

普  
华  
经  
管

正略钧策  
管理丛书



本书附赠配套光盘

FBOOK

弗布克1+1管理工具箱系列

# 市场营销部 规范化管理工具箱

◆ 程淑丽 编著

人人有事干 事事有规范  
办事有流程 工作有方案



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

正略钧策  
管理丛书

弗布克1+1管理工具箱系列

# 市场营销部 规范化管理工具箱

程淑丽 编著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目(CIP)数据

市场营销部规范化管理工具箱 / 程淑丽编著. —北京: 人民邮电出版社, 2007.9  
(弗布克1+1管理工具箱系列)

ISBN 978-7-115-16461-2

I. 市… II. 程… III. 企业管理-市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第093268号

## 内 容 提 要

本书细化了市场营销部的各岗位以及每一件工作事项, 对市场调研管理、营销计划管理、营销策划管理、产品价格管理、广告管理、促销管理、销售管理、客户关系管理、渠道管理、店铺管理等各项工作进行了详细的介绍, 将职责与制度和表格相结合, 流程与方案相呼应, 是市场营销部进行规范化管理的工作手册。

本书适合市场营销部经理及工作人员、企业管理人员、企业培训师、咨询师以及高校教师、学者使用。

### 弗布克1+1管理工具箱系列 市场营销部规范化管理工具箱

◆ 编 著 程淑丽

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 18.5

2007年9月第1版

字数: 180千字

2007年9月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-16461-2/F

定价: 39.80 元(附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

## 前 言

把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上，是高效执行、规范化管理、精细化管理的实务举措，只有层层实行规范化管理，事事有规范，人人有事干，办事有流程，工作有方案，才能提高企业的整体管理水平，并从根本上提高企业的执行力，增强企业的竞争力。

为此，我们推出了弗布克1+1管理工具箱系列，即每一本书都附加一张光盘，讲解企业规范化管理，立足于企业各个部门的管理实践，直指某一个部门、某个岗位、某类事件的管理问题，提供了企业各个部门规范化运作的系统工具，实现了“职责+制度+表格+流程+方案”五位一体的解决方案。因此，这套系列图书是企业各个部门进行自我规范化管理的工具书和实务手册。

《市场营销部规范化管理工具箱》是此系列图书中的一本，通过细化市场营销部各岗位以及每一工作事项的具体内容，介绍了市场营销部工作的具体职责、制度、表格、流程和方案，可以极大地促进市场营销部的运作效率，增强团队的凝聚力。本书主要有以下特点。

### 1. 内容全面、系统

本书共分为十一个部分，在对市场营销部整体组织结构进行介绍之后，对市场调研、营销计划管理、营销策划管理、产品定价管理、广告管理、促销管理、销售过程管理、客户关系管理、销售渠道管理、店铺管理等各项工作进行了系统地介绍。

### 2. 实用、操作性强

针对每一项工作，本书都给出了详细的工具，且将职责与制度和表格相结合，流程与方案相结合，是市场营销部进行规范化管理的工作手册和工具书。

### 3. 使用方便

本书为满足读者的工作需要，特附赠光盘，以方便读者借鉴和使用。读者可根据本企业实际，将本书内容直接拷贝或稍加修改使用。

本书适合市场营销部经理及工作人员、企业管理人员、企业培训师、咨询师以及高

校教师、学者使用。

在本书编写的过程中，韩英、洪锦燕、周文负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，迟语心、庄健参与编写了本书的第一、二章，魏诗明、郭大鹏参与编写了本书的第三、四章，杨忠银、范蕴参与编写了本书的第五、六章，郑月秋、赵利平参与编写了本书的第七、八章，徐彦君、甘德海参与编写了本书的第九章，曾巧云、齐勇、王瑞永参与编写了本书的第十章，程海洋、娄元娥参与编写了本书的第十一章，全书由程淑丽统撰定稿。

编者

2007年6月

# 目 录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 市场营销部的组织结构与责权 ..... | 1  |
| 第一节 市场营销部的组织结构 .....    | 3  |
| 一、市场营销部的职能 .....        | 3  |
| 二、市场营销部的组织结构 .....      | 3  |
| 第二节 市场营销部的责权 .....      | 4  |
| 一、市场营销部的职责 .....        | 4  |
| 二、市场营销部的权力 .....        | 6  |
| 第三节 市场营销部的岗位职责 .....    | 7  |
| 一、营销总监的岗位职责 .....       | 7  |
| 二、市场部经理的岗位职责 .....      | 7  |
| 三、销售部经理的岗位职责 .....      | 8  |
| 第二章 市场调研管理 .....        | 9  |
| 第一节 市场调研的岗位职责 .....     | 11 |
| 一、市场调研主管的岗位职责 .....     | 11 |
| 二、市场调研专员的岗位职责 .....     | 11 |
| 第二节 市场调研管理制度 .....      | 12 |
| 一、市场调研管理制度 .....        | 12 |
| 二、调研实施管理制度 .....        | 14 |
| 第三节 市场调研管理表格 .....      | 16 |
| 一、市场调研计划表 .....         | 16 |
| 二、市场调研报告表 .....         | 16 |
| 三、竞争对手调查表 .....         | 17 |
| 四、经销商户调查表 .....         | 17 |
| 五、畅销产品分析表 .....         | 18 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 第四节 市场调研管理流程 .....  | 20 |
| 一、调研工作管理流程 .....    | 20 |
| 二、市场预测管理流程 .....    | 21 |
| 三、调研问卷设计流程 .....    | 22 |
| 第五节 市场调研管理方案 .....  | 23 |
| 一、消费取向调研方案 .....    | 23 |
| 二、竞争对手调研方案 .....    | 28 |
| 三、调研报告编写大纲 .....    | 29 |
| 第三章 营销计划管理 .....    | 31 |
| 第一节 营销计划的岗位职责 ..... | 33 |
| 一、营销计划主管的岗位职责 ..... | 33 |
| 二、营销计划专员的岗位职责 ..... | 33 |
| 第二节 营销计划管理制度 .....  | 34 |
| 一、年度销售计划编制制度 .....  | 34 |
| 二、月度销售计划编制制度 .....  | 35 |
| 第三节 营销计划管理表格 .....  | 36 |
| 一、年度销售计划表 .....     | 36 |
| 二、月度销售计划表 .....     | 36 |
| 三、渠道目标销售表 .....     | 37 |
| 四、产品销售计划表 .....     | 37 |
| 五、客户销售计划表 .....     | 38 |
| 六、客户分级销售表 .....     | 38 |
| 七、产品供货计划表 .....     | 39 |
| 八、营销费用预算表 .....     | 39 |
| 九、账款回收计划表 .....     | 40 |
| 十、销售计划分析表 .....     | 41 |
| 第四节 营销计划管理流程 .....  | 42 |
| 一、营销计划制定流程 .....    | 42 |
| 二、销售计划订单流程 .....    | 43 |
| 三、销售费用编制流程 .....    | 44 |
| 第五节 营销计划管理方案 .....  | 45 |
| 一、部门销售计划方案 .....    | 45 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 二、重点客户销售计划方案 .....    | 46 |
| 第四章 营销策划管理 .....      | 49 |
| 第一节 营销策划的岗位职责 .....   | 51 |
| 一、营销策划主管的岗位职责 .....   | 51 |
| 二、营销策划专员的岗位职责 .....   | 51 |
| 第二节 营销策划管理制度 .....    | 52 |
| 一、营销策划中心管理制度 .....    | 52 |
| 二、营销策划流程管理制度 .....    | 53 |
| 第三节 营销策划管理表格 .....    | 56 |
| 一、营销策划费用预算表 .....     | 56 |
| 二、营销策划方案审查表 .....     | 56 |
| 三、营销策划方案执行表 .....     | 57 |
| 四、策划专员考核指标表 .....     | 57 |
| 第四节 营销策划管理流程 .....    | 58 |
| 一、市场推广方案制定流程 .....    | 58 |
| 二、广告策划流程 .....        | 59 |
| 第五节 营销策划管理方案 .....    | 60 |
| 一、产品上市策划方案大纲 .....    | 60 |
| 二、网站策划方案大纲 .....      | 61 |
| 三、营销策划方案撰写大纲 .....    | 63 |
| 四、广告策划方案大纲 .....      | 65 |
| 五、市场推广营销方案 .....      | 71 |
| 第五章 产品价格管理 .....      | 75 |
| 第一节 产品价格管理的岗位职责 ..... | 77 |
| 一、产品主管的岗位职责 .....     | 77 |
| 二、产品专员的岗位职责 .....     | 77 |
| 第二节 产品价格管理制度 .....    | 78 |
| 一、产品定价管理制度 .....      | 78 |
| 二、产品价格调整制度 .....      | 80 |
| 第三节 产品价格管理表格 .....    | 83 |
| 一、成本估价单 .....         | 83 |



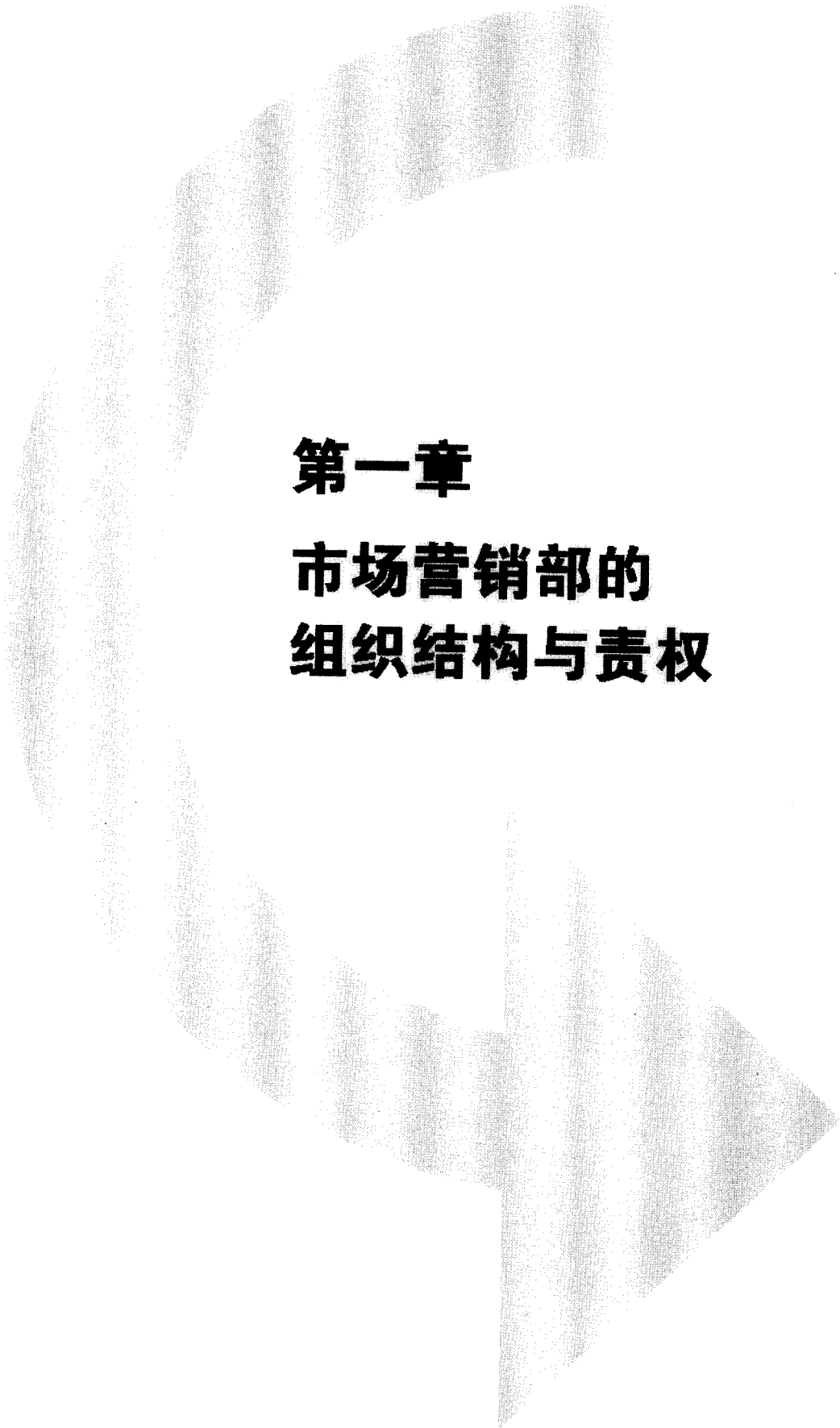
|                     |     |
|---------------------|-----|
| 二、竞争产品调查表 .....     | 83  |
| 三、产品降价申请表 .....     | 84  |
| 四、价格变动影响表 .....     | 84  |
| 第四节 产品价格管理流程 .....  | 85  |
| 一、产品定价管理流程 .....    | 85  |
| 二、产品价格调整流程 .....    | 86  |
| 第五节 产品价格管理方案 .....  | 87  |
| 一、新产品定价实施方案 .....   | 87  |
| 二、产品调价方案 .....      | 88  |
| 第六章 广告管理 .....      | 91  |
| 第一节 广告管理的岗位职责 ..... | 93  |
| 一、广告主管的岗位职责 .....   | 93  |
| 二、广告专员的岗位职责 .....   | 93  |
| 第二节 广告管理制度 .....    | 94  |
| 一、广告宣传管理制度 .....    | 94  |
| 二、广告费用预算制度 .....    | 97  |
| 第三节 广告管理表格 .....    | 99  |
| 一、广告策划调查表 .....     | 99  |
| 二、广告预算分配表 .....     | 100 |
| 三、媒体利用评价表 .....     | 101 |
| 四、广告效果评价表 .....     | 102 |
| 第四节 广告管理流程 .....    | 105 |
| 一、广告预算确定流程 .....    | 105 |
| 二、宣传物品制作流程 .....    | 106 |
| 三、广告媒体选择流程 .....    | 107 |
| 第五节 广告管理方案 .....    | 108 |
| 一、广告策划方案 .....      | 108 |
| 二、网络广告方案 .....      | 112 |
| 第七章 促销管理 .....      | 115 |
| 第一节 促销管理的岗位职责 ..... | 117 |
| 一、促销主管的岗位职责 .....   | 117 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 二、促销专员的岗位职责 .....   | 117 |
| 第二节 促销管理制度 .....    | 118 |
| 一、促销管理制度 .....      | 118 |
| 二、促销现场管理制度 .....    | 120 |
| 三、促销人员管理制度 .....    | 122 |
| 第三节 促销管理表格 .....    | 124 |
| 一、促销工作计划表 .....     | 124 |
| 二、促销活动计划表 .....     | 124 |
| 三、促销成本统计表 .....     | 125 |
| 四、促销活动效果预估表 .....   | 126 |
| 五、促销活动总结表 .....     | 127 |
| 第四节 促销管理流程 .....    | 128 |
| 一、促销计划制定流程 .....    | 128 |
| 二、促销计划实施流程 .....    | 129 |
| 三、人力促销管理流程 .....    | 130 |
| 四、促销活动评估流程 .....    | 131 |
| 第五节 促销管理方案 .....    | 132 |
| 一、家具商场促销方案 .....    | 132 |
| 二、服装产品促销方案 .....    | 134 |
| 三、厨具促销活动方案 .....    | 138 |
| 第八章 销售管理 .....      | 141 |
| 第一节 销售管理的岗位职责 ..... | 143 |
| 一、销售主管的岗位职责 .....   | 143 |
| 二、销售专员的岗位职责 .....   | 143 |
| 第二节 销售管理制度 .....    | 144 |
| 一、新客户开发管理制度 .....   | 144 |
| 二、订货发货管理制度 .....    | 148 |
| 三、应收账款管理制度 .....    | 149 |
| 四、销售费用控制细则 .....    | 151 |
| 五、销售业绩管理制度 .....    | 153 |
| 六、销售考核管理制度 .....    | 155 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第三节 销售管理表格 .....    | 158 |
| 一、客户开发管理表 .....     | 158 |
| 二、客户访问计划表 .....     | 159 |
| 三、订货统计表 .....       | 160 |
| 四、发货统计表 .....       | 161 |
| 五、退货统计表 .....       | 162 |
| 六、销售合同统计表 .....     | 162 |
| 七、应收账款登记表 .....     | 163 |
| 八、销售费用控制表 .....     | 164 |
| 九、销售提成申请表 .....     | 165 |
| 十、销售绩效考核表 .....     | 166 |
| 第四节 销售管理流程 .....    | 169 |
| 一、客户开发管理流程 .....    | 169 |
| 二、客户信用调查流程 .....    | 170 |
| 三、客户访问管理流程 .....    | 171 |
| 四、客户接待管理流程 .....    | 172 |
| 五、订货管理流程 .....      | 173 |
| 六、发货管理流程 .....      | 174 |
| 七、退货管理流程 .....      | 175 |
| 八、销售回款管理流程 .....    | 176 |
| 九、延期付款管理流程 .....    | 177 |
| 十、逾期付款管理流程 .....    | 178 |
| 十一、销售费用管理流程 .....   | 179 |
| 十二、销售提成管理流程 .....   | 180 |
| 第五节 销售管理方案 .....    | 181 |
| 一、客户信用评级方案 .....    | 181 |
| 二、应收账款催讨方案 .....    | 183 |
| 三、客户开发考核方案 .....    | 185 |
| 第九章 客户关系管理 .....    | 191 |
| 第一节 客户关系的岗位职责 ..... | 193 |
| 一、客户关系主管的岗位职责 ..... | 193 |
| 二、客户关系专员的岗位职责 ..... | 193 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第二节 客户关系管理制度 .....  | 194 |
| 一、客户提案管理制度 .....    | 194 |
| 二、客户服务管理制度 .....    | 195 |
| 三、售后服务管理制度 .....    | 198 |
| 四、大客户服务管理制度 .....   | 200 |
| 第三节 客户关系管理表格 .....  | 201 |
| 一、客户资料表 .....       | 201 |
| 二、客户分析表 .....       | 204 |
| 三、客户投诉管理表 .....     | 205 |
| 第四节 客户管理流程 .....    | 210 |
| 一、客户关系管理流程 .....    | 210 |
| 二、客户投诉接待流程 .....    | 211 |
| 三、客户投诉处理流程 .....    | 212 |
| 四、客户资料管理流程 .....    | 213 |
| 五、售后服务管理流程 .....    | 214 |
| 第五节 客户关系管理方案 .....  | 215 |
| 一、客户关系促进方案 .....    | 215 |
| 二、客户投诉处理方案 .....    | 216 |
| 第十章 渠道管理 .....      | 221 |
| 第一节 渠道管理的岗位职责 ..... | 223 |
| 一、渠道经理的岗位职责 .....   | 223 |
| 二、渠道主管的岗位职责 .....   | 223 |
| 三、渠道专员的岗位职责 .....   | 224 |
| 第二节 渠道管理制度 .....    | 225 |
| 一、直销商管理制度 .....     | 225 |
| 二、经销商管理制度 .....     | 232 |
| 三、代理商管理制度 .....     | 233 |
| 四、连锁加盟店管理制度 .....   | 238 |
| 第三节 渠道管理表格 .....    | 243 |
| 一、营销渠道管理表 .....     | 243 |
| 二、渠道成员管理表 .....     | 245 |
| 三、客户信用管理表 .....     | 248 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 四、渠道业绩统计表 .....     | 251 |
| 第四节 渠道管理流程 .....    | 252 |
| 一、渠道成员管理流程 .....    | 252 |
| 二、渠道控制管理流程 .....    | 253 |
| 第五节 渠道管理方案 .....    | 254 |
| 一、渠道激励方案 .....      | 254 |
| 二、窜货管理方案 .....      | 256 |
| 第十一章 店铺管理 .....     | 261 |
| 第一节 店铺管理的岗位职责 ..... | 263 |
| 一、店铺经理的岗位职责 .....   | 263 |
| 二、店铺主管的岗位职责 .....   | 263 |
| 第二节 店铺管理制度 .....    | 264 |
| 一、店铺运营管理制度 .....    | 264 |
| 二、店员礼仪管理制度 .....    | 269 |
| 第三节 店铺管理表格 .....    | 271 |
| 一、店铺销售明细表 .....     | 271 |
| 二、店铺奖金核定表 .....     | 272 |
| 三、店铺商品盘点表 .....     | 272 |
| 四、店铺业绩考核表 .....     | 272 |
| 第四节 店铺管理流程 .....    | 273 |
| 一、店铺补货流程 .....      | 273 |
| 二、店铺盘点流程 .....      | 274 |
| 第五节 店铺管理方案 .....    | 275 |
| 一、店铺陈列方案 .....      | 275 |
| 二、店员培训方案 .....      | 277 |



# **第一章**

## **市场营销部的 组织结构与责权**



## 第一节 市场营销部的组织结构

### 一、市场营销部的职能

企业的市场营销工作由营销总监全面领导，下设市场部和销售部，全面负责企业的营销策划、市场调研与开发、客户开发与服务等与产品销售有关的工作，具体承担以下职能。

1. 市场营销部组织结构建设，主要包括建立销售组织、培训、考核销售人员队伍和建立销售渠道等。

2. 市场调研管理，主要包括市场调研方案的制定、实施和管理。

3. 营销计划管理，主要包括年度/月度营销计划的制定、实施和管理。

4. 营销策划管理，主要包括企业营销策划的起草、制定，并具体执行营销策划方案。

5. 产品定价管理，主要包括产品定价管理制度的制定、实施和管理、新产品上市定价管理、产品定价调整管理等。

6. 广告管理，主要包括广告管理制度的制定、实施和广告方案的编制及具体广告发布活动的实施。

7. 促销管理，主要包括促销管理制度的制定与实施、促销方案的制定与实施管理。

8. 营销管理，主要是指销售活动的具体执行管理，主要包括销售合同的签订、履行、归档管理，销售费用预算与控制，订货发货管理，销售回款管理，应收账款的催收管理和销售提成管理等。

9. 客户关系管理，主要包括客户管理制度等制度的制定、修正和客户接待、客户投诉管理等。

10. 销售渠道管理，主要包括渠道成员的开发、管理工作。

11. 店铺管理，主要是指对公司直营店铺的人员及经营活动进行管理。

### 二、市场营销部的组织结构

一般情况下，市场营销部的组织结构，如图1-1所示。



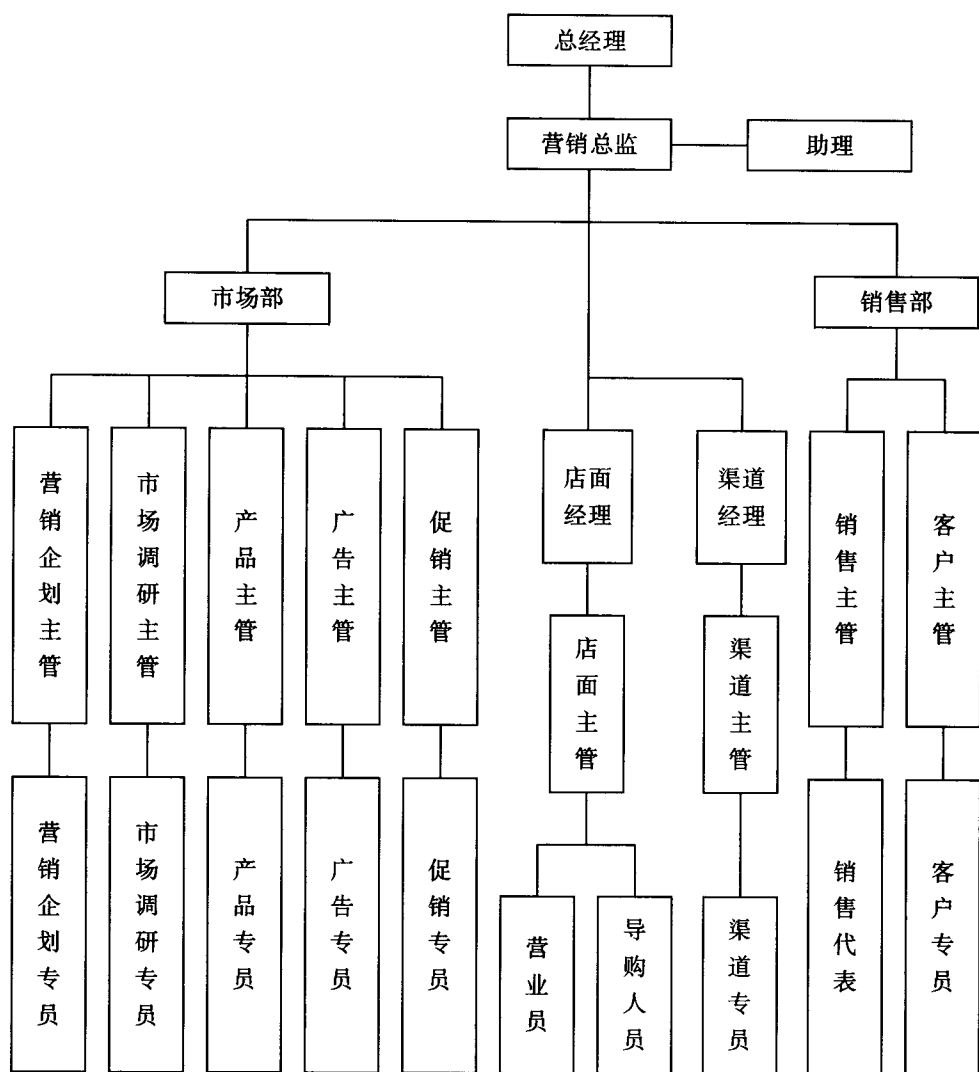


图1-1 市场营销部的组织结构图

## 第二节 市场营销部的责权

### 一、市场营销部的职责

#### 1. 市场部的职责

市场部的职责是在营销活动中配合销售部完成营销任务。具体如图1-2所示。