



营销高手的必备工具

高效营销作业 文案与表格

主 编
枫 岛 兰 德

GAOXIAO

YINGXIAOZUOYE

WENAN

YU

BIAOGE

广东经济出版社

营销高手的必备工具

高效营销作业 文案与表格

主 编
枫 岛 兰 德

GAOXIAO

YINGXIAOZUOYE

WENAN

YU

BIAOGE

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高效营销作业文案与表格/枫岛, 兰德主编. —广州:
广东经济出版社, 2001.8

ISBN 7-80632-994-3

I. 高… II. ①枫…②兰… III. ①市场营销学—应用
文—写作②市场营销学—表格—制作 IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 049923 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	10.5
字数	258 000 字
版次	2001 年 8 月第 1 版
印次	2001 年 8 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80632-994-3 / F·533
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

·版权所有 翻印必究·

本书编写人员：

黄 樟 难 得 王 帆 方 华 马识途

肖长征 海 平 马建设 熊红卫 黄 芳

王船明 范兰德 李国平 仲 山 欧阳明月

目 录

上编 营销实操文案

第1章 营销实用作业方法类文案

1. 商业计划书	(4)
2. 促销方案书	(14)
3. 营销策划书(产品与楼盘)	(23)
4. 营销企划案	(39)
5. 广告计划案	(44)
6. 市场营销计划书	(48)
7. 代理体制建设方案	(51)
8. 销售计划书	(54)
9. 销售模式方案	(59)
10. 业务员推销手册	(65)
11. CIS 手册文案	(68)
12. 商品促销主题	(70)
13. 营业员工作指引	(75)
14. 市场调查报告书	(78)
15. 营销终端建议规范	(81)
16. 销售业务员职位说明书	(85)
17. 销售员工作指引手册	(88)
18. 企业广告与促销工作手册	(96)
19. 新产品市场开拓计划书	(102)

20. 新产品开发企划方案·····	(106)
21. 业务员销售培训方法·····	(110)
22. 企业营销分析与对策书·····	(120)
23. 营销绩效评估分析报告书·····	(123)
24. 市场调查问卷(顾客专用)·····	(131)
25. 特许经营招募书·····	(136)
26. 营销产品推介书·····	(140)

第2章 营销实用管理办法规范类文案

27. 销售事务处理指南·····	(145)
28. 营销目标管理方案·····	(151)
29. 企业零售商管理办法·····	(154)
30. 特约经营商业务管理规范·····	(157)
31. 批发商管理办法·····	(161)
32. 客户管理办法·····	(166)
33. 营销业务部运作规程·····	(170)
34. 营销绩效管理 with 薪酬分配办法·····	(176)
35. 营业代表销售奖励办法·····	(183)
36. 客户投诉处理指南·····	(186)
37. 企业售后服务管理办法·····	(192)
38. 销售人员奖惩与考核办法·····	(195)
39. 企业营销业务奖励办法·····	(200)

第3章 营销必用协议类文案

40. 商品买卖合同书·····	(203)
41. 销售独家代理(总代理)合同书·····	(206)
42. 售后服务协议书·····	(208)
43. 企业与经销商合作合同书·····	(214)

44.广告业务发布合同·····	(218)
45.商标使用许可合同书·····	(220)
46.连锁加盟合同书·····	(222)
47.直销经销商协议书·····	(240)
48.直销营业代表合同书·····	(245)
49.厂家与经销商(地区总经销)协议书·····	(250)
50.销售确认书·····	(256)

下编 实用营销操作表格

第4章 营销业务作业表单

51.营销业务作业单·····	(261)
52.销售计划表·····	(262)
53.销售记录表(代理)·····	(263)
54.销售预估表·····	(264)
55.产品年度促销计划表·····	(265)
56.促销活动检讨表·····	(266)
57.订单·····	(267)
58.送货单·····	(268)
59.验收单·····	(269)
60.退货单·····	(270)
61.商品交运单·····	(271)
62.商品质量表·····	(272)
63.商品内部移接单·····	(273)
64.商品维修记录单·····	(274)

65. 直销商退货申请单·····	(275)
66. 直销商购货订单·····	(276)
67. 销售额变化分析表·····	(277)
68. 货款收取催告与核对单·····	(278)
69. 业务员职位表·····	(279)
70. 业务员培训需求表·····	(280)
71. 商品成本计算表·····	(281)
72. 产品销售对照表·····	(282)
73. 产品分类表·····	(283)

第5章 客户开发与服务表格

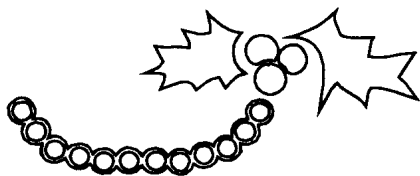
74. 客户资料卡·····	(285)
75. 用户资料卡·····	(286)
76. 顾客订货登记表·····	(288)
77. 供货商资格审查表·····	(289)
78. 供应商情况表·····	(290)
79. 客户招待申请表·····	(291)
80. 顾客申诉处理表·····	(292)
81. 消费者调查表·····	(293)
82. 潜在客户资料登记表·····	(296)
83. 客户信用调查表·····	(297)
84. 客户问题检讨卡·····	(298)
85. 经销商资料卡·····	(299)
86. 客户开发报告表·····	(300)
87. 顾客采购单·····	(301)
88. 重要客户对策表·····	(302)
89. 客户账款回收计划表·····	(303)

第6章 营销组织管理单证和表格

90. 营销计划财务预算表	(305)
91. 广告与促销预算表	(306)
92. 促销商品报表	(307)
93. 营销部经营状况报表(月)	(308)
94. 销售费用计划表	(309)
95. 经营策略检讨表	(310)
96. 影响销售调查表	(311)
97. 促销赠品申请表	(312)
98. 营销部发货申请表	(313)
99. 销售损益表	(314)
100. 推销员销售日报表	(315)
101. 业务员评价表	(316)
102. 营业绩效考核表	(317)
103. 广告补贴申请表	(318)
104. 广告计划申报表	(319)
105. 客户收款异样报告单	(320)
106. 同业竞争者动向表	(321)
107. 电话直销记录表/总结表	(322)
108. 顾客信誉保证卡	(323)

上
编

营
销
实
操
文
案



第1章

营销实用作业 方法类文案

1.

商业计划书

概念解说

商业计划书是就新产品或新项目的功能、规划、市场。营销介绍或计划等集一体的项目融资推广书，它是高新技术向风险投资者或一般投资者推广其产品或项目的市场计划书，属于项目营销，也是商业推广成败的关键。

撰写技巧

- 投资预算和收益应请会计专家过目，不要胡乱填写；
- 市场分析和营销策略应加大篇幅；
- 项目内容介绍应清楚明瞭。

格式内容

一般包括：项目内容、行业状况、营销策略、财务计划、团队状况等。

常见错误

- 以为投资者对技术不懂，随意胡弄他人；
- 盲目夸大收益；
- 不懂市场；

· 忽视团队介绍。

模式范例

ERP 数据系统商业计划书

一、项目简介

1. 系统简介。

ERP 系统是用于生产企业作业计划与调度监控的计算机集成管理系统，该系统尤其适用于单件小批生产模式的企业。在由市场需求决定企业生产方式的今天，以多品种、小批量的生产方式生产的产品占世界总产品产量的 70%。ERP 系统以制定最佳作业计划为目的，可根据保证交货期或设备负荷率均衡等 14 项既定优化目标，实现生产过程自动、优化排序和监控，从而保证车间的生产运作过程达到最佳状态。（其他略）

2. 系统核心内容（商业机密略）。

1. 投产优先原则 按指令优先； 按出产顺序优先； 按最长加工时间优先； 按最短加工时间优先。	2. 设备承载能力 按最大承载能力； 按利用机床数最少； 按机床负载均衡； 按工件安装次数最少； 按重型零件搬运次数最少。	3. 零件排序原则 按后入先出顺序排序； 按先入先出顺序排序； 按零件工序最长优先排序； 按零件工序最短优先排序； 按零件的未完成工序数最多优先排序。
--	---	---

其中第 1 组指标“投产优先原则”由车间以上一级的领导层使用，根据客户订单的不同要求，选定作业计划的排产原则，例如对于限定交货期的客户，选择“按指令优先”；

第 2 组指标“设备承载能力”用于车间内部工艺设备资源的分配，根据所希望的设备负荷情况，选定某一项指标制定作业计划；

第 3 组指标“零件排序原则”用于在某一台设备上对等待加

工的零件进行排序。

以上 3 组共 14 项指标，可以形成 100 种组合，完全可以满足单件小批生产模式企业的要求。

3. 物流与设备工作状况的监控。

在生产作业计划和日进度表生成之后，系统根据实际的生产进度对生产过程进行实时监控，当生产中出现设备故障，计划的工序时间与实际情况有偏差，工人因发生意外情况停工，因毛坯材料、外协加工未按时等因素影响了作业计划的执行时，可在监控状态下对作业计划进行及时的修正，在不影响正常生产任务的前提下快速产生新的作业计划和日生产进度表。

4. 库存管理。

加工程序完成后系统自动生成产品的库存情况明细，可第一时间掌握产品库存情况，避免人工库存管理可能出现的差错和时间延误。

5. 突出特点。

与我国企业目前从西方国家引进的企业管理系统相比，ERP 系统具有如下突出的优点：

(1) 特别适合中国现有的工业生产管理模式。

(2) 特别适合小批量、个性化生产的管理。小批量和“个性化生产”是 21 世纪工业生产的方向，以“福特生产方式”为代表的大批量生产体制已受到挑战，日本经济的不景气与此有很大的关系。单件小批生产模式下生产的产品已占全世界产品总量的 70%。而特别是我国珠江三角洲、长江三角洲地区以出口加工为主的大量企业，必须主动适应国际上单件小批的发展趋势，使用 ERP 将是必然的选择。

(3) ERP 系统可以单独使用，具体解决企业生产调度监控单一环节的问题，也可与集成制造系统衔接，因此对大中小型企业都适用。对中小企业来说，可以用有限的投资单独安装 ERP 系

统；对准备上现代集成制造系统的大中型企业来说，可以先实施 ERP，在提高了生产管理水平后，再根据需要实施全盘性的企业管理系统如 ERP 等。中小企业还可以考虑在 ERP 的基础上集成使用国产财务管理软件，只需要很少的投资就可基本满足企业管理的需要。

(4) 实施所需耗费的时间短，一般从数据采集到试运行大概前后只需 2 个月的时间，与 MRPII 动辄十年八年相比，不可同日而语。

(5) 技术服务费用低。MRPII 等西方管理软件需要高层次技术服务时外国专家的服务费用惊人；ERP 的技术核心基本上已为中国技术人员掌握，即使需要外国技术人员现场工作，费用标准与西方国家相比可以说是九牛一毛。因此，中小企业也不必担心买得起养不起。

二、行业背景

1. 欧美企业管理软件(MRPII 和 ERP)(略)。

2. MRPII 在中国的应用现状和教训(略)。

3. 其他国产管理软件(分析略)。

4. 研究进展。

企业生产管理类型的软件系统，是近十年来生产工程领域中国内外专家学者的研究热点。由于该项研究要求研究人员同时具备相当高水平的数学基础、计算机基础和工业产品设计、制造工艺、生产管理等方面的知识以及经验，因此，使得该项研究具有一定的难度和复杂性。在我国，清华大学的 CIMS 中心、华中理工大学、上海交大等高等院校和一些相关研究单位，对该项课题进行了十余年的研究，在理论上也获得了某些方面的突破和进展。但由于上面所提到的难度与复杂性制约，到目前为止，尚无一套实用化的软件作为产品在市场推出。日本的 KANBAN 系统，是一套高水平的生产作业及调度控制系统。但是，KANBAN

系统的开发目的只适用于日本的企业，没有形成商品化也不对外出售，它所要求的零库存管理是中国企业所做不到的。美国前不久推出一套与 ERP 系统用途相似的软件，但由于美国的企业结构和生产流程以及管理模式等方面与中国企业有很大区别，因此，它的生产管理型软件同样也很难直接适应于中国的企业。

5. 本系统在同类软件中的地位。

(1) 独一无二。

目前，ERP 系统以其独特的数学建模方式在几十家大型国有企业十余年来的应用测试后不断调整和完善，已形成一套完全实用化的系统。其性能在国际上同类软件系统中属世界一流水平。目前，除俄罗斯联邦外，德国的两家企业也购买了该系统并已投入生产应用。同时，该系统的性能价格比在同类产品中也占有绝对的优势。就目前 ERP 系统的水平，几年之内至少在国内市场将占据独一无二的地位。

(2) 为国家鼓励研究领域之一(分析略)。

(3) 属重点支持的软件产业。

三、市场分析与营销

目前，由于国内类似于 ERP 系统的车间级管理软件尚未达到实用化程度，国外同类型软件也暂时没有适用于中国企业的产品打入国内市场，因此，ERP 系统作为国际一流水平的产品，正是占领国内市场的良好机会。以 ERP 系统所具有的先进的技术和开发潜力，以及其极具竞争力的价格，为公司进一步实现资产化和迈向国际市场提供了有利条件。

1. 需求情况。

在市场竞争十分激烈的情况下，为了进一步的生存与发展，许多企业正在寻求有效的手段对企业的生产过程进行管理。ERP 系统的应用能够充分地发挥其功能，有效的解决车间级的生产管理问题。因此，ERP 系统类型的软件，目前制造业，尤其是单件