

哈佛商学院 **MBA** 管理全集

Library of MBA Management From Harvard Business College



◀ 市场营销卷
MARKETING

The Forms of
the Upgrading of
Operation Abilites

成为营业高手的基本要领表

培养商品的 10 大要件表

突破业绩瓶颈策略表

CS 营业活动确认表

营业员的 15 项行动重点检查表

业务能力提升表格

[美] 威廉·沙门 ● 主编

William A. Sarcman

时代文艺出版社

哈佛商学院MBA管理全集

Library of MBA Management From Harvard Business College



市场营销卷
MARKETING

The Forms of
the Upgrading of
Operation Abilities

成为营业高手的基本要领表

培养商品的 10 大要件表

突破业绩瓶颈策略表

CS 营业活动确认表

营业员的 15 项行动重点检查表

业务能力提升表格

[美] 威廉·沙门 ● 主编

William A. Sarcman

时代文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

市场营销卷/威廉·沙门主编. - 长春: 时代文艺出版社.
2003. 11

(哈佛商学院MBA管理全集)

ISBN 7-5387-1739-0

I. 业… II. ①威… III 经济管理-教程 IV. 1247.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第004523号

(哈佛商学院MBA管理全集市场营销卷)

业务能力提升表格

主 编: 威廉·沙门

责任编辑: 叶天洪

出 版: 时代文艺出版社

(长春市人民大街4848号 邮编: 130021 电话: 5638650)

发 行: 时代文艺出版社

印 刷: 吉林省委党校印刷厂

开 本: 850×1168毫米 32开

字 数: 145.75千字

印 张: 6.625印张

版 次: 2003年11月第1版

印 次: 2003年11月第1次印刷

印 数: 0001-3000

书 号: ISBN 7-5387-1739-0/I·1646

定 价: 14.00元

目 录

第一章 成为营业高手的基本要领表	(1)
找出问题点并加以改善的确认表	(2)
避免成为只会说道理的改善表	(4)
利用报告取得上司支援检查表	(5)
营业会议事前整理准备表	(7)
观摩超级营业员营业活动检查表	(8)
超级营业员与自己不同之处	(10)
有效进行时间管理的确认检查表	(11)
成功体验活用表	(12)
建立支援伙伴的确认表	(13)
自我启发的事前准备表	(14)
营业活动扎根 10 项铁则表	(15)
第二章 使商品知识扎实要领表	(17)
培养商品知识的 10 大要件表	(18)
以实际作战磨练商品知识表	(19)
随时掌握最新的商品知识表	(19)
商品的活用事例表	(20)
与其他公司的商品销售重点分析表	(21)
与其他公司的商品购买比较表	(23)
配合顾客关心、理解程度做商品解说准备表	(25)
销售说话技巧组合表	(27)
回答顾客问题的自我确认表	(29)

磨练商品知识 10 个观点表	(30)
第三章 营业情报与销售直接连结应用表	(31)
掌握最新情报应用表	(32)
收集情报的 10 项不变原则表	(35)
情报整理表	(36)
最大限度活用情报表	(37)
把个人情报转变为组织情报活用表	(41)
有效横向展开营业活动表	(43)
依据顾客水准掌握营业活动现状应用表	(44)
支援代理店营业员的活动应用表	(48)
将方针彻底推行到代理店应用表	(49)
客户出现危机征兆检查表	(51)
第四章 突破业绩瓶颈策略表	(52)
目标达成率确认表	(53)
制定作战计划的 10 项不变原则表	(57)
确立和实施行动目标应用表	(58)
使营业活动稳固的 10 项原则应用表	(61)
重点顾客排行表	(62)
对重点顾客的个别行动表	(64)
行动目标进展状况确认表	(66)
针对竞争对手策略提示与对策表	(68)
与代理店的联手作战表	(70)
营业计划的成果整理表	(71)
第五章 使营业战略确实达成应用表	(72)
营业能力的自我诊断表	(73)
制定实行计划的基本原则应用表	(75)
掌握对手公司的营业活动应用表	(76)

行动方针实行计划表	(77)
每周计划与前一天的行动计划填写表	(81)
每季重点行动计划表	(83)
接洽大订单（大宗交易）时的重点检查表	(85)
实行计划的 10 个确认点重新检查表	(88)
情况不好时的紧急对应表	(89)
请求上司与相关人员给予支援表	(91)
第六章 利用洽谈与协商掌握顾客情况表	(92)
事前准备的确认表	(93)
制作方针说明的基本事项表	(94)
闲谈的 10 个基本要点一览表	(95)
顾客的希望与要求表	(96)
抢占其他公司的市场要素掌握表	(97)
与上司和技术人员同行时携带资料检查表	(99)
确认拜访客户时的 10 个惰性诊断表	(101)
CS 营业活动确认表	(102)
洽谈时促使对方做决定对策表	(103)
与制造者、进货者同行拜访客户准备表	(104)
第七章 提案与事后追踪应用表	(106)
提案型营业的 10 项基本原则一览表	(107)
提案目标设定表	(108)
八阶段的行动表	(109)
支援顾客的部门方针检查表	(111)
回答顾客可能提出的问题准备表	(112)
掌握提案时机应用表	(113)
制作提案书的基本确认要点表	(115)
交易失败检查表	(117)

利用后续行动决定胜负应用表·····	(118)
提高进度诊断表·····	(119)
第八章 洽谈工作顺利进展促进表·····	(120)
促使洽谈进展的 5 项提示一览表·····	(121)
掌握顾客的关心事项检查表·····	(126)
洽谈的流程、经过情况掌握表·····	(127)
与上司和相关部门合作推动营业应用表·····	(129)
确实掌握其他公司动态确认表·····	(130)
访问顾客情况检讨表·····	(132)
出现危机症候顾客应对表·····	(133)
有效举行例行会议检查表·····	(134)
差最后决定的顾客应对表·····	(136)
阻碍洽谈进展的征兆一览表·····	(137)
第九章 顾客抱怨与纠纷问题处理表·····	(138)
容易引起误解的 10 项含糊表达方式表·····	(139)
防患问题于未然应用表·····	(140)
事先采取对策解决可能发生的问题应用表·····	(141)
针对问题进行分析表·····	(145)
请求相关人员协助表·····	(147)
与上司前往解决顾客抱怨时的检讨表·····	(149)
掌握客户与其他公司之间的纠纷问题应用表·····	(150)
处理事例总结整理表·····	(151)
针对其他公司纠纷问题采取相应对策表·····	(152)
问题处理完后的基本原则一览表·····	(154)
第十章 开拓新客户应用表·····	(155)
开拓新客户的 20 个固定招数一览表·····	(156)
预定招揽为顾客的对象表·····	(158)

向其他部门做横向展开应用表·····	(160)
商品销售重点整理表·····	(162)
灵活掌握对手公司的动向应用表·····	(164)
拟定访问新客户的流程表·····	(166)
掌握顾客的价值观应用表·····	(168)
交易签约的洽谈确认表·····	(169)
开始与新客户进行交易时的重点检查表·····	(171)
将新客户培育为重要客户应用表·····	(172)
第十一章 洽谈礼仪与接待方式应用表·····	(173)
洽谈礼仪的 15 项禁忌一览表·····	(174)
让下班后的交际活动不失败的 10 个重点一览表 ·····	(175)
款待顾客的申请表·····	(176)
款待顾客的报告表·····	(177)
探索顾客喜欢的招待方式应用表·····	(178)
招待顾客时的 10 项禁忌一览表·····	(179)
加强与营业办事员之间的合作应用表·····	(180)
加强与顾客之间的信赖关系应用表·····	(181)
使顾客关系产生裂痕的 15 项危险信号检查表·····	(183)
使自己失去支援者的 15 项言行举止检查表·····	(184)
第十二章 营业员工作能力提升表·····	(185)
营业员的 15 项行动重点检查表·····	(186)
防患营业活动惰性化的 10 项行动重点检查表·····	(188)
访问谢函的基本注意事项表·····	(189)
意志消沉的征兆与其克服方法表·····	(190)
客户交接表·····	(194)
以 10 个月完成一年目标计划表·····	(196)

严格遵守对顾客的承诺检查表·····	(198)
加强实行能力应用表·····	(199)
加强营业能力应用表·····	(200)
成为优秀营业人员的 8 项原则一览表·····	(203)

第一章 成为营业高手 的基本要领表

找出问题点并加以改善的确认表

提升水准的项目	水准		现状分析	带给工作什么样的影响?	目标水准
	上次	本次			
是否有受人欢迎的感觉?					
是否养成积极思考的习惯,即使决定的事项与自己的意见相左,是否仍去进行?					
是否会发牢骚或抱怨?					
对于不同于自己意见的声音,是否用心倾听?					
遇到困难时,是否设法逃避?					
开始行动之前,是否先替自己找“做不到”的理由,以借口来逃避这些行动?					
行动时是否考虑到其他人在工作岗位中的立场?是否采取任何拓展自己视野的具体行动?					
在从事营业活动时是否给自己一些课题?					

说明:★“目标水准”以1—7阶段填入为最适宜

★“对工作的影响”应具体填写

★严格地自我要求,并冷静做判断

找出问题点并加以改善的确认表（续）

◇对今后营业活动所采取的态度◇

☐ 对自我确认结果的个人感受

1 第一次 月

日

2 第二次 月

日

3 第三次 月

日

4 第四次 月

日

避免成为只会说道理的改善表

自己是否变得爱讲道理，常会说“欲达成○○就须××”等等一类的理论？有哪些具体的例子？	在达成○○方面，采取了什么实际的营业活动？
有否遭遇什么阻碍吗？	打算如何克服阻碍？

利用报告取得上司支援检查表

确认!

再次确认事前商量、报告、联络的益处

- | | |
|------------------|--------------------|
| ①可客观地掌握营业活动的进展 | ②可借助上司的智慧 |
| ③让自己可决断的范围(界限)明确 | ④较容易取得上司、同事及相关者的支援 |
| ⑤可借此机会了解上司的营业活动 | ⑥可防患问题发生于未然 |

事前商量的检表

为何未能事前做好商量?

今后应如何做?

原因在于自己者

自己应留心之事

原因出于上司者

宜请求上司, 周围人士协助的事

其他因素

◇今后在事前商量方面的注意点◇

事前商量的范围	营业员应留意之事	给上司的一句话

利用报告取得上司支援检查表（续）

正确报告的检讨表

为何未能正确传达报告？

应该如何做？

原因在于自己者

希望上司予以协助者

其他原因

◇给上司的一句话◇

迅速联络的检讨表

为何联络太慢？

应该如何做？

原因在于自己者

原因出于上司者

其他因素

自己应留意之事

希望上司、周围的人予以协助之事

◇如何做好迅速的联络◇

联络之后的延续

营业人员应留意之事

给上司的一句话

营业会议事前整理准备表

会议·会议主题			
开会的预定日期、时间	月 日 星期	A. M. ~A. M. P. M. ~P. M.	预定出席者
有关本项主题的目前流程	决定（通过）事项	以后会议的检讨事项 （于会议的最后确认时间记载）	
本次的主题与目的	自己的想法		
会议中预测的其他意见			
	应准备的资料		

说明：★填写时如有不确定的事项，应向上司确认

★仔细再看一次上一次的会议记录

★于两天前填写本表（包括确认）

观摩超级营业员营业活动检查表

步骤

- ①将自己学习的事情填入下表
- ②请求上司协助填写
- ③请求超级营业员协助填写本表
- ④以本表为根据和上司讨论，使自己的行动方向明确

填写者 上司_____超级营业员_____本人_____

从事营业活动必须具备的营业能力		目标设定方面	负责的客户
对商业的观念	以什么样的态度从事工作		
	性格如何		
	目标是否明确		
	对已决定之事的行动力如何		
	以什么样的态度去处理困难		
	在工作单位里的人际关系如何		
目标设定方面	与去年业绩相比如何		
	粗略或详细		
	抽象或具体		
负责的客户	A/B/C 等级的所占比例为何		
	是否容易看到成果		
	负责期间有多长		

业务能力提升表格