

随书附送光盘



汉典管理测评大全

Handian Management Performance Assessment

营销绩效提升测评

Promotion Assessment of Marketing Performance

南兆旭 滕宝红 李宇雄 郑莹 罗尚秀 编著



海天出版社

营销绩效提升测评

Promotion Assessment of Marketing Performance

南兆旭 滕宝红 李宇雄 郑莹 罗尚秀 编著



▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

营销绩效提升测评/南兆旭编. - 深圳: 海天出版社,
2003.5

ISBN 7 - 80654 - 907 - 2

I. 营... II. 南... III. 企业管理: 销营管理 - 经
济评价 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 009798 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:廖 译 封面设计:李 萌

责任技编:卢志贵 责任校对:齐 琪

深圳市机关印刷厂排版制作 电话:26375118

深圳市机关印刷厂印刷 海天出版社经销

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:51

字数:800 千 印数:1 - 2000 册

定价:200.00 元

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。

前 言

对于现代每个成功的企业，都把市场营销摆在重要的战略位置，并把市场营销作为提升企业核心竞争力的重要途径，因为企业的产品都是借助一定的营销手段和渠道将产品售出，从而实现产品的价值。

既然市场营销对企业来说处于如此重要的位置，这就涉及到营销人员和营销人员工作能力与销售绩效管理，我们可以通过绩效管理这一有效途径来实现。

通过绩效目标的设定与绩效计划的过程，公司的营业目标被分解到各个业务单元和个人，通过对团队和个人的绩效目标的监控过程，以及对绩效结果的评估，公司可以有效了解到营业目标的实现情况，可以发现阻碍目标达成的原因，提供业绩与问题之间的双向反馈，同时能充分发挥员工个人潜能，鼓舞士气，保持公司竞争力。绩效评估的结果可以运用于人员工资、奖金、晋升、调动（轮换）、教育培训和绩效提升的工作中。

《营销绩效提升测评》经过一年多的努力，终于问

世，作为国内第一本详尽介绍营销中心岗位素质测评、工作测评和绩效测评方法的全书，具有可操作性、实用性。

本书第一篇直接阐明了营销绩效测评的技术与工具的设计原理；第二篇详细、清晰地对不同职位营销人员内在素质进行了科学测评，这不仅可以帮助公司了解现有人员，而且为选聘优秀的营销人员提供了依据；第三篇对营销人员的工作内容进行测评，从而全面、客观地反映了营销人员的实际能力和对本职工作的适应程度，同时使营销人员更清楚地知道自己工作中存在的缺陷与不足；第四篇对营销人员工作成绩进行检查与评定，以确定企业对其职务所规定的职责和履行程度。

本书从营销工作事前、事中、事后进行测评，自成体系，测评方法及手段是否严谨、科学，请读者在具体实施、操作过程中进行验证、评判。我们提出的整体解决方案，都是从实践中得来，我们坚信，“实践才是检验真理的惟一标准。”

实用、新颖、有条理为本书之特色，但是仓促中难免有疏漏和错误之处，还望专家们不吝赐教。

作者于中国·深圳（中国脑库）

2003年3月18日

目 录

第一篇 营销绩效测评的技术与设计

按照一种标准,对营销人员的工作或者对工作中的营销人员进行绩效测评,并把测评结果运用于工资、奖金、晋升、调动(轮换)、教育培训和绩效提升工作中,这即是企业绩效测评的目的所在。

第一章 绩效测评技术

第一节 测评工具的建立	5
第二节 测评的实施与计分	11
第三节 测评的项目分析	16

第二章 绩效测评设计

第一节 测评工具的设计原理	25
第二节 测评的不同设计形式	31

第二篇 营销中心岗位素质测评

素质测评就是测量与评定人员有关的素质,测评的对象不是具体的人,而是作为个体存在的人的内在素质等抽象的东西。对人员素质加以科学地测评,不仅可以帮助了解公司员工或应聘者现有水平,而且可发现其发展的可能,从而实现“合适的人在合适的位置上”的人员配置原则。

第一章 一级管理岗位素质测评

CP-A01-001 营销总监素质测评	49
---------------------------	----

第二章 二级管理岗位素质测评

CP-A02-001 市场部经理素质测评	55
----------------------------	----



CP - A02 - 002	销售部经理素质测评	58
CP - A02 - 003	产品经理素质测评	61

第三章 三级管理岗位素质测评

CP - A03 - 001	营销调研经理素质测评	67
CP - A03 - 002	策划部经理素质测评	70
CP - A03 - 003	公关部经理素质测评	73
CP - A03 - 004	展览部经理素质测评	76
CP - A03 - 005	物流中心经理素质测评	79
CP - A03 - 006	产品开发经理素质测评	82
CP - A03 - 007	采购部经理素质测评	85
CP - A03 - 008	市场调研部经理素质测评	88
CP - A03 - 009	国外销售部经理素质测评	91
CP - A03 - 010	区域销售经理素质测评	94
CP - A03 - 011	储运部经理素质测评	97
CP - A03 - 012	客户服务部经理素质测评	100

第四章 四级管理岗位素质测评

CP - A04 - 001	市场信息主管素质测评	105
CP - A04 - 002	产品企划主管素质测评	108
CP - A04 - 003	公关企划主管素质测评	111
CP - A04 - 004	CI 和广告企划主管素质测评	114
CP - A04 - 005	地区市场推广主管素质测评	117
CP - A04 - 006	市场财务主管素质测评	120
CP - A04 - 007	市场培训主管素质测评	123
CP - A04 - 008	配送中心主管素质测评	126
CP - A04 - 009	专卖店推广主管素质测评	129
CP - A04 - 010	经理助理素质测评	132

第五章 一级事务岗位素质测评

CP - A05 - 001	营销战略制定员素质测评	137
CP - A05 - 002	营销渠道设计员素质测评	140
CP - A05 - 003	营销通路审计员素质测评	143
CP - A05 - 004	市场预测员素质测评	146
CP - A05 - 005	销售费用管理员素质测评	149
CP - A05 - 006	销售业绩评估员素质测评	152
CP - A05 - 007	销售计划管理员素质测评	155
CP - A05 - 008	品质管理员素质测评	158

CP - A05 - 009	产品定价员素质测评	161
CP - A05 - 010	新产品战略规划员素质测评	164
CP - A05 - 011	新产品上市规划员素质测评	167
CP - A05 - 012	采购计划预算员素质测评	170
CP - A05 - 013	采购绩效主评估员素质测评	173
CP - A05 - 014	广告策划师素质测评	176
CP - A05 - 015	广告文案素质测评	179
CP - A05 - 016	广告平面设计员素质测评	182
CP - A05 - 017	公关计划编制员素质测评	185
CP - A05 - 018	公关专题活动组织员素质测评	188
CP - A05 - 019	公关广告管理员素质测评	191
CP - A05 - 020	展览主题策划员素质测评	194
CP - A05 - 021	展览会主持素质测评	197

第六章 二级事务岗位素质测评

CP - A06 - 001	秘书素质测评	203
CP - A06 - 002	销售部文员素质测评	206
CP - A06 - 003	营业收银员素质测评	209
CP - A06 - 004	推销员素质测评	212
CP - A06 - 005	问卷设计员素质测评	216
CP - A06 - 006	市场调查员素质测评	219
CP - A06 - 007	采购员素质测评	222
CP - A06 - 008	采购培训员素质测评	225
CP - A06 - 009	交货管理员素质测评	228
CP - A06 - 010	展览会宣传员素质测评	231
CP - A06 - 011	配送中心库员素质测评	234
CP - A06 - 012	客户名册管理员素质测评	237

第七章 三级事务岗位素质测评

CP - A07 - 001	店员素质测评	243
CP - A07 - 002	营销物流中心从业人员素质测评	246
CP - A07 - 003	开票员素质测评	249

附:营销中心岗位素质测评试题

CP - A08 - 001	创造个性测试 1	255
CP - A08 - 002	创造个性测试 2	258
CP - A08 - 003	外在形象指数测试	261
CP - A08 - 004	人际沟通能力测试 1	266



CP - A08 - 005	人际沟通能力测试 2	269
CP - A08 - 006	人际沟通能力测试 3	272
CP - A08 - 007	领导者说服力测试	274
CP - A08 - 008	应变能力测试 1	277
CP - A08 - 009	应变能力测试 2	280
CP - A08 - 010	智力(知识)测试	283

第三篇 营销中心工作测评

由一个人去评价另一个的素质、能力等属性,不仅十分困难,而且容易带主观性,只有通过一定的客观因素——工作内容、成绩,才能更全面、客观地反映人员的实际能力和对某类工作岗位的适应程度。

第一章 一级管理工作测评

CP - B01 - 001	部属管理工作测评	297
CP - B01 - 002	销售经费管理测评	300
CP - B01 - 003	市场策略管理测评	302
CP - B01 - 004	国际性产品管理工作测评	305
CP - B01 - 005	网络营销管理测评	308
CP - B01 - 006	企业销售计划管理测评	310
CP - B01 - 007	绿色企业形象工作测评	312

第二章 二级管理工作测评

CP - B02 - 001	客户管理工作测评	319
CP - B02 - 002	辅助性研究管理工作测评	322
CP - B02 - 003	网络广告管理工作测评	325
CP - B02 - 004	绿色产品管理实施测评	328
CP - B02 - 005	绿色营销广告管理工作测评	331
CP - B02 - 006	货款回收管理工作测评	334
CP - B02 - 007	地区总经销管理测评	336
CP - B02 - 008	商品价格管理工作测评	338
CP - B02 - 009	竞争对手调查管理测评	340
CP - B02 - 010	企业市场调查管理测评	343
CP - B02 - 011	市场情报收集管理工作测评	345
CP - B02 - 012	物流管理工作执行测评	347
CP - B02 - 013	新产品试销控制测评	350
CP - B02 - 014	分公司营业部工作测评	352

CP - B02 - 015	绿色产业发展战略实施测评	354
CP - B02 - 016	营销物流中心工作测评	356
CP - B02 - 017	国际环境管理工作测评	358

第三章 三级管理工作测评

CP - B03 - 001	客户管理工作执行测评	363
CP - B03 - 002	客户关系管理测评	365
CP - B03 - 003	营销通路物流管理测评	367
CP - B03 - 004	分销系统物流管理测评	369
CP - B03 - 005	营销物流中心出货管理测评	371
CP - B03 - 006	营销物流中心顾客管理测评	373
CP - B03 - 007	绿色产品标志管理工作测评	375
CP - B03 - 008	绿色消费者管理工作测评	378
CP - B03 - 009	商场目标销售市场管理工作测评	380
CP - B03 - 010	商场促销管理测评	383
CP - B03 - 011	商场配送中心管理测评	386
CP - B03 - 012	订货管理工作测评	388
CP - B03 - 013	产销平衡管理工作测评	390
CP - B03 - 014	业务接洽追踪管理工作测评	392
CP - B03 - 015	销售业务管理测评	395
CP - B03 - 016	保修管理工作测评	397
CP - B03 - 017	仓储管理工作测评	399
CP - B03 - 018	商场信息系统管理工作测评	401
CP - B03 - 019	商品交易与营业技术管理测评	403
CP - B03 - 020	产品发运及信息反馈工作管理测评	405
CP - B03 - 021	交货检验及配送管理测评	407
CP - B03 - 022	促销工作管理测评	409

第四章 一级事务工作测评

CP - B04 - 001	营业部门业务工作能力测评	415
CP - B04 - 002	销售统计工作测评	417
CP - B04 - 003	业务洽谈工作测评	419
CP - B04 - 004	请购工作测评	421
CP - B04 - 005	物流成本核算工作测评	424
CP - B04 - 006	订单处理工作测评	426
CP - B04 - 007	营销物流中心信息工作测评	428
CP - B04 - 008	网络公共关系建立与维护测评	431
CP - B04 - 009	绿色产品营销组织工作测评	433



CP - B04 - 010	绿色产品评价工作执行测评	435
CP - B04 - 011	商场促销策划工作测评	437
CP - B04 - 012	企业个人调查实施测评	440

第五章 二级事务工作测评

CP - B05 - 001	售后服务工作测评	445
CP - B05 - 002	交货作业测评	447
CP - B05 - 003	采购作业测评	449
CP - B05 - 004	采购作业稽核测评	451
CP - B05 - 005	商品退货工作测评	453
CP - B05 - 006	外销工作执行测评	455
CP - B05 - 007	产品理货工作执行测评	458
CP - B05 - 008	导购工作执行测评	460
CP - B05 - 009	渠道销售工作测评	462
CP - B05 - 010	员工培训效果测评	465
CP - B05 - 011	培训工作执行测评	468
CP - B05 - 012	培训跟进工作测评	470
CP - B05 - 013	客户采访工作执行测评	472
CP - B05 - 014	营销物流中心电子商务工作测评	474
CP - B05 - 015	商场营销服务工作测评	476
CP - B05 - 016	营业单据处理工作测评	478
CP - B05 - 017	产品维护与保养工作测评	480
CP - B05 - 018	产品退货账务处理工作测评	483
CP - B05 - 019	客户投诉经济处罚工作测评	485

第六章 三级事务工作测评

CP - B06 - 001	新进员工培训执行测评	489
CP - B06 - 002	销售人员培训执行测评	491
CP - B06 - 003	销售接待工作测评	494
CP - B06 - 004	推销员市场调查工作测评	496
CP - B06 - 005	处理顾客不满工作测评	499
CP - B06 - 006	商品陈列工作测评	502
CP - B06 - 007	运输工作测评	504
CP - B06 - 008	配送工作测评	506
CP - B06 - 009	配送协同工作测评	508

附:营销中心工作测评试题及参考答案

CP - B07 - 001	营销工作测试题(一)	513
----------------	------------------	-----

1. 销售费用的项目构成有哪些?	513
2. 销售费用的预算方法有哪些?	513
3. 销售费用预算的编制方法有哪几种?	513
4. 构成企业所要追求的市场策略要素有哪些?	513
5. 市场范畴策略包括哪些内容? 其各自的优缺点是什么? ...	513
6. 市场的地理涵盖策略包括哪些?	513
7. 企业有哪几种市场进入策略的选择? 其目标和适用条件分别是什 么?	513
8. 企业在哪种情况下适合选择早期进入策略?	514
9. 什么是网络营销?	514
10. 网络营销的内容有哪些?	514
11. 网络营销定价策略有哪些?	514
12. 销售计划应包含的内容有哪些?	514
13. 怎样编制年度销售总额计划?	514
14. 怎样进行促销计划的编制?	514
15. 绿色产品标志评定的主要原则有哪些?	514
16. 怎样塑造绿色企业形象?	515
17. 销售人员培训的目标有哪些?	515
18. 对销售人员的激励方法有哪几种?	515
19. 销售人员的报酬制度有几种类型?	515
20. 管理部属的方法有哪些?	515
参考答案	515
CP - B07 - 002 营销工作测试题(二)	521
1. 企业为什么要进行促销策划?	521
2. 促销策略具有什么样的特点?	521
3. 促销策划应注意的事项有哪些?	521
4. 促销活动的过程管理包括哪几个时段?	521
5. 促销管理的原则有哪些?	521
6. 怎样进行促销活动管理?	521
7. 定价策略包括哪些方面?	521
8. 为什么要进行商品价格管理?	522
9. 根据国家规定,企业各商场在价格方面应当履行的义务有哪些?	522
10. 怎样管理好物价方面的工作?	522
11. 商品有哪几种定价方法?	522
12. 定价策略与定价方法相比较其不同点在哪里? 它包括哪些内容?	522
13. 什么叫电子商务? 它包括哪些范围?	522



	14. 电子商务与传统的处理商务活动方式相比有什么优点?	522
	15. 营销物流中心配送工作的主要任务是什么?	522
	16. 怎样制订情报管理制度?	523
	17. 获取竞争对手情报的主要途径有哪些?	523
	18. 怎样进行市场调查?	523
	参考答案	523
CP - B07 - 003	营销工作测试题(三)	528
	1. 营业部怎样进行业务接洽和追踪?	528
	2. 怎样辅导地区总经销?	528
	3. 商品的陈列应注意的事项有哪些?	528
	4. 单据处理的方法有哪些?	528
	5. 商品及时补充的注意事项有哪些?	528
	6. 货款回收处理办法及应注意的事项有哪些?	528
	7. 需回收的货款包括哪几种情况? 分别怎样去进行处理? ...	528
	8. 进行市场调查时应注意的事项有哪些?	529
	9. 在新设立或撤销分公司、营业处时应慎重考虑的事项有哪些?	

	10. 在物流系统中,有哪几个重要的物流阶段?	537
	11. 国际物流管理方式有哪些?	537
	12. 网络广告与传统的广告媒体相比,具有哪些特点?	537
	13. 网络广告的具体策略和基本技巧有哪些?	537
	14. 企业实现绿色生产的途径有哪些?	537
	15. 绿色产品有什么特点?	537
	16. 绿色产品与传统产品的区别是什么?	538
	17. 绿色产品有哪几种类型?	538
	18. 商品包装的作用有哪些?	538
	参考答案	538
CP - B07 - 005	营销工作测试题(五)	543
	1. 客户退货处理对策有哪些?	543
	2. 如何才能确保供应商如期交货?	543
	3. 如何做好产品的验收工作?	543
	4. 销售额评价指标有哪些?	543
	5. 销售业绩评估指标有哪些?	543
	6. 货款回收计划的制订方法有哪些?	543
	7. 如何建立企业与客户的良好关系?	543
	8. 客户信用度调查一般从哪几方面入手?	544
	9. 拜访客户的主要步骤有哪些?	544
	10. 客户投诉一般处理步骤是什么?	544
	11. 销售管理人员的职责和主要任务是什么?	544
	12. 预测部门(或企业)的产品销售量需要研究哪些因素?	544
	13. 你是怎样去评估你的下属的?	544
	14. 集团客户的寻找途径有哪些? 怎样去维护?	544
	15. 交货、送货的注意事项有哪些?	544
	16. 供应链管理主要涉及哪几方面内容?	545
	17. 对销售人员进行培训的程序是什么?	545
	18. 一般物流中心的作业有哪些?	545
	参考答案	545
CP - B07 - 006	营销工作测试题(六)	549
	1. 怎样检验人员培训效果?	549
	2. 销售人员各种报酬制度的优缺点分别是什么?	549
	3. 客户管理的内容有哪些? 原则是什么?	549
	4. 区域经理的主要职责是什么?	549
	5. 配销的实施要点是什么?	549
	6. 商品出货应注意的事项有哪些?	549
	7. 销售事务的指导应注意的事项有哪些?	549



8. 怎样改善销售事务管理?	550
9. 供应商通常是依据哪些基础来报价?	550
10. 什么是联合采购,有何优缺点?	550
11. 什么是投机采购,适用于哪些状况?	550
12. 什么是长期合约采购,有何优缺点?	550
13. 销售人员培训的目的是什么?	550
14. 订单处理的基本原则有哪些?	550
15. 情报管理的方法有哪些?	550
参考答案	551

第四篇 营销中心岗位绩效测评

绩效测评是按照一定的标准,采用科学的方法,检查和评定企业员工对职务所规定的职责和履行程度,以确定其工作成绩,才能实现测评的客观性。绩效考核的目标在于两个方面:开发和评价。

第一章 一级管理岗位绩效测评

CP - C01 - 001 营销总监绩效测评	561
-------------------------------	-----

第二章 二级管理岗位绩效测评

CP - C02 - 001 市场部经理绩效测评	567
CP - C02 - 002 销售部经理绩效测评	570
CP - C02 - 003 产品经理绩效测评	574

第三章 三级管理岗位绩效测评

CP - C03 - 001 营销调研经理绩效测评	581
CP - C03 - 002 策划部经理绩效测评	584
CP - C03 - 003 公关部经理绩效测评	587
CP - C03 - 004 展览部经理绩效测评	590
CP - C03 - 005 物流中心经理绩效测评	593
CP - C03 - 006 产品开发经理绩效测评	596
CP - C03 - 007 采购部经理绩效测评	599
CP - C03 - 008 市场调研部经理绩效测评	603
CP - C03 - 009 国外销售部经理绩效测评	606
CP - C03 - 010 区域销售经理绩效测评	610
CP - C03 - 011 储运部经理绩效测评	614
CP - C03 - 012 客户服务部经理绩效测评	618



第四章 四级管理岗位绩效测评

CP - C04 - 001	市场信息主管绩效测评	623
CP - C04 - 002	产品企划主管绩效测评	626
CP - C04 - 003	公关企划主管绩效测评	629
CP - C04 - 004	CI 和广告企划主管绩效测评	632
CP - C04 - 005	地区市场推广主管绩效测评	635
CP - C04 - 006	市场财务主管绩效测评	638
CP - C04 - 007	市场培训主管绩效测评	642
CP - C04 - 008	配送中心主管绩效测评	645
CP - C04 - 009	专卖店推广主管绩效测评	649
CP - C04 - 010	经理助理绩效测评	652

第五章 一级事务岗位绩效测评

CP - C05 - 001	营销战略制定员绩效测评	657
CP - C05 - 002	营销渠道设计员绩效测评	660
CP - C05 - 003	营销通路审计员绩效测评	663
CP - C05 - 004	市场预测员绩效测评	666
CP - C05 - 005	销售费用管理员绩效测评	669
CP - C05 - 006	销售业绩评估员绩效测评	672
CP - C05 - 007	销售计划管理员绩效测评	675
CP - C05 - 008	品质管理员绩效测评	678
CP - C05 - 009	产品定价员绩效测评	681
CP - C05 - 010	新产品战略规划员绩效测评	684
CP - C05 - 011	新产品上市规划员绩效测评	687
CP - C05 - 012	采购计划预算员绩效测评	690
CP - C05 - 013	采购绩效主评估员绩效测评	693
CP - C05 - 014	广告策划师绩效测评	696
CP - C05 - 015	广告文案员绩效测评	699
CP - C05 - 016	广告平面设计员绩效测评	702
CP - C05 - 017	公关计划编制员绩效测评	705
CP - C05 - 018	公关专题活动组织员绩效测评	708
CP - C05 - 019	展览主题策划员绩效测评	711
CP - C05 - 020	展览会主持绩效测评	715

第六章 二级事务岗位绩效测评

CP - C06 - 001	秘书绩效测评	721
CP - C06 - 002	销售部文员绩效测评	724
CP - C06 - 003	营业收银员绩效测评	727



CP - C06 - 004	推销员绩效测评	730
CP - C06 - 005	问卷设计员绩效测评	733
CP - C06 - 006	市场调查员绩效测评	736
CP - C06 - 007	采购员绩效测评	739
CP - C06 - 008	采购培训员绩效测评	743
CP - C06 - 009	交货管理员绩效测评	746
CP - C06 - 010	展览会宣传员绩效测评	749
CP - C06 - 011	配送中心库员绩效测评	752
CP - C06 - 012	客户名册管理员绩效测评	755

第七章 三级事务岗位绩效测评

CP - C07 - 001	店员绩效测评	761
CP - C07 - 002	营销物流中心从业人员绩效测评	764
CP - C07 - 003	开票员绩效测评	767

附:营销中心岗位绩效测评试题

CP - C08 - 001	创造力简易测试	773
CP - C08 - 002	创造力高级测试	775
CP - C08 - 003	推销能力测试	784
CP - C08 - 004	人际交往能力测试 1	787
CP - C08 - 005	人际交往能力测试 2	789
CP - C08 - 006	人际关系自测	791
CP - C08 - 007	交谈能力测试	793
CP - C08 - 008	商用数学(推理能力)测试	795