

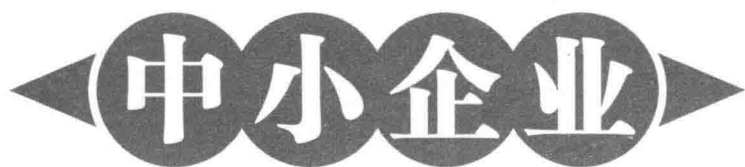
中小企业 市场营销制度

表单大全

王广伟◎编著

市场营销部管理制度范本大全

- ▶ **30**种制度模板
- ▶ **37**项工作流程
- ▶ **78**个实用表单
- ▶ **57**条特别提示



人力资源制度表单大全

李 晶◎编著

图书在版编目 (CIP) 数据

中小企业人力资源制度表单大全 / 李晶编著. —广州: 广东旅游出版社,
2016. 3

ISBN 978-7-5570-0235-0

I. ①中… II. ①李… III. ①中小企业—人力资源管理 IV. ①F276.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 260147 号

中小企业人力资源制度表单大全
Zhongxiaoqiye Renliziyuanzhidu Biaodandaquan

广东旅游出版社出版发行

(广州市天河区五山路 483 号华南农业大学公共管理学院 14 号楼三楼 邮编: 510642)

印刷: 北京嘉业印刷厂

(地址: 北京市大兴区黄村镇李村)

广东旅游出版社图书网

www. tourpress. cn

邮购地址: 广州市天河区五山路 483 号华南农业大学 (公共管理学院) 14 号楼三楼

联系电话: 020-87347994 邮编: 510642

787 毫米 × 1092 毫米 16 开 25.25 印张 510 千字

2016 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 58.00 元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

前言

搞好服务，做好管家——写给营销管理者的一句话

市场营销管理是企业为实现其目标，创造、建立并保持与目标市场之间的互利交换关系而进行的分析、计划、执行与控制过程。简而言之，市场营销管理就是企业对目标市场合理定位，对产品研发、定价、销售作出合理的决策，从而实现企业的目标。市场营销管理是企业市场营销过程中的重要环节之一。

作为企业营销管理者，你是否也正因一些问题而苦恼？业务模式不清晰，尚未形成自我开拓市场的能力和造血功能；营销队伍的能力、培训、薪酬、激励、目标管理以及考核等日常工作内容混乱不堪；面对业绩和利润下滑，面对强大的市场竞争压力，疲于奔命，却收效甚微……

为什么会出现这样的问题？追根到底是因为这些企业所采取的销售方式简单、粗放，一切营销手段都只是为了促进销售的直接增长，这种即时见效的方式忽视了市场营销的管理，损害了企业的持续性发展，最终形成了无法突破的销售瓶颈。企业束手无策，陷入恶性循环的境地。

如何避免和解决这些问题？编者认为：关键在于市场营销的规范化管理。市场营销规范化管理是销售工作的核心，只有建立良好规范的市场营销管理，企业销售才能获得持续的增长。企业营销管理规范化，是改善企业营销、提高工作效率、增进企业凝聚力的必由之路。

编者在大量实践的基础上，融合一些成功企业的管理模式，在本书中全面而系统地介绍了中小企业必备的营销规范化管理所涉及的各方面内容，如市场营销管理岗位职责及任职条件、市场调研管理、营销策划管理、营销计划管理、销售管理、产品价格管理、促销管理、广告管理、渠道管理、区域管理、店铺管理、客户服务管理等，将抽象的管理理论用简单易懂的制度、流程、表格的形式

进行叙述，在每个章节结束均包含特别提示、综合点评，内容详细全面、简单明了。

《企业规范化管理制度范本大全丛书——市场营销部管理制度范本大全》的编者想中小企业之所想，充分考虑到中小企业自身的条件和管理的需要，融最实用的市场营销规范化管理制度、流程和表格于一书，为中小企业制定规范化的市场营销管理制度提供借鉴。

对于本册图书的很多内容，读者只需根据各自企业的实际情况，稍加修改或直接拷贝，即可使用。另外，本书也是中小企业管理者和相关工作人员必备的工具书。相信，书中的知识内容与工作流程一定能帮助你解决工作上的难题。

目 录

前言

搞好服务，做好管家——写给营销管理者的几句话

第一章 市场营销部的组织构架和管理岗位

市场营销部的职能、组织结构和工作职责 / 3

市场营销部的职能 / 3

直线职能制市场营销部组织构架 / 4

市场部的工作职责和权力 / 4

销售部的工作职责和权力 / 6

市场营销管理岗位职责及任职条件 / 8

营销总监岗位职责 / 8

营销总监任职条件 / 10

市场部经理岗位职责 / 10

市场部经理任职条件 / 11

销售部经理岗位职责 / 12

销售部经理任职条件 / 13

第二章 市场调研管理

市场调研岗位职责及任职条件 / 17

市场调研主管岗位职责 / 17

市场调研主管任职条件 / 17

市场调研专员岗位职责 / 18

市场调研专员任职条件 / 18

市场调研管理制度 / 19

市场调研工作制度 / 19

调研实施管理办法 / 22

市场调研管理流程 / 24

调研计划编制流程 / 25

市场调研工作流程 / 25

市场预测管理流程 / 26

市场调研管理表格 / 28

市场调研计划表 / 28

竞争对手调查表 / 29

经销商户调查表 / 30

畅销产品分析表 / 31

市场调研报告表 / 32

市场调研管理方案 / 33

竞争对手调研大纲 / 33

调研报告大纲 / 35

第三章 营销策划管理

营销策划岗位职责及任职条件 / 41

营销策划主管岗位职责 / 41

营销策划主管任职条件 / 42

营销策划专员岗位职责 / 42

营销策划专员任职条件 / 43

营销策划管理制度 / 44

营销策划中心管理制度 / 44

营销策划工作管理制度 / 46

企业危机公关管理办法 / 49

营销策划管理流程 / 55

营销策划工作流程 / 55

品牌管理工作流程 / 56

危机公关管理流程 / 57

市场推广方案制定流程 / 58

营销策划管理表格 / 59

营销策划方案审查表 / 59

营销策划方案执行表 / 60

营销策划管理方案 / 61

营销策划方案 / 61

品牌策划推广方案 / 64

市场营销推广方案 / 68

新产品上市策划方案 / 71

第四章 营销计划管理

营销计划岗位职责及任职条件 / 77

营销计划主管岗位职责 / 77

营销计划主管任职条件 / 78

营销计划专员岗位职责 / 78

营销计划专员任职条件 / 79

营销计划管理制度 / 79

营销计划管理制度 / 80

年度营销计划制订规定 / 83

营销计划管理流程 / 86

营销计划工作流程 / 87

营销费用编制流程 / 88

营销计划管理表格 / 89

年度销售计划制订表 / 89

区域年度销售计划表 / 90

渠道年度目标销售表 / 91

月度公司销售计划表 / 91

月度产品销售计划表 / 92

客户分级销售计划表 / 92

月度客户销售计划表 / 93

营销费用预算表 / 94

区域费用计划表 / 95

账款回收计划表 / 96

销售计划分析表 / 96

营销计划管理方案 / 97

营销计划方案 / 98

部门销售计划方案 / 100

第五章 销售管理

销售管理岗位职责及任职条件 / 105

销售主管岗位职责 / 105

销售主管任职条件 / 105

销售专员岗位职责 / 106

销售专员任职条件 / 106

销售管理制度 / 107

新客户开发管理制度 / 107

订货管理规定 / 109

发货管理规定 / 111

销售回款管理办法 / 114

销售订单管理规定 / 116

销售管理流程 / 118

客户开发管理流程 / 119

客户访问管理流程 / 119

客户接待管理流程 / 120

客户订货管理流程 / 121

销售发货管理流程 / 122

客户退货管理流程 / 123

销售回款管理流程 / 123

逾期付款管理流程 / 124

销售管理表格 / 126

每日开发客户计划表 / 126

客户开发报告表 / 127

客户开发统计表 / 127

订货单 / 128

订货登记表 / 129

年度订货统计表 / 129

发货单 / 130

发货日报表 / 131

发货月报表 / 131

退货单 / 132

退货月报表 / 132

销售合同统计表 / 133

应收账款明细表 / 133

应收账款年度分析表 / 134

应收账款收款安排表 / 135

销售管理方案 / 136

市场开发计划方案 / 136

应收账款催讨方案 / 139

第六章 产品价格管理

产品价格管理岗位职责及任职条件 / 145

产品主管岗位职责 / 145

产品主管任职条件 / 146

产品专员岗位职责 / 146

产品专员任职条件 / 147

产品价格管理制度 / 147

产品定价管理办法 / 148

产品价格调整管理制度 / 151

产品价格管理流程 / 153

产品定价管理流程 / 154

产品价格调整流程 / 155

产品价格管理表格 / 156

成本估价单 / 156

竞争产品调查表 / 158

产品降价申请表 / 158

价格变动影响表 / 159

产品价格管理方案 / 160

新产品定价指导方案 / 160

新产品上市定价方案 / 162

第七章 促销管理

促销管理岗位职责及任职条件 / 169

促销主管岗位职责 / 169

促销主管任职条件 / 170

促销专员岗位职责 / 170

促销专员任职条件 / 171

促销管理制度 / 171

促销工作制度 / 172

促销现场管理细则 / 175

促销管理流程 / 178

促销计划制订流程 / 179

促销计划实施流程 / 179

促销活动评估流程 / 180

促销管理表格 / 182

促销活动申请表 / 182

促销活动计划表 / 183

促销成本统计表 / 183

促销效果评估表 / 184

促销活动总结表 / 185

促销管理方案 / 187

“五一”促销方案 / 187

服装年度促销方案 / 191

中秋节月饼促销方案 / 193

第八章 广告管理

广告管理岗位职责及任职条件 / 199

广告主管岗位职责 / 199

广告主管任职条件 / 200

广告专员岗位职责 / 200

广告专员任职条件 / 201

广告管理制度 / 202

广告宣传管理制度 / 202

广告费用预算规定 / 206

广告管理流程 / 210

广告宣传管理流程 / 210

宣传物品制作流程 / 212

广告媒体选择流程 / 212

广告管理表格 / 214

广告策划调查表 / 214

广告预算表 / 215

广告预算分配表 / 216

媒介利用评价表 / 216

媒介评价表 / 217

广告展示效果比较分析表 / 218

广告效果反馈表 / 218

广告管理方案 / 219

广告策划方案 / 219

网络广告投放方案 / 222

第九章 渠道管理

渠道管理岗位职责及任职条件 / 229

渠道经理岗位职责 / 229

渠道经理任职条件 / 230

渠道主管岗位职责 / 230

渠道主管任职条件 / 230

渠道专员岗位职责 / 231

渠道专员任职条件 / 231

渠道管理制度 / 232

渠道管理制度 / 232

直销商管理制度 / 239

经销商管理制度 / 243

连锁加盟店管理制度 / 251

渠道管理流程 / 256

渠道成员管理流程 / 256

渠道控制管理流程 / 257

渠道管理表格 / 259

渠道开发进度表 / 259

代理商申请表 / 260

连锁加盟申请表 / 261

直销人员申请表 / 262

渠道成员注册登记表 / 263

渠道专卖店卖场建设申报资料表 / 264

渠道专卖店建设基金申报表 / 265

渠道业绩统计表 / 266

渠道管理方案 / 267

渠道建设方案 / 267

窜货管理方案 / 269

第十章 区域管理

区域管理岗位职责及任职条件 / 275

区域经理岗位职责 / 275

区域经理任职条件 / 276

区域主管岗位职责 / 276

区域主管任职条件 / 277

区域管理制度 / 277

区域市场管理制度 / 278

分公司/办事处管理制度 / 280

区域管理流程 / 289

区域市场构建流程 / 289

区域市场管理流程 / 291

区域管理表格 / 292

区域市场规划表 / 292

分公司设立申请表 / 292

分公司/办事处开户计划表 / 293

区域管理方案 / 294

区域市场筹建方案 / 294

区域市场营销方案 / 298

第十一章 店铺管理

店铺管理岗位职责及任职条件 / 305

店铺经理岗位职责 / 305

店铺经理任职条件 / 306

店铺主管岗位职责 / 306

店铺主管任职条件 / 307

店铺管理制度 / 307

店铺运营管理制度 / 308

店铺人员日常工作规定 / 314

店铺管理流程 / 319

店铺补货流程 / 319

店铺盘点流程 / 320

店铺管理表格 / 322

店铺周排班表 / 322

店铺销售明细表 / 323

店铺商品盘点表 / 323

店铺促销总结表 / 324

店铺业绩考核表 / 325

店铺管理方案 / 326

服装店陈列方案 / 326

店铺意外处理方案 / 332

第十二章 客户服务管理

客户服务岗位职责及任职条件 / 339

客户服务主管岗位职责 / 339

客户服务主管任职条件 / 339

客户服务专员岗位职责 / 340

客户服务专员任职条件 / 340

客户服务管理制度 / 341

客户服务管理办法 / 341

客户信用管理办法 / 344

售后服务管理制度 / 350

大客户服务管理制度 / 353

客户服务管理流程 / 355

客户关系管理流程 / 355

客户信用调查流程 / 356

客户投诉接待流程 / 357

客户投诉处理流程 / 358

客户资料管理流程 / 359

售后服务管理流程 / 360

客户服务管理表格 / 362

客户资料管理表 / 362

重点客户管理表 / 364

客户区域分析表 / 365

客户拜访记录表 / 365

客户关系评估表 / 366

客户信用调查表 / 367

客户信用分析表 / 368

客户信用评价表 / 369

客户投诉记录表 / 370

客户投诉分析表 / 371

客户投诉处理通知单 / 372

客户投诉案件统计表 / 373

客户服务管理方案 / 374

客户信用评级方案 / 374

客户投诉处理方案 / 378

客户回访工作方案 / 381

参考书目

第一章

市场营销部的组织构架和管理岗位