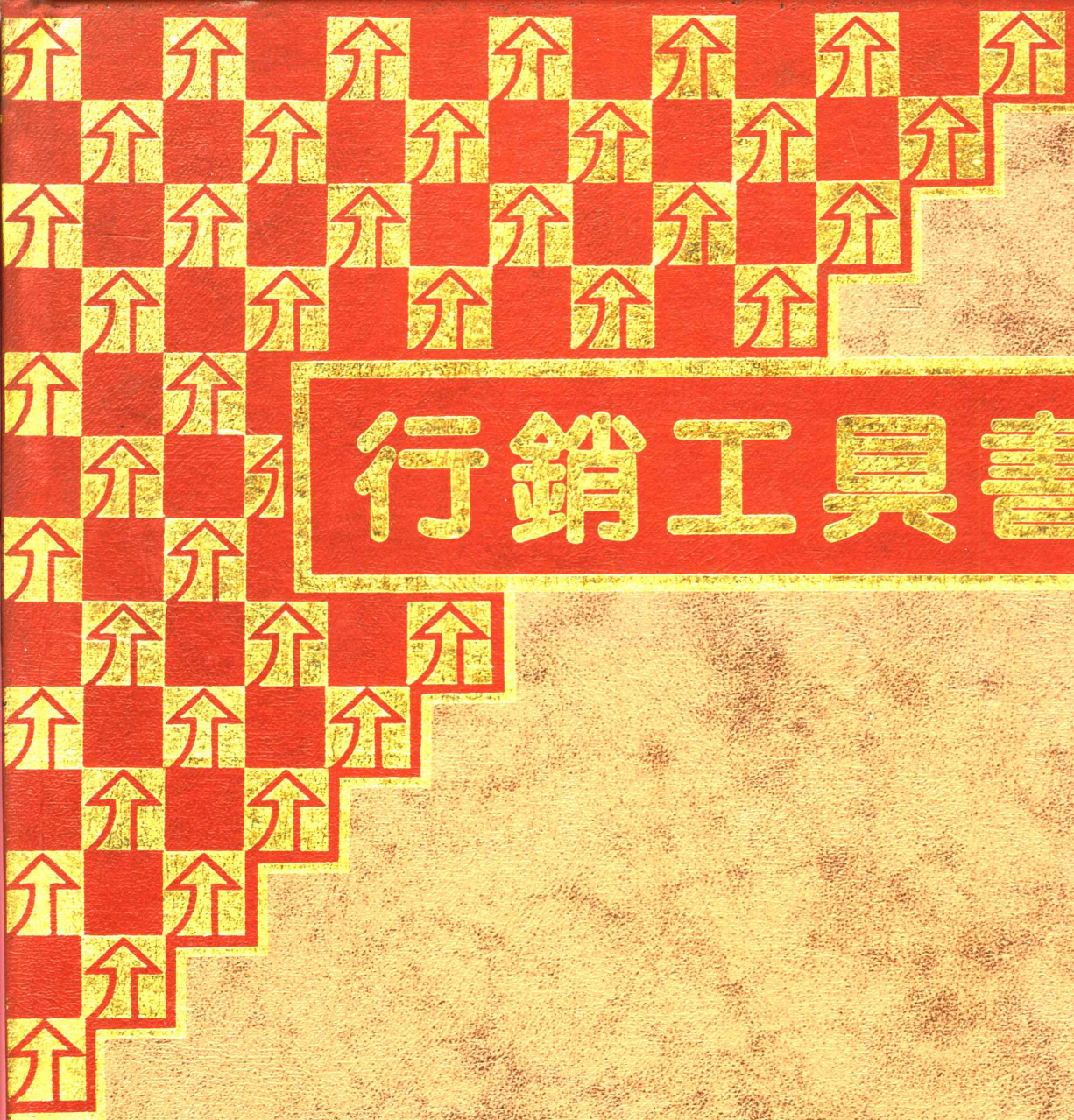




行銷工具書



王介良行銷管理顧問有限公司

行銷工具書

下冊

王介良行銷管理顧問有限公司

行銷工具書(Ⅱ)

出版者：王介良出版社

地 址：台北市松江路2號7樓之1

發行人：王介良

編 著：王介良

電 話：(02)5616419

郵政劃撥：1334613-1

王介良行銷管理顧問有限公司

實 價：Ⅰ、Ⅱ兩冊共新台幣5,000元

電腦打字排版：啓林印刷有限公司

印刷所：啓林印刷有限公司

台北市金山南路一段77號3樓

電話：(02)3411932

初 版：中華民國78年12月1日

再 版：中華民國79年12月1日

行政院新聞局核准登記證：局版台業字第4348號

版權所有 翻印必究

行銷工具書

上册

- 1 顧問輔導精華篇
- 2 產品策略
- 3 價格策略
- 4 銷售通路策略
- 5 針對經銷商促銷
- 6 市場調查
- 7 廣告與公共報導

下册

- 8 業務員教育訓練教材
- 9 銷售管理
- 10 針對消費者促銷
- 11 行銷管理表格
- 12 行銷合約書
- 13 行銷大型企劃案

行銷問題索引

目 錄

下冊

8 業務員教育訓練教材

8.1	百貨公司／專櫃／商店教育訓練教材	2
●	百貨公司販賣員訓練教材	3
一	工作場的規則與禮儀（八大項）	3
二	販賣的基本12步驟	11
三	成為一位優秀的販賣員	12
四	包裝的方法	22
五	商品的管理	27
六	商品的陳列	29
●	百貨公司新進販賣員訓練教材一個別教育指導	32
一	開始個別教育指導之前	32
二	教導的項目與教法的重點	34
三	銷售的重點	37
四	你怎麼辦—銷售實務、工作常識測驗集	38
●	專櫃小姐教育訓練教材	42
一	專櫃小姐服務顧客的原則	43
二	基本用語	45
三	向顧客打招呼、敬禮的要領	45
四	應對前的準備	46
五	如何找尋顧客	46
六	如何接近顧客	48

七說服重點	49
八如何應付顧客的拒絕	50
九關於價格	50
十商談要領	51
十一關聯推銷術	51
十二結束商談的時機	52
十三專櫃小姐如何變成熱愛自己的職業	53
● 美容指導員訓練教材—儀態與風度	54
● 天王農藥公司針對農藥行之教育訓練教材	57
一農藥行屬性	58
二為顧客服務的原則	58
三店頭禮儀	59
四說話技巧六原則	60
五說明商品時應注意事	61
六如何應付顧客的反對	61
七成交時應注意事項	62
八如何培養固定客	62
九競爭店調查	63
十重視數字	64
十一經營農藥行應做那些計劃	64
● 經銷店訪問販賣計劃	65
一訪問販賣的定義、意義與目的	65
二實施方法與準備工作	65
三訪問販賣時的要領	66
● 營業人員如何輔導經銷店獲利—諮詢顧問銷售法	68
8.2 消費品教育訓練教材	69
● 如何做好業務員的教育訓練	70
● 消費品業務員推銷術教材（天王汽車音響公司）	72

8.3	工業品教育訓練教材.....	82
	● 工業品營業人員如何找尋客戶.....	83
	● 工業品業務員教育訓練教材（天王化工公司）.....	84

9 銷售管理

9.1	營業管理.....	104
	● 營業管理辦法（天王磁磚公司）.....	106
	一、客戶資料建立辦法.....	107
	二、「業務員拜訪日報表」填寫辦法.....	107
	三、「主管拜訪日報表」填寫辦法.....	107
	四、業績進度辦法.....	108
	五、售價之核決權限.....	108
	六、貨款回收辦法.....	108
	七、越區銷售管制辦法.....	108
	八、每月營業會議辦法.....	109
	九、分公司週會辦法.....	110
	十、營業車輛管理辦法.....	111
	十一、獎懲辦法.....	111
	十二、考績辦法.....	113
	十三、教育訓練辦法.....	115
	● 全公司營業會議議題範例.....	116
	● 營業所營業會議議題範例.....	117
	● 營業幹部陪同業務員拜訪客戶辦法.....	118
	● 營業幹部輔導業務員成效追蹤表.....	119
	● 總公司行銷部門主管視察營業所查核重點.....	121
	● 督促各分公司確實建立「客戶基本資料卡」.....	122
	● 市場特攻隊組織及管理辦法.....	123

一職掌	123
二組織體系及職務	123
三隊員招考辦法	124
四訓練辦法	124
五市場特攻隊會議辦法	125
六市場特攻隊出差辦法	125
七市場特攻隊薪資辦法	126
● 區域銷售管理	127
● 天王化工公司78年8月份「銷售分析」	129
● 銷售計劃進度表（天王牌冷氣機）	131
● 貨款回收管理辦法	132
● 天王公司倒帳處理要領	134
● 針對倒帳發生後，如何建立檔案，作為營業人員集訓的教材	135
● 客戶抱怨處理辦法	136
附件一：抱怨分析處理單	138
附件二：檢驗報告表	139
● 售後服務與售後故障處理辦法（天王電子公司）	140
● 全公司庫存盤點作業標準	142
附件一：存貨卡核對不符報告表	146
附件二：存貨更改申請書	147
● 營業部所屬各單位庫存管理辦法	148
● 營業部所屬各單位庫存盤點作業標準	149
● 業務員集訓會場標語	151
● 經銷商大會會場標語	152
9.2 營業人員管理	153
● 招考業務員之面試要領	154
● 營業人員常見的舞弊方式	156
● 業務員填寫日報表獎懲辦法	157

● 營業人員行銷效率評估辦法	159
附件一：評估項目及計分標準	160
附件二：評估項目之含義	161
● 研擬降低業務員流動率的對策	162
● 營業人員借閱專業書籍辦法	163
● 年度員工獎勵辦法	164
一、每年兩期紅利獎金	164
二、全體員工年終獎金	165
三、專員以上各級人員每月達85%之獎勵	165
四、專員之獎勵與懲罰	165
五、服務組之獎勵	168
● 營業幹部及人員工作守則	171
● 專櫃人員服務守則（天王西服公司）	174
一、公司經營理念	174
二、公司簡介	174
三、新進人員	174
四、薪資	174
五、工作時間	175
六、工作制服	175
七、打卡規定	175
八、休（請）假定	175
九、福利規定	176
十、商品管理	176
十一、專櫃人員工作須知	177
十二、留職停薪	179
十三、離職	179
● 營業部獎懲辦法	180
● 下半年員工激勵辦法（天王醫療器材公司）	182

● 營業部之規定與強調事項（天王廚具公司）	183
9.3 經銷商管理	187
● 總公司如何輔導地區總經銷	188
● 掌握「地區經銷商」及提高其業績辦法（天王化工建材公司）	189
附件：78年度經銷商第一次經銷會議	191
● 員工開設經銷店辦法	193
附件一：員工開設天王牌專售店切結書	195
附件二：員工開設天王牌專售店資金支援切結書	197
附件三：天王牌專售店車輛支援切結書	198
附件四：專售店裝潢造作切結書	199
● 經銷店交易辦法	200
● 建立「客戶信用額度」辦法（天王汽車材料公司）	202
附件：變更信用額度申請書	203
● 經銷商責任額分配計算辦法（天王飲料公司）	204
● 經銷商訂貨、取消訂貨、退還空瓶箱辦法（天王飲料公司）	205
● 經銷商越區銷售懲罰辦法（天王飲料公司）	206
● 向經銷商重申專業經營並禁止兼銷同類他牌飲料（天王飲料公司）	207
● 市場前鋒隊員「駐店服務」企劃案	208
● 「駐店服務」專案研究	210

10 針對消費者促銷

10.1 消費者競賽	214
● 接力大搬家（天王家電公司消費者促銷活動企劃案）	215
一、期間	215
二、目標	215
三、目的	215
四、對象	215

五廣告表現·····	216
六舉辦經銷商說明會·····	216
七廣告活動內容·····	216
八預算分配·····	220
附件一：廣告媒體之選擇分析·····	221
附件二：「經銷商說明會」策略·····	222
附件三：「接力大搬家」活動細則·····	224
●「誰是中國小姐」票選辦法·····	226
●新光人壽全國兒童繪畫比賽·····	228
10.2 贈獎活動·····	229
●「舉辦針對消費者贈獎活動，消費者來信免寫公司地址」申請書·····	230
●台灣客運新形象國光酬賓贈獎大行動·····	231
●點券收集贈獎辦法·····	233
10.3 創造公司形象·····	234
●「共渡歡樂童年送愛心」認購活動·····	235
●西服保養手冊（天王西服公司）·····	236

11 行銷管理表格

11.1 徵信調查表格·····	240
●經銷商徵信卡·····	241
●經銷店徵信調查記錄卡·····	245
●經銷商申請設立調查表（天王飲料公司）·····	247
●客戶資料調查表（天王染料公司）·····	248
●擬交易之客戶調查表（工業品適用）·····	249
●擬交易之商店調查表·····	250
●百貨店調查表（天王化粧品公司）·····	251
●燙髮院及美容院調查表（天王化粧品公司）·····	252

11.2	客戶資料卡	253
	● 本公司客戶之情報網（工業品適用）	254
	● 客戶資料與信用管理表	255
	● 客戶帳款管制表	256
	● 電氣行顧客資料卡	257
	● 三商百貨顧客資料表	259
11.3	客戶意見表	260
	● 西餐廳貴賓評審意見表	261
	● 客運公司乘客意見卡	262
	● 客戶意見書（天王生鮮食品）	263
	● 廠商意見表（家用瓦斯管）	264
11.4	銷售管理表格	265
	● 業務員工作日報表（消費品適用）	267
	● 業務員工作日報表（工業品適用）	268
	● 業務員拜訪日報表（天王牌磁磚）	269
	● 門市日誌（天王寶石公司）	270
	● 超級市場接洽記錄表	271
	● 擬交易之新客戶請示表格	272
	● 銷售計劃管理表	273
	● 銷售目標追蹤表	274
	● 產品別銷售目標計劃表	275
	● 客戶別銷售計劃管理表	276
	● 銷售成果統計表	277
	● 銷售成果曲線圖	278
	● 銷售成果報告表	279
	● 逾期應收帳款回收促進表	280
	● 業績不佳產品調查表	281
	● 庫存日報表	282

● 營業主管週報表	283
● 營業人員提案改善	284
11.5 採購表格	287
● 進口產品採購計劃書	288
● 月別進口計劃與船期預定表	289
● 進口貨品訂購單	290
● 進口貨品驗收記錄表	291
11.6 廣告表格	292
● 廣告預算支出控制表	293
● 招牌／牆壁廣告／宣傳刊物製作、整修申請單	294
● 印刷工作確認表	295

12 行銷合約書

12.1 經銷合約書	298
● 經銷合約書	299
● 經銷契約書	306
● 經銷合約書（天王樹脂公司）	308
● 經銷合約書（天王牌飲料）	311
● 加盟式連鎖經營合約書	315
● 加盟合約書（天王電子公司）	321
● 連鎖契約書（天王防盜器材公司）	323
● 經銷商現金擔保承諾書（天王牌飲料）	329
● 經銷商放棄經銷聲明書	330
12.2 經銷獎勵合約書	331
● 年度銷售獎勵合約書	332
● 年度經銷獎勵合約書（Ⅰ）	335
● 年度經銷獎勵合約書（Ⅱ）	337

● 切口獎勵合約書	339
附件：出貨及收款明細表	340
● 上半年度經銷獎勵合約書	341
● 經銷商旅遊合約書	343
附件：日本北海道雪祭東京狄斯耐旅遊行程表	345
● 經銷店年度銷售目標確認書	348
● 天王牌系列產品合同書	349
● 經銷商普銷獎勵合約書	350
12.3 分期付款合約書	351
● 家電製品分期付款合約書	351
附件：家電製品分期付款申請書	354
12.4 買賣合約書	356
● 委託買賣證券受託契約	357
附件一：委託人資料卡	359
附件二：委託書	359
附件三：當日買進委託書	360
附件四：當日賣出委託書	360
● 買賣合約書	361
● 買賣合約書（天王牌磁磚）	363
● 買賣合約書（中古汽車公司）	365
● 訂貨合約書	366
12.5 其他合約書	367
● 戶外廣告合約書	368
● 旅遊契約書	370
● 震撼主機保養修理合約書	376
● 汽車抵押貸款	378
切結書(一)	378
切結書(二)	379

委託切結書(三).....	380
---------------	-----

13 行銷大型企劃案

13.1 上市企劃案.....	382
● 天王美髮連鎖店成立企劃書.....	383
一 經營理念.....	383
二 天王美髮連鎖店之連鎖類型.....	384
三 連鎖權利金.....	384
四 天王美髮連鎖店組織.....	385
五 連鎖店資料調查表.....	386
六 天王美髮連鎖股份有限公司協合連鎖合約書 加盟連鎖.....	387
七 直營店和加盟連鎖店開店規劃流程.....	390
八 管理制度.....	391
九 78年度教育訓練計劃.....	393
十 78年度行銷策略.....	395
● 進口美國天王牌冷氣機上市計劃.....	400
一 本公司擬引進該產品在台上市之理由.....	400
二 78年銷售目標.....	401
三 產品計劃.....	401
四 價格計劃.....	402
五 進口計劃.....	403
六 銷售通路計劃.....	403
七 促銷計劃.....	404
附件一：78年度天王牌冷氣機針對經銷店之促銷辦法.....	406
附件二：78年度天王牌冷氣機針對營業人員之獎勵辦法.....	409
● 天王牌濾水器上市計劃.....	411
一 濾水器消費心理分析.....	411

二產品計劃	412
三銷售通路計劃	412
四價格計劃	413
五總公司針對縣總經銷的促銷辦法	414
六縣總經銷針對客戶的促銷辦法	414
● 天王牌洗髮精新產品上市計劃	419
一本公司洗髮精推出新產品上市之理由	419
二新產品計劃	420
三價格計劃	420
四新產品上市之 TIMING	422
五新產品之廣告表現	422
六新產品之促銷計劃	422
13.2 房屋銷售企劃案	423
● 「春秋雙廈」銷售企劃書	424
一前言	425
二本案商品規劃之立地條件分析	426
三本案商品規劃之投資與利潤分析	427
四本案商品力分析與建議	428
五本案銷售對象分析與建議	430
六本案銷售可行性分析（市場風險測度）	430
七本案銷售時機之選擇與建議	431
八本案商品策略之提案與建議	432
九本案銷售策略之提案與建議	438
十本案銷售預算之擬定	446
十一本案銷售效果預估	447
十二結論	448
十三附錄：代理企劃銷售工作酬金標準	448
● 天王工程「南港案」行銷計劃書	451

一前言	452
二本案銷售時機之選擇與建議	452
三本案商品力分析	452
四產品定位	453
五行銷計劃	455
六結語	459
附件一：工作進度控制表	460
附件二：廣告企劃費用預算表	461
附件三：媒體分配表	462
附件四：報紙廣告標題	463
13.3 專案研究	464
● 天王牌開發副品牌一天蠍牌手提收錄音機—專案研究	465
一手提收錄音機之商品特性分析	465
二手提收錄音機之購買行為分析	466
三各廠牌手提收錄音機銷售狀況及發展趨勢分析	467
四開發天蠍牌手提收錄音機之問題點與機會點	472
五開發天蠍牌手提收錄音機之綜合探討	473
● 天王牌洗髮精專案研究	478
一洗髮精之商品觀	478
二洗髮精之廣告特性探討	480
三各品牌洗髮精價位及市場地位分析	482
四近年來上市而未成功之洗髮精之敗因分析	485
五天王牌洗髮精綜合分析	486
六本公司洗髮精產品線組合之方向探討	487
七天王牌洗髮精 CF 影片表現方向探討	489
八天王牌洗髮精70年10月~71年度之廣告計劃及促銷計劃	491
13.4 其他	495
● 長期經營計劃編訂要領	496