



强势企业 国际化管理丛书

营销管理

Marketing Management

通用文本
General Reference

丛书主编 宿春礼

本书主编 查世名



科学技术文献出版社



强势企业

国际化管理丛书

营销管理

Marketing Management

通用文本

General Reference

丛书主编	宿春礼			
本书主编	查世名			
编委	蔡亚兰	于心愿	乔洪波	杜延起
	赵彩霞	苏亚莉	刘涛	李晓林
	李淑敏	李秀敏	陆小飞	李乐
	齐冲	果凤双	邢群麟	胡乃波
	何瑞欣	高宇	孙国华	杨正清

科学技术文献出版社

Scientific and Technical Documents Publishing House

北京

图书在版编目(CIP)数据

营销管理通用文本/查世名主编. -北京:科学技术文献出版社,2004.10
(强势企业国际化管理丛书)

ISBN 7-5023-4807-7

I. 营… II. 查… III. 企业管理-市场营销学 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 099579 号

出 版 者 科学技术文献出版社
地 址 北京市复兴路 15 号(中央电视台西侧)/100038
图书编务部电话 (010)68514027,(010)68537104(传真)
图书发行部电话 (010)68514035(传真),(010)68514009
邮 购 部 电 话 (010)68515381,(010)58882952
网 址 <http://www.stdph.com>
E-mail: stdph@istic.ac.cn
策 划 编 辑 李 洁
责 任 编 辑 李 洁
责 任 校 对 赵文珍
责 任 出 版 王芳妮
发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销
印 刷 者 北京正豪彩色印刷有限责任公司
版 (印) 次 2004 年 10 月第 1 版第 1 次印刷
开 本 787×1092 16 开
字 数 426 千
印 张 24.5
印 数 1~5000 册
定 价 41.00 元

© 版权所有 违法必究

购买本社图书,凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责调换。

(京)新登字 130 号

内 容 简 介

营销管理在强势企业的管理中具有举足轻重的地位。本书汇集了国内外数百家优秀企业的营销管理制度、营销管理文案和营销管理表格,系列介绍了建立、健全强势企业营销管理运作的原则、程序、方法,提供了大量实用的企业日常营销管理文案和表格。如管理制度、规定、办法;报告、计划书、合同、协议;调查表、计划表、分析表、统计表等。

科学技术文献出版社是国家科学技术部系统惟一一家中央级综合性科技出版机构,我们所有的努力都是为了使您增长知识和才干。

前 言

近年来,中国经济一直处于快速发展中,在激烈的市场竞争中,逐渐涌现出了一批在市场中能够傲视群雄甚至走出国门,与国外已有上百历史的巨头企业进行竞争的成功企业。然而,由于发展历史短暂,加之国内经济大环境先天不足,大部分企业还存在经营粗放、效率低下、服务意识不强等问题,经营管理水平与现代化企业的要求还有相当差距。

一个企业能否成功,其关键在于管理。科学的管理对于企业的重要性不言而喻。企业管理越科学,其运作就越有效率,经济效益就越好。纵观当今世界,没有一个企业不是凭借高超的经营管理水平才在这个优胜劣汰、弱肉强食的市场环境中得以生存并取得成功的。

作为企业管理的一个重要组成部分,营销管理在企业管理中具有

举足轻重的地位。从产品的前期调研到投入生产,从产品的策划到客户服务,几乎企业经营的每一环节都有营销管理的影子。特别是产品销售工作,更是企业所有工作的重中之重,是决定一个企业经营成败的关键环节之一。

为了给国内企业提供一套完整的营销管理运作模式,我们特地编纂出版了这本《营销管理通用文本》。本书汇集了国内外数百家优秀企业的营销管理制度、营销管理文案和营销管理表格,系统介绍了建立、健全现代企业营销管理运作规范的原则、程序和方法,提供了大量实用的企业营销管理日常运作文案和表格。本书提供的这些制度、文案和表格都是成功企业多年经营管理智慧的结晶,具有很高的实用价值和参考价值。国内企业完全可以以此为鉴,制定出适合企业自身具体情况的营销管理运作规范。

本书内容共分八章:第一章,市场调研与预测管理通用文本;第二章,营销计划管理通用文本;第三章,产品管理通用文本;第四章,价格管理通用文本;第五章,营销渠道管理通用文本;第六章,促销管理通用文本;第七章,客户管理通用文本;第八章,物流管理通用文本。

本书每章在体例安排上分为三部分,分别是管理制度、管理文案和管理表格,三者构成了一套完整的管理规范体系。管理制度主要是介绍企业的管理规章、规定、办法等;管理文案主要是介绍企业日常运作中常用的一些管理文书,如报告、计划书、合同、协议等;管理表格主要是介绍企业经营管理中常用的一些表格,如调查表、计划表、分析表、统计表及单据等。

本书为企业营销管理人员提供了一套系统完整的参考资料,可以帮助他们从冗繁的文牍中解放出来,投入到更高效的管理工作中。另外,本书所选管理文本中所包含的先进思想和经营方法,对于愿意系统深入地寻求经营之道的人士来说也是大有裨益的。

在本书的编撰过程中,尽管我们做了最大努力,但疏漏之处在所难免,望读者朋友批评指正。

编 者

2004年6月

目 录

导论 全球化背景下的企业规范化管理	(1)
-------------------	-------

第一章 市场调研与预测管理通用文本

第一节 市场调研与预测管理制度	(9)
-----------------	-------

I 市场调查基本制度	(9)
------------	-------

市场调查管理规定	(9)
----------	-------

市场调查及预测管理制度	(15)
-------------	------

市场调查管理办法	(17)
----------	------

II 消费者与竞争对手调查制度	(19)
-----------------	------

消费者调查实施办法	(19)
-----------	------

面谈调查实施要领	(22)
----------	------

竞争对手调查实施要点	(24)
------------	------

第二节 市场调研与预测管理文案	(25)
-----------------	------

I 市场调研管理文案	(25)
------------	------

市场调研计划书	(25)
特许经营公众调查问卷	(30)
特许企业调查问卷	(32)
营销情况调查报告	(35)
消费意向调查报告	(38)
II 市场分析与预测管理文案	(41)
市场环境分析报告	(41)
市场预测报告	(43)
第三节 市场调研与预测管理表格	(44)
I 市场调查表格	(44)
市场调研规划表	(44)
市场开拓可行性调查表	(45)
竞争者调查表	(46)
消费者成分调查表	(47)
消费者购买动向调查表	(48)
市场畅销商品调查统计表	(49)
市场商品单价调查表	(49)
II 市场分析与预测表格	(50)
市场开拓可行性分析表	(50)
消费者观念变化分析表	(51)
市场占有率比较分析表	(52)
市场销售网点比较分析表	(52)
市场总需求量调查预测表	(53)
各商品需求占有率预测表	(54)
市场占有率预测表	(55)

第二章 营销计划管理通用文本

第一节 营销计划管理制度	(59)
I 营销计划制定管理制度	(59)

营销计划制定规程	(59)
II 营销计划分类管理制度	(61)
经营计划管理制度	(61)
销售计划管理制度	(64)
销售业务计划管理制度	(68)
第二节 营销计划管理文案	(74)
I 市场营销规划方案	(74)
营销规划方案	(74)
II 企业长期营销计划	(81)
年度市场营销计划书	(81)
企业长期营销计划书	(88)
第三节 营销计划管理表格	(91)
I 营销计划表格	(91)
营销计划表(一)	(91)
营销计划表(二)	(92)
II 销售额计划表格	(93)
销售计划表	(93)
年度销售总额计划表	(94)
月份商品销售额计划表	(95)
部门与客户销售额计划表	(96)

第三章 产品管理通用文本

第一节 产品管理制度	(99)
I 产品设计与开发管理制度	(99)
产品设计管理办法	(99)
新产品开发与报批管理制度	(101)
新产品开发周期管理办法	(103)
II 产品试制与投产管理制度	(104)
产品试制管理制度	(104)

新产品试制与鉴定管理办法	(107)
新产品投产管理办法	(110)
第二节 产品管理文案	(112)
I 产品设计与开发文案	(112)
产品设计可行性分析报告(纲要)	(112)
新产品开发报告书(大纲)	(113)
新产品开发可行性分析报告	(114)
II 产品上市推介文案	(120)
产品上市建议书	(120)
产品市场开拓计划书	(126)
产品说明书	(129)
第三节 产品管理表格	(131)
I 产品设计与开发表格	(131)
新产品开发进度一览表	(131)
新产品开发评价表	(132)
II 新产品鉴定表格	(133)
新产品试制鉴定表	(133)
新产品评审表	(134)

第四章 价格管理通用文本

第一节 价格管理制度	(137)
I 定价管理制度	(137)
定价管理制度(一)	(137)
定价管理制度(二)	(139)
估价操作规则	(141)
II 调价管理制度	(141)
调价管理办法	(141)
降价销售管理制度	(143)
第二节 价格管理文案	(145)

I 价格调研分析文案	(145)
市场价格调查报告	(145)
价格策略分析报告	(148)
II 定价管理文案	(155)
定价分析报告	(155)
服务定价方案	(158)
成本分析报告	(160)
III 调价管理文案	(162)
竞争对手调价情况调查报告	(162)
价格调整通知书	(165)
产品调价分析书	(166)
第三节 价格管理表格	(167)
I 价格分析表格	(167)
产品价格分析表	(167)
产品估价单	(168)
成本估价单(一)	(169)
成本估价单(二)	(170)
产品价格调整分析表	(171)
II 定(调)价管理表格	(172)
地区产品价格表	(172)
产品价目分类表	(173)
产品价格调整表	(174)
产品单价变动记录表	(175)

第五章 营销渠道管理通用文本

第一节 营销渠道管理制度	(179)
I 批发商管理制度	(179)
批发商管理制度	(179)
II 零售商管理制度	(185)

零售商管理制度	(185)
Ⅲ 代理商管理制度	(192)
代理店管理规章	(192)
营销代理管理办法	(194)
Ⅳ 特约店管理制度	(196)
特约店组织制度	(196)
特约店业务管理规定	(198)
Ⅴ 连锁店管理制度	(200)
加盟连锁店管理规章	(200)
Ⅵ 直销商管理制度	(204)
直销商营业守则	(204)
直销订货管理规定	(210)
第二节 营销渠道管理文案	(211)
Ⅰ 经销商管理文案	(211)
经销商合同	(211)
Ⅱ 连锁店管理文案	(214)
连锁店加盟合同	(214)
Ⅲ 特约店管理文案	(217)
特约店交易合同	(217)
Ⅳ 代理商管理文案	(219)
总代理店供销合同	(219)
代理佣金协议	(224)
销售代理契约书	(227)
第三节 营销渠道管理表格	(230)
Ⅰ 经销商管理表格	(230)
经销商担保申请表	(230)
经销商撤销担保报告单	(231)
Ⅱ 代理商管理表格	(232)
代理店资料调查表	(232)

代理店调查评估表	(233)
代理店关闭歇业报告书	(234)
Ⅲ 特约店管理表格	(235)
特约店资料调查表	(235)
特约店业务调查表	(236)

第六章 促销管理通用文本

第一节 促销管理制度	(239)
I 广告促销管理制度	(239)
广告宣传管理规定	(239)
广告宣传制度	(241)
II 公关促销管理制度	(244)
公关促销策划规定	(244)
III 人员促销管理制度	(247)
人员推销管理制度	(247)
IV 营业推广管理制度	(255)
营业推广促销规定	(255)
第二节 促销管理文案	(259)
I 广告策划文案	(259)
市场整体广告策划书	(259)
II 公关宣传文案	(266)
公关策划书	(266)
公关活动日程安排	(269)
III 人员促销管理文案	(271)
业务员职位说明书	(271)
销售人员培训方案	(273)
IV 营业推广文案	(279)
产品卖场规划方案	(279)
商品促销日程安排计划书	(282)

现场促销活动策划书	(285)
第三节 促销管理表格	(290)
促销申请表	(290)
促销计划表	(291)
促销活动成果汇总表	(292)

第七章 客户管理通用文本

第一节 客户管理制度	(295)
I 客户开发管理制度	(295)
客户开发选择制度	(295)
新客户开拓计划及管理实施办法	(296)
II 客户信息管理制度	(298)
客户档案管理制度	(298)
客户名册管理制度	(300)
客户名簿管理制度	(300)
客户信息管理规定	(302)
客户需求信息处理制度	(303)
III 客户投诉与抱怨管理制度	(305)
客户投诉管理制度	(305)
客户投诉处理办法	(311)
客户抱怨处理办法(一)	(313)
客户抱怨处理办法(二)	(314)
IV 客户服务管理制度	(318)
客户服务管理办法	(318)
不良客户处理办法	(320)
售后服务管理办法(一)	(322)
售后服务管理办法(二)	(324)
客户满意度调查办法	(325)
第二节 客户管理表格	(328)

I 客户开发管理表格	(328)
新开发客户报告表	(328)
新客户认定申请表	(329)
客户开发管理表	(330)
II 客户信息管理表格	(331)
客户信息管理表	(331)
客户地址分类表	(332)
III 客户信用管理表格	(333)
客户信用分析表	(333)
客户信用评判表	(334)
客户营业信用管理表	(335)
IV 客户服务管理表格	(336)
客户服务需求表	(336)
售后满意度调查表	(337)
不良客户报告表	(338)
V 客户投诉与抱怨管理表格	(339)
客户投诉记录表	(339)
客户投诉处理表	(340)
客户投诉处理通知书	(341)
客户抱怨处理表	(342)

第八章 物流管理通用文本

第一节 物流管理制度	(345)
I 仓储管理制度	(345)
成品仓储管理办法	(345)
仓库管理制度	(353)
II 运输管理制度	(355)
产品运输管理制度	(355)
III 包装管理制度	(357)

产品包装规定	(357)
第二节 物流管理文案	(358)
I 仓储合同	(358)
仓储合同(一)	(358)
仓储合同(二)	(359)
II 保管合同	(361)
保管合同	(361)
保管箱租约	(363)
III 运输合同	(365)
货物运输合同	(365)
水路运输合同	(368)
航空运输合同	(369)
第三节 物流管理表格	(371)
I 仓储管理表格	(371)
库存管理表	(371)
常备材料控制表	(372)
II 运输管理表格	(373)
水路货物运输单	(373)
水陆联运货物运单	(374)