

经理人必备
知识丛书

经理人|必备

管理表格

经理人应该掌握哪几种基本表格？

经理人的商品表格
经理人的营销表格
怎样编制每日电话销售情况报告表？
经理人的客户战略表格
经理人的财务表格
经理人的人事表格
什么是配对比较等级评定表？
经理人的洽商工作表格

A Required Course

陈黎明◎主编



石油工业出版社

经 理 人 必 备

管 理 表 格

陈黎明 主 编

董立勇 副主编

石 油 工 业 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

经理人必备.管理表格/ 陈黎明主编.

北京:石油工业出版社,2000.9

ISBN 7-5021-3135-3

I.经…

II.陈…

III.企业管理-表格

IV.F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 71678 号

石油工业出版社出版

(100011 北京市安定门外安华里二区一号楼)

北京金瀑印刷厂排版印刷

新华书店北京发行所发行

*

850×1168 毫米 32 开本 13.4 印张 300 千字 印数 1—10000

2000 年 9 月北京第 1 版 2000 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-5021-3135-3/C·116

定价:25.00 元

前 言

我们的经理人朋友们总会遇到这样的麻烦,一旦你的管理秩序有所打乱,追求的高效率往往就不会得到实现,一旦管理工作不能体系化,表格化,任何工作都无法顺利进行

这是一本帮助所有的经理人提高管理效率的工作表格,无论是基层管理者、中层管理者,还是高层管理者,与表格打交道是你日常工作必不可少的一部分。

本书共分十篇,第一篇概述从宏观上介绍了经理人所必备的表格种类、性质及功能;第二篇经理人的商品表格是关于顾客和商家之间的交易进程等方面应用;第三篇、第四篇是经理人的营销表格,在市场营销中的表格应用;第五篇是经理人的客户战略表格;第六篇是经理人的财务表格;第七篇和第八篇是有关人力资源管理的经理人事表格,第九篇是经理人的洽商工作表格,第十篇是对于经理人而言的成功要领表格。整书体系结构基本覆盖了经理人在各个岗位上的应用表格,不仅能给予你一目了然的掌握,还有更可巧之处在于这些表格完全可以随时复印使用,让你在尽快的时间里成为行家里手。

最后,由于本书编写过程较为仓促,偏颇之处在所难免,敬请读者多多指正。

编 者

2000年6月

目 录

前 言

第一篇 概 述

- 什么是表格？内部表格、外部表格是什么？……………（2）
- 经理人应该掌握哪几种基本表格？……………（2）
- 表格的用途有哪些？……………（2）
- 有效的表格有哪些特性？……………（3）
- 怎样才能使表格尽可能简单？……………（4）
- 怎样保证表格既规范又持久？……………（4）
- 怎样有效保证表格的适用面广和有吸引力？……………（5）
- 怎样确定自己所编制的表格是否有效？……………（6）
- 填写表格应遵循什么指导原则？……………（7）
- 怎样才能保证表格既全面又精确？……………（8）
- 什么是简练、清楚原则？……………（8）
- 经理人如何使自己编制的表格“礼貌”？……………（9）
- 经理人怎样确定自己填写的表格是否得当？……………（10）

第二篇 经理人的商品表格

- 经理人培养商品知识的十大要件是什么？……………（14）

○什么是询价单？	(15)
○什么是物品订购单？	(17)
○经理人如何编制交货进度明细表？	(19)
○经理人如何编制报价分析表？	(21)
○什么是物品请购单？	(23)
○经理人如何编制交货日程表？	(25)
○如何制定供应商评定表？	(27)
○如何掌握最新的商品知识？	(29)
○怎样比较自己公司与其他公司的商品购买？	(30)
○经理人如何编制报价总结表？	(32)
○什么是招标单？如何编制？	(34)
○磨练商品知识有哪 10 个观点？	(36)
○经理人如何编制招标分析表？	(37)
○经理人如何编制招标总结表？	(39)
○编制商品收到记录单有哪些要求？	(41)
○编制商品拒收记录单又有何要求？	(43)
○什么是商品活用事例？	(45)
○如何配合顾客的关注、理解程度做商品解说？	(46)
○什么是回答顾客问题的自我确认表？	(47)
○如何写出自己公司与其他公司的商品销售重点？	(48)
○如何以实际作战磨练商品知识？	(49)

第三篇 经理人的营销表格(上)

○如何掌握最新的情报？	(52)
-------------------	------

○什么是情报整理表?	(55)
○如何制定销售目标表?	(56)
○收集情报的 10 项不变原则是什么?	(58)
○如何最大限度地活用情报?	(59)
○经理人如何编制顾客咨询总结表?	(60)
○什么是顾客建议表?	(62)
○什么是销售预测表?	(64)
○如何活用个人情报使其成为组织的情报?	(66)
○经理人如何横向展开有效的营销活动?	(68)
○如何依据各顾客的水准,掌握营业活动的现状?	(69)
○顾客出现危机的征兆是什么?	(73)
○什么是销售预算表?	(74)
○经理人如何编制自己的顾客访谈表?	(76)
○经理人如何编制顾客咨询记录表?	(78)
○如何编制每周顾客访问明细表?	(80)
○如何编制每周顾客访问计划表?	(82)
○怎样编制重点顾客排行表?	(84)
○如何编制取货记录单?	(89)
○什么是交货记录单?	(91)

第四篇 经理人的营销表格(下)

○什么是销售情况日报表?	(94)
○如何编制项目规划表?	(96)
○如何编制媒体评定表?	(98)

○什么是目标达成率确认表？	(100)
○制定作战计划的 10 项不变原则是什么？	(102)
○经理人如何编制目前营业能力的自我诊断表？	(103)
○经理人如何编制自己的每周销售情况总结表？	(105)
○经理人如何编制季度销售情况评定表？	(107)
○经理人怎样编制每日电话销售情况报告表？	(109)
○经理人怎样编制每日电话销售情况总结表？	(111)
○什么是每周电话销售评定表？	(113)
○如何制作定单？	(115)
○现场访谈评定表是怎么回事？	(117)
○什么是行动指针实行计划表？	(119)
○制定实行计划的 10 项基本原则是什么？	(122)
○如何掌握其他公司的营业活动？	(123)
○什么是媒体宣传日程安排表？	(124)
○现场访谈总结表是怎么回事？	(126)
○如何确定接洽大订单(大宗交易)时的重点？	(128)
○销售收据是什么？	(132)
○什么是情况不看好时的紧急对应表？	(134)
○重新检讨实行计划的 10 个确认点是什么？	(136)

第五篇 经理人的客户战略表格

○支援顾客的部门方针是什么？	(138)
○如何准备回答顾客提出的问题？	(140)
○如何事先采取对策解决可能发生的问题？	(141)

○如何针对顾客的抱怨、纠纷问题进行分析?	(142)
○开始与新客户进行交易的重点是什么?	(144)
○如何将新客户培育为重要客户?	(145)
○确认容易引起误解的 10 项暧昧表达方式是什么?	(147)
○如何防患顾客抱怨、纠纷问题于未然?	(148)
○如何拟定访问新客户的流程?	(149)
○怎样请求相关人员的协助?	(152)
○如何掌握客户与其他公司之间的纠纷问题?	(153)
○顾客的价值观是什么?	(155)
○什么是交易签约的洽商确认表?	(157)
○开拓新客户的 20 个固定招数是什么?	(160)
○如何列出预定招揽为顾客的对象?	(162)
○怎样向其他部门横向展开?	(163)
○什么是商品销售重点整理表?	(165)
○如何机敏地掌握对手公司的动向?	(166)
○什么是处理事例之整理表?	(168)
○如何针对其他公司的纠纷问题采取相应的营业活动?	(169)
○抱怨、纠纷问题处理完后的 10 项基本原则是什么?	(172)
○什么是与上司共同前往解决顾客抱怨时的检讨表?	(174)

第六篇 经理人的财务表格

○什么是零用现金支出凭单?	(176)
○如何编制零用现金总结表?	(178)

○经理人如何编制预付费用表？	(180)
○什么是支票申领单？	(182)
○利润预算表如何编制？	(184)
○经理人如何编制费用申报表？	(186)
○如何编制每周收入记录单？	(188)
○如何编制每周现金支出记录单？	(190)
○如何编制每周现金收支总结表？	(192)
○什么是收据？	(194)
○什么是发票？	(196)
○经理人如何编制应付账款表？	(198)
○现金流量预测表如何编制？	(200)
○什么是损益表？	(202)
○对账单应该如何编制？	(204)
○如何编制每周银行往来账总结表？	(206)
○如何编制固定资产购买申请表？	(208)
○经理人如何编制应收账款账龄分析表？	(210)
○什么是借方记录表？	(212)
○什么是汇款通知单？	(214)
○如何编制每周支票支出记录单？	(218)
○什么是贷方记录表？	(220)
○什么是每周支出记录单？	(222)
○经理人如何编制固定资产清理申请表？	(224)

第七篇 经理人的人事表格(上)

○什么是人事规划表？	(228)
------------------	-------

○什么是人员增补申请书?	(231)
○需求人员详细情况记录单有何要求?	(233)
○什么是电话访谈计划表?	(235)
○如何计划自己的招聘进程表?	(238)
○什么是证明信?	(240)
○如何编制后备人员明细表?	(243)
○经理人如何编制工作说明书?	(245)
○经理人如何编制面试计划表?	(247)
○经理人如何编制面试评估表?	(250)
○聘用资料记录表是什么?	(253)
○什么是聘用协议书?	(256)
○工资报告单的编制有何要求?	(259)
○什么是工资增长表?	(261)
○经理人如何编制工作问卷?	(263)
○经理人如何编制工作分析表?	(266)
○怎样制作内部人员求职申请表?	(268)
○如何编制自己的招聘渠道评估表?	(271)
○如何编制工资预算表?	(273)
○如何编制人事记录表?	(275)
○如何编制每周工作安排表?	(282)
○编制工作时间记录卡有何要求?	(284)
○什么是每日工作安排表?	(286)

第八篇 经理人的人事表格(下)

○什么是培训规划表?	(290)
------------------	-------

○培训评估表是如何编制的？	(292)
○如何编制工作评价总结表？	(295)
○事故报告单是如何编制的？	(297)
○什么是安全检查表？	(300)
○编制处分活动表有何要求？	(302)
○什么是培训课程规划表？	(305)
○编制申诉活动表有何要求？	(308)
○什么是配对比较等级评定表？	(311)
○什么是配对比较等级评定汇总表？	(313)
○出勤记录表的编制应注意什么？	(315)
○经理人如何编制缺勤报告表？	(318)
○如何编制人员驻留率分析表？	(320)
○人员流动情况分析表是如何编制的？	(323)
○什么是离职人员访谈表？	(326)
○员工评定表应如何编制？	(329)
○如何编制工作评价表？	(332)
○如何编制公司薪水调整表？	(334)
○如何编制部门薪水调整表？	(337)
○如何编制员工薪水调整表？	(340)
○什么是缺勤累计表？	(343)
○什么是备忘录？	(346)
○员工建议表是什么？	(348)

第九篇 经理人的洽商工作表格

○促使洽商进展的 5 项提示是什么？	(352)
--------------------------	-------

○如何从 7 项确认去掌握顾客关心？	(357)
○访问顾客时为何不可挑肥拣瘦？	(358)
○如何应付出现危机症候的顾客？	(359)
○如何与上司、相关部门合作推动营业？	(360)
○如何确实掌握其他公司动向？	(361)
○什么是款待顾客的申请表？	(362)
○什么是款待顾客的报告表？	(363)
○如何应对差临门一脚的顾客？	(365)
○阻碍洽商进展的 10 个征兆是什么？	(366)
○什么是洽商的流程、经过？	(367)
○如何探索顾客喜欢的招待方式？	(369)
○招待顾客时的 10 项禁忌是什么？	(370)
○洽商礼仪的 15 项禁忌是什么？	(371)
○让下班后的交际活动不失败的 10 个重点是什么？	(372)
○如何加强与营业办事员之间的关系？	(374)
○如何加强与顾客之间的依赖关系？	(376)
○如何举行有效果的例行会议？	(377)
○使顾客关系产生裂痕的 15 项危险讯号是什么？	(378)
○使自己失去支援者的 15 项言行举止是什么？	(379)

第十篇 经理人的成功要领表

○什么是成功的经理人？	(382)
○如何避免成为只会说道理的经理人？	(384)
○如何将过去的成功经验活用于今后的活动？	(385)

- 如何建立自己工作支援伙伴的确认表? (386)
- 如何成为优秀的经理人? (387)
- 如何利用迅速的报告、联络、商量以取得他人的支援?
..... (388)
- 什么是自我启发的事前准备? (391)
- 营业活动扎根的 10 项规则是什么? (392)
- 什么是客户交接表? (394)
- 如何考虑以 10 个月的时间达成目标? (396)
- 防患营业活动惰性化的 10 项行动重点是什么? (398)
- 访问谢函的基本注意事项是什么? (399)
- 35 项显示意志消沉的征兆及其克服方法? (401)
- 为什么要严格遵守对顾客的承诺? (405)
- 如何加强实行能力? (406)
- 怎么在营业会议、一般会议前进行事前整理? (407)
- 有效做好时间管理的 15 项确认点是什么? (409)
- 如何加强营业能力? (410)
- 提高进度表是什么? (412)
- 经理人的 15 项行动重点是什么? (413)
- CS 营业生活活动表是什么? (415)

第一篇

概 述

○什么是表格？

内部表格、外部表格是什么？

表格是企业中沟通系统(包括内部和外部的)一个不可缺少的组成部分。内部表格用于部门之间的信息提供,外部表格用于一个公司向另一个公司的信息提供。

○经理人应该掌握哪几种基本表格？

经理人应该掌握的基本表格是商品表格、生产表格、分销表格、营销表格、财务表格、人事表格、经商工作表格等。

○表格的用途有哪些？

表格的用途多种多样,各不相同。不管你是在编制表格,还是在填写表格,重要的一点在于它们都是有用的。事实上,很多表格都不仅仅有一种用途,它们常常属于下面三类用途中的一类或几类,即:

- (1)提供信息;
- (2)获得信息;
- (3)记录信息。

1. 提供信息

很显然,有些表格的编制是为了提供信息——内部的表格用于部门之间的信息提供,外部的表格用于一个公司向另一个公司的信息提供。比如,生产部向人事部递交一份人员增补申请书,要求他们招募一名新技工;一个企业给另一个企业发送一份货物通知单,用来确认根据所达成的协议货物已经发出。

2. 获得信息

大量的表格是用于获得信息的。在组织内部,可能会让员工填写一份工作问卷,从而把他所在的职位的资料信息收集起来进行必要的评定。企业还会把询价单寄给那些最有可能的潜在供应商,以了解他们的产品、价格和一般性的成交条款与条件。

3. 记录信息

对于绝大多数表格来说,可能关键的用途在于记录信息——生产规划表是为某种产品的制造订出时间安排;现金流量预测表是对预计的和实际的货币流入和流出情况作出记录;员工评定表记录的是一名员工的绩效水平及其优缺点。通常情况下,使用表格是为了保存一个记录,我们可以把表格作为参考资料、检查表,甚至可能是证明材料,如表明货物已经发出,或有正当理由辞退员工。

○有效的表格有哪些特性?

不论你所在的部门是从事采购工作的,还是从事生产、分销、市场营销、财务或人事工作的,你都可能负责给你的部门编制表