

客户管理操作实务丛书

Series Handbook of Customer Management



宿春礼 / 主编

客户管理表格

Customer Management Form

在客户管理的具体工作中，标准化管理表格可以让企业的标准化管理达到事半功倍的效果，让您的客户管理工作上升到一个新的台阶。

经济管理出版社

ECONOMIC MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

客户管理表格

宿春礼 主编

经济管理出版社

责任编辑：张 艳

技术编辑：杨 玲

责任校对：静 洁

图书在版编目 (CIP) 数据

客户管理表格/宿春礼主编. —北京：经济管理出版社，2003

ISBN 7-80162-721-0

I. 客… II. 宿… III. 企业管理：销售管理—表格 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 065510 号

客 户 管 理 表 格

宿春礼 主编

出版：经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同 8 号 邮编：100035)

发行：经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷：北京宏伟胶印厂

787mm×1092mm/16

19.5 印张

245 千字

2003 年 9 月第 1 版

2003 年 9 月北京第 1 次印刷

印数：1—5000 册

ISBN 7-80162-721-0/F·641

定价：28.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书，如有印装错误，由本社发行部负责调换。

通讯地址：北京阜外月坛北小街 2 号 邮编：100836

联系电话：(010) 68022974

前 言

现代经济是一种以管理求生存、以客户资源求发展的新经济形态，企业的制度化、规范化管理比以往任何时候都重要。有关部门曾作过测算：工业固定资产每增加百分之一，生产只增加百分之零点二；工业劳动力每增加百分之一，生产只增长百分之零点七五；而每增加百分之一的训练有素、懂管理、会经营的管理人员，企业的生产则可以增长百分之一点八。由此可见，一个企业要想成功，必须在管理方面下功夫。客户是与企业直接发生业务往来的法人单位或自然人，它不仅包括企业的中间商，也包括企业的众多消费者。客户是企业的重要资源，因为它是企业利润的源泉，是企业的生命线。所以，现代企业在经营管理活动中，都将客户视为企业有机整体的一部分加以科学管理，以期客户资源的充分利用。

现代管理观念是无形的思想形态体系，它必须借助各种管理方法、管理制度以及管理表格体现在经营管理的实践活动和具体操作上，否则，管理就只能是抽象、空泛的理论，对于企业的客户管理工作来说也是如此。在客户管理的具体工作中，标准化管理表格发挥的重要作用是不言而喻的，它能将各种客户资料与信息简洁、清晰、明了地反映出来，让阅览者一目了然，从而为经营管理提供决策支持；同时，信息技术的迅猛发展使电脑在管理工作中日益普及，而表格与信息化管理环环相扣，信息化管理的文件几乎都是以表格形式出现的，这样，计算机的高效率信息处理能力与准确、简洁的管理表格紧密结合在一起，让企业的标准化管理达到事半功倍的效果。此外，标准化表格管理要求管理者与被管理者直接参与填写、核对和确认，因而能使上下级之间及时有效地沟通，形成一种关系融洽的上下级关系。总之，标准化的管理表格是企业管理中简便高效的文件处理模式，是赢得市场竞争制高点的捷径。

本丛书编委会正是由此出发，在与许多业内管理人士进行反复探讨并参考国内外有关客户管理学科专著的基础上，编写了本书。本书具体内容包括客户 1

信息管理表格、客户调研表格、客户信用管理表格、客户促销管理表格、客户交易管理表格、客户账款管理表格以及客户关系管理表格等七个方面。在编写过程中，编者尽量挑选现代企业客户管理工作中应用性、操作性极强的管理表格，力求涵盖客户管理的全部内容。同时，在表格编排时采取国际流行版式——文件式格式，现查现用，即学即用，助您的客户管理工作上升到一个新的台阶。

编 者
2003 年 6 月

目 录

第一章 客户信息管理表格

第一节 客户基本资料管理表格	(2)
◆客户资料表 (一)	(3)
◆客户资料表 (二)	(4)
◆客户管理表 (一)	(5)
◆客户管理表 (二)	(6)
◆客户档案表	(7)
◆客户总体分类表	(8)
◆客户地址分类表	(9)
◆客户等级分类表	(10)
◆客户区域划分表	(11)
◆客户总体管理日报表	(12)
◆客户分布状况一览表	(13)
第二节 重点客户管理表格	(14)
◆重点客户登记表	(15)
◆重点客户资料表	(16)
◆重点客户申请表	(18)
◆重点客户销售额分析表	(19)
◆重点客户排行表	(20)
◆重点客户设定表	(21)
◆重点客户交往表	(22)
◆重点客户营业分析表	(24)
◆重点客户对策一览表	(25)
◆重点客户促销报告表	(26)

第三节 新客户与潜在客户管理表格	(27)
◆新客户调查表	(28)
◆新客户认定申请表	(29)
◆新客户内部潜力挖掘表	(30)
◆新客户关系加强对策表	(31)
◆潜在客户开发总体步骤表	(32)
◆潜在客户追踪表	(33)
◆潜在客户调查总结表	(34)
◆潜在客户开发表	(35)

第二章 客户调研管理表格

第一节 客户调查表格 (一)	(37)
◆客户调查计划表	(38)
◆客户预备调查表 (一)	(39)
◆客户预备调查表 (二)	(40)
◆客户预备调查表 (三)	(41)
◆客户预备调查表 (四)	(42)
◆客户基本信息调查表	(43)
◆客户发展前景调查表	(44)
◆客户经营情况调查表	(45)
◆客户实地调查记录表	(46)
◆客户焦点调查表	(47)
◆客户组织管理状况调查表	(48)
◆客户综合管理调查表 (一)	(49)
◆客户综合管理调查表 (二)	(50)
第二节 客户调查表格 (二)	(51)
◆客户流量调查表	(52)
◆客户构成调查表	(53)
◆客户询问内容记录表	(54)
◆畅销商品调查表	(55)

◆客户类型调查表	(56)
◆客户购买动向调查报告表	(57)
◆客户需求调查表	(58)
◆代理店调查表	(59)
◆特约店调查表	(60)
◆同类产品价格调查表	(61)
◆产品试销状况调查表	(62)
◆客户价值观统计表	(63)
◆客户销售记录表	(64)
第三节 客户状况分析表格	(65)
◆客户统计表	(66)
◆客户分析总表	(67)
◆营销点客户分析表	(68)
◆销售点客层分析表	(69)
◆市场区域分析表	(70)
◆客户情报报告书	(71)
◆客户情报分析表	(72)
◆客户构成分析表	(73)
◆客户营销动态分析表	(74)
◆客户经营者分析表	(75)
◆客户经营状况分析表	(76)
◆客户情况日报表	(77)
◆协作企业评价表	(78)
◆供应企业评价表	(79)
◆客户商业圈分析表	(80)
◆客户数量分析表	(81)
◆客户升级考评表	(82)
◆客户增减分析表	(83)
第四节 竞争对手调研表格	(84)
◆竞争对手客户调查表	(85)
◆竞争产品价格调查表	(86)

◆竞争对手分析表	(87)
◆竞争对手财务分析表	(88)
◆竞争产品特性分析表	(89)
◆竞争产品价格组成分析表	(90)
◆竞争对手营销战略分析表	(91)
◆竞争商店比较表	(92)
◆竞争对手形势分析表	(93)
◆竞争对手调研报告书	(94)

第三章 客户信用管理表格

第一节 客户信用调研表格	(96)
◆客户信用调查总表	(97)
◆客户信用调查明细表	(98)
◆客户信用记录调查表	(100)
◆优良客户登记表	(101)
◆客户诚信调查表(一)	(102)
◆客户诚信调查表(二)	(103)
◆客户信用度分析表(公司)	(104)
◆客户信用度分析表(管理人员)	(105)
◆客户信用度分析表(员工)	(106)
◆客户考评表	(107)
◆客户信用分析表	(111)
第二节 客户信用管理表格	(112)
◆客户信用度评估表	(113)
◆客户信用限度核定表	(114)
◆客户信用等级评定表	(115)
◆客户信用评估与建议表	(116)
◆客户信用评估总表	(117)
◆客户信用审核表	(118)
◆客户信用度变更表	(119)

◆客户信用额度变更申请表	(120)
◆客户信用状况变化分析表(一)	(121)
◆客户信用状况变化分析表(二)	(122)
◆公司信用政策表	(123)
◆客户信用管理表	(124)

第四章 客户促销管理表格

第一节 促销计划管理表格	(126)
◆经销店促销活动计划书	(127)
◆客户促销计划表	(128)
◆促销企划表	(129)
◆促销工作计划表(一)	(130)
◆促销工作计划表(二)	(131)
◆市场总需求量预测表	(132)
◆商品需求预测表	(133)
◆市场占有率预测表(一)	(134)
◆市场占有率预测表(二)	(135)
◆销售预测表	(136)
◆年度销售计划表	(137)
◆月份销售计划表	(138)
第二节 促销人员管理表格	(139)
◆促销人员出勤表(一)	(140)
◆促销人员出勤表(二)	(141)
◆促销人员考绩评分表	(142)
◆促销人员奖惩登记表	(143)
◆促销人员培训测验成绩表	(144)
◆促销人员个人培训记录表	(145)
◆促销人员行动计划表	(146)
◆促销人员目标管理表	(147)
◆促销人员实绩报告表	(148)

◆促销人员实绩统计表	(149)
第三节 促销实施与效果管理表	(150)
◆广告宣传表	(151)
◆价格确定表	(152)
◆客户开发程序表	(153)
◆客户开发评价表	(154)
◆客户情况日报表	(155)
◆促销情况日报表	(156)
◆促销经过报告表	(157)
◆促销状况统计表	(158)
◆促销实绩统计表	(159)
◆促销效率分析表	(160)
◆促销成果汇总表	(161)

第五章 客户交易管理表格

第一节 客户订货管理表格	(163)
◆交易前客户登记表	(164)
◆订货单(一)	(165)
◆订货单(二)	(167)
◆订单登记表	(168)
◆客户订货统计表	(169)
◆客户交易记录表	(170)
◆交易合同书	(171)
第二节 客户提货管理表格	(172)
◆出货通知单	(173)
◆送货单(一)	(174)
◆送货单(二)	(175)
◆交货单	(176)
◆送货统计表	(177)
◆发货明细表	(178)

◆发货月报表·····	(179)
◆交货进度追踪表·····	(180)
◆提货单·····	(181)
◆退货申请书·····	(182)
第三节 客户销售绩效管理表格·····	(185)
◆销售登记表·····	(186)
◆销售日报表·····	(187)
◆销售周报表·····	(188)
◆销售月报表·····	(189)
◆销售额统计表·····	(190)
◆历年销售业绩统计表(一)·····	(191)
◆历年销售业绩统计表(二)·····	(192)
◆营业收入明细表·····	(193)
◆客户交易记录表·····	(194)

第六章 客户账款管理表格

第一节 应收账款管理表格·····	(196)
◆应收账款票据日报表·····	(197)
◆应收账款票据月报表·····	(198)
◆应收账款票据分户明细表·····	(199)
◆应收账款预测表·····	(200)
◆应收账款分析表·····	(201)
◆应收账款控制表·····	(202)
◆应收账款日程表·····	(203)
◆应收账款增减情形表·····	(204)
◆应收账款催收通知单·····	(205)
◆应收账款异动表·····	(206)
◆客户账龄记录表·····	(207)
◆客户账龄分析表·····	(208)

第二节 日常收款管理表格	(209)
◆收款通知书	(210)
◆收款通知单	(211)
◆收款状况报告书	(212)
◆收款日报表	(213)
◆收款月报表	(214)
◆客户赊款回收计划表	(215)
◆账款异常报告表	(216)
◆呆账统计表	(217)
◆收款凭单	(218)
◆收款异样报告表	(219)
◆保证票据控制表	(220)
◆客户延迟付款分析表	(221)
◆客户问题账款报告表	(222)
◆稽核实施周期对照表	(223)
◆债权质量综合分析表	(226)
◆结算月报表	(227)
◆销售收入月报表	(228)
第三节 客户财务状况分析表格	(229)
◆客户财产增减月报表	(230)
◆客户财务比率分析表	(231)
◆客户历年资产负债比较表	(232)
◆客户损益比较表(一)	(233)
◆客户损益比较表(二)	(234)
◆客户经营状况分析报表	(235)
◆客户固定资产增减变动明细表	(236)
◆客户股东权益变动表	(237)
◆客户营运资产评估表	(238)
◆客户销售收款状况分析表	(239)
◆客户盈亏统计表	(240)
◆客户费用支出月报表	(241)

◆客户月度损益汇总表	(242)
------------	-------

第七章 客户关系管理表格

第一节 客户投诉防范管理表格	(244)
----------------	-------

◆客户投诉防范表	(245)
◆产品质量管理表	(246)
◆产品质量管理标准表	(247)
◆产品质量报告表	(248)
◆产品质量管理日报表	(249)
◆产品质量检验表	(250)
◆不合格品监审表	(251)
◆品质异常处理登记表	(252)
◆产品质量问题分析表	(253)
◆售后服务报告表	(254)
◆滞销商品调查分析表	(255)
◆客户提案表	(256)
◆客户抱怨与纠纷消除表	(257)
◆客户纠纷问题防范表(一)	(259)
◆客户纠纷问题防范表(二)	(260)
◆处理事例的整理表	(261)

第二节 客户投诉解决管理表格	(262)
----------------	-------

◆客户投诉登记表	(263)
◆客户投诉管理表	(264)
◆客户索赔一览表	(265)
◆客户投诉登记追踪表	(266)
◆客户投诉处理通知书	(267)
◆客户投诉处理表	(268)
◆客户投诉处理日报表	(269)
◆客户投诉处理报告书	(270)
◆客户投诉案件统计表	(271)

◆客户投诉处理总结表·····	(272)
第三节 客户日常交往管理表格·····	(273)
◆客户关系强化表·····	(274)
◆客户联络预定表·····	(275)
◆客户联络计划总表·····	(276)
◆客户联络计划分表·····	(277)
◆客户交往实施时间表·····	(278)
◆客户访问计划与实绩日报表·····	(279)
◆客户访问记录表·····	(280)
◆客户访问日报表·····	(281)
◆客户联络结果报告表·····	(282)
◆客户联络问题分析表·····	(283)
◆客户款待申请表·····	(284)
◆客户接待表·····	(285)
◆客户款待报告表·····	(286)
◆洽谈协商进展表·····	(287)
◆礼品馈赠计划申请表·····	(289)
第四节 客户危机管理表格·····	(290)
◆危险客户判断表·····	(291)
◆问题客户检查表·····	(293)
◆促使客户早下决定对策表·····	(294)
◆客户问题分析表·····	(295)
参考文献·····	(296)

第一章

客户信息管理表格

第一节

客户基本资料管理表格