

★★★销售人员全方位量化考核设计★★★

★★★从部门到人员的考核工具大全★★★

销售人员 绩效量化考核

全案

孙宗虎 李作学 编著

- 囊括了14类销售机构
- 汇总了36类销售人员
- 提供了百张量化考核表
- 设计了16套考核制度
- 提供了108个考核方案



附赠光盘

弗布克绩效考核设计与细化全案系列

销售人员绩效量化考核 全案

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

销售人员绩效量化考核全案 / 孙宗虎, 李作学编著.
北京: 人民邮电出版社, 2009. 8
(弗布克绩效考核设计与细化全案系列)
ISBN 978-7-115-21148-4

I. 销… II. ①孙…②李… III. 企业管理: 销售管理
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 115410 号

内 容 提 要

本书提供了 14 种销售机构、36 个级别销售人员、5 大重要事项 (销售费用、销售回款、销售人员晋升、销售人员评比考核、渠道管理)、14 类行业销售专员共 100 张量化指标图表, 以及 16 套部门及事项考核制度、108 套各类人员及事项考核方案, 进一步细化了销售人员的绩效考核事宜, 为企业对销售人员的绩效考核提供了细致、全方位的考核全案。

本书的读者对象包括企业高层经营管理人员、营销管理人员、人力资源管理从业人员、企业培训师、咨询师及高校人力资源管理等相关专业师生。

弗布克绩效考核设计与细化全案系列 销售人员绩效量化考核全案

-
- ◆ 编 著 孙宗虎 李作学
责任编辑 许文瑛
执行编辑 刘 盈
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 32 2009 年 8 月第 1 版
字数: 330 千字 2009 年 8 月北京第 1 次印刷
- ISBN 978-7-115-21148-4/F
-

定 价: 69.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

作为专业的管理实务内容研究机构，弗布克一直奉行“拿来即用”和不断“细化”的理念，将复杂的问题简单化，将抽象的理论实务化，结合具体工作内容，提供具体解决方案，帮助企业工作人员高效解决问题，快速执行工作。对于人力资源管理重要内容之一的“绩效考核”问题，弗布克坚决奉行“细化到底”的开发理念，把考核落实到具体的行业、部门和人员上。

弗布克绩效考核设计与细化全案系列将针对绩效考核的具体问题，分别细化。《销售人员绩效量化考核全案》就是针对销售人员绩效的考核工作给出的一个全面解决方案。

本系列还包括《20 大部门绩效考核指标设计全案》、《25 类人员量化考核设计全案》、《房地产公司绩效考核设计全案》、《物业公司绩效考核设计全案》、《生产企业绩效考核设计全案》、《酒店绩效考核设计全案》。

《销售人员绩效量化考核全案》从部门到人员，囊括了 14 种销售机构、5 大重要事项（销售费用、销售回款、销售人员晋升、销售人员评比考核、渠道管理）、36 个级别销售人员，提供了 100 张量化指标图表、16 套部门及事项考核制度、108 套各类人员及事项考核方案，提供了所有销售人员考核事项所需的考核量表、考核方案、考核制度，是销售人员绩效量化考核的大全性工具书，是销售类企业和从事销售管理类工作的人员必备的实务参考书。

在本书编写过程中，沈冬霞、刘颖负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，权锡哲、孙大伟参与编写了本书的第一、二章，汪丹凤、马娜参与编写了本书的第三、四章，莫子剑、崔竹青参与编写了本书的第五章，徐彦君、李拥军参与编写了本书的第六章，郭晓冬、项伟参与编写了本书的第七、八章，刘宝华、程海洋参与编写了本书的第九、十章，顾金凤、张杨参与编写了本书的第十一、十二章，侯辉英、李岩参与编写了本书的第十三章，卢德芬、尹燕青参与编写了本书的第十四章，黄福永、王宁参与编写了本书的第十五、十六章，路明霞、李红参与编写了本书的第十

七、十八章，曹凤兰、耿书芳参与编写了本书的第十九、二十章，李海伟、张洪波参与编写了本书的第二十一、二十二章，张瑞金、金显先参与编写了本书的第二十三章，郭精政、王琴参与编写了本书的第二十四章，万风云、孙传民参与编写了本书的第二十五章，全书由孙宗虎、李作学统撰定稿。

目 录

第 1 章 市场部考核指标量化	1
1.1 市场指标与考核制度设计	1
1.1.1 市场指标设计	1
1.1.2 市场部考核制度设计	3
1.2 量化指标与考核方案设计	9
1.2.1 市场部考核量化指标设计	9
1.2.2 市场调研工作考核方案设计	9
1.2.3 营销策划工作考核方案设计	13
第 2 章 销售部考核指标量化	15
2.1 销售指标与考核制度设计	15
2.1.1 销售指标设计	15
2.1.2 销售部考核制度设计	16
2.2 量化指标与考核方案设计	19
2.2.1 销售部考核量化指标设计	19
2.2.2 销售部考核方案设计	20
2.2.3 客情关系工作考核方案设计	22
2.2.4 终端开发与管理考核方案设计	24
第 3 章 大客户部考核指标量化	27
3.1 销售指标与考核制度设计	27
3.1.1 大客户部销售指标设计	27

3.1.2 大客户部考核制度设计	28
3.2 量化指标与考核方案设计	33
3.2.1 大客户部考核量化指标设计	33
3.2.2 大客户部考核方案设计	34
第4章 直销部考核指标量化	37
4.1 直销指标与考核制度设计	37
4.1.1 销售指标设计	37
4.1.2 直销部考核制度设计	38
4.2 量化指标与考核方案设计	40
4.2.1 直销部考核量化指标设计	40
4.2.2 直销部考核方案设计	41
第5章 促销部考核指标量化	45
5.1 促销指标与考核制度设计	45
5.1.1 促销指标设计	45
5.1.2 促销部考核制度设计	47
5.2 量化指标与考核方案设计	49
5.2.1 促销部考核量化指标设计	49
5.2.2 促销部考核方案设计	50
5.2.3 促销现场布置考核方案设计	53
第6章 导购部考核指标量化	55
6.1 导购指标与考核制度设计	55
6.1.1 导购指标设计	55
6.1.2 导购部考核制度设计	56
6.2 量化指标与考核方案设计	58
6.2.1 导购部考核量化指标设计	58
6.2.2 导购部考核方案设计	58

第7章 电话销售部考核指标量化	61
7.1 销售指标与考核制度设计	61
7.1.1 电话销售指标设计	61
7.1.2 电话销售部考核制度设计	62
7.2 量化指标与考核方案设计	65
7.2.1 电话销售部考核量化指标设计	65
7.2.2 电话费用控制考核方案设计	65
第8章 网络销售部考核指标量化	67
8.1 销售指标与考核制度设计	67
8.1.1 网络销售指标设计	67
8.1.2 网络销售部考核制度设计	68
8.2 量化指标与考核方案设计	70
8.2.1 网络销售部考核量化指标设计	70
8.2.2 网络广告推广考核方案设计	71
第9章 区域销售部考核指标量化	73
9.1 销售指标与考核制度设计	73
9.1.1 区域销售指标设计	73
9.1.2 区域销售部考核制度设计	74
9.2 量化指标与考核方案设计	76
9.2.1 区域销售部考核量化指标设计	76
9.2.2 区域销售部考核方案设计	76
第10章 销售分公司考核指标量化	81
10.1 销售指标与考核制度设计	81
10.1.1 销售分公司销售指标设计	81
10.1.2 销售分公司考核制度设计	82

10.2 量化指标与考核方案设计	85
10.2.1 销售分公司考核量化指标设计	85
10.2.2 销售分公司考核方案设计	86
10.2.3 销售分公司销售工作考核方案设计	88
第 11 章 销售办事处考核指标量化	91
11.1 销售指标与考核制度设计	91
11.1.1 销售办事处销售指标设计	91
11.1.2 销售办事处考核制度设计	92
11.2 量化指标与考核方案设计	94
11.2.1 销售办事处考核量化指标设计	94
11.2.2 销售办事处考核方案设计	95
11.2.3 销售办事处客户服务工作考核方案设计	100
第 12 章 广告部考核指标量化	103
12.1 广告指标与考核制度设计	103
12.1.1 广告指标设计	103
12.1.2 广告部考核制度设计	104
12.2 量化指标与考核方案设计	106
12.2.1 广告部考核量化指标设计	106
12.2.2 广告部考核方案设计	107
第 13 章 公关部考核指标量化	111
13.1 公关指标与考核制度设计	111
13.1.1 公关指标设计	111
13.1.2 公关部考核制度设计	112
13.2 量化指标与考核方案设计	117
13.2.1 公关部考核量化指标设计	117
13.2.2 危机公关处理考核方案	117

第 14 章 售后服务部考核指标量化	121
14.1 售后服务指标与考核制度设计	121
14.1.1 售后服务指标设计	121
14.1.2 售后服务部考核制度设计	122
14.2 量化指标与考核方案设计	125
14.2.1 售后服务部考核量化指标设计	125
14.2.2 客户投诉处理考核方案设计	126
14.2.3 客服呼叫中心考核方案设计	128
第 15 章 总监级人员考核指标量化与方案设计	131
15.1 总监级人员考核指标量化	131
15.1.1 营销总监绩效考核指标量化	131
15.1.2 销售总监绩效考核指标量化	131
15.1.3 区域总监绩效考核指标量化	132
15.1.4 大客户总监绩效考核指标量化	133
15.2 总监级人员考核方案设计	134
15.2.1 营销总监绩效考核方案设计	134
15.2.2 销售总监绩效考核方案设计	140
15.2.3 区域总监绩效考核方案设计	144
15.2.4 大客户总监绩效考核方案设计	145
第 16 章 经理级人员考核指标量化与方案设计	151
16.1 经理级人员考核指标量化	151
16.1.1 市场部经理绩效考核指标量化	151
16.1.2 销售部经理绩效考核指标量化	151
16.1.3 大客户部经理绩效考核指标量化	152
16.1.4 直销部经理绩效考核指标量化	153
16.1.5 电话销售部经理绩效考核指标量化	154
16.1.6 网络销售部经理绩效考核指标量化	154
16.1.7 区域销售部经理绩效考核指标量化	154
16.1.8 销售分公司经理绩效考核指标量化	155

16.1.9 销售办事处主任绩效考核指标量化	156
16.1.10 广告部经理绩效考核指标量化	157
16.1.11 公关部经理绩效考核指标量化	157
16.1.12 售后服务部经理绩效考核指标量化	157
16.2 经理级人员考核方案设计	159
16.2.1 市场部经理绩效考核方案设计	159
16.2.2 销售部经理绩效考核方案设计	162
16.2.3 大客户部经理绩效考核方案设计	165
16.2.4 直销部经理绩效考核方案设计	169
16.2.5 电话销售部经理绩效考核方案设计	173
16.2.6 网络销售部经理绩效考核方案设计	176
16.2.7 区域销售部经理绩效考核方案设计	178
16.2.8 销售分公司经理绩效考核方案设计	180
16.2.9 销售办事处主任绩效考核方案设计	182
16.2.10 广告部经理绩效考核方案设计	185
16.2.11 公关部经理绩效考核方案设计	188
16.2.12 售后服务部经理绩效考核方案设计	191
第 17 章 主管级人员考核指标量化与方案设计	195
17.1 主管级人员考核指标量化	195
17.1.1 销售主管绩效考核指标量化	195
17.1.2 大客户主管绩效考核指标量化	195
17.1.3 直销主管绩效考核指标量化	196
17.1.4 促销主管绩效考核指标量化	197
17.1.5 导购主管绩效考核指标量化	198
17.1.6 电话销售主管绩效考核指标量化	198
17.1.7 网络销售主管绩效考核指标量化	198
17.1.8 区域主管绩效考核指标量化	199
17.1.9 维修服务主管绩效考核指标量化	200
17.2 主管级人员考核方案设计	201
17.2.1 销售主管绩效考核方案设计	201
17.2.2 大客户主管绩效考核方案设计	204
17.2.3 直销主管绩效考核方案设计	208

17.2.4 促销主管绩效考核方案设计	211
17.2.5 导购主管绩效考核方案设计	214
17.2.6 电话销售主管绩效考核方案设计	219
17.2.7 网络销售主管绩效考核方案设计	221
17.2.8 区域主管绩效考核方案设计	223
17.2.9 维修服务主管绩效考核方案设计	226
第 18 章 专员级人员考核指标量化与方案设计	229
18.1 专员级人员考核指标量化	229
18.1.1 市场专员绩效考核指标量化	229
18.1.2 销售专员绩效考核指标量化	229
18.1.3 大客户专员绩效考核指标量化	230
18.1.4 直销专员绩效考核指标量化	231
18.1.5 促销专员绩效考核指标量化	232
18.1.6 导购专员绩效考核指标量化	232
18.1.7 电话销售专员绩效考核指标量化	232
18.1.8 网络销售专员绩效考核指标量化	233
18.1.9 广告专员绩效考核指标量化	234
18.1.10 公关专员绩效考核指标量化	235
18.1.11 维修服务专员绩效考核指标量化	235
18.2 专员级人员考核方案设计	236
18.2.1 市场专员绩效考核方案设计	236
18.2.2 销售专员绩效考核方案设计	241
18.2.3 大客户专员绩效考核方案设计	244
18.2.4 直销专员绩效考核方案设计	248
18.2.5 促销专员绩效考核方案设计	251
18.2.6 导购专员绩效考核方案设计	253
18.2.7 电话销售专员绩效考核方案设计	257
18.2.8 网络销售专员绩效考核方案设计	259
18.2.9 广告专员绩效考核方案设计	262
18.2.10 公关专员绩效考核方案设计	265
18.2.11 维修服务专员绩效考核方案设计	270

第 19 章 销售人员销售费用量化考核	273
19.1 销售人员销售费用指标量化	273
19.1.1 奖励提成考核指标量化	273
19.1.2 培训费考核指标量化	274
19.1.3 促销费考核指标量化	275
19.1.4 广告费考核指标量化	275
19.1.5 公关费考核指标量化	276
19.1.6 差旅费考核指标量化	276
19.1.7 业务招待费考核指标量化	276
19.1.8 售后服务费考核指标量化	277
19.2 销售人员销售费用考核方案设计	278
19.2.1 销售人员提成考核方案设计	278
19.2.2 销售人员奖励考核方案设计	281
19.2.3 销售人员在职培训费控制考核方案设计	285
19.2.4 销售人员入职培训费控制考核方案设计	288
19.2.5 终端促销费控制考核方案设计	292
19.2.6 渠道促销赠品控制考核方案设计	295
19.2.7 广告费控制考核方案设计	298
19.2.8 公关费控制考核方案设计	302
19.2.9 差旅费控制考核方案设计	305
19.2.10 销售人员业务招待费控制考核方案设计	307
19.2.11 售后服务费控制考核方案设计	309
第 20 章 销售人员销售回款量化考核	313
20.1 销售人员销售回款指标量化	313
20.1.1 销售部回款指标量化	313
20.1.2 销售管理人员回款指标量化	315
20.1.3 销售专员回款指标量化	316
20.1.4 销售分公司回款指标量化	319
20.2 销售人员销售回款考核方案设计	320
20.2.1 销售部经理销售回款考核方案	320

20.2.2 销售主管销售回款考核方案	327
20.2.3 销售专员销售回款考核方案	337
20.2.4 销售分公司回款考核方案	345
第21章 销售人员晋升考核	353
21.1 销售人员晋升考核指标	353
21.1.1 销售人员晋升定量指标	353
21.1.2 销售人员晋升定性指标	355
21.2 销售人员晋升考核方案	356
21.2.1 销售部经理晋升考核方案	356
21.2.2 销售主管晋升考核方案	359
21.2.3 销售专员晋升考核方案	362
21.2.4 销售人员晋升考核制度	366
第22章 销售人员评比考核	371
22.1 销售人员评比考核指标	371
22.1.1 评比考核定量指标设计	371
22.1.2 评比考核定性指标设计	372
22.2 销售人员评比考核方案	373
22.2.1 销售人员评比考核方案	373
22.2.2 销售部经理评比考核方案	377
22.2.3 大区销售经理评比考核方案	380
22.2.4 销售分公司经理评比考核方案	383
22.2.5 销售人员评比考核制度	386
第23章 销售人员阶段性考核	389
23.1 销售人员转正与月度考核	389
23.1.1 销售人员转正考核方案	389
23.1.2 销售人员月度考核方案	391
23.2 销售人员季度与年终考核	394
23.2.1 销售管理人员季度考核方案	394

23.2.2 基层销售人员年终考核方案	396
23.2.3 销售管理人员年终考核方案	399
第24章 渠道管理量化考核与方案设计	403
24.1 经销商管理量化考核与方案设计	403
24.1.1 经销商管理量化指标	403
24.1.2 经销商选择考核方案	405
24.1.3 经销商信用考核方案	407
24.1.4 经销商综合考核方案	409
24.2 代理商管理量化考核与方案设计	415
24.2.1 代理商管理量化指标	415
24.2.2 代理商选择考核方案	417
24.2.3 代理商销售考核方案	418
24.2.4 代理商信用考核方案	421
24.3 零售商管理量化考核与方案设计	423
24.3.1 零售商管理量化指标	423
24.3.2 零售商终端活化考核方案	425
24.4 网店商管理量化考核与方案设计	426
24.4.1 网店商管理量化指标	426
24.4.2 C2C 网店商考核方案	428
第25章 14类销售专员量化考核	431
25.1 服装销售专员量化考核	431
25.1.1 服装厂家销售员量化指标	431
25.1.2 服装卖场导购员量化指标	432
25.1.3 服装卖场导购员考核方案	432
25.2 医药销售专员量化考核	435
25.2.1 医药生产企业销售代表量化指标	435
25.2.2 医药批发企业销售代表量化指标	435
25.2.3 医药零售企业销售专员量化指标	436
25.2.4 医药生产企业销售代表考核方案	437

25.2.5 医药零售企业销售专员考核方案	439
25.3 保健品销售专员量化考核	442
25.3.1 保健品销售专员量化指标	442
25.3.2 保健品直销专员考核方案	442
25.4 化妆品销售专员量化考核	445
25.4.1 化妆品公司业务量量化指标	445
25.4.2 化妆品直销员量化指标	446
25.4.3 化妆品营业员量化指标	447
25.4.4 化妆品营业员考核方案	447
25.5 酒类销售专员量化考核	451
25.5.1 酒类销售专员量化指标	451
25.5.2 酒类销售专员考核方案	452
25.6 饮料销售专员量化考核	455
25.6.1 饮料销售专员量化指标	455
25.6.2 饮料公司渠道销售专员量化指标	456
25.6.3 饮料公司渠道销售专员考核方案	456
25.7 家电销售专员量化考核	459
25.7.1 家电生产企业销售专员量化指标	459
25.7.2 家电零售企业营业人员量化指标	460
25.7.3 家电专卖店销售专员考核方案	461
25.8 手机销售专员量化考核	463
25.8.1 手机销售专员量化指标	463
25.8.2 手机销售专员考核方案	463
25.9 汽车销售专员量化考核	468
25.9.1 汽车厂商销售专员量化指标	468
25.9.2 汽车4S店销售专员量化指标	469
25.9.3 汽车4S店销售专员考核方案	470
25.10 房地产销售专员量化考核	473
25.10.1 地产专案销售代表量化指标	473

25.10.2 二手房地产经纪人量化指标	474
25.10.3 地产专案销售代表考核方案	475
25.10.4 二手房地产经纪人考核方案	479
25.11 装饰材料销售专员量化考核	482
25.11.1 装饰材料销售专员量化指标	482
25.11.2 装饰材料销售专员考核方案	483
25.12 保险销售专员量化考核	486
25.12.1 保险销售专员量化指标	486
25.12.2 保险销售专员考核方案	486
25.13 广告销售专员量化考核	489
25.13.1 广告销售专员量化指标	489
25.13.2 广告销售专员考核方案	490
25.14 设备销售专员量化考核	492
25.14.1 设备销售专员量化指标	492
25.14.2 设备销售专员考核方案	493