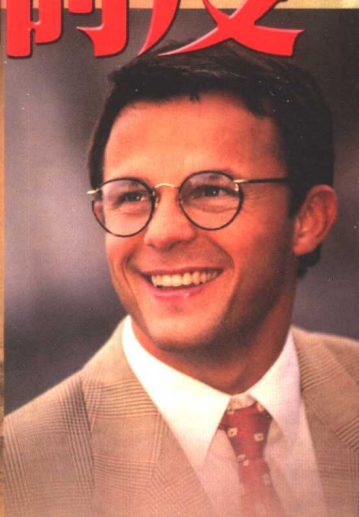
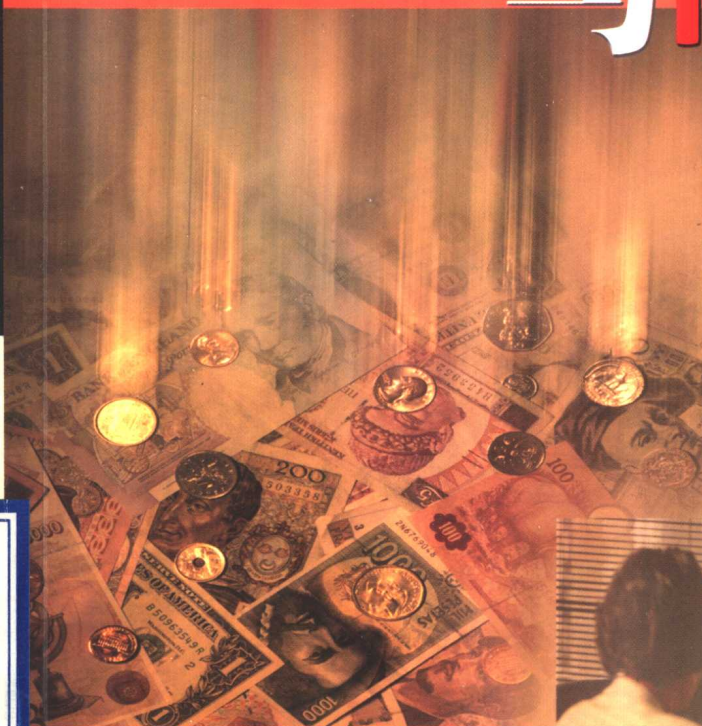


企业经营管理工具丛书

周彬 王建 主编

销售商 高效运营 必备文书 与制度



广东人民出版社

企业经营管理工具丛书

周彬 王建 主

销售商 高效运营 必备文书与制度



XIAOSHOU SHANG GAOXIAO
YUNYING BIBEI WENSHU
YU ZHIDU

广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售商高效运营必备文书与制度 / 周彬, 王建主编.
—广州: 广东人民出版社, 2003.4

(企业经营管理工具丛书)

ISBN 7-218-04260-0

I. 销... II. ①周... ②王... III. ①企业管理:
销售管理—公文—范文②企业管理: 销售管理—企业管理
制度 IV. ①H152.3②F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 023458 号

责任编辑	周晓江 徐欲晓
责任技编	黎碧霞
封面设计	张焕威
出版发行	广东人民出版社
印 刷	肇庆科建印刷有限公司
开 本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印 张	20.75
字 数	539 千字
版 次	2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷
印 数	5,000 册
书 号	ISBN 7-218-04260-0/F·576
定 价	39.50 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印公司联系调换。

售书热线: 020-83791084 83790667

本书编写组

主 编:	周 彬	王 建	
副 主 编:	云 鹏	张 勇	陈树宏
编写人员:	周如俊	管锦权	王 华
	刘 杰	王永才	郑 平
	刘剑华	陈永久	王青媛
	王 勇	刘彩林	巩立良
	姜崇辉	荚树茂	晋汉武
	晋汉俊	张 建	钱朝阳
	李平贵	舒毅彪	王春业
	冯顶道	耿有权	陈金波
	陈 光	伯运虎	顾文辉
	任宗山	李学强	

目 录

第一编 销售商营销策划文书与制度	(1)
一、销售商营销计划文书与制度	(1)
1 销售商营销计划制度 (范例)	(1)
2 销售商营销计划制度 (范例)	(7)
3 年度销售总额计划表	(9)
4 月份销售比重分析表	(10)
5 月份商品销售额计划表	(11)
6 分店月销售额计划表	(12)
7 销售费用计划表	(13)
8 销售账款回收计划表	(14)
二、销售商营销必备文书与制度	(15)
1 批发商营销制度	(15)
2 供货商日常销售事务运营规定	(21)
3 销售商日常销售事务运营细则	(33)
4 零售商销售运营制度	(39)
5 销售商销售计划纲要	(41)
6 销售商年度营业计划 (要点)	(43)
7 销售商销售方针 (计划)	(46)
8 零售商销售业务运营规章	(48)

[9]	销售商广告策划文案(范例)	(53)
第二编	销售商市场调查与情报信息制度	(68)
一、	销售商市场调查制度	(68)
[1]	销售商市场调查办法	(68)
[2]	销售商市场调查操作流程	(71)
[3]	销售商市场调查实施程序要点	(74)
[4]	销售商营销情报管理制度	(76)
[5]	销售商竞争对手调查实施要点	(77)
[6]	销售商市场调查业务规定	(80)
二、	销售商市场调查报告	(86)
[1]	关于当代青年消费问题的调查报告	(86)
[2]	销售商消费意向调查报告	(88)
[3]	市场调查报告	(91)
三、	销售商市场调查问卷	(92)
[1]	销售商市场调查问卷(范例)	(92)
[2]	代理商、批发商、零售商调查问卷(范例)	(93)
四、	销售商市场分析、预测、决策文书与制度	(103)
[1]	销售商市场调查及预测工作管理制度	(103)
[2]	服装销售商确定型营销决策方案报告(范例)	(105)
五、	销售商面谈及个人调查操作规范	(106)
[1]	销售商面谈调查实施要领	(106)
[2]	销售商个人调查操作规程	(110)
第三编	销售商价格运营文书与制度	(113)

一、销售商定价制度	(113)
二、销售商降价销售管理规定	(116)
三、销售商销售价格管理办法	(118)
四、销售商售价的核决权限规定	(119)
五、销售商商品估价的操作规程	(119)
六、销售商商品标价包装注意事项	(120)
第四编 销售商人力资源管理文书与制度	(122)
一、销售商人力资源综合管理文书与制度	(122)
① 劳动合同书	(122)
② 企业集体劳动合同书	(130)
③ 劳动争议仲裁申诉申请书	(142)
④ 劳动争议仲裁申诉答辩书	(143)
⑤ 销售商职工持股会章程	(144)
二、销售商员工考勤必备文书与制度	(153)
① 销售商员工考勤制度	(153)
② 销售商员工福利规定	(156)
③ 销售商员工工伤处理办法	(159)
④ 销售商员工休假管理办法	(160)
⑤ 销售商劳动安全与卫生管理规定	(162)
⑥ 销售商监察工作规定	(165)
⑦ 销售商促进合理化建议规定	(166)
三、销售商销售人员管理文书与制度	(168)
① 销售人员素质及业务要求	(168)
② 销售人员管理规定	(174)
③ 销售员标准作业手册	(178)
④ 销售人员业绩管理制度	(192)

5	销售经理岗位职责	(197)
6	销售经理管理下属的办法	(199)
7	销售经理工作规范	(202)
8	销售人员考核办法	(205)
9	销售人员奖惩办法	(206)
10	销售用语规范	(208)
11	零售商销售人员管理规定	(211)
第五编 销售商促销与销售渠道管理文书与制度		(223)
一、销售商促销管理文书与制度		(223)
1	销售商新产品开发企划文案必备要点	(223)
2	销售商新产品推广计划文案必备要点	(227)
3	销售商新产品宣传工作要点	(229)
4	销售商对外宣传范例	(233)
5	销售商促销事务处理要点	(238)
6	销售商广告企划方案要点	(241)
7	销售商促销计划书(范例一)	(243)
8	销售商促销计划书(范例二)	(246)
9	经销商年度奖励办法	(249)
10	销售业务员开拓新客户奖励办法	(253)
11	供货商对经销店售后服务奖励办法	(256)
12	经销商购买营业用车优惠办法	(258)
13	经销商商品陈列奖励办法	(260)
14	经销商分期付款奖励办法	(261)
15	经销商协力奖励办法	(262)

16	销售商对团体购物的奖励办法	(264)
17	专卖店奖励办法	(266)
18	经销商提前付款奖励办法	(268)
二、	销售商销售渠道管理文书与制度	(269)
1	销售渠道管理办法 (范例)	(269)
2	配销渠道管理要点	(270)
3	制造商、供货商管理经销商细则	(271)
4	经销商资信调查规定	(275)
三、	销售商特约店管理文书与制度	(278)
1	特约经销协会组织制度	(278)
2	特约店经营管理制度	(280)
3	特约经销合同书 (范本)	(283)
四、	销售商连锁店管理文书与制度	(285)
1	连锁店经营合同书 (范本)	(285)
2	销售商连锁店加盟制度	(287)
3	销售商连锁店运营体制规范	(291)
五、	销售商代理店管理文书与制度	(293)
1	销售商代理店管理规定	(293)
2	销售商对销售代理商的管理办法	(296)
3	销售商代理合同 (范本)	(298)
4	销售代理协议 (范例)	(302)
第六编	销售商客户关系高效运营必备文书与制度	
		(307)
一、	销售商客户关系运营制度基础	(307)
1	销售商客户关系运营的对象	(307)
2	销售商客户关系运营的内容	(308)

[3]	销售商客户关系运营的基本原则	(309)
[4]	销售商客户关系运营的程序	(309)
[5]	销售商客户关系运营的操作方法	(311)
二、	销售商客户开发运营文书与制度	(322)
[1]	销售商客户开发选择制度	(322)
[2]	销售商新客户开拓计划及管理实施办法	(324)
[3]	客户开发程序表	(325)
[4]	客户开发评价表	(326)
[5]	新客户相关要素调查表	(327)
三、	销售商客户信息运营文书与制度	(328)
[1]	销售商客户名册管理制度	(328)
[2]	销售商客户信息管理章程	(329)
[3]	销售商客户需求信息处理制度	(330)
四、	销售商客户维护文书与制度	(333)
[1]	销售商客户关系维护要点	(333)
[2]	销售商客户服务规定	(333)
[3]	销售商客户招待会实施程序	(335)
[4]	客户等级分类表	(337)
[5]	客户信用调查表	(338)
[6]	客户信用审核表	(339)
[7]	客户信用分析表	(340)
[8]	客户信用评判表	(341)
[9]	客户资料卡	(342)
[10]	重要客户对策表	(343)

11	非重要客户转为重要客户表	(343)
12	客户管理卡	(344)
13	客户分布状况一览表	(345)
14	新老客户状况调查表	(346)
第七编	销售商售后服务运营文书与制度	(350)
一、	销售商售后服务运营规范	(350)
1	销售商售后服务管理办法	(350)
2	销售商退换商品处理办法	(354)
二、	销售商客户投诉管理及其处理办法	(356)
1	销售商客户投诉管理办法	(356)
2	销售商客户投诉处理办法	(362)
3	客户投诉记录卡	(365)
4	销售商投诉调查报告	(366)
5	销售商客户提案意见处理制度	(366)
6	销售商客户投诉处理规定	(367)
三、	销售商客户投诉处罚准则	(369)
1	销售商客户投诉行政处罚准则	(369)
2	销售商处理索赔问题注意事项	(371)
3	销售商客户投诉经济处罚准则	(372)
4	客户投诉记录表	(373)
5	客户投诉处理日报表	(374)
6	客户投诉处理通知书	(375)
7	客户投诉处理表	(376)
8	客户访问日报表	(377)
9	客户访问报告表	(378)

10	礼品馈赠计划申请表	(379)
11	客户提案表	(380)
第八编	销售商行政办公必备文书与制度	(381)
一、	销售商行政办公室必备文书与制度	(381)
1	销售商招商制度	(381)
2	销售商办公室规范	(386)
3	销售商行政办公室纪律	(388)
4	销售商办公室主任职责规定	(390)
5	销售商经理秘书工作制度	(392)
6	销售商员工保密纪律	(398)
二、	销售商办公物品管理文书与制度	(399)
1	销售商办公用品管理制度(范例一)	(399)
2	销售商办公物品管理制度(范例二)	(402)
3	销售商办公用品发放规定	(403)
4	销售商办公消耗品管理规定	(403)
5	销售商文具用品管理制度	(404)
6	销售商办公室长途电话使用规定	(406)
7	销售商网络使用规定	(406)
8	销售商复印机使用规定	(409)
9	销售商电传机及传真机使用规定	(409)
10	销售商事务用家具使用及管理规定	(410)
11	办公物品请购单	(411)
12	办公用品需求计划表	(412)
13	文具用品一览表	(413)
三、	销售商印信管理文书与制度	(414)

1	销售商印章管理制度	(414)
2	销售商印章处理制度	(416)
3	销售商介绍信规范	(417)
4	销售商凭证管理规定	(418)
5	销售商公章使用办法	(419)
6	销售商印信使用规定	(420)
四、销售商会议管理文书与制度		(421)
1	销售商会议管理制度	(421)
2	销售商会议管理要点	(425)
3	销售商会议管理制度	(426)
4	销售商会议规范	(427)
5	销售商每周例会制度	(430)
6	销售商会议室、接待室使用制度	(431)
7	销售商会议布置规定	(431)
五、销售商安全保卫管理文书与制度		(432)
1	销售商安全综合管理制度	(432)
2	销售商安全保卫制度	(438)
3	销售商保安员值班制度	(440)
4	销售商安全保卫防范工作规定	(440)
5	销售商日常防盗工作制度	(441)
6	销售商场重点部位管理制度	(442)
7	销售商场易燃、易爆物品管理制度	(444)
8	销售商安全防火规定	(444)
9	销售商实行启封场的规定	(446)
10	销售商安全检查制度	(447)

11	销售商安全考核与奖惩制度	(448)
六、	销售商出差管理制度	(449)
1	销售商出差管理制度	(449)
2	销售商国内出差规定	(451)
3	销售商出差手续及差旅费支付管理制度	(453)
第九编	销售商物流管理文书与制度	(457)
一、	销售商采购管理文书与制度	(457)
1	销售商采购部门职能	(457)
2	销售商采购员管理制度	(458)
3	销售商商品采购合同的管理规定	(460)
二、	销售商仓储运输管理文书与制度	(463)
1	销售商商品发运制度	(463)
2	销售商商品接收制度	(465)
3	销售商商品运输制度	(467)
4	销售商仓储运输机动车辆制度	(470)
5	销售商商品入库制度	(475)
6	销售商存货管理制度	(480)
7	销售商仓库温湿度管理	(487)
8	销售商仓库储存商品变质的防治	(491)
9	销售商仓库安全管理制度	(496)
10	销售商贵重及危险品运输管理规定	(497)
11	销售商汽车运输管理制度	(499)
12	销售商仓库消防安全管理规定	(500)
三、	销售商商品物流管理文书与制度	(505)
1	销售商进货单据流转程序规定	(505)

2	销售商验收入库流转制度	(507)
3	销售商商品入库票流物流规程	(509)
4	销售商经销商品出库票流物流规程	(511)
5	销售商商品调拨单的流转规程	(512)
6	销售商代销商品出库票流物流规程	(512)
7	销售商商品入库、出库票流、物流传递时间要求	(513)
8	销售商商品出库业务程序	(514)
9	销售商零售票流规程	(515)
10	销售商商品退库、返厂票流规程	(517)
11	销售商商品变价票流规程	(519)
12	销售商商品削价处理票流物流规程	(520)
13	销售商商品盘点制度	(521)
14	销售商商品盘点票流物流规程	(522)
15	销售商商品出库制度	(523)

第十编 销售商财务运营文书与制度

一、销售商财务部门工作准则

1	销售商财务部工作准则	(525)
2	销售商会计科工作细则	(528)

二、销售商资产运营文书与制度

1	销售商固定资产运营规定	(543)
2	固定资产增减表	(546)
3	固定资产转移单	(547)
4	固定资产减损单	(548)
5	销售商现金及有价证券运营制度	(549)

三、销售商账款管理文书与制度

1	销售商收款须知	(553)
2	销售商业务员收款守则	(556)
3	销售商应收账款及应收票据管理办法	(557)
4	销售商问题账款管理办法	(559)
5	销售商呆账处理办法	(562)
6	销售商信用管理部门职责	(565)
7	销售商信用主管职责	(566)
8	销售商信用手册的制定格式	(566)
9	销售商“回佣”管理规定	(568)
10	逾期支付通知函样本	(570)
11	措辞严厉的逾期账款追索函样本	(571)
12	措辞严厉的最后收款“通牒”样本	(572)
13	销售业务财务管理规定	(573)

四、销售商审计管理文书与制度

1	销售商审计管理条例	(575)
2	销售商内部审计办法	(578)
3	销售商审计员岗位职责	(583)

第十一编 销售商常用合同与协议

一、买卖合同

1	工矿产品购销合同	(585)
2	工矿产品购销合同书	(587)
3	汽车产品供需合同	(589)
4	农副产品订购合同	(591)
5	农副产品购销合同书	(593)
6	农副产品购销合同	(596)

7	商品房购销合同	(598)
8	委托代销合同	(609)
二、	货物运输合同	(611)
1	货物运输合同	(611)
2	陆上货物运输托运单 (代合同)	(614)
3	铁路货物运输单据	(616)
4	水路运输合同	(622)
5	水路货物运输单	(624)
6	海上运输合同	(625)
7	航空运输合同	(628)
8	包机运输合同	(629)
9	水陆联运货物运输合同	(631)
10	水陆联运货物运单	(632)
11	水水联运货物运单	(634)
三、	仓储合同	(635)
1	仓储合同 (范本一)	(635)
2	仓储合同 (范本二)	(636)
3	仓储合同 (范本三)	(637)
4	委托储存合同	(640)
四、	保管合同	(642)
1	保管合同	(642)
2	保管箱租约	(644)
参考书目		(647)