市场营销管理具有复杂性和很强的时代性，加之编者水平有限，因此本书必定还存在不少缺陷，希望广大读者和有关专家指正。

市场营销管理是一项非常复杂的工作，而有效的市场营销将大大增强企业的竞争力，打造企业独有的品牌，构建企业强势的渠道。我谨代表本书所有参与编撰的成员，衷心希望本书能够成为读者在市场营销工作中必不可少的帮手。

编者

# 目 录

## 第 1 篇 市场营销综合管理

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 第 1 章 市场营销组织与岗位设计 .....      | 2  |
| 1.1 市场营销部组织建设 .....          | 3  |
| 1.1.1 市场营销部组织设计与职责描述 .....   | 3  |
| 1.1.2 市场营销总监岗位说明书范本 .....    | 5  |
| 1.2 市场部组织设计与岗位职责 .....       | 6  |
| 1.2.1 市场部组织设计与职责描述 .....     | 6  |
| 1.2.2 市场总监岗位说明书范本 .....      | 8  |
| 1.2.3 市场调研经理岗位说明书范本 .....    | 9  |
| 1.2.4 市场调研专员岗位说明书范本 .....    | 11 |
| 1.2.5 品牌推广经理岗位说明书范本 .....    | 12 |
| 1.2.6 品牌推广专员岗位说明书范本 .....    | 13 |
| 1.2.7 公关策划经理岗位说明书范本 .....    | 14 |
| 1.2.8 公关策划专员岗位说明书范本 .....    | 15 |
| 1.2.9 广告管理经理岗位说明书范本 .....    | 16 |
| 1.2.10 广告管理专员岗位说明书范本 .....   | 18 |
| 1.3 销售部组织设计与岗位职责 .....       | 19 |
| 1.3.1 销售部组织设计与职责描述 .....     | 19 |
| 1.3.2 销售总监岗位说明书范本 .....      | 20 |
| 1.3.3 销售计划经理岗位说明书范本 .....    | 22 |
| 1.3.4 销售计划专员岗位说明书范本 .....    | 23 |
| 1.3.5 区域管理经理岗位说明书范本 .....    | 23 |
| 1.3.6 区域管理专员岗位说明书范本 .....    | 25 |
| 1.3.7 促销管理经理岗位说明书范本 .....    | 25 |
| 1.3.8 促销管理专员岗位说明书范本 .....    | 27 |
| 1.3.9 销售日常管理经理岗位说明书范本 .....  | 27 |
| 1.3.10 销售日常管理专员岗位说明书范本 ..... | 29 |
| 1.3.11 客户关系管理经理岗位说明书范本 ..... | 30 |
| 1.3.12 客户关系管理专员岗位说明书范本 ..... | 31 |
| 1.3.13 渠道管理经理岗位说明书范本 .....   | 32 |
| 1.3.14 渠道管理专员岗位说明书范本 .....   | 33 |
| 1.3.15 客户投诉管理经理岗位说明书范本 ..... | 34 |
| 1.3.16 客户投诉管理专员岗位说明书范本 ..... | 35 |

## 第 2 篇 市场管理

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第 2 章 市场调研管理 .....   | 38 |
| 2.1 市场调研管理制度体系 ..... | 39 |

|        |                    |    |
|--------|--------------------|----|
| 2.1.1  | 市场调研管理制度 .....     | 39 |
| 2.1.2  | 市场调研实施细则 .....     | 40 |
| 2.2    | 市场调研管理方案 .....     | 42 |
| 2.2.1  | 市场调研方案 .....       | 42 |
| 2.2.2  | 市场调研问卷（一） .....    | 43 |
| 2.2.3  | 市场调研问卷（二） .....    | 44 |
| 2.2.4  | 市场调研问卷（三） .....    | 45 |
| 2.2.5  | 市场调研问卷（四） .....    | 47 |
| 2.2.6  | 市场调研分析报告 .....     | 49 |
| 2.2.7  | 市场调研分析报告大纲 .....   | 50 |
| 2.3    | 市场调研管理表格 .....     | 53 |
| 2.3.1  | 市场调研计划表 .....      | 53 |
| 2.3.2  | 市场调研报告表 .....      | 54 |
| 2.3.3  | 经销商调研表 .....       | 55 |
| 2.3.4  | 同类产品价格调研表 .....    | 56 |
| 2.3.5  | 市场各区域竞争产品对比表 ..... | 57 |
| 2.3.6  | 市场占有率分析表 .....     | 58 |
| 2.3.7  | 消费者购物情况流水记录表 ..... | 59 |
| 2.3.8  | 消费者购物意识分析表 .....   | 60 |
| 2.3.9  | 消费者流量调研表 .....     | 61 |
| 2.3.10 | 消费者构成调研表 .....     | 62 |
| 2.3.11 | 竞争对手动态登记表 .....    | 63 |
| 2.3.12 | 消费者购买数量登记表 .....   | 64 |
| 2.3.13 | 消费者咨询内容登记表 .....   | 65 |
| 2.3.14 | 市场开拓分析表 .....      | 66 |
| 2.3.15 | 畅销产品分析表 .....      | 67 |
| 2.3.16 | 产品营销分析表 .....      | 68 |
| 2.3.17 | 产品单价登记表 .....      | 69 |
| 2.3.18 | 各销售区域销量统计表 .....   | 70 |
| 2.3.19 | 产品市场调研分析表 .....    | 71 |
| 2.3.20 | 市场调研状况月报表 .....    | 72 |
| 2.3.21 | 产品形象分析表 .....      | 73 |
| 第 3 章  | 市场策划推广管理 .....     | 74 |
| 3.1    | 市场策划推广管理制度 .....   | 75 |
| 3.2    | 市场策划推广方案 .....     | 76 |
| 3.2.1  | 产品上市策划方案大纲 .....   | 76 |
| 3.2.2  | 网站策划方案大纲 .....     | 77 |
| 3.2.3  | 市场策划方案大纲 .....     | 77 |
| 3.2.4  | 市场策划方案 .....       | 79 |
| 3.2.5  | 新品上市策划方案 .....     | 80 |
| 3.3    | 市场策划推广管理表格 .....   | 82 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 3.3.1 市场费用预算表 .....    | 82  |
| 3.3.2 市场策划方案执行表 .....  | 83  |
| 第4章 产品价格管理 .....       | 84  |
| 4.1 产品价格管理制度体系 .....   | 85  |
| 4.1.1 产品价格管理制度 .....   | 85  |
| 4.1.2 产品价格调整实施细则 ..... | 85  |
| 4.2 产品价格管理方案 .....     | 87  |
| 4.2.1 新产品定价方案 .....    | 87  |
| 4.2.2 产品调价方案 .....     | 88  |
| 4.3 产品价格管理表格 .....     | 89  |
| 4.3.1 成本估价表 .....      | 89  |
| 4.3.2 竞争产品调查表 .....    | 90  |
| 4.3.3 产品降价申请表 .....    | 91  |
| 4.3.4 产品价格变动影响表 .....  | 92  |
| 4.3.5 产品市场价格统计表 .....  | 93  |
| 4.3.6 产品售价表 .....      | 94  |
| 4.3.7 产品报价单 .....      | 95  |
| 4.3.8 产品计价单 .....      | 96  |
| 4.3.9 产品价格分析表 .....    | 97  |
| 4.3.10 产品价目表 .....     | 98  |
| 第5章 广告宣传管理 .....       | 99  |
| 5.1 广告宣传管理制度体系 .....   | 100 |
| 5.1.1 广告管理制度 .....     | 100 |
| 5.1.2 广告预算管理制度 .....   | 101 |
| 5.2 广告策划管理方案 .....     | 102 |
| 5.2.1 广告策划管理方案大纲 ..... | 102 |
| 5.2.2 广告策划管理方案细则 ..... | 104 |
| 5.2.3 网络广告投放分析大纲 ..... | 106 |
| 5.3 广告管理表格 .....       | 108 |
| 5.3.1 广告策划调研表 .....    | 108 |
| 5.3.2 广告预算分配表 .....    | 109 |
| 5.3.3 媒体投放评估表 .....    | 110 |
| 5.3.4 广告效果反馈表 .....    | 111 |
| 第6章 市场管理知识与工具 .....    | 112 |
| 6.1 说明性调研方法 .....      | 113 |
| 6.2 面谈访问调研法 .....      | 114 |
| 6.3 焦点访谈调研法 .....      | 115 |
| 6.4 消费者购买行为分析 .....    | 118 |
| 6.5 市场地位分析 .....       | 120 |

|      |             |     |
|------|-------------|-----|
| 6.6  | 新产品开发方法     | 122 |
| 6.7  | 市场细分方法      | 127 |
| 6.8  | 市场容量测定      | 129 |
| 6.9  | 产品组合策略      | 131 |
| 6.10 | 产品价格敏感性测量方法 | 133 |
| 6.11 | 产品生命周期战略    | 135 |
| 6.12 | 生命周期定价方法    | 138 |
| 6.13 | 谈判定价法       | 140 |
| 6.14 | 市场细分定价法     | 142 |
| 6.15 | 需求价格弹性运用策略  | 144 |
| 6.16 | 广告费用预算方法    | 146 |
| 6.17 | 公关促销方法      | 148 |
| 6.18 | 广告媒体选择策略    | 150 |
| 6.19 | 营销审计技术      | 151 |
| 6.20 | 市场创新风险分析    | 155 |
| 6.21 | 营销组合理论概述    | 156 |
| 6.22 | 网络营销概述      | 159 |
| 6.23 | 文化营销概述      | 163 |
| 6.24 | 服务营销概述      | 166 |
| 6.25 | 关系营销概述      | 170 |
| 6.26 | 数据库营销概述     | 173 |
| 6.27 | 直接营销概述      | 175 |
| 6.28 | 市场定位方法      | 176 |
| 6.29 | 市场竞争战略      | 178 |

### 第3篇 销售管理

|       |            |     |
|-------|------------|-----|
| 第7章   | 销售综合管理     | 184 |
| 7.1   | 销售综合管理制度体系 | 185 |
| 7.1.1 | 销售目标管理制度   | 185 |
| 7.1.2 | 销售计划管理办法   | 186 |
| 7.1.3 | 订货发货管理制度   | 187 |
| 7.1.4 | 应收账款管理制度   | 188 |
| 7.1.5 | 营销工作人员管理制度 | 189 |
| 7.1.6 | 销售经理管理制度   | 191 |
| 7.1.7 | 营销工作人员奖惩办法 | 208 |
| 7.2   | 销售综合管理方案   | 210 |
| 7.2.1 | 部门销售计划方案   | 210 |
| 7.2.2 | 重点客户销售方案   | 211 |
| 7.2.3 | 年度营销计划     | 211 |
| 7.3   | 销售综合管理表格   | 213 |

|        |               |     |
|--------|---------------|-----|
| 7.3.1  | 产品销售计划表       | 213 |
| 7.3.2  | 销售目标预测表       | 214 |
| 7.3.3  | 市场交易记录表       | 215 |
| 7.3.4  | 销售费用预测表       | 216 |
| 7.3.5  | 销售日报表         | 217 |
| 7.3.6  | 产品销售明细表       | 218 |
| 7.3.7  | 销售目标与实绩对照表    | 219 |
| 7.3.8  | 客户访问工作报表      | 220 |
| 7.3.9  | 门店营业目标管理表     | 221 |
| 7.3.10 | 区域销售分析表       | 222 |
| 7.3.11 | 渠道销售统计表       | 223 |
| 7.3.12 | 分类销售对比表       | 224 |
| 7.3.13 | 产品供货计划表       | 225 |
| 7.3.14 | 销售费用预算表       | 226 |
| 7.3.15 | 货款回收计划表       | 227 |
| 7.3.16 | 销售计划分析表       | 228 |
| 7.3.17 | 市场销售报表        | 229 |
| 7.3.18 | 营销工作人员实绩统计表   | 230 |
| 7.3.19 | 市场销售调查表       | 231 |
| 7.3.20 | 市场营销分析表       | 232 |
| 7.3.21 | 收付款条件变动表      | 233 |
| 7.3.22 | 竞标结果报告表       | 234 |
| 7.3.23 | 销售统计表         | 235 |
| 7.3.24 | 销售部经理考核表      | 236 |
| 7.3.25 | 销售主管考核表       | 237 |
| 7.3.26 | 营销工作人员考核表     | 238 |
| 7.3.27 | 营销人员作业时间记录表   | 240 |
| 7.3.28 | 营销工作人员毛利统计日报表 | 241 |
| 7.3.29 | 营销人员业绩报表      | 242 |
| 7.3.30 | 营销人员周别行动计划表   | 243 |
| 第8章    | 产品促销管理        | 244 |
| 8.1    | 产品促销管理制度体系    | 245 |
| 8.1.1  | 促销管理制度        | 245 |
| 8.1.2  | 促销现场管理制度      | 246 |
| 8.1.3  | 促销人员管理制度      | 248 |
| 8.1.4  | 促销工作管理手册      | 250 |
| 8.2    | 产品促销管理方案      | 269 |
| 8.2.1  | 奖品促销策划方案      | 269 |
| 8.2.2  | 商场促销方案        | 272 |
| 8.2.3  | 品牌促销活动策划方案    | 275 |
| 8.3    | 产品促销管理表格      | 277 |

|        |            |     |
|--------|------------|-----|
| 8.3.1  | 促销活动申请表    | 277 |
| 8.3.2  | 促销活动计划表    | 278 |
| 8.3.3  | 促销成本统计表    | 279 |
| 8.3.4  | 促销活动效果预估表  | 280 |
| 8.3.5  | 促销活动总结表    | 281 |
| 8.3.6  | 促销活动分析表    | 282 |
| 第9章    | 客户关系管理     | 283 |
| 9.1    | 客户关系管理制度体系 | 284 |
| 9.1.1  | 客户关系管理制度   | 284 |
| 9.1.2  | 新客户开发制度    | 288 |
| 9.1.3  | 客户调查制度     | 291 |
| 9.1.4  | 客户资料分析制度   | 292 |
| 9.1.5  | 客户开发专员管理制度 | 294 |
| 9.1.6  | 客户关系维护制度   | 296 |
| 9.1.7  | 客户拜访管理制度   | 298 |
| 9.1.8  | 客户接待管理制度   | 299 |
| 9.1.9  | 大客户管理制度    | 302 |
| 9.1.10 | 大客户信用管理制度  | 306 |
| 9.1.11 | 客户提案管理制度   | 308 |
| 9.1.12 | 客户服务管理制度   | 309 |
| 9.1.13 | 客户关系促进制度   | 311 |
| 9.2    | 客户关系管理方案   | 312 |
| 9.2.1  | 客户调查管理方案   | 312 |
| 9.2.2  | 客户开发业务管理方案 | 314 |
| 9.2.3  | 大客户信息管理方案  | 321 |
| 9.2.4  | 大客户服务方案    | 323 |
| 9.2.5  | 客户开发考核激励方案 | 325 |
| 9.2.6  | 客户信用评级方法   | 329 |
| 9.2.7  | 客户档案管理办法   | 331 |
| 9.3    | 客户关系管理表格   | 333 |
| 9.3.1  | 客户销售份额统计表  | 333 |
| 9.3.2  | 客户销售统计表    | 334 |
| 9.3.3  | 客户馈赠申请表    | 335 |
| 9.3.4  | 客户收款状况统计表  | 336 |
| 9.3.5  | 客户数量变动分析表  | 337 |
| 9.3.6  | 客户登记表      | 338 |
| 9.3.7  | 特殊客户优惠申请表  | 339 |
| 9.3.8  | 市场开发评估表    | 340 |
| 9.3.9  | 新开发客户记录表   | 341 |
| 9.3.10 | 客户企业信用度分析表 | 342 |
| 9.3.11 | 客户购货订单表    | 343 |

|        |                   |     |
|--------|-------------------|-----|
| 9.3.12 | 客户订单明细表 .....     | 344 |
| 9.3.13 | 客户货品送货单 .....     | 345 |
| 9.3.14 | 客户年度销售额明细表 .....  | 346 |
| 9.3.15 | 客户销售计划执行统计表 ..... | 347 |
| 9.3.16 | 市场营销动态分析表 .....   | 348 |
| 9.3.17 | 客户营业效率分析表 .....   | 349 |
| 9.3.18 | 客户赊销款余额管理表 .....  | 350 |
| 9.3.19 | 客户绩效管理表 .....     | 351 |
| 9.3.20 | 客户资料表 .....       | 352 |
| 9.3.21 | 客户招待申请表 .....     | 354 |
| 9.3.22 | 客户开发计划表 .....     | 355 |
| 9.3.23 | 客户拜访计划表 .....     | 356 |
| 9.3.24 | 客户拜访记录表 .....     | 357 |
| 9.3.25 | 客户联络计划表 .....     | 358 |
| 9.3.26 | 重点客户管理表 .....     | 359 |
| 9.3.27 | 客户区域分析表 .....     | 360 |
| 9.3.28 | 客户调查明细表 .....     | 361 |
| 9.3.29 | 大客户汇总评定表 .....    | 362 |
| 9.3.30 | 大客户分析表 .....      | 363 |
| 9.3.31 | 大客户问卷调查表 .....    | 364 |
| 9.3.32 | 大客户经理考核表 .....    | 365 |
| 第 10 章 | 渠道管理 .....        | 366 |
| 10.1   | 渠道管理制度体系 .....    | 367 |
| 10.1.1 | 营销渠道管理规定 .....    | 367 |
| 10.1.2 | 直销商管理制度 .....     | 368 |
| 10.1.3 | 直销商合同 .....       | 372 |
| 10.1.4 | 代理商管理制度 .....     | 375 |
| 10.1.5 | 代理商合同 .....       | 377 |
| 10.1.6 | 连锁加盟店管理制度 .....   | 379 |
| 10.1.7 | 连锁加盟合同 .....      | 383 |
| 10.1.8 | 批发商管理办法 .....     | 384 |
| 10.2   | 渠道管理方案 .....      | 386 |
| 10.2.1 | 渠道激励方案 .....      | 386 |
| 10.2.2 | 窜货管理方案 .....      | 388 |
| 10.3   | 渠道管理表格 .....      | 391 |
| 10.3.1 | 专卖店资料登记表 .....    | 391 |
| 10.3.2 | 产品存货统计表 .....     | 392 |
| 10.3.3 | 产品进销存管理表 .....    | 393 |
| 10.3.4 | 产品库存周报表 .....     | 394 |
| 第 11 章 | 零售管理 .....        | 395 |
| 11.1   | 零售管理制度体系 .....    | 396 |

|         |                  |     |
|---------|------------------|-----|
| 11.1.1  | 门店经理岗位职责 .....   | 396 |
| 11.1.2  | 客服部经理岗位职责 .....  | 397 |
| 11.1.3  | 行政部经理岗位职责 .....  | 398 |
| 11.1.4  | 安全部经理岗位职责 .....  | 399 |
| 11.1.5  | 收货主管岗位职责 .....   | 400 |
| 11.1.6  | 收银主管岗位职责 .....   | 401 |
| 11.1.7  | 店铺运营管理制度 .....   | 402 |
| 11.1.8  | 店员礼仪管理制度 .....   | 406 |
| 11.1.9  | 盘点管理制度 .....     | 407 |
| 11.2    | 零售管理方案 .....     | 412 |
| 11.2.1  | 店铺陈列方案 .....     | 412 |
| 11.2.2  | 员工培训方案 .....     | 414 |
| 11.2.3  | 门店绩效评估办法 .....   | 416 |
| 11.3    | 零售管理表格 .....     | 418 |
| 11.3.1  | 试销状况调查表 .....    | 418 |
| 11.3.2  | 滞销产品调查分析表 .....  | 419 |
| 11.3.3  | 销售折让呈核表 .....    | 420 |
| 11.3.4  | 一周业务报告统计表 .....  | 421 |
| 11.3.5  | 产品返修单 .....      | 422 |
| 11.3.6  | 季节因素统计表 .....    | 423 |
| 11.3.7  | 调拨申请单 .....      | 424 |
| 11.3.8  | 出货单 .....        | 425 |
| 11.3.9  | 送货单 .....        | 426 |
| 11.3.10 | 店铺销售明细表 .....    | 427 |
| 11.3.11 | 店铺奖金核定表 .....    | 428 |
| 11.3.12 | 店铺产品盘点表 .....    | 429 |
| 11.3.13 | 店铺业绩考核表 .....    | 430 |
| 第 12 章  | 售后服务管理 .....     | 431 |
| 12.1    | 售后服务管理制度体系 ..... | 432 |
| 12.1.1  | 售后服务管理制度 .....   | 432 |
| 12.1.2  | 服务质量管理制度 .....   | 435 |
| 12.1.3  | 售后服务委托协议 .....   | 437 |
| 12.1.4  | 客户投诉处理制度 .....   | 439 |
| 12.1.5  | 客户信息管理制度 .....   | 442 |
| 12.1.6  | 呼叫中心综合管理制度 ..... | 444 |
| 12.1.7  | 呼叫中心服务礼仪制度 ..... | 445 |
| 12.2    | 售后服务管理方案体系 ..... | 447 |
| 12.2.1  | 售后服务管理方案 .....   | 447 |
| 12.2.2  | 售后服务改善方案 .....   | 450 |
| 12.2.3  | 客户投诉处理方案 .....   | 452 |
| 12.3    | 售后服务管理表格 .....   | 454 |

|         |                  |     |
|---------|------------------|-----|
| 12.3.1  | 客户投诉处理回复表 .....  | 454 |
| 12.3.2  | 客户投诉案件统计表 .....  | 455 |
| 12.3.3  | 售后服务登记表 .....    | 456 |
| 12.3.4  | 产品维修报告单 .....    | 457 |
| 12.3.5  | 产品退换货汇总表 .....   | 458 |
| 12.3.6  | 产品故障维修统计表 .....  | 459 |
| 12.3.7  | 维修人员工作月报表 .....  | 460 |
| 12.3.8  | 售后服务评价表 .....    | 461 |
| 12.3.9  | 售后服务例行检查表 .....  | 462 |
| 12.3.10 | 客户投诉处理表 .....    | 463 |
| 12.3.11 | 客户投诉案件追踪表 .....  | 464 |
| 12.3.12 | 客户投诉登记表 .....    | 465 |
| 12.3.13 | 客户投诉调查表 .....    | 466 |
| 12.3.14 | 呼入记录表 .....      | 467 |
| 12.3.15 | 呼出记录表 .....      | 468 |
| 12.3.16 | 电话访谈记录表 .....    | 469 |
| 第 13 章  | 销售管理知识与工具 .....  | 470 |
| 13.1    | 销售队伍规模确定法 .....  | 471 |
| 13.2    | 人员推销管理 .....     | 473 |
| 13.3    | 销售组织设计原则 .....   | 475 |
| 13.4    | 销售组织模式 .....     | 476 |
| 13.5    | 销售职能列表 .....     | 480 |
| 13.6    | 营销工作人员培训 .....   | 483 |
| 13.7    | 营销工作人员激励 .....   | 486 |
| 13.8    | 营销工作人员薪酬规划 ..... | 490 |
| 13.9    | 促销效果评估 .....     | 497 |
| 13.10   | 渠道评估与改进 .....    | 499 |
| 13.11   | 渠道中间商数量确定 .....  | 502 |
| 13.12   | 分销渠道架构 .....     | 504 |
| 13.13   | 渠道策略管理 .....     | 510 |
| 13.14   | 渠道管理目标及内容 .....  | 512 |
| 13.15   | 渠道终端管理 .....     | 513 |
| 13.16   | 渠道客户激励 .....     | 514 |
| 13.17   | 渠道窜货管理 .....     | 515 |
| 13.18   | 渠道客户评估 .....     | 517 |
| 13.19   | 营销工作人员评估 .....   | 519 |
| 13.20   | 销售评估与分析 .....    | 521 |
| 13.21   | 销售预算与费用管理 .....  | 523 |
| 13.22   | 销售预测 .....       | 527 |
| 13.23   | 销售配额管理 .....     | 531 |

|                             |                  |     |
|-----------------------------|------------------|-----|
| 13.24                       | 销售策略与目标管理 .....  | 534 |
| 13.25                       | 销售区域管理 .....     | 536 |
| 13.26                       | 客户关系管理 .....     | 539 |
| <br><b>第 4 篇 市场营销管理流程汇总</b> |                  |     |
| 第 14 章                      | 市场营销管理流程 .....   | 544 |
| 14.1                        | 调研工作管理流程 .....   | 545 |
| 14.2                        | 市场预测管理流程 .....   | 546 |
| 14.3                        | 调研问卷设计流程 .....   | 547 |
| 14.4                        | 产品定价管理流程 .....   | 548 |
| 14.5                        | 产品价格调整流程 .....   | 549 |
| 14.6                        | 广告预算确定流程 .....   | 550 |
| 14.7                        | 宣传物品制作流程 .....   | 551 |
| 14.8                        | 广告媒体投放流程 .....   | 552 |
| 14.9                        | 营销计划制定流程 .....   | 553 |
| 14.10                       | 销售费用编制流程 .....   | 554 |
| 14.11                       | 促销计划制定流程 .....   | 555 |
| 14.12                       | 客户信用调查流程 .....   | 556 |
| 14.13                       | 客户访问管理流程 .....   | 557 |
| 14.14                       | 促销计划实施流程 .....   | 558 |
| 14.15                       | 客户开发管理流程 .....   | 559 |
| 14.16                       | 客户接待管理流程 .....   | 560 |
| 14.17                       | 订货管理流程 .....     | 561 |
| 14.18                       | 发货管理流程 .....     | 562 |
| 14.19                       | 退货管理流程 .....     | 563 |
| 14.20                       | 销售回款管理流程 .....   | 564 |
| 14.21                       | 延期付款管理流程 .....   | 565 |
| 14.22                       | 逾期付款管理流程 .....   | 566 |
| 14.23                       | 销售费用管理流程 .....   | 567 |
| 14.24                       | 销售提成管理流程 .....   | 568 |
| 14.25                       | 客户关系管理流程 .....   | 569 |
| 14.26                       | 客户投诉处理流程 .....   | 570 |
| 14.27                       | 客户资料管理流程 .....   | 571 |
| 14.28                       | 售后服务管理流程 .....   | 572 |
| 14.29                       | 产品经销管理流程 .....   | 573 |
| 14.30                       | 渠道管理流程 .....     | 574 |
| 14.31                       | 店铺补货流程 .....     | 575 |
| 14.32                       | 店铺盘点流程 .....     | 576 |
| 14.33                       | 客户调查管理流程 .....   | 577 |
| 14.34                       | 客户关系维护管理流程 ..... | 578 |

|            |                  |     |
|------------|------------------|-----|
| 14.35      | 大客户满意度调查流程 ..... | 579 |
| 14.36      | 大客户关系维护流程 .....  | 580 |
| 14.37      | 大客户服务管理流程 .....  | 581 |
| 14.38      | 售后服务方案制定流程 ..... | 582 |
| 14.39      | 售后服务业务流程 .....   | 583 |
| 14.40      | 客户投诉接待流程 .....   | 584 |
| 14.41      | 客户信息综合管理流程 ..... | 585 |
| 14.42      | 客户注销管理流程 .....   | 586 |
| 14.43      | 客户信用制度制定流程 ..... | 587 |
| 14.44      | 客户拜访区域规划流程 ..... | 588 |
| 14.45      | 呼入业务管理流程 .....   | 589 |
| 14.46      | 呼出业务管理流程 .....   | 590 |
| 14.47      | 呼叫中心运行流程 .....   | 591 |
| 参考文献 ..... |                  | 592 |

# 第 1 篇 市场营销综合管理



# 第 1 章

## 市场营销组织与岗位设计

### *Chapter 1*