

九九 現成企管表格

一书在手 管理不愁



* 在这瞬息万变的环境里,任何人要事业成功,
无论事业大小,握此武器,而事业不旺者,几希矣!

湖南出版社

企业家导语

表格在企业管理和经济建设中,一直起着重要的作用。随着电子计算机在企业管理中的广泛应用,表格的应用领域也越来越广泛。世界上许多发达的国家,表格作为一种行业早已不只限于财务上的核算帐表了,标准的企管表格的使用已渗透到各类经济实体的各项管理工作之中。据资料统计,在美国,表格的年均投资收益比为1:54(即在企管表格专项费用上每注入资金一万美元,则当年因之而直接产生的可测经济效益就有54万美元);而在日本,其年均投资收益比更达1:87。此外,其间接产生的经济效益更是无可估量。随着我国社会主义市场经济体制的建立和企业经营机制的不断完善,将促使企业不断提升管理素质和管理水平,按照现代化管理的国际惯例动作。因而,表格在我国企业管理中的应用也将越来越广泛,尤其是科学而又标准的企管表格将为企业在提高信息质量,提高工作效率,提高经济效益和树立良好的企业形象等方面发挥其切实的作用。此次“通惠网”在全国首推的这套全新的管理手段,将一改以往企管工作难以看出其直接经济效益的弊端,由专业人员进行专业指导,统筹安排,以帮助各企业重新摆正管理工已在近半年的试行推广过程中经受了市场的检验,并且普受各行大迎,相信对即将“复关”与国际接轨的我国的经济建设将起到极其深远的影响。

《九九现成企管表格》对企业具有广泛的实用性。它共分为“人事事务管理、行销营业管理、财务会计管理、综合管理(Ⅰ)、综合管理(Ⅱ)”五类九十九条,它不但收编周详,内容丰富,而且适用于各类经济实体,为其各个职能管理部门提供了现成的、规范的管理表格。

《九九现成企管表格》还具有先进性,其绝妙之处是通过一张张简单的表格,科学地将各项工作的程序有机地连贯起来,不仅使下属能更清楚地领会领导的意图,明确工作该怎样做?何时做?做到何种程度?整理、归档、查询工作也同样方便有序。而且在领导审核、决策时,能更加系统、快捷、周密地进行。同时,通过一张张简单的表格,把企业的各类复杂的信息科学简明地反映出来,使企业领导人和各职能部门及时掌握信息,搞好有效管理。在时间就是效益,信息就是金钱的今天,其作用则显得尤为重要。

《九九现成企管表格》集国内外企业先进科学的各种管理表格于一体,不仅为企业管理提供了现成适用、科学规范的管理表格,而且使企业的管理者从中学习到国内外先进的管理经验和科学的管理方法,从而提高企业的管理水平和管理者素质。因此,尽管这套现成的企管表格还有待不断完善,但是它的推出,将无疑义对提高企业的现代化管理水平具有特殊的意义。

陈远豪

一九九三年四月于深圳金田

九九现成企管表格目录

A 人事、事务管理类

会议通知单	(001)
会议记录表	(002)
改善提议单	(003)
签呈表	(004)
电话留言簿	(005)
电话留言条	(006)
每日行事摘要	(007)
访客登记表	(008)
营业人员推销须知	(009)
推销能力测验卷	(010)
任职人员保证书	(011)
人员报到通知单	(012)
面试通知单	(013)
通知单	(014)
新进人员履历表	(015)
人员应征资料表	(016)
新进人员面谈记录	(017)
定期人员合同书	(018)
职员职务证明书	(019)
职员离职申请书	(020)
职员外出登记簿	(021)
职员奖惩公布单	(022)
签到表	(023)
职员请假报告单	(024)
职员请假累计卡	(025)
职员考核(绩)表	(026)

B 行销、营业管理类

业务日报表	(027)
业务员工作日报表	(028)
工作日报表	(029)
客户信用分析表	(030)
促销成本分析表	(031)
新开发客户报告表	(032)
有望客户访问记录	(033)
客户资料卡	(034)
客户管理卡	(035)

客户交易记录卡	(036)
客户成交统计表	(037)
产品销售计划表	(038)
业务每日订购表	(039)
业务增减月报表	(040)
年度月绩统计表	(041)
巡回紧急报告表	(042)
买卖合同书	(043)
经销合同书	(044)
交货通知单	(045)
订购单	(046)
提货明细单	(047)
送货单	(048)
退货清单	(049)
退货证明单	(050)
折让证明单	(051)
市场调查表	(052)

C 财务、会计管理类

应收帐款催收通知	(053)
应收票据明细表	(054)
预收预付款明细表	(055)
销货日报表	(056)
进货明细表	(057)
收支日报表	(058)
管销费用统计表	(059)
差旅费申请书	(060)
预借薪资申请书	(061)
预借薪资凭证	(062)
薪津收据	(063)
薪津袋	(064)
金钱借贷契约书	(065)
支付证明单	(066)
付款申请单	(067)
临时借款单	(068)
小额现金申领单	(069)

D 综合管理类(I)

库存表	(070)
存货月报表	(071)
领料登记表	(072)
客户巡回日报表	(073)
客户巡回月报表	(074)
公务联系单	(075)
逾期未收客帐报告表	(076)
员工建议表	(077)
应收帐款进度追踪表	(078)
应收票据到期分析表	(079)
提案改善评核表	(080)
年度职工考核管理卡	(081)
生产进度表	(082)
行车记录表	(083)
新进人员晤谈表	(084)
应征人员甄选记录表	(085)
定期劳动合同书	(086)
劳动试用合同书	(087)
勤务表	(088)
轮值表	(089)

E 综合管理类(II)

职工出差报告表	(090)
业务工作报告表	(091)
销货明细表	(092)
客户服务资料卡	(093)
职工志向调查表	(094)
试用切结书	(095)
业务洽谈记录表	(096)
加工合同书	(097)
询价单	(098)
报价单	(099)

此套表本中若有个别表格与政府职能部门目前所规定统一使用的表格相冲突,以尊重其规定为行为标准,但作为各单位参考用,仍具其价值。

会议通知

谨定于 年 月 日 午 时 分借()
召开 会议,请准时参加为荷。

随本通知附送提案书一份,若有提案请填写后于开会前送交()处为荷。

此 致

先生

小姐

召集人

提案书	提案人
提案内容：	
会议主旨：	
预定讨论事项：	

会议记录

No. _____

时间	年 月 日自 时 分至 时 分	地点	
主持人			记录人
参加人员			
会议主旨			
预定讨论事项：			
会议情形与建议事项：			
结论与完成期限：			
确认者签名：			

改善提议单

提案类别：_____

年 月 日

改善项目：			附图表 附说明		张 页	共计	页
目前做法及问题							
改善提议							
改善利益							
审核结果					有无申请专利需要 ☐ 有 ☐ 无 申请项目		
实施 结果	实施单位		车间 科		实施日期		自 至
	成 果						核发奖金
备 注							

No. _____

提案人

所属部门

每日行事摘要

年 月 日 星期

电话留言条

受话人: _____
来电者: _____
电话号码: _____
☐请即回电 ☐将再来电 _____ 来访

备注:

接话人: _____

时间: 年 月 日 时 分

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

业务人员推销须知

一、寻找推销对象的方法

- (一) 邮寄
- (二) 电话簿、地图
- (三) 报章、杂志、广播、电视
- (四) 市场调查资料
- (五) 现有的顾客
- (六) 朋友介绍

二、访问前的准备

(一) 自我准备

1. 整肃仪容：

整修头发、擦亮皮鞋、穿着整齐。

2. 心理及生理准备：

提高警觉、精神焕发、体力充沛。

出门前一定要吃一顿丰盛的早餐。

(二) 推销工具及资料

公文包：里面准备好各种资料。

(三) 准备工作

- 1. 了解受访者的需要、问题、个性和职位。
- 2. 拟订销售进度，至少拟定一份每周的进度表。
- 3. 拟好每项访问的目标，其中包括建议和构想。

(四) 展开访问工作

- 1. 态度要诚恳自信。
- 2. 按约定时间提早五分钟到达。
- 3. 不可弄错受访人的姓名和职称。
- 4. 态度友善，但不可忘记察言观色，随机应变。
- 5. 应有专业人员锲而不舍的奋斗精神。
- 6. 掌握谈话的内容及先机。
- 7. 条理分明清晰，让对方相信你的组织能力。

(五) 离去时的态度

不管受访者有没有订购你推销的产品,成为你的新顾客。你在离去时都要给他留下良好而深刻的印象。

1. 不论对方有没有签订单,都要感谢他给你这个谈话机会。
2. 即使对方成为你的新顾客,也要表现出不卑不亢的态度,免得让人家看轻你。
3. 离去时的脚步要稳定,态度要从容,轻声关门,表示你的风度和修养。

(六)自我检讨

1. 访问后是否立刻把资料记载在报告上。
2. 是否立刻检讨成败,作为改进的参考。
3. 是否为明天或下一次访问预作准备。

三、推销员谈话计划(知己知彼)

(一)受访者的公司名称。

(二)对方的营业范围。

(三)联系者的姓名和职称。

(四)以前曾访问的次数。

(五)主要竞争者的基本情况。

(六)受访者对于产品有什么特别的反对意见。

(七)受访者对于卖主有什么不满意的地方。

(八)受访者是否信任卖主的阐述和所提出的证据。

(九)受访者对于卖主和产品有些什么意见。

(十)受访者想要退出交易的原因?为什么会有这些原因发生。

(十一)自己产品所能提供的利益中,有哪些对于卖主才是最重要的。

四、成功的推销员必须具备下列四条件

(一)知识

1. 本公司以及商品的知识。
2. 竞争同行及其商品的知识。
3. 工商业界的知识。
4. 法律知识。
5. 票据知识。
6. 景气变动。
7. 一般常识。

(二)态度

1. 热爱自己公司的敬业精神。

2. 礼貌:经常说“谢谢您”、“对不起”、“拜托”。

3. 仪容及服装整洁。

4. 给人良好的印象。

5. 面带微笑。

(三)技巧

1. 市场调查的技巧。

2. 开拓顾客的技巧。

3. 信用调查的技巧。

4. 说服顾客的技巧(注重口才)。

5. 收款的技术。

(四)习惯

1. 控制时间的习惯 } 计划的习惯。

2. 控制行动的习惯 }

3. 培养能力的习惯——进修的习惯

五、口才训练

(一)营业人员的口才及谈话,必须具备下列三条件:

1. 口齿清晰

2. 信用可靠

3. 多问、倾听。

(二)口才训练方法

1. 练习朗诵。

2. 在镜子前,练习表情与手势。

3. 避免口头禅。

4. 多听别人的演讲。

5. 学习同事的长处。

6. 利用录音机。

7. 多加检讨。

六、激发顾客购买欲望的方法

(一)打算的本能

欲增进财富、健康、幸福的本能。

(二)自负的本能

希望受到别人赞美的本能。

(三)模仿的本能

对于强者、优者的羡慕、追随及模仿的本能。

(四)恐怖的本能

逃脱欲加的生命、财产危险的本能。

(五)好奇的本能

对于未知事物发生兴趣的本能。

(六)竞争的本能

希望出人头地,不愿输给人家的本能。

七、接近顾客的技巧

(一)研究让顾客乐意接受访问的技术。

(二)心想此次访问完全是为顾客的利益。

(三)初次访问尽可能缩短时间。

(四)善于观察对方的脸色,适时进退。

(五)研究话题,以丰富的话题迎合千变万化的顾客兴趣。

(六)多利用赞美之词。

(七)软化顾客的感情,解除顾客的戒心,要面带微笑,明朗愉快。

(八)不要心怀自卑感,要以同等的态度访问顾客,有椅子就坐下来。

(九)要立刻介绍自己 and 公司,要设法得知顾客的大名,并熟记。

(十)尽可能请人介绍。

(十一)找出与顾客之间的共同点或共同朋友及亲戚。

(十二)有纪念品或礼物时一定要带去。

八、商讨时应注意事项

(一)要预先安排好说话顺序

(二)选定所要征询的专家。

(三)准备所要使用的证据和文件。

(四)应在何时提出问题。

(五)应向何人提出问题。

(六)由谁来提出问题。

(七)事先安排好打岔的机会。

(八)录音并且做会议记录。

(九)规定某位仲裁者。

(十)规定某些安全措施。

(十一)向大家宣布某些规定。

(十二)要有吃饭的时间。

(十三)要划分休息和开会的时间。

(十四)恐吓和惩罚的规定。

(十五)安插电话。

(十六)选定谈判地点。

(十七)排定座位。

(十八)如何暂停讨论。

(十九)列出上诉的程序。

(二十)利用权威来解决某些事情。

(二十一)适时更换组员。

九、把握商谈缔结的时机

(一)以下所述顾客购买欲望起动的现象(也叫购买信号)便是商谈缔结的最佳时机:

1. 拿起样本,仔细考虑时。
2. 顾客开始放开手心,伸长手指时。
3. 再问到价格,或问到条件及交货日期时。
4. 就购买后情形,提出种种质询或问起从前的购买者情形时。
5. 稍露出来购买的态度或开始认真地讨价还价时。
6. 开始与第三者商量时。
7. 向我们表示同情或话题达到最高潮时。

(二)以下所述是用来暗示对方作成最后决定的方法:

1. 应从正面进攻,重复签订合同的要求。例如说:“我们已经互相同意每件事情了,如果现在不签合同,要等到什么时候呢?”
2. 要结束商谈时,话不要说得太多,我们只顾说话,常会忽略了倾听对方的意见,过度的谈话也会被对方看成一种焦虑的表示。
3. 假如对方不同意签合同,要询问他问题所在;如果我们给他一个说话的机会,他可能会解释给我们听。
4. 要一再向对方保证,现在结束是对他最有利的,告诉他一些好理由。
5. 大胆地假设一切问题都已解决了。如果你是买主,可以向卖主借一只钢笔来草写协定或者询问他喜欢哪一种形式的支票;如果你是卖主,可以询问买主愿意将货物运到哪个地方去。
6. 和对方商议细节问题,如:协定如何草拟或送货的地方;表示出主要的问题和价格都已经谈妥了。
7. 采取一种结束的实际行动。售货员可以开始写售货单;买方则可给卖方一个购货单的号码,开始和

他握手。这种实际行动有助于加强已经议定的承诺。

8. 告诉对方如果不快点签订合同,因此而可能会发生的利润损失。有的人虽不为利润所动,但尽量要避免损失。作为买主,你可以向卖主指出,你做的这么一个慷慨的提议,已经超出权限之外了,如果迟延,你的老板可能会不同意的。买主可以向卖主阐明如果早日签订合同,一切都能够做得更好些。卖主则可以用种种方法,例如时间上的限制,存货可能会不够,来向买主暗示,快快作出决定。
9. 提供某项特殊的优待作为赶快签订合同的鼓励。例如:打折扣、分期付款、附送零件或特别额外的服务。迟了就没有了。
10. 说个故事,暗示有人因为错过机会而陷入困境,让对方充分了解现在是交易最好的时机。
11. 除非对方告诉过你许多次不愿意现在就结束谈判,不要轻易放弃努力。一个很著名的销售员有一次说:他永不轻言放弃,一直努力到对方至少说了七次“不”。

这些方法几个世纪以来,一直被全世界的谈判者广泛地运用着。他们带着愉快、坚韧、主动但并不傲慢的态度,暗示对方赶快结束商谈,完成交易。

十、缔结时应留意的地方

- (一)以信心、勇气与热诚反复试行缔结,一次再一次有耐心,不要气馁地去尝试。
- (二)不要着急,不要慌张失措。
- (三)尽可能在自己的权限内决定事情。
- (四)合同事项一定要记下来。
- (五)小心说闲话以免前功尽弃。
- (六)合同和订金要互相确认。
- (七)不露出高兴或得意万分的表情。
- (八)设法消除对方的不安心理。
- (九)尽可能早一点离开对方处所。
- (十)若缔结失败,虚心检讨失败的原因,以供以后参考。

推销能力测试卷

请在下列二十题的每一个题目的(a)、(b)、(c)、(d)四个答案中选择一个(时间限制八分钟)

一、假如您的顾客询问您有关产品的问题,您不知如何回答,您将:

- ☐ (a)以您认为对的答案,用好像了解的样子来回答
- ☐ (b)承认您缺乏这方面的知识,然后去求得正确答案
- ☐ (c)答应将问题转呈给业务经理
- ☐ (d)给他一个听来很好的答案

二、当客户正在讨论,且很明显他所说的是错误的,您应该:

- ☐ (a)打断他的话,并予以纠正
- ☐ (b)聆听然后改变话题
- ☐ (c)聆听并指出其错误之处
- ☐ (d)利用质问以使他自我发觉错误

三、假如您觉得有点泄气时,您应该:

- ☐ (a)请一天假不去想公事
- ☐ (b)强迫您自己更卖力去做
- ☐ (c)尽量少拜访
- ☐ (d)请求业务经理和您一道出去

四、当您拜访经常吃闭门羹的客户时,您应该:

- ☐ (a)不必经常去拜访
- ☐ (b)根本不去拜访
- ☐ (c)经常拜访并试图去做友善关系
- ☐ (d)请求业务经理换个人去试试

五、您碰到对方说“您的价钱太贵”,您应该:

- ☐ (a)同意他的说法后改变话题
- ☐ (b)先感谢他的看法,后指出一分钱一分货
- ☐ (c)不管客户的说法