

供销员 实用手册

江苏科学技术出版社



供销员实用手册

陈志中 主编

出版、发行：江苏科学技术出版社

经 销：江苏省新华书店

印 刷：山东东明印刷厂

开本787×1082毫米 1/32 印张9.5插页2字数202,000

1988年2月第1版 1988年8月第1次印刷

印数1—7,300册

ISBN 7-5345-0397-3

F·38

定价：2.85元

责任编辑 杨立生

供销员守则

一、坚持四项基本原则，认真学习党的方针政策，树立正确的政治观点、生产观点和用户观点，遵纪守法，搞好企业的供销工作。

二、在经营厂长的领导下，根据国家计划、市场情况和企业状况，协助制订切实可行的物资供应计划和产品销售计划，避免供销工作的盲目性。

三、认真搞好市场调研，预测企业所需物资的供应和产品销售，为企业进行产销决策提供科学依据。

四、根据企业的供销计划，搞好企业所需物资、能源等的具体采购工作，保证生产需用。大力做好企业产品的推销工作，为加速资金周转，提高企业的经济效益而努力。

五、做好物资进厂的验收、保管、发料工作，根据有关计划和用户的合同要求，及时进行成品验收、调配和发运工作，促使企业的供、产、销协调发展。

六、加强思想修养，热情待客，谦虚谨慎，买卖公平，童叟无欺，切实为用户做好技术或售后服务工作。

七、树立正确的道德观念，办事公道，廉洁奉公，不以任何名义索取或收受非法报酬。决不以贿赂等违法行为去达到采购物资和推销产品的目的。

目 录

1 市场

市场·····	(1)	金牌产品·····	(6)
市场要素·····	(1)	产品开发·····	(6)
购买者·····	(1)	产品特色化·····	(7)
购买欲望·····	(1)	产品专业化·····	(8)
购买能力·····	(2)	产品多元化·····	(8)
国内市场·····	(2)	产品简单化·····	(8)
国际市场·····	(2)	产品微型化·····	(9)
生产资料市场·····	(3)	用户·····	(9)
消费资料市场·····	(3)	用户类型·····	(9)
技术市场·····	(4)	用户研究·····	(9)
买方市场·····	(4)	用户需求·····	(10)
卖方市场·····	(4)	用户的购买欲望·····	(11)
产品·····	(4)	用户的购买动机·····	(11)
新产品·····	(4)	用户的购买行为·····	(11)
时尚产品·····	(5)	用户的购买类型·····	(12)
紧俏产品·····	(6)	用户的消费结构·····	(13)
优质产品·····	(6)	用户的消费趋势·····	(13)
名牌产品·····	(6)	细分市场策略·····	(13)
		目标市场策略·····	(14)
		同质市场策略·····	(15)
		异质市场策略·····	(16)

产品整体策略.....	(16)
产品组合策略.....	(16)
产品寿命周期	
策略.....	(17)
产品竞争因素	
组合策略.....	(17)

2 信息

信息.....	(19)
信息特征.....	(19)
信息价值.....	(20)
信息功能.....	(20)
信息类别.....	(21)
原始信息.....	(21)
加工信息.....	(22)
内部信息.....	(22)
外部信息.....	(23)
目标信息.....	(24)
决策信息.....	(24)
经济信息.....	(24)
技术信息.....	(25)
市场信息.....	(25)
物资信息.....	(26)
销售信息.....	(26)
用户信息.....	(27)
价格信息.....	(28)

信息处理.....	(28)
信息收集.....	(28)
信息加工.....	(29)
信息失真.....	(29)
信息鉴别.....	(29)
信息传递.....	(30)
信息储存.....	(30)
信息检索.....	(31)
信息输出.....	(31)
信息利用.....	(32)
信息沟通.....	(32)
信息网络.....	(33)
信息反馈.....	(33)
信息反馈卡.....	(33)
用户信息反馈卡.....	(34)
出差信息汇报单.....	(34)

3 调查

调查.....	(35)
采购调查.....	(35)
供货渠道调查.....	(35)
供货方式调查.....	(35)
供货单位调查.....	(36)
供货价格调查.....	(37)
市场调查.....	(38)
销售环境调查.....	(38)

市场需要调查.....	(39)
竞争对手调查.....	(39)
销售促进调查.....	(39)
调查步骤.....	(40)
调查准备.....	(40)
进行调查.....	(40)
整理分析.....	(41)
报告结果.....	(41)
调查方法.....	(41)
普遍调查法.....	(42)
重点调查法.....	(43)
典型调查法.....	(43)
抽样调查法.....	(44)
实验调查法.....	(45)
询问调查法.....	(45)
表格调查法.....	(46)
观察调查法.....	(46)
资料调查法.....	(47)
日记调查法.....	(48)
人员走访法.....	(48)
开会调查法.....	(48)
调查要求.....	(49)

4 预测

预测.....	(50)
预测要求.....	(50)

预测类别.....	(50)
市场预测.....	(51)
资源预测.....	(51)
产销预测.....	(52)
产品需求预测.....	(52)
市场占有率预测.....	(52)
社会商品购买力 预测.....	(53)
消费结构预测.....	(53)
预测程序.....	(53)
预测方法.....	(54)
经验判断法.....	(54)
专家预测法.....	(55)
调查预测法.....	(56)
类比预测法.....	(56)
数学分析法.....	(56)
时间序列法.....	(57)
简单平均法.....	(57)
移动平均法.....	(57)
加权平均法.....	(57)
订货预测法.....	(58)
趋势预测法.....	(58)
回归分析法.....	(58)

5 决策

决策.....	(59)
---------	------

战略性决策.....	(59)
战术性决策.....	(59)
关闭型决策.....	(59)
开放型决策.....	(60)
订货决策.....	(60)
售价决策.....	(61)
推销决策.....	(61)
赊销决策.....	(61)
代销决策.....	(62)
销售决策程序.....	(62)
定型化决策.....	(63)
非定型化决策.....	(63)
期望值决策.....	(63)
决策错误.....	(64)
销售决策标准.....	(64)

6 广告

广告.....	(65)
报纸广告.....	(65)
杂志广告.....	(66)
电视广告.....	(66)
广播广告.....	(67)
邮政广告.....	(67)
路牌广告.....	(68)
招贴广告.....	(68)
交通广告.....	(68)

球场广告.....	(69)
用户来信广告.....	(69)
广告设计.....	(69)
广告创作.....	(69)
广告内容.....	(70)
广告标题.....	(70)
广告正文.....	(71)
广告结尾.....	(71)
广告图画.....	(71)
广告色彩.....	(72)
广告反差.....	(72)
广告飞白.....	(72)
广告刊登.....	(72)
广告媒体.....	(73)
广告费用.....	(73)
报纸广告费用.....	(73)
杂志广告费用.....	(73)
电视广告费用.....	(74)

7 商标

商标.....	(75)
商标形式.....	(75)
商标种类.....	(75)
商标组成.....	(76)
文字商标.....	(76)
数字商标.....	(76)

记号商标.....	(76)
图形商标.....	(76)
组合商标.....	(77)
营业商标.....	(77)
商品商标.....	(77)
等级商标.....	(77)
销售商标.....	(77)
证明商标.....	(77)
地名商标.....	(78)
标签.....	(78)
服务标记.....	(78)
商标设计.....	(78)
商标设计禁忌.....	(78)
商标名称.....	(79)
商标注册.....	(81)
商标注册程序.....	(81)
商标专用权.....	(82)
商标侵权.....	(82)
商标假冒.....	(83)
商标变更.....	(83)
商标更换.....	(83)
商标监察.....	(84)
商标使用要求.....	(84)
商标纠纷.....	(84)
商标违章.....	(85)
商标法.....	(85)

8 价格

价格.....	(86)
成本.....	(86)
货币.....	(86)
价值.....	(86)
计划价.....	(86)
浮动价.....	(86)
协作价.....	(87)
自由价.....	(87)
外贸价.....	(88)
出厂价.....	(88)
收购价.....	(88)
进货价.....	(88)
销售价.....	(88)
批发价.....	(89)
零售价.....	(89)
订货价.....	(89)
结算价.....	(89)
固定价.....	(90)
临时价.....	(90)
互惠价.....	(90)
调剂价.....	(90)
试销价.....	(90)
赊销价.....	(90)
黑市价.....	(91)

定价.....	(91)
定价原则.....	(91)
定价步骤.....	(91)
定价范围.....	(92)
按质定价.....	(93)
分等定价.....	(93)
看货定价.....	(93)
保本定价.....	(93)
择优定价.....	(93)
目标定价.....	(93)
群众定价.....	(93)
价格策略.....	(93)
竞争价格.....	(94)
经营价格.....	(94)
习惯价格.....	(94)
心理价格.....	(94)
声望价格.....	(94)
尾数价格.....	(95)
折扣价格.....	(95)
随行就市.....	(95)
价格政策.....	(95)
价格改革.....	(96)
调价.....	(96)
改价.....	(96)
降价.....	(96)
削价.....	(96)
比价.....	(97)

差价.....	(97)
价格检查.....	(97)

9 合同

法人.....	(98)
合同.....	(98)
经济合同法.....	(99)
购销合同.....	(99)
产销合同.....	(99)
采购合同.....	(99)
销售合同.....	(99)
运输合同.....	(99)
保管合同.....	(100)
协作合同.....	(100)
加工合同.....	(100)
保险合同.....	(100)
租赁合同.....	(100)
违法合同.....	(101)
无效合同.....	(101)
假合同.....	(101)
霸王合同.....	(101)
皮包合同.....	(102)
合同条款.....	(102)
合同标贴.....	(103)
合同有效期.....	(104)
合同经济责任.....	(104)

签订合同的原则…	(104)	打官司……………	(114)
签订合同的程度…	(105)	聘请律师……………	(115)
签订合同的形式…	(106)	诉讼费用……………	(116)
签订合同的格式…	(106)	起诉书……………	(116)
签订合同的要求…	(107)	答辩书……………	(117)
合同登记……………	(107)	代理人……………	(117)
合同公证……………	(107)	证据……………	(117)
合同签证……………	(108)	证人……………	(117)
合同管理……………	(108)	仲裁机关……………	(118)
履约……………	(108)	仲裁协议……………	(118)
实际履行……………	(109)	仲裁费用……………	(118)
全面履行……………	(109)	行政裁决……………	(118)
履行困难……………	(110)	仲裁决定书……………	(118)
继续履行……………	(110)	经济制裁……………	(119)
合同变更……………	(110)	定金……………	(119)
合同解除……………	(110)	退金……………	(119)
合同终止……………	(111)	违约金……………	(119)
合同抵销……………	(112)	赔偿金……………	(120)
合同免除……………	(112)		
违约……………	(112)		
违约行为……………	(112)		
违反合同责任……………	(112)		
违约责任……………	(113)		
违约处理……………	(113)		
协商……………	(114)		
调解……………	(114)		
仲裁……………	(114)		

10 订购

订购……………	(121)
订货……………	(121)
采购……………	(121)
订购过程……………	(121)
订购管理……………	(122)
物资申请计划……………	(122)

物资采购计划.....	(122)
订购期间.....	(122)
到货期间.....	(123)
订货周期.....	(123)
供应周期.....	(123)
物资需用量.....	(123)
订购批量.....	(123)
经济订购批量.....	(123)
预定订货水准.....	(124)
订货点.....	(124)
数量折扣.....	(124)
订购成本.....	(124)
储存成本.....	(124)
购入成本.....	(125)
定期订购方式.....	(125)
定量订购方式.....	(125)
直达订购.....	(125)
中转订购.....	(126)
集中订货.....	(126)
分散订货.....	(126)
地区订货.....	(126)
会议订货.....	(126)
通讯订货.....	(127)
物资调剂.....	(127)
物资协作.....	(127)

11 销售

销售.....	(128)
销售的作用.....	(128)
销售的原则.....	(128)
销售的方针.....	(129)
销售渠道.....	(129)
计划销售.....	(130)
商业经销.....	(130)
外贸出口.....	(130)
企业自销.....	(130)
选择渠道.....	(131)
调整渠道.....	(131)
开拓渠道.....	(132)
巩固渠道.....	(132)
人员推销.....	(132)
非人员推销.....	(133)
特种销售.....	(133)
展销.....	(133)
试销.....	(133)
赊销.....	(134)
邮销.....	(134)
代销.....	(134)
联销.....	(134)
租赁.....	(135)
以旧换新.....	(135)

送货下乡.....	(135)
厂店挂钩.....	(135)
薄利多销.....	(136)
薄利快销.....	(136)
销售承包.....	(136)
销售因素组合.....	(136)

12 发运

发货.....	(137)
发货准备.....	(137)
发货程序.....	(138)
发货方式.....	(140)
定期发货.....	(140)
仓库发货.....	(141)
调拨发货.....	(141)
整车发货.....	(141)
零担发货.....	(141)
发货单.....	(141)
装箱单.....	(142)
磅码单.....	(142)
载货清单.....	(142)
运单.....	(142)
货运单据.....	(142)
运输.....	(142)
运输原则.....	(143)
运输计划.....	(143)

承运.....	(143)
托运.....	(144)
运输方式的选择.....	(144)
运输线路的选择.....	(145)
直达直线运输.....	(146)
转栈运输.....	(147)
中转运输.....	(147)
集装箱运输.....	(148)
联合运输.....	(149)
四就直拨运输.....	(150)
火车运输.....	(151)
汽车运输.....	(152)
水路运输.....	(153)
航空运输.....	(153)
商品的接收.....	(153)
商品的装卸、 搬运.....	(154)
货损.....	(154)
货差.....	(155)
货运保险.....	(155)
货物运价.....	(156)
运输事故处理.....	(156)
提货单.....	(158)
提货.....	(158)
自提.....	(159)
逾期提货.....	(159)
到货验收.....	(159)

按合同验收.....	(160)
质量证明书.....	(160)
退货.....	(160)
退货单.....	(160)

13 结算

结算.....	(161)
结算原则.....	(161)
结算手续.....	(161)
结算纪律.....	(162)
结算监督.....	(162)
结算纠纷.....	(162)
结算资金.....	(162)
结算贷款.....	(162)
结算帐户.....	(162)
委托银行付款.....	(163)
委托银行收款.....	(163)
计划结算.....	(163)
直达结算.....	(163)
三角结算.....	(163)
限额结算.....	(163)
现金结算.....	(164)
转帐结算.....	(164)
划拨结算.....	(164)
特种帐户结算.....	(165)
同城结算.....	(165)

支票结算.....	(165)
托收承付结算.....	(166)
同城托收承付 结算.....	(166)
异地托收承付 结算.....	(166)
信用证结算.....	(167)
汇兑结算.....	(167)
期票结算.....	(167)
付款.....	(168)
承付货款.....	(168)
验单付款.....	(168)
验货付款.....	(168)
凭单付款.....	(169)
货到付款.....	(169)
预付货款.....	(169)
延期付款.....	(169)
拒付.....	(169)
拒付理由书.....	(170)
止付.....	(170)
退票.....	(170)
空白支票.....	(170)
空头支票.....	(170)
支票挂失.....	(170)

14 税收

税收.....	(171)
税收制度.....	(171)
纳税义务人.....	(171)
课税对象.....	(172)
税种.....	(172)
税目.....	(173)
税率.....	(173)
比例税率.....	(174)
累进税率.....	(174)
定额税率.....	(175)
起征点.....	(175)
免征额.....	(176)
税额.....	(176)
从量计征.....	(176)
从价计征.....	(177)
滞纳金.....	(177)
滞纳金款.....	(177)
计税所得额.....	(177)
营业税.....	(178)
工商税.....	(178)
所得税.....	(178)
工商所得税.....	(179)
产品税.....	(179)
资源税.....	(180)

增值税.....	(180)
调节税.....	(181)
个人所得税.....	(182)
个人收入调节税.....	(182)
车船使用牌照税.....	(184)
集市交易税.....	(184)
依法纳税.....	(185)
纳税登记.....	(185)
纳税申报.....	(186)
纳税检查.....	(186)
免税.....	(186)
减税.....	(187)
补税.....	(187)
退税.....	(187)
漏税.....	(188)
偷税.....	(188)
抗税.....	(189)
罚税.....	(189)
纳税期限.....	(189)
纳税通知.....	(190)
税收法规.....	(190)

15 外贸

对外贸易.....	(191)
外销调查.....	(191)
国别调查.....	(191)

出口商品调查.....	(191)
客户调查.....	(192)
直接贸易.....	(192)
间接贸易.....	(192)
双边贸易.....	(192)
转口贸易.....	(192)
边境贸易.....	(193)
技术贸易.....	(193)
加工贸易.....	(193)
三来一补.....	(193)
来料加工.....	(193)
来件装配.....	(193)
来样加工.....	(194)
补偿贸易.....	(194)
许可证销售.....	(194)
包销.....	(194)
经销.....	(195)
代销.....	(195)
寄售.....	(195)
产品返销.....	(196)
凭样品买卖.....	(196)
凭规格买卖.....	(196)
凭标准品级买卖.....	(196)
凭产地买卖.....	(196)
凭说明书买卖.....	(197)
关税.....	(197)
交易磋商.....	(197)

索赔.....	(197)
理赔.....	(198)

16 服务

服务.....	(199)
销售服务.....	(199)
售前服务.....	(199)
售后服务.....	(200)
技术服务.....	(200)
三包服务.....	(200)
三保服务.....	(200)
保证交货期.....	(200)
保证使用寿命.....	(201)
保证技术安装.....	(201)
保质保量.....	(201)
技术资料.....	(201)
技术说明书.....	(201)
产品说明书.....	(202)
修理手册.....	(202)
征求用户意见书.....	(202)
缺货登记簿.....	(202)
信访处理.....	(202)
服务质量.....	(203)
服务态度.....	(203)
服务手册.....	(203)
服务公约.....	(204)

服务标准.....	(204)
服务纪律.....	(204)
服务责任制.....	(204)
服务工作标准化...	(204)

17 社交

社交.....	(205)
招呼.....	(205)
握手.....	(205)
介绍.....	(206)
交谈.....	(207)
家访.....	(208)
请客.....	(210)
待客.....	(210)
赴宴.....	(211)
送客.....	(212)
祝贺.....	(213)
送礼.....	(213)
请柬.....	(214)
名片.....	(214)
电话.....	(214)
风度.....	(215)
谦虚.....	(216)
保密.....	(216)
守诺.....	(216)

18 旅宿

出差.....	(217)
出差准备.....	(217)
出差汇报.....	(217)
出差报销.....	(218)
住宿登记.....	(218)
找旅馆术.....	(219)
住宿须知.....	(219)
住宿结帐.....	(219)
农村借宿.....	(219)
乘火车须知.....	(219)
乘汽车须知.....	(221)
乘客轮须知.....	(222)
乘飞机须知.....	(223)
中国各地名菜.....	(225)
中国各地名酒.....	(226)
中国各地特产.....	(227)
中国历史文化	
名城.....	(227)
中国著名城市的主	
要风景名胜.....	(228)
中国著名的山、湖、	
洞、泉、瀑布.....	(228)
我国主要城市的气	
候情况.....	(230)

中国各地民俗..... (229)

附录

供销应用文举例... (233)

换算资料..... (235)

中国主要工业城市
和基地..... (241)

中华人民共和国
工业产品质量责任
条例..... (242)

商标法..... (249)

商品分类表..... (256)

中华人民共和国

经济合同仲裁条

例..... (260)

广告管理条例..... (268)

价格管理条例..... (272)

计划外生产资料全国

统一最高限价暂行

管理办法..... (281)

重要生产资料和交通

运输价格管理暂行

规定..... (283)