

成功的营销方案是营销业绩好坏的前提

# 新编 企业营销方案

写作大全

主编 / 张 浩

- 最完美的营销计划
- 最科学的市场调查
- 最有效的行销方式
- 最通畅的销售渠道
- 最人性化的人员管理
- 最贴近市场的客户管理  
之参考范例

蓝天出版社

# 新编企业营销方案写作大全

主编 张 浩

蓝天出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

新编企业营销方案写作大全 / 张浩主编. —北京: 蓝天出版社, 2002. 6

ISBN 7-80158-219-5

I. 新... II. 张... III. 企业管理 - 市场营销学 - 公文 - 写作 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 036591 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

中国文联印刷厂印刷

---

850 × 1168 毫米    32 开本    15 印张    500 千字

2002 年 8 月第 1 版    2002 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1 - 12000

---

定价: 26.00 元

# 前 言

在我国加入 WTO 新的竞争环境下,运用知识管理和规范化经营来获得竞争优势是现代企业面对的一个现实。但这其中企业营销方案又是企业经营者在经营过程中的一个重要组成部分,它起着执行、指导、协调的作用,一纸文案可以决定企业的成败,这绝不是危言耸听。

营销方案是企业制度、办法、流程及典型操作范例的一个重要前提,如果没有一个完整的营销方案作为前提和参考依据,单就那些令人费解的项目指令、难以执行的制度和合同,只能造成企业营销业绩不尽如人意和企业管理的低效,甚至使企业造成不可挽回的经济损失。

鉴于营销方案对企业管理和经营的重要性,我们搜集了数百家现代规范公司的成功方案,汇编成这本《新编企业营销方案写作大全》一书。这些方案都是成功企业经久不衰的制度保证,是经营管理智慧者的结晶,它充分体现了企业的营销观点、经营理念及策略方法。

因此,最完美的营销计划,最科学的市场调查,最有效的行销方式,最通畅的销售渠道,最人性化的人员管理,最贴近市场的客户管理等等,做为这一切工作的前提和保证尽在该书中涵盖。

本书通俗、易懂,既重理论性,更重实用性;既重创新性,更重指导性。因此,本书既可作为企业方案写作人员的参考用书,又可作为企业管理者、职业经理人制定相关规范性文本的参考标准。

总之,由于我们水平有限,书中错漏之处在所难免,敬请广大读者予以批评指正!

编者

2002年7月于北京

## 类别栏

---

- ◎市场营销管理方案
- ◎市场调查管理方案
- ◎销售组织管理方案
- ◎销售人员管理方案
- ◎价格管理方案
- ◎产品开发和推广方案
- ◎广告策划方案
- ◎销售渠道管理方案
- ◎特约店管理方案
- ◎代理店管理方案
- ◎连锁店管理方案
- ◎促销管理方案
- ◎推销管理方案
- ◎直销与赊销管理方案
- ◎客户关系管理方案
- ◎售后服务管理方案

成功的企划方案可以指导企业顺利发展

# 新编 企业企划方案

写作大全

主编 / 张浩

蓝天出版社

责任编辑：谭茂才

# 目 录

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| <b>第一章 市场营销管理方案</b> .....  | ( 1 )  |
| <b>一、市场营销管理概述</b> .....    | ( 1 )  |
| (一) 市场营销管理的概念 .....        | ( 1 )  |
| (二) 市场营销管理的分类 .....        | ( 1 )  |
| <b>二、市场营销管理方案的写作</b> ..... | ( 3 )  |
| ●营销管理规定 .....              | ( 3 )  |
| ●公司营销计划管理制度 .....          | ( 8 )  |
| ●公司营销计划 .....              | ( 13 ) |
| ●销售业务管理规程 .....            | ( 15 ) |
| ●公司销售管理制度 (例 1) .....      | ( 18 ) |
| ●公司销售管理制度 (例 2) .....      | ( 28 ) |
| ●公司销售管理制度 (例 3) .....      | ( 32 ) |
| ●公司销售管理制度 (例 4) .....      | ( 35 ) |
| ●公司销售管理制度 (例 5) .....      | ( 39 ) |
| ●公司销售管理制度 (例 6) .....      | ( 43 ) |
| ●公司销售管理制度 (例 7) .....      | ( 48 ) |
| ●工厂销售管理制度 (例 8) .....      | ( 52 ) |
| ●销售计划纲要 .....              | ( 56 ) |
| ●市场营销计划纲要 .....            | ( 58 ) |
| ●市场营销计划范例 .....            | ( 61 ) |
| <b>第二章 市场调查管理方案</b> .....  | ( 65 ) |
| <b>一、市场调查管理概述</b> .....    | ( 65 ) |
| (一) 市场调查的概念 .....          | ( 65 ) |

|                            |              |
|----------------------------|--------------|
| (二) 市场调查的内容与分类 .....       | (65)         |
| (三) 市场调查的方法及步骤 .....       | (66)         |
| <b>二、市场调查管理方案的写作 .....</b> | <b>(68)</b>  |
| ●关于当代青年消费问题的调查报告 .....     | (68)         |
| ●开发新产品的决策报告 .....          | (69)         |
| ●确定型营销决策方案报告 .....         | (70)         |
| ●未确定型营销决策方案报告 .....        | (71)         |
| ●市场预测报告 .....              | (71)         |
| ●市场动态要点 .....              | (73)         |
| ●产销分析报告 .....              | (73)         |
| ●风险型营销决策方案报告 .....         | (74)         |
| ●公司市场营销情报报告制度 .....        | (75)         |
| ●公司订单情报管理制度 .....          | (76)         |
| ●公司个人调查操作规则 .....          | (78)         |
| ●公司竞争对手调查操作规则 .....        | (80)         |
| ●市场调查及预测工作管理制度 .....       | (81)         |
| ●市场调查管理办法 .....            | (83)         |
| ●市场调查注意事项 .....            | (85)         |
| ●公司市场调查规程 .....            | (86)         |
| ●市场调查操作流程 .....            | (92)         |
| ●市场调查实施程序要点 .....          | (95)         |
| ●市场调查问卷范例 .....            | (96)         |
| ●产品原料供应商市场调查问卷 .....       | (97)         |
| ●产品生产商市场调查问卷 .....         | (101)        |
| ●产品代理商、批发商、零售商市场调查问卷 ..... | (109)        |
| ●企业部业务接洽追踪办法 .....         | (118)        |
| ●市场营销调查计划 .....            | (120)        |
| ●面谈调查实施细则 .....            | (122)        |
| <b>第三章 销售组织管理方案 .....</b>  | <b>(126)</b> |
| 一、销售组织管理概述 .....           | (126)        |

|                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| (一) 销售组织管理的概念 .....           | (126)            |
| (二) 销售组织管理的做法 .....           | (126)            |
| <b>二、销售组织管理方案的写作 .....</b>    | <b>(127)</b>     |
| ●公司销售组织管理制度 .....             | (127)            |
| ●销售目标 .....                   | (135)            |
| ●市场营销过程管理规范 .....             | (135)            |
| ●营业科管理规章 .....                | (137)            |
| ●营业部管理内容 .....                | (141)            |
| ●营业部管理要点 .....                | (144)            |
| ●营业主管陪同业务员拜访客户办法 .....        | (148)            |
| ●营业主管辅导业务员成绩追踪表 .....         | (148)            |
| ●营销营业所查核办法 .....              | (150)            |
| ●商店服务标准 .....                 | (150)            |
| ●地区总经销辅导办法 .....              | (155)            |
| ●越区销售管制办法 .....               | (156)            |
| ●货款回收办法 .....                 | (156)            |
| ●货款回收处理指南 .....               | (157)            |
| <br><b>第四章 销售人员管理方案 .....</b> | <br><b>(161)</b> |
| <b>一、销售人员管理概述 .....</b>       | <b>(161)</b>     |
| (一) 销售人员管理的概念 .....           | (161)            |
| (二) 销售人员素质要求 .....            | (161)            |
| (三) 销售人员业务要求 .....            | (162)            |
| <b>二、销售人员管理方案的写作 .....</b>    | <b>(166)</b>     |
| ●销售经理管理准则 .....               | (166)            |
| ●销售途径的注意事项 .....              | (182)            |
| ●市场调查的注意事项 .....              | (183)            |
| ●新设立或撤消分公司、营业处的注意事项 .....     | (183)            |
| ●开发新产品的注意事项 .....             | (184)            |
| ●信用调查的注意事项 .....              | (184)            |
| ●估价的注意事项 .....                | (185)            |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| ● 契约的注意事项 .....           | (186) |
| ● 顾客管理的注意事项 .....         | (186) |
| ● 对于代理商、特约商的注意事项 .....    | (187) |
| ● 协助经销商的注意事项 .....        | (188) |
| ● 销售方面计数管理的注意事项 .....     | (188) |
| ● 交货、送货的注意事项 .....        | (189) |
| ● 货款回收的注意事项 .....         | (190) |
| ● 处理索赔问题的注意事项 .....       | (190) |
| ● 标价包袋的注意事项 .....         | (191) |
| ● 销售事务管理的注意事项 .....       | (191) |
| ● 销售经理管理的注意事项 .....       | (192) |
| ● 进货管理的注意事项 .....         | (193) |
| ● 商品管理的注意事项 .....         | (193) |
| ● 销售事务处理制度 .....          | (194) |
| ● 市场销售员标准作业细则 .....       | (199) |
| ● 公司销售人员考核办法 .....        | (211) |
| ● 公司销售人员奖惩办法 .....        | (212) |
| ● 公司销售用语规范 .....          | (214) |
| ● 业务员教育培训办法 .....         | (216) |
| ● 商店销售人员管理规定 .....        | (217) |
| ● 出差制度 .....              | (227) |
| ● 出差管理办法 .....            | (228) |
| ● 出差手续制度 .....            | (229) |
| ● 差旅费支付制度 .....           | (233) |
| ● 差旅费、工作餐等费用开支标准的规定 ..... | (234) |
| ● 国内出差管理规定 .....          | (236) |
| ● 国外工作人员差旅费规定 .....       | (237) |

## 第五章 价格管理方案 .....

### 一、价格管理概述 .....

#### (一) 价格管理的概念 .....

---

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| (二) 定价应考虑的因素 .....       | (239) |
| (三) 价格调整的方式 .....        | (240) |
| 二、价格管理方案的写作 .....        | (240) |
| ●公司定价管理制度 .....          | (240) |
| ●公司降价销售管理规定 .....        | (242) |
| <br>第六章 新产品开发与推广方案 ..... | (245) |
| 一、新产品开发与推广概述 .....       | (245) |
| (一) 新产品开发与推广的概念 .....    | (245) |
| (二) 新产品开发管理程序及要素 .....   | (245) |
| 二、新产品开发和推广方案的写作 .....    | (246) |
| ●新产品开发企划案 .....          | (246) |
| ●新产品推广计划 .....           | (249) |
| ●产品动态分析与计划要点 .....       | (251) |
| ●新产品宣传工作要点 .....         | (252) |
| <br>第七章 广告策划方案 .....     | (256) |
| 一、广告策划方案概述 .....         | (256) |
| (一) 广告策划方案的概念 .....      | (256) |
| (二) 广告策划方案的内容 .....      | (256) |
| 二、广告策划方案的写作 .....        | (256) |
| ●广告策划书 .....             | (256) |
| ●广告预算书 .....             | (268) |
| ●产品上市广告计划书 .....         | (270) |
| ●招商说明书 .....             | (274) |
| ●商品介绍 .....              | (275) |
| ●商品说明书 .....             | (277) |
| <br>第八章 销售渠道管理方案 .....   | (280) |
| 一、销售渠道管理概述 .....         | (280) |

---

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| (一) 销售渠道管理的概念 .....   | (280) |
| (二) 销售渠道的功能 .....     | (281) |
| (三) 销售渠道的组织形式 .....   | (281) |
| 二、销售渠道管理方案的写作 .....   | (282) |
| ●销售渠道管理范例 .....       | (282) |
| ●配销渠道管理要点 .....       | (283) |
| ●经销商管理细则 .....        | (284) |
| ●经销商自行调查 .....        | (287) |
| ●中间商绩效的测量要素 .....     | (290) |
| ●特许经营开发操作手册 .....     | (291) |
| ●无店铺销售的诀窍 .....       | (293) |
| <br>第九章 特约店管理方案 ..... | (295) |
| 一、特约店销售管理概述 .....     | (295) |
| (一) 特约店管理的概念 .....    | (295) |
| (二) 特约店的设置与管理 .....   | (295) |
| 二、特约店管理方案的写作 .....    | (296) |
| ●特约店业务管理规定 .....      | (296) |
| ●特约店管理规则 .....        | (298) |
| ●特约店组织制度 .....        | (302) |
| ●公司特约店交易合同书 .....     | (303) |
| <br>第十章 代理店管理方案 ..... | (306) |
| 一、代理店销售管理概述 .....     | (306) |
| (一) 代理店销售管理的概念 .....  | (306) |
| (二) 代理店的设置与管理 .....   | (306) |
| 二、代理店管理方案的写作 .....    | (307) |
| ●销售代理合同的主要条款 .....    | (307) |
| ●代理店管理制度 .....        | (310) |
| ●公司代理店合同书 .....       | (313) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| ●公司国外销售代理合同书 ..... | (315) |
|--------------------|-------|

## 第十一章 连锁店管理方案 .....

### 一、连锁店销售管理概述 .....

|                      |       |
|----------------------|-------|
| (一) 连锁店销售管理的概念 ..... | (318) |
|----------------------|-------|

|                     |       |
|---------------------|-------|
| (二) 连锁店的设置与管理 ..... | (318) |
|---------------------|-------|

### 二、连锁店管理方案的写作 .....

|                |       |
|----------------|-------|
| ●连锁店管理规章 ..... | (319) |
|----------------|-------|

|                |       |
|----------------|-------|
| ●连锁店协约通则 ..... | (323) |
|----------------|-------|

|                |       |
|----------------|-------|
| ●连锁店分会协约 ..... | (325) |
|----------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| ●连锁店互助会公约 ..... | (325) |
|-----------------|-------|

|                |       |
|----------------|-------|
| ●连锁店组织制度 ..... | (327) |
|----------------|-------|

|                    |       |
|--------------------|-------|
| ●公司自由连锁店组织制度 ..... | (328) |
|--------------------|-------|

## 第十二章 促销管理方案 .....

### 一、促销管理概述 .....

|                   |       |
|-------------------|-------|
| (一) 促销管理的概念 ..... | (331) |
|-------------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| (二) 促销分析方法 ..... | (331) |
|------------------|-------|

|                     |       |
|---------------------|-------|
| (三) 各种促销方式的特点 ..... | (333) |
|---------------------|-------|

### 二、促销管理方案的写作 .....

|                  |       |
|------------------|-------|
| ●促销计划(范本1) ..... | (335) |
|------------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| ●促销计划(范本2) ..... | (337) |
|------------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| ●促销计划(范本3) ..... | (340) |
|------------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| ●促销管理注意事项 ..... | (342) |
|-----------------|-------|

|              |       |
|--------------|-------|
| ●广告企划案 ..... | (344) |
|--------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| ●公司新产品宣传规定 ..... | (345) |
|------------------|-------|

|                   |       |
|-------------------|-------|
| ●公司广告宣传业务规定 ..... | (348) |
|-------------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| ●公司对外宣传范例 ..... | (350) |
|-----------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| ●广告与新闻报道要点 ..... | (354) |
|------------------|-------|

|                    |       |
|--------------------|-------|
| ●公司经销商年度奖励办法 ..... | (355) |
|--------------------|-------|

|                        |       |
|------------------------|-------|
| ●公司业务员开拓新客户奖励办法 .....  | (359) |
| ●公司经销商购买营业用车优惠办法 ..... | (361) |
| ●公司经销店技术服务奖励办法 .....   | (362) |
| ●公司经销店分期付款奖励办法 .....   | (364) |
| ●公司经销店店面陈列奖励办法 .....   | (365) |

### 第十三章 推销管理方案 .....

#### 一、推销管理概述 .....

(一) 推销活动的具体目的 .....

(二) 建立推销的目标 .....

#### 二、推销管理方案的写作 .....

●推销人员营业活动要领 .....

●对新客户的推销准则 .....

●外销业务准则 .....

●销售部长访问客户须知 .....

●推销员访问客户须知 .....

●推销员洽谈方式 .....

●推销员的资格与能力要求 .....

●推销用语实例 .....

●推销员自检要点 .....

●推销业务改善要点 .....

●推销员货款回收技巧 .....

●推销工作态度及实习要点 .....

●推销员服务须知 .....

●推销洽谈演练案例 .....

### 第十四章 直销与赊销管理方案 .....

#### 一、直销管理概述 .....

(一) 直销管理的概念 .....

(二) 直销的原则 .....

#### 二、直销管理方案的写作 .....

|                     |       |
|---------------------|-------|
| ●直销管理的订货与退货程序 ..... | (404) |
| ●直销商营业守则 .....      | (405) |
| ●赊销的条件 .....        | (409) |
| ●赊销目标管理要点 .....     | (410) |
| ●赊销管理要点 .....       | (411) |
| ●赊销问题 .....         | (412) |
| ●高风险客户的管理政策 .....   | (412) |
| ●信贷与人力资源赊销管理 .....  | (414) |
| ●应收货款管理政策 .....     | (415) |
| ●赊销职员人数与计算机支持 ..... | (417) |
| ●赊销书面文件的内容与优势 ..... | (419) |
| ●出口赊销管理及职责 .....    | (420) |
| ●国际赊销管理 .....       | (422) |

## 第十五章 客户关系管理方案 .....

### 一、客户关系管理概述 .....

(一) 客户关系管理的概念 .....

(二) 客户关系管理的对象和内容 .....

(三) 客户关系管理的原则和程序 .....

### 二、客户关系管理方案的写作 .....

●公司客户名册管理制度 .....

●公司客户信息管理章程 .....

●公司客户需求信息处理制度 .....

●公司客户开发选择制度 .....

●公司新客户开发管理实施细则 .....

●公司客户关系维护要点 .....

●公司客户招待会实施程序 .....

## 第十六章 售后服务管理方案 .....

### 一、售后服务管理概述 .....

(一) 售后服务管理的概念 .....

---

|                        |       |
|------------------------|-------|
| (二) 客户投诉的原因 .....      | (437) |
| (三) 处理客户投诉的原则 .....    | (438) |
| 二、售后服务管理方案的写作 .....    | (439) |
| ●公司售后服务管理办法 .....      | (439) |
| ●送货服务程序 .....          | (442) |
| ●客户满意度调查办法 .....       | (443) |
| ●客户抱怨处理办法 .....        | (445) |
| ●客户投诉处理规则 .....        | (446) |
| ●公司客户投诉案件具体处理办法 .....  | (450) |
| ●客户投诉案的责任归属及处罚准则 ..... | (452) |
| ●公司客户投诉经济处罚规定 .....    | (454) |
| ●公司客户投诉行政处罚规定 .....    | (455) |
| ●服务员勤务与效率准则 .....      | (457) |
| ●服务礼仪、语言工作规则 .....     | (459) |
| ●电话接待服务要领 .....        | (463) |
| ●客户提案意见处理规定 .....      | (465) |