

中小企业国际化管理丛书
ENTERPRISE INTERNATIONALIZED MANAGEMENT SERIES

中小企业营销



国际化管理

企业国际化管理研究课题组 著

制度

光明日报出版社

●中小企业营销国际化管理丛书

中小企业营销国际化管理制度

企业国际化管理研究课题组 著

光明日报 出版社

图书在版编目(CIP)数据

中小企业营销国际化管理制度/企业国际化管理研究课题组著.

- 北京:光明日报出版社,2005.1

(中小企业营销国际化管理丛书)

ISBN 7-80206-015-X

I. 中… II. 企… 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 124092 号

版权所有·翻印必究

书 名: 中小企业营销国际化管理制度

作 者: 企业国际化管理研究课题组

出版发行: 光明日报出版社

北京市崇文区珠市口东大街 5 号

邮编: 100062

电话: 010-67078234

传真: 010-67078255

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京东方七星印刷厂

规 格: 787×980 毫米 1/16

印 张: 149

字 数: 2441 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1-10000 册

书 号: ISBN 7-80206-015-X/F

定 价: 266.00 元(全七册)

如发现印有装错误 可随时退本社更换



中小企业国际化管理丛书

- 中小企业营销国际化管理系统
- 中小企业营销国际化管理方法
- 中小企业营销国际化管理模式
- 中小企业营销国际化管理文案
- 中小企业营销国际化管理制度
- 中小企业营销国际化管理表格
- 中小企业营销国际化管理案例

中小企业国际化管理丛书

- 《中小企业营销国际化管理丛书》
- 《中小企业财务国际化管理丛书》
- 《中小企业企划国际化管理丛书》
- 《中小企业人力资源国际化管理丛书》
- 《中小企业创新开发国际化管理丛书》
- 《中小企业公共关系国际化管理丛书》
- 《中小企业行政办公国际化管理丛书》

全案策划：宿春礼

责任编辑：曹 杨

封面设计：



大象工作室 010-84803033
石建华+郭红玲

企业国际化管理研究课题组

成 员 名 单

课 题 总 监: 宿春礼 R. W. Reagan (美)

课 题 主 持: (排名不分先后)

宋新力 吴 华 张士清 崔明礼 郭红珍

李 宁 邢群麟 徐保平 林家昌 (港)

H. Ferdinand (美) H. Thatcher (美) E. Dorothy (美)

T. Wolfgang (美) P. Cooley (英) E. Kästner (德)

营销课题主持: 崔明礼 E. Dorothy (美)

营销课题研究: (排名不分先后)

崔明礼 于心愿 蔡亚兰 杜延起 李晓琳

何瑞欣 苏亚莉 李淑敏 齐 冲 陆晓飞

李秀敏 李 乐 陈凌云 王 杰 胡乃波

孙明平 石德清 陈 振 莫 可 (港)

鐘鎮其 (港) 秦通藝 (台) 水野マリ子 (日)

車植煥 (韩) 鈴木义道 (日) T. Jackson (英)

E. Dorothy (美) D. Sylvester (美) M. K. Sophia (美)

J. D. Müller (德) F. Prelot (法) J. Hofmann (德)

B. Angelo (美) D. Sheldon (美) C. Eustace (美)

V. Shwarcz (英)



总 序

2001年12月，中国加入世贸组织（WTO）法律文件开始生效，中国成为世贸组织的正式成员。中国加入世贸组织，标志着中国的对外开放进入了一个新阶段，具有历史性的重大意义。中国企业参与国际竞争也步入新时期。机遇与挑战并存，企业必须抓住机遇，应对挑战，在改革中求发展，在竞争中壮大。

加入世贸组织后，我国企业的发展趋势应是建立现代企业的国际化经营管理。这是在经济全球化背景下，企业生存、发展的必然选择。这就要求企业在参与国际竞争中，建立全球观念，迅速、准确地掌握国际市场最新信息，从而做出快速决策，制定战略和行动纲领。同时，企业的国际化管理也意味着可以进入更广大的国际市场，合理地配置资源，广泛地利用国际资金和人才，获得最新的科学技术。显然，国际化管理给企业提出了更高的要求。

总之，在中国加入世贸组织之后，在经济全球化的大背景下，中国企业必将面临更多的外国企业的竞争。中国企业加快自身的改革，走国际化经营管理之路，将成为紧迫的任务。

经过二十多年的改革与发展，中国企业在开拓国际化管理上已具备了一定的基础条件。虽然在整体的实力和技术上并不领先，但我国也已有一些具备国际竞争优势的产业、行业和企业。同时，良好的国内经济环境也为中国企业实施国际化管理提供了条件。未来十年，中国经济将进入新一轮增长期，对企



业发展和加快国际化管理，提供了有利的条件。

但是，也要清醒地看到，中国企业的国际化管理尚处于初级阶段，总体水平不高，普遍存在几方面的问题，如：（1）大多数企业规模不大，实力不强；（2）人力资源的国际化管理水平不高；（3）对企业国际化经营管理的相关法律法规不完善，还有不必要的行政干预；（4）金融服务滞后，缺乏宽松的融资环境。

面对中国加入世贸组织的新形势和经济全球化浪潮，中国企业必须审时度势，加快改革创新，全方位提高自身素质，为企业进行国际化管理创造条件。

一、抓住加入世贸组织和经济全球化的机遇，树立国际化管理的观念。

企业首先要培养全球战略意识。没有经济全球化的观念，就不会有全球化的行动，要善于从经济全球化的经营角度，优化资源配置，开拓资本运作渠道，建立全球客户网络，提高管理水平。

二、发挥比较优势，培育核心竞争力。

发展具有比较优势产业，是我国企业国际化经营的重要战略。与此同时，还要培育竞争优势。只有把两方面的优势结合起来，才能构成企业完整的国际核心竞争力的框架。

三、规范管理体系，开拓全球市场。

为了进入国际市场，必须根据市场要求，调整企业的产品结构，使产品达到国际质量标准，对企业要有更高的技术和质量管理要求。企业内部组织也必须向运作严谨、管理有序的跨国公司发展，适应国际竞争的要求。

四、善于与跨国公司合作，取长补短。



跨国公司在国际化经营管理方面有很多成熟的经验，可以借鉴。中国企业加强与跨国公司合作，有利于取长补短，提升国际化经营管理的水平。

五、培养人才，完善人才管理。

人才不足是中国企业扩大国际化经营规模、提高国际化管理水平的主要制约因素。发展国际化经营管理，不仅需耀金融、法律、财务、技术、营销等方面的专业人才，更需要有战略思想和熟悉现代企业管理的经理人才。加强人才的管理、选拔、培训，是企业国际化管理的重要工作。

企业国际化管理研究课题组，集合多方面专长，以推动中国企业国际化竞争力的提升和专业国际化经营人才的成长为使命，成功编写了《中小企业国际化管理丛书》。本《丛书》从中国企业国际化管理的需要出发，结合中国企业经营管理的深刻变革和发展趋势，较为科学地引入了西方先进的企业管理理念、经验和方法，并结合中国企业的实际，从系统、模式、方法、制度、文案、表格、案例七个方面入手，系统阐述了现代国际化企业营销、财务、人力资源、组织、企划、生产运作、行政办公、公共关系、资本运营、创新开发、战略等专题，为中国企业提供了一套现实所需的国际化管理参考方案，是很有价值的。

借此《丛书》出版之机，祝中国企业在全球市场竞争中取得成功，祝愿中华民族在经济全球化的浪潮中迎来伟大的复兴。

中国第一任 WTO 首席谈判代表
中华人民共和国外经贸部原副部长

《中小企业国际化管理体系丛书》总书目

置身企业管理实务前沿



提供经营管理操作方案

安特管理书系 之《中小企业国际化管理体系丛书》(1-14)

1.《中小企业营销国际化管理系统》	中小企业营销 国际化管理丛书 企业国际化管 著 理研究课题组 光明日报 出版 出版社 全套定价:266.00 元 38.00 元/本 联系 电话:13601026436	●营销战略与战术、 营销管理过程、目标市场 营销、产品决策、定价决 策、渠道决策、广告决策、 公关决策、促销决策、沟通 谈判、人员管理、物流管理 ●虚拟营销、个性化 营销、客户中心管理、敏捷 营销组织、数字化分销渠 道、顾问型营销人员、全球 一致性品牌
2.《中小企业营销国际化管理方法》		
3.《中小企业营销国际化管理模式》		
4.《中小企业营销国际化管理制度》		
5.《中小企业营销国际化管理表格》		
6.《中小企业营销国际化管理文案》		
7.《中小企业营销国际化管理案例》		

8.《中小企业财务国际化管理系统》	中小企业财务 国际化管理丛书 企业国际化管 著 理研究课题组 光明日报 出版 出版社 全套定价:266.00 元 38.00 元/本 联系 电话:13601026436	●交易处理、筹集资 本、税务处理、成本管理、 现金流量管理、会计控制、 全面预算与监控、内部审 计、财务报告、财务监督 ●改善财务作业流 程、提高信息系统质量、高 度集中财务预警权、高度 集成财务与业务、评估企 业风险与机会、提高资金 效率、企业纳税规划
9.《中小企业财务国际化管理方法》		
10.《中小企业财务国际化管理模式》		
11.《中小企业财务国际化管理制度》		
12.《中小企业财务国际化管理表格》		
13.《中小企业财务国际化管理文案》		
14.《中小企业财务国际化管理案例》		



置身企业管理实务前沿



提供经营管理操作方案

安特管理书系 之《中小企业国际化管理丛书》(15-28)

15.《中小企业人力资源国际化管理系统》	中小企业人力资源 国际化管理丛书 企业国际化管理 研究课题组 著 光明日报 出版 出版社 全套定价:266.00 元 38.00 元/本 联系 电话:13601026436	●人力资源规划、招聘、选拔、录用、调配、晋升、降职、轮换;技能培训、潜能开发、职业生涯管理;报酬、激励;组织设计、工作分析、员工关系、员工参与、人事行政 ●策略导向型人力资源规划、人本型业绩辅导流程、多元弹性化人员甄选、动态目标绩效评估体系、激励导向式薪资策略、自助式福利政策
16.《中小企业人力资源国际化管理方法》		
17.《中小企业人力资源国际化管理模式》		
18.《中小企业人力资源国际化管理制度》		
19.《中小企业人力资源国际化管理表格》		
20.《中小企业人力资源国际化管理文案》		
21.《中小企业人力资源国际化管理案例》		

22.《中小企业企划国际化管理系统》	中小企业企划 国际化管理丛书 企业国际化管理 研究课题组 著 光明日报 出版 出版社 全套定价:266.00 元 38.00 元/本 联系 电话:13601026436	●战略企划、营销企划、人力资源企划、公关企划、品牌企划、CI企划、广告企划、融资企划 ●科学化动态性企划,企划创意→企划论证→企划实施→企划监控→企划评估
23.《中小企业企划国际化管理方法》		
24.《中小企业企划国际化管理模式》		
25.《中小企业企划国际化管理制度》		
26.《中小企业企划国际化管理表格》		
27.《中小企业企划国际化管理文案》		
28.《中小企业企划国际化管理案例》		

置身企业管理实务前沿



提供经营管理操作方案

安特管理书系 之《中小企业国际化管理丛书》(29-42)

29.《中小企业创新开发国际化管理系统》	中小企业创新开发 国际化管理丛书 企业国际化管理研究课题组 著 光明日报出版社 出版 全套定价:266.00 元 38.00 元/本 联系 电话:13601026436	●制度创新、组织创新、管理创新、产品创新、技术创新、市场创新、人才创新、财务创新、文化创新 ●综合创新、全员创新、企业形象个性化、产品服务个性化
30.《中小企业创新开发国际化管理方法》		
31.《中小企业创新开发国际化管理模式》		
32.《中小企业创新开发国际化管理制度》		
33.《中小企业创新开发国际化管理表格》		
34.《中小企业创新开发国际化管理文案》		
35.《中小企业创新开发国际化管理案例》		
36.《中小企业公共关系国际化管理系统》	中小企业公共关系 国际化管理丛书 企业国际化管理研究课题组 著 光明日报出版社 出版 全套定价:266.00 元 38.00 元/本 联系 电话:13601026436	●公关调研、公关策划、公关实施、公关评估、公众信息管理、公众舆论管理、公众关系管理、公众形象管理、公共危机管理、公关组织管理 ●沟通策略、传播手段、协调方法、目标定位、资料分析、对象细分、策略选择、操作实施、动态评估
37.《中小企业公共关系国际化管理方法》		
38.《中小企业公共关系国际化管理模式》		
39.《中小企业公共关系国际化管理制度》		
40.《中小企业公共关系国际化管理表格》		
41.《中小企业公共关系国际化管理文案》		
42.《中小企业公共关系国际化管理案例》		



置身企业管理实务前沿



提供经营管理操作方案

安特管理书系 之《中小企业国际化管理丛书》(43 - 49)

43.《中小企业行政办公国际化管理系统》	中小企业行政办公 国际化管理丛书 企业国际化管理研究课题组 著 光明日报 出版社 出版 全套定价:266.00 元 38.00 元/本 联系电话:13601026436	●日常办公管理、文 秘管理、文书资料管理、会 议管理、出差管理、财产管 理、印信管理、信息管理、 档案管理、生活福利管理、 安全卫生管理、物料与库 存管理、采购管理、配送管 理、维修管理 ●服务意识、沟通策 略、协调方法、事务规范、 物流监管、信息流优化
44.《中小企业行政办公国际化管理方法》		
45.《中小企业行政办公国际化管理模式》		
46.《中小企业行政办公国际化管理制度》		
47.《中小企业行政办公国际化管理表格》		
48.《中小企业行政办公国际化管理文案》		
49.《中小企业行政办公国际化管理案例》		

特别声明:凡购买《中小企业国际化管理丛书》任意一套(七本/套)以上者,凭新华书店发票(发票商品名称栏注明本丛书书名),我社免费赠送《中小企业国际化管理丛书》(6套共42本)光盘一张。发票邮寄地址:北京市海淀区五道口华清商务会馆608室 华夏书网 胡乃波 收
 邮编:100083 特别提醒:请注明光盘收件人姓名、地址、邮编和电话。



面向中小企业经营国际化的必然出路



立足中小企业管理的深刻变革和发展趋势



科学引入西方先进的管理理念、经验、模式



深入结合我国当前中小企业现状与需求

目 录

·第一章 企业营销国际化管理制度导言·

- 一、经济全球化浪潮与中国企业的未来之路 (3)
- 二、企业国际化管理与制度建设 (4)
- 三、企业营销国际化管理制度的体系建构 (5)

·第二章 国际市场营销产品管理制度·

第一节 国际市场营销产品调研与设计制度 (9)

-  001 A₁ 公司产品调研制度 (9)

-  002 A₂ 公司产品设计制度 (10)

第二节 国际市场营销产品开发制度 (13)

-  003 A₃ 公司产品开发与评估制度 (13)

-  004 A₄ 公司产品试制制度 (14)

-  005 A₅ 公司产品投产制度 (17)

·第三章 国际市场营销价格管理制度·

第一节 国际市场营销产品定价制度 (21)

-  006 B₁ 公司定价制度 (21)

-  007 B₂ 公司定价管理制度 (23)

第二节 国际市场营销价格管理制度 (26)

-  008 B₃ 公司调价办法 (26)

-  009 B₄ 公司降价销售管理规定 (29)





 010	B ₅ 公司产品标价要项	(31)
---	-------------------------------	------

·第四章 国际市场营销促销管理制度·

第一节	国际市场销售促进管理制度	(35)
-----	--------------------	------

 011	C ₁ 公司销售促进管理制度	(35)
---	---------------------------------	------

第二节	国际市场促销手段管理制度	(38)
-----	--------------------	------

 012	C ₂ 公司对外宣传运营手册	(38)
---	---------------------------------	------

 013	C ₃ 公司公关促销策划规定	(43)
---	---------------------------------	------

 014	C ₄ 公司营业推广促销规定	(46)
---	---------------------------------	------

 015	C ₅ 公司人员推销管理制度	(50)
---	---------------------------------	------

 016	C ₆ 公司新产品宣传工作制度	(59)
---	----------------------------------	------

·第五章 国际市场营销渠道管理制度·

第一节	国际市场营销常规渠道管理制度	(65)
-----	----------------------	------

 017	D ₁ 公司销售渠道规定	(65)
---	-------------------------------	------

 018	D ₂ 公司经销商年度奖励办法	(69)
---	----------------------------------	------

 019	D ₃ 公司批发商管理制度	(73)
--	--------------------------------	------

 020	D ₄ 公司零售商管理制度	(79)
---	--------------------------------	------

第二节	国际市场营销特殊渠道管理制度	(86)
-----	----------------------	------

 021	D ₅ 公司连锁店加盟制度	(86)
---	--------------------------------	------

 022	D ₆ 公司加盟店管理制度	(91)
---	--------------------------------	------

 023	D ₇ 公司特约店运营规定	(95)
---	--------------------------------	------

 024	D ₈ 公司特约店管理规定	(97)
---	--------------------------------	------

 025	D ₉ 公司代理店管理规章	(100)
---	--------------------------------	-------

·第六章 国际市场营销计划管理制度·

第一节	国际市场营销计划制定规程	(105)
-----	--------------------	-------

 026	E ₁ 公司营销计划制定规程·····	(105)
第二节 国际市场营销年度营业方针计划管理制度 ·····		(107)
 027	E ₂ 公司年度营业方针计划管理制度·····	(107)
第三节 国际市场销售计划管理制度 ·····		(110)
 028	E ₃ 公司销售计划执行制度·····	(110)
 029	E ₄ 公司销售计划管理制度·····	(112)
 030	E ₅ 公司销售业务计划管理制度·····	(117)

·第七章 国际市场营销人员管理制度·

第一节 国际市场营销业务人员管理制度 ·····		(125)
 031	F ₁ 公司销售人员业务岗位规程·····	(125)
 032	F ₂ 公司对外销售人员促销标准作业手册·····	(141)
 033	F ₃ 公司销售代表出访准备细则·····	(152)
 034	F ₄ 公司业务员开拓新客户奖励办法·····	(160)
第二节 国际市场营销管理人员工作规程 ·····		(162)
 035	F ₅ 公司销售部经理工作规程·····	(162)
 036	F ₆ 公司市场调查组长业务处理规定·····	(174)
 037	F ₇ 公司营销相关主管人员业务处理规范·····	(178)

·第八章 国际市场营销组织管理制度·

第一节 国际市场营销组织设计规程 ·····		(185)
 038	G ₁ 公司营销组织设计规程 ·····	(185)
 039	G ₂ 公司营销组织职能设计规定 ·····	(189)
第二节 国际市场营销机构职能与职责规定 ·····		(194)
 040	G ₃ 销售分公司职能与职责规定 ·····	(194)

·第九章 国际市场营销业务管理制度·

第一节 国际市场营销营业业务处理及运营规定 ·····		(201)
-----------------------------	--	-------





041	H ₁ 公司营业业务处理及运营规定	(201)
第二节 国际市场营销营业部机构权限及运行规定		(234)
042	H ₂ 公司营业部机构权限及运行规定	(234)
第三节 国际市场营销销售业务规程		(242)
043	H ₃ 公司销售业务规程	(242)
044	H ₄ 公司销售业务控制制度	(250)

·第十章 国际市场营销客户管理制度·

第一节 国际市场营销客户关系管理制度		(263)
045	I ₁ 公司客户关系管理制度	(263)
046	I ₂ 公司新客户开拓计划及管理实施办法	(270)
第二节 国际市场营销客户资料管理制度		(272)
047	I ₃ 公司客户需求信息处理制度	(272)
048	I ₄ 公司客户档案管理制度	(274)
049	I ₅ 公司客户名册管理制度	(277)
第三节 国际市场营销客户服务管理制度		(278)
050	I ₆ 公司客户服务管理要点	(278)
051	I ₇ 公司客户投诉管理制度	(281)
052	I ₈ 公司客户投诉案件具体处理办法	(285)
053	I ₉ 公司客户提案意见处理规定	(288)

·第十一章 国际市场营销情报管理制度·

第一节 国际市场营销情报管理制度		(293)
054	J ₁ 公司顾客情报报告制度	(293)
第二节 国际市场营销情报资料处理制度		(295)
055	J ₂ 公司订单情报处理制度	(295)
056	J ₃ 公司客户名簿处理制度	(297)
第三节 国际市场营销情报调查实施制度		(299)