

MBA

经典教程系列

Classic Textbook Series

哈佛商学院 表格管理全书

Harvard Business School
Forms Management

[主编] 张石森

Compile/Shisen Zhang



中国财政经济出版社
China Financial & Economic Publishing House

MBA

哈佛商学院的使命是培养领导人才和具有高级管理知识的人。我们相信，领导人的素质可以通过后天的训练来获得。为此，商学院的第一任务是培养学生具有领导人的自信和才干，让他们相信他们有不断改变世界的力量。

哈佛商学院对美国工商界的贡献有两个。一是它的学生成为美国和国际工商界的领袖。美国各大公司领导层都有它的学生。此外，许多学生创办公司，甚至开创新的行业。二是我们的教师撰写文章，出版图书，对商业管理理论和实践产生深刻影响。许多大公司把我们的案例作为人员培训的教材。

哈佛商学院传媒办公室主任吉姆·艾斯纳尔

Forms Management 表格管理全书

责任编辑 王惠丽
封面设计 胡馨雯

ISBN 7-5005-6321-3



9 787500 563211 >

ISBN 7-5005-6321-3/F·5518
《表格管理》(全四册)

MBA

F270
385
:1

经典教程系列

Classic Textbook Series

哈佛商学院 表格管理全书

Harvard Business School
Forms Management

[主编] 张石森

Compile/Shisen Zhang

北方工业大学图书馆



00543008

中国财政经济出版社

China Financial & Economic Publishing House

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛商学院表格管理全书/张石森编著. - 北京: 中国财政经济出版社, 2003.2

ISBN 7-5005-6321-3

I. 哈... II. 张... III. 企业管理-表格 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 001184 号

责任编辑: 王惠丽



中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com>

E-mail: cfeph@drc.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

北京印刷一厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 82 印张 2100 千字

2003 年 2 月第 1 版 2003 年 2 月北京第 1 次印刷

印数: 1 - 1000 套 定价: 680.00 元 (全四册)

ISBN 7-5005-6321-3/F·5518

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前 言

21 世纪的经营环境正在发生剧烈的变化，甚至企业创造财富的方式以及建立竞争优势的源泉也在发生深刻的变化，未来的商业世界将充满未知和不确定的因素。我国在过去的 20 年中取得了伟大的成就，而在今后的 20 年里，也将面临巨大的挑战。

1998 年，美国总统克林顿的经济顾问团主席斯蒂格利茨与朱镕基总理会面时，曾坦言在未来的 10 年里，中国将面临三个关键性的挑战：第一，随着经济增长和全球经济的变化，那种主要依靠出口和国外直接投资来推动经济增长的战略的重要性将降低，同时，中国仍将继续面对改善资源配置和提高生产率的挑战；第二，中国应对金融和社会等风险的潜在冲击能力还应加强；第三，中国面临着潜在的社会和地区差距，如果这一问题不能妥善解决，就可能影响社会凝聚力。

斯蒂格利茨对朱总理坦言的诸如资源合理配置、提高生产率、应对金融风险、平衡地区差异等问题，归根结底只有一个关键：我国亟须提高综合管理水平。

在斯蒂格利茨之前，一位法国管理学家在其著作中更加扼要地阐述了这点：“……发展中国家的情况及特点……，说明对发展中国家来说，最重要的不是经济需要发展，而是管理需要发展。”

管理既是科学，又是艺术。一个管理学大师，首先应当是一个科学家和艺术家，然后才是一个管理学家。一个管理大师，首先应当是一个科学家和艺术家，然后才是一个管理实践家。以此标准衡量，合格的管理人才在我国还十分缺乏。为此，我们必须向积累了一百多年经营管理经验的西方发达国家学习。

现代社会瞬息万变，经济形式日趋多样，社会关系日趋复杂。为了适应这种纷繁复杂的环境，现代管理科学已经发展成为涉及心理、社会、统计、财务、情报等多门学科，涵盖人力、物流、生产、协调、控制、评估、规划等多环节的综合学科，而且出现了众多的理论流派，各有各的研究方法，各有各的代表人物，各有各的用辞意义。美国著名管理学家哈罗德·孔茨形象地将其比喻为“热带丛林”，称之为“管理理论丛林”。他认为，如果这片丛林继续存在，将使管理工作者和初学者“如同进入热带丛林，并迷失其中”。为了走出这片丛林，

许多管理学家都试图从众多理论中归纳总结出一个适用于任何经济形式、任何社会环境的管理体系，但所有的努力最终只是使得这片丛林更加茂密。

以哈佛商学院为代表的欧美一些商学院经过多年的实践，解决了这个令所有管理学家头痛的问题。哈佛在其 MBA 的教学中首创案例教学法：不研究理论，只分析案例；不推崇权威，只强调实践；不区分管理流派，只思考如何应用。这种新的教学方法取得了极大成功，哈佛的 MBA 享誉世界，甚至被看作是商业社会中能够挽狂澜于即倒的半神人物，其他商学院则纷纷仿效，改革自己的 MBA 教学方法，并建设自己的案例库。

现在，以哈佛、斯坦福等为代表的世界一流商学院均十分重视管理理论的实践与应用，将西方管理学界百年的研究成果体现于以百年的管理经验编写而成的案例之中，涵盖了数十个理论流派和上百种管理思想，涉及现代管理的方方面面，使学生在经典理论、案例的同时，也在逐步形成自己的管理思想和管理风格。

“现在的中国，是企业家的时代”，中国经济学家石小敏说：“经济学家是不完整的，企业家才是完整的。他们有实践，也有理论。”中国如何应对 WTO 之后新的经济环境，在很大程度上取决于中国的企业家的管理意识的提高。

本书编者参考了数家世界一流商学院各类管理课程的教材，并聘请有关专家结合我国当前的经济形式、企业特点，将西方商学院、MBA 的专业教材进行整合，为此 MBA 经典教程系列丛书，并将陆续出版。

造就中国的企业家阶层，构筑中国现代经济的坚实基础，是一项庞大的社会工程，但愿本书的出版能为这项工程添砖加瓦，同时，也希望更多的企业家能参与这项工程。我们相信，中国的企业家一定会既具有儒雅的东方哲学思想和典型的中华民族个性，同时也具有西方发达国家企业家奔放、自由、勇于冒险、追求自我实现的实用哲学思想和对市场高度敏感的头脑。

本书凝结了几代管理学家的百年的心血，在此，谨向这些管理学的先驱者致以崇高的敬意，并向为本书提供资料、参加编著工作的著者、译者、专家、学者们表示诚挚的谢意。

编者谨识

2003 年 2 月

目 录

第一部分 市场营销管理表格

一、市场调研表格	(3)
01. 市场调查计划表(一)	(3)
02. 市场调查计划表(二)	(4)
03. 市场调查项目分类计划表	(5)
04. 市场调查报告书	(6)
05. 调查研究报告书	(7)
06. 市场总需求量调查预测表	(8)
07. 新事业开拓调查分析表	(9)
08. 新事业开拓调查检查表	(10)
09. 新商品销路调查判定表	(11)
10. 各种商品需求率预测表	(12)
11. 商品市场占有率预测表	(13)
12. 企业产品形象分析	(14)
13. 企业信息来源分析表	(15)
14. 产品市场性分析表	(16)
15. 企业畅销产品分析表	(17)
16. 企业消费者情报分析表	(18)
17. 消费者意识变化分析表	(19)
18. 消费者行为调查资料表	(20)
19. 商圈分析表	(21)
20. 相关要素抽取表	(22)
21. 人·物·货币流动分析表	(23)
22. 企业负面情报分析·改善表	(24)
23. 竞争对手情况调查表	(25)
24. 竞争厂商调查表	(26)
25. 竞争商品价格调查表	(27)
26. 竞争商店综合比较表	(28)
27. 竞争同业动向一览表	(29)

28. 销售点客层分析表	(30)
29. 企业商品地区占有率比较表	(31)
30. 市场总占有率预测表	(32)
31. 各商品市场占有率预测表	(33)
32. 商品别占有率分析表	(34)
33. 估计产品占有率比较表	(35)
34. 市场区域分析表	(36)
35. 区域活动配合表	(37)
36. 市场区分准则与区隔方式表	(38)
37. 各地区某种产品批发市场调查表	(39)
38. 顾客构成调查表	(40)
39. 顾客流量调查表	(41)
40. 顾客购买量调查表	(42)
41. 顾客购买行为调查表	(43)
42. 同类产品市场价格调查表	(44)
43. 畅销商品销售收入调查表	(45)
44. 滞销商品调查分析表	(46)
45. 产品试销状况调查表	(47)
46. 巡回调查日报表	(48)
47. 巡回调查月报表	(49)

二、营销计划表格

01. 营销计划表(一)	(50)
02. 营销计划表(二)	(51)
03. 营销计划分析表	(52)
04. 产品营销计划表	(53)
05. 产品别营销预定表	(54)
06. 产品营销分析表	(55)
07. 销货计划表	(56)
08. 销售额预测表	(57)
09. 销售预算计划表	(58)
10. 销售目标估算表	(59)
11. 推销战略分析表	(60)
12. 营业方针设定表	(61)
13. 部门别及客户别销售额计划表	(62)
14. 年度销售总额计划表	(63)
15. 年度计划销售费用预算表	(64)

16. 年度分区销售计划表	(65)
17. 月销售计划表	(66)
18. 月销货计划表	(67)
19. 月份销售区营销状况分析表	(68)
20. 商品别月销售额计划表	(69)
21. 月别销售额计划表	(70)
22. 营销费用计划表	(71)
23. 客户增减分析表	(72)
24. 季节因素销售预测表	(73)

三、营销业务管理表格

01. 营销管理调查表(一)	(74)
02. 营销管理调查表(二)	(75)
03. 订货统计表	(76)
04. 销售效率分析表	(77)
05. 销售业务管理统计表	(78)
06. 存货数量记录表	(79)
07. 产品记录表	(80)
08. 顾客移交表	(81)
09. 营销业务管理统计表	(82)
10. 营销业务状况报告书	(83)
11. 营销业务分析报告表	(84)
12. 销售折让呈核表	(85)
13. 销售额、回收额明细表	(86)
14. 销售区月份累计经营利益检核表	(87)
15. 销售目标估算额统计表	(88)
16. 营业经过报告	(89)
17. 营业情报情况报告书	(90)
18. 营业情报管理表	(91)
19. 预定及交货动态管理表	(92)
20. 生产能力管理表	(93)
21. 宣传业务事项报告书	(94)
22. 业务投标估价结果报告表	(95)
23. 业务员业绩综合报告表	(96)
24. 生产销售金额报表	(97)
25. 生产及验货进度表	(98)
26. 厂商卡	(99)

27. 交易记录	(99)
28. 经销商购置营业用车辆申请书	(100)
29. 信用额度变更申请表	(101)
30. 交易异常处理记录表	(102)
31. 售后服务电话访问报告单	(103)
32. 商品回修单	(104)
33. 成品退货单	(105)

四、营销渠道管理表格

01. 特约店资料调查表	(106)
02. 特约店业务调查表	(107)
03. 代理店资料调查表	(108)
04. 代理店调查评估表	(109)
05. 代理店关歇业报告书	(110)
06. 经办候补店调查分析报告表	(111)
07. 商店经营分析报告表	(112)
08. 店铺情报检查表	(113)
09. 产销金额统计表	(114)
10. 产品产销存金额统计表	(115)
11. 产品存货统计表	(116)
12. 产品出货登记表	(117)
13. 产品出货进度表	(118)
14. 产品进销存管理表(一)	(119)
15. 产品进销存管理表(二)	(120)
16. 产品库存周报表	(121)
17. 产品收发结存月报表	(122)

五、销售绩效管理表格

01. 销售绩效管理表	(123)
02. 营业网点营业效率分析表	(124)
03. 营销动态分析表	(125)
04. 销售额提高率表	(126)
05. 销售额统计表	(127)
06. 销售总额增长表	(128)
07. 销售成本构成表	(129)
08. 销售总利润增减分析表	(130)
09. 销售总利润增减计算表	(131)

10. 销售目标完成率表	(132)
11. 营销费用分解表	(133)
12. 销售净值指数表	(134)
13. 销售收入款额指数表	(135)
14. 销售额季节变动指数表	(136)
15. 绩效指数百分比表	(137)
16. 营销制度执行率表	(138)
17. 绩效成绩比较表	(139)
18. 业务员绩效奖金表	(140)
19. 销售业务代表奖励金额标准表	(141)
20. 收款期票损益指数表	(142)
21. 销售产品品种与产品构成分析图表	(143)
22. 年度业务成绩及费用考核表	(144)
23. 年度销售额比较表	(146)
24. 历年销售业绩比较表	(147)
25. 历年客户营业额统计表	(148)
26. 年别名次绩效奖金表	(149)
27. 部门别销售实绩统计表	(150)
28. 月销售记录表	(151)
29. 月销售实绩统计表	(152)
30. 月份产销统计表	(153)
31. 月别销售比重分析表	(154)
32. 月份经营利润检核表	(155)
33. 月别名次绩效奖金表	(156)
34. 月份个人销售绩效统计表	(157)
35. 月份组别销售绩效统计表	(158)
36. 个人别、组别绩效统计比较表	(159)
37. 业务员月绩效累计比较表	(160)

六、业务员管理表格

01. 业务员行动指导表	(161)
02. 业务员月行动计划表	(163)
03. 业务员周行动计划表	(164)
04. 业务员行动分析表	(165)
05. 业务员保证记录表	(166)
06. 业务员奖惩登记及控制表	(167)
07. 业务员异常情况(跳槽)分析表	(168)

08. 业务员权限范围分析表	(169)
09. 业务员工资调整表	(170)
10. 业务员培训计划表	(171)
11. 业务员培训成绩考核表	(172)
12. 业务员年度训练计划汇总表	(173)
13. 业务员训练费用表	(174)
14. 业务员基本能力检测表	(175)
15. 业务员人事考核表格	(176)
16. 业务员全面考核表	(177)
17. 推销员个人损益计算表	(178)
18. 业务员销售统计表	(179)
19. 外务员销售成绩表	(180)
20. 业务员日报表	(181)
21. 业务员作业时间统计表	(182)
22. 业务员活动分析表	(183)
23. 业务主管日报表	(184)
24. 业务员销售毛利日报表	(185)
25. 营业员日报表	(186)
26. 业务员人际关系检查表	(187)
27. 业务员月份工作效率分析表	(188)
28. 业务管理层业绩考核表	(189)
29. 业务管理人员评价体系表	(190)
30. 行销部门业务能力评价体系表	(191)

七、销售报表

01. 销售报告表	(192)
02. 销售利润调查报告表	(193)
03. 销售业务分析报告表	(194)
04. 销售月报表	(195)
05. 销售日报表	(196)
06. 销售日报表	(197)
07. 销售业务日报表	(198)
08. 销售活动日报表	(199)
09. 营业分析月报表	(200)
10. 销售促销活动日报	(201)
11. 销售业务状况报告表	(202)
12. 销售周报表	(203)

13. 月份销售日报表	(204)
14. 年度业务报告书	(205)
15. 分店销售月报表	(206)
16. 商品销售月报表	(207)
17. 部门销售管理月报表	(208)
18. 采购状况日报表	(209)
19. 访问销售日报表	(210)
20. 报单情况日报表	(211)
21. 客户销售报告表	(212)

八、销售单据

01. 订货单(一)	(213)
02. 订货单(二)	(214)
03. 发货通知单(一)	(215)
04. 发货通知单(二)	(216)
05. 出货单(一)	(217)
06. 出货单(二)	(218)
07. 送货单(一)	(219)
08. 送货单(二)	(220)
09. 交货通知单(一)	(221)
10. 交货通知单(二)	(222)
11. 提货单(一)	(223)
12. 提货单(二)	(224)
13. 收货单	(225)
14. 订单登记表	(226)
15. 交运通知单	(227)
16. 直接购货订单	(228)
17. 退货单	(229)
18. 催货通知单	(230)
19. 货品欠发清单	(231)
20. 成交单	(232)
21. 调拨申请单	(233)
22. 配拨单	(234)

九、产品与价格管理表格

01. 产品管理表	(235)
02. 产品使用状况调查表	(236)

03. 产品原料用量分析表	(237)
04. 产品记录表	(238)
05. 产品销售计划表	(239)
06. 产品价格分析表	(240)
07. 产品定价分析表	(241)
08. 产品售价计算表	(242)
09. 成本估价单(一)	(243)
10. 成本估价单(二)	(244)
11. 价目表	(245)
12. 价格表	(246)
13. 报价单(一)	(247)
14. 报价单(二)	(248)
15. 产品售价表	(249)
16. 估价单(一)	(250)
17. 估价单(二)	(251)

十、宣传促销管理表格

01. 广告预定及实施报告表	(252)
02. 广告预算表	(253)
03. 广告费用分析表	(254)
04. 广告策划检测表	(255)
05. 传播媒介利用分析表	(256)
06. 促销计划表	(257)
07. 促销成本分析表	(258)
08. 促销申请表	(259)
09. 促销活动成果汇总表	(260)
10. 促销人员评分表	(261)

第二部分 客户管理表格

一、客户开发表格

01. 标准客户开发步骤表	(265)
02. 开发对象判定表	(265)
03. 客户开发计划及预定表	(266)
04. 客户开发常用技巧表	(267)

05. 新开发客户报告表	(268)
06. 新产品潜在客户追踪表	(269)
07. 客户分析表(一)	(270)
08. 客户分析表(二)	(271)
09. 客户访问计划与实绩日报表	(272)
10. 客户访问预定及实施表	(273)
11. 拜访记录分析表(一)	(274)
12. 拜访记录分析表(二)	(275)
13. 客户情况报告表	(276)

二、客户资料管理表格

(277)

01. 客户资料卡	(277)
02. 客户基本资料	(279)
03. 客户登记表	(280)
04. 客户分析表	(281)
05. 客户管理卡	(282)
06. 客户档案卡	(283)
07. 客户分布状况一览表	(284)

三、客户信息管理表格

(285)

01. 客户信息日报表	(285)
02. 客户信用调查表	(286)
03. 客户信用度分析表(公司)	(287)
04. 客户信用度分析表(管理人员)	(288)
05. 客户信用度分析表(职员)	(289)
06. 顾客管理日报表	(290)
07. 顾客营业信用管理卡	(291)
08. 客户销售预定及实绩进度表	(292)
09. 客户销售记录表	(293)
10. 客户赊款回收计划表	(294)
11. 客户销售收款状况分析表	(295)
12. 客户营业分析表	(296)
13. 客户销售周报表	(297)
14. 危险客户评议表	(298)
15. 变更信用额度申请表	(300)

四、客户投诉处理表格

(301)

01. 客户投诉管理表	(301)
-------------------	-------

02. 客户投诉处理报表	(302)
03. 客户投诉处理日报表	(303)
04. 客户投诉处理通知书	(304)
05. 客户投诉记录表	(305)
06. 客户投诉提案表	(306)
07. 客诉处理作业流程	(307)
08. 客户抱怨处理表	(308)
五、客户关系维护管理表格	(309)
01. 重要客户对策一览表	(309)
02. 特殊客户申请表	(310)
03. 礼品馈赠计划申请表	(311)
04. 问题客户检核表	(312)
05. 强化客户关系计划表	(313)
06. 非重要客户转为重要客户评核表	(314)

第一部分

市场营销管理表格