



国家职业技能鉴定

操作技能强化训练(学生取证专用)

CAOZUO JINENG QIANGHUA XUNLIAN(XUESHENG QUZHENG ZHUANYONG)

推 销 员

TUOXIAOYUAN

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

• (中级) •



中国劳动社会保障出版社

国家职业技能鉴定
操作技能强化训练 (学生取证专用)

F713.3
2004/6
L

推 销 员 (中 级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

推销员：中级/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2004

国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）

ISBN 7-5045-4699-2

I. 推… II. 劳… III. 推销-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 102048 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人：张梦欣

*

新华书店经销

北京大容彩色印刷有限公司印刷 北京密云青云装订厂装订

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 7.5 印张 172 千字

2004 年 10 月第 1 版 2007 年 1 月第 2 次印刷

印数: 2000 册

定价: 12.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前 言

《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中明确指出：要严格实施就业准入制度，加强职业教育与劳动就业的联系。与此同时，职业资格证书已逐步成为各级各类职业院校学生求职择业的“通行证”。

为了进一步贯彻《决定》精神，衔接各级各类职业院校学生的专业学习与鉴定考核要求，提高学生的职业能力水平，劳动和社会保障部教材办公室在调研全国百余所职业院校教学实际状况的基础上，针对参加职业技能鉴定的学生群体，组织编写了《国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）》系列教材（以下简称《技能强化训练》）。《推销员（中级）》就是系列教材中的一本。

《技能强化训练》内容以国家职业技能鉴定考核要点为依据，全面体现“考什么、编什么”，有助于学生熟练掌握鉴定考核要求，对取证应试具有直接的指导作用。在结构上，《技能强化训练》分为应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化四部分，引导学生在职业技能鉴定前进行科学的应试复习，其中前三部分直接指导操作技能考核，理论知识强化部分直接指导理论知识考核。《技能强化训练》在语言运用上力求简洁精炼，特别是在实战演练部分中多采用指令性语言，明确指导完成训练项目的实际操作步骤，使学生在短期内快速掌握鉴定考核要求。

《技能强化训练》既可作为各级各类职业院校及高等院校学生鉴定前短期强化培训教材，也可作为鉴定前应试辅导自学用书。

《国家职业技能鉴定操作技能强化训练——推销员（中级）》由梁弘秀主编，何兴贵副主编，李定学、陈煜、王华、李蓉、李国友编写，陈帅审稿（以上作者均为成都信息工程学院教师）。

《技能强化训练》的编写模式是一次全新的探索，具有一定的难度，由于时间仓促，缺乏经验，不足之处恳请广大读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

内容介绍

职业资格证书是就业通行证，国家职业技能鉴定的应试人数因此而日益攀升。本书的读者对象是职业技能鉴定应试人员中的学生群体。在内容上，根据考核要点的要求，逐条对读者进行鉴定前的强化训练；在形式上，根据考前科学的复习方式，逐步引领读者进入鉴定考核实战空间，并帮助读者到达胜利的彼岸。本书包括应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化4部分。

应试指导——根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容，旨在帮助和指导读者在考核前做好知识和心理等多方面的准备。

实战演练——根据操作技能考核的要求，逐条对考核要点的操作技能进行具体指导，旨在使读者深入理解考核要点的要求，并熟练掌握考核要点要求的操作技能。

亲临考场——通过完整的操作技能考核试卷使读者熟悉考试形式，了解考场规则、评分原则和标准，有针对性地进行考前准备。

理论知识强化——根据理论知识鉴定考核要点的要求，给出理论知识考试复习重点内容，旨在帮助读者在考前对理论知识考核要点内容进行强化记忆，起到“临阵磨枪”的作用。

目 录

应试指导	(1)
技能鉴定考核试题形式	(1)
试卷的组成及考核注意事项	(1)
提高适应能力, 考出好成绩	(2)
考核内容	(2)
中级推销员操作技能鉴定考核要点表	(2)
中级推销员理论知识鉴定考核要点表	(7)
实战演练	(10)
考核要点 1——编制销售计划的步骤	(10)
考核要点 2——决定销售计划的方式	(14)
考核要点 3——确定销售目标的方法	(16)
考核要点 4——对谈判各阶段的驾驭	(20)
考核要点 5——合同签字过程的驾驭	(26)
考核要点 6——谈判要诀	(29)
考核要点 7——制定公关计划	(32)
考核要点 8——公关计划的实施	(36)
考核要点 9——应收账款管理	(38)
考核要点 10——讨债实务	(40)
考核要点 11——间接调查方法	(43)
考核要点 12——抽样调查	(45)

考核要点 13——调查分析	(47)
考核要点 14——客户分析	(50)
考核要点 15——大客户管理	(56)
考核要点 16——销售代理实务	(58)
考核要点 17——推销人员的招募	(63)
考核要点 18——推销人员的业绩考评	(65)
考核要点 19——销售促进管理	(67)
考核要点 20——广告促销	(72)
亲临考场	(82)
试卷 1	(82)
试卷 2	(88)
理论知识强化	(97)
考核范围 1——编制销售计划	(97)
考核范围 2——确定销售目标	(98)
考核范围 3——驾驭谈判过程	(99)
考核范围 4——谈判的要诀	(99)
考核范围 5——制定公关计划	(100)
考核范围 6——公关计划实施	(100)
考核范围 7——应收账款管理	(101)
考核范围 8——讨债实务	(101)
考核范围 9——市场调查	(102)
考核范围 10——调查分析	(103)
考核范围 11——客户分析	(104)
考核范围 12——销售代理实务	(104)

考核范围 13——推销人员的招募	(105)
考核范围 14——推销人员的业绩考评	(106)
考核范围 15——销售促进	(106)
考核范围 16——广告促销	(110)

应试指导

在决定参加国家职业技能鉴定考试之前,你知道应该做哪些准备工作吗?

本部分根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力,考出好成绩”“考核内容”4项内容。其中考核内容收录了2个表格,即操作技能鉴定考核要点表和理论知识鉴定考核要点表,这2个表格是下述实战演练、亲临考场、理论知识强化3部分内容的直接依据。同时通过这2个表格,可以使你对国家职业技能鉴定的考核内容结构及鉴定要求一目了然。

现在就帮助和指导你在考核前如何做好知识和心理等多方面的准备。

● 技能鉴定考核试题形式

操作技能考核试题主要包括三种题型,即案例选择题、计算题和案例分析题。案例选择题主要检验考生运用基本概念、基本原则、基本特征等定性分析、解决实际推销问题的能力;计算题主要检验考生简单运用定量分析方法解决实际问题的能力;案例分析题主要检验考生综合理解、运用推销理论、技巧分析解决实际问题的能力。

● 试卷的组成及考核注意事项

◆ 试卷组成

一套完整的技能试卷包括“试题正文”和“答案”。

◆ 计分

考核采用百分制,60分为合格。

◆ 考核时间

所有操作技能考核项目的鉴定内容必须在规定时间内完成,不得超时。

试卷头中准考证号、考生单位及姓名由考生填写,得分情况由考评员填写。考生在拿到试卷后应首先检查试卷是否和自己所报考的职业名称、级别相一致。

● 提高适应能力, 考出好成绩

◆ 提高快速、准确地解决实际问题的能力

◆ 做好考前的针对性练习

按照技能鉴定考核要点表的要求熟练掌握项目操作技能。

◆ 做好考场的适应性练习

◆ 重要提示

• 考生必须听从鉴定站工作人员的统一指挥,按准考证的要求进入指定的考场、考位。

• 携带准考证、身份证等证件。

• 仔细阅读试卷,明确考题和考核要求,形成正确的操作思路。

• 心态稳定、镇静、自信。

• 严格按照操作程序进行。

• 把握好时间,以便获得完整的、正确的考核结果,避免因时间不够而影响考核成绩。

• 考核过程中一旦发生事故,要沉着冷静,积极配合考务人员做好处理工作。

● 考核内容

中级推销员操作技能鉴定考核要点表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
编制销售计划	10	编制销售计划的步骤	掌握
		决定销售计划的方式	掌握
确定销售目标的方法	10	根据销售成长率目标确定销售目标	掌握
		根据市场占有率目标确定销售目标	掌握
		根据市场扩大率目标确定销售目标	掌握

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
确定销售目标的方法	10	根据损益平衡点目标确定销售目标	熟知
		根据经费倒算确定销售目标	熟知
		根据消费者购买力确定销售目标	熟知
		根据各种基数确定销售目标	熟知
		根据销售人员申报确定销售目标	掌握
驾驭谈判过程	10	成功地开展谈判	掌握
		合同签字人的选择	掌握
		合同的审核	熟知
		合同的签订仪式	掌握
谈判精要	10	“听”的要诀	掌握
		“问”的要诀	掌握
		“答”的要诀	掌握
		“看”的要诀	掌握
		“叙”的要诀	掌握
		“辩”的要诀	掌握
		“说服”的要诀	掌握
确定公关目标	1	确定公关目标的原则	掌握
		公关目标的分类	掌握
		常用的公关目标	掌握
选择公众对象	1	首要公众	掌握
		次要公众	掌握
		边缘公众	掌握
		顺意公众	掌握
		逆意公众	掌握
		独立公众	掌握
制定公关计划	1	确定公关活动主题	掌握
		选择具体公关项目	掌握
		公关活动的策略与时机	掌握
		结合案例说明如何编制公关计划	掌握

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
公关计划的实施	2	如何组织宣传性的公关活动	掌握
		如何组织交际性的公关活动	掌握
		如何组织服务性的公关活动	掌握
		如何处理与媒介关系	掌握
		如何处理与消费者关系	掌握
		如何处理与社区关系	掌握
		如何处理与政府关系	掌握
应收账款管理	2	应收账款管理图	掌握
		销售金额线	掌握
		回收线	掌握
		票据兑现线	掌握
		现金线	掌握
讨债实务	3	对付“强硬型”债务人的策略	掌握
		对付“阴谋型”债务人的策略	掌握
		对付“合作型”债务人的策略	掌握
		对付“感情型”债务人的策略	掌握
		对付“固执型”债务人的策略	掌握
		对付“虚荣型”债务人的策略	掌握
间接调查方法	9	间接调查法的长处	熟知
		间接调查法的不足	熟知
		间接调查法选择的基本原则	掌握
		间接调查法的资料来源	掌握
		非抽样误差	掌握
		概率抽样	掌握
		非概率抽样	掌握
		单纯随机抽样	掌握
		分层随机抽样	掌握
		分层随机抽样的具体形式	掌握
		分层比例抽样的计算方法	掌握

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
调查分析	6	资料的验收	掌握
		资料的编辑	掌握
		资料的编码	掌握
		资料的转换	掌握
		均值的计算	掌握
		标准差的计算	掌握
		单变量频数的分析	掌握
客户分析	5	客户档案的建立	掌握
		客户资料的管理与分析	掌握
		大客户管理	掌握
销售代理实务	5	销售代理商的激励	掌握
		销售代理商的控制	掌握
推销人员的招募	4	推销人员的职责	掌握
		推销人员的素质	掌握
		推销人员招募的途径	掌握
		如何利用报界招募	掌握
推销人员的业绩考评	6	收集考评资料	掌握
		建立绩效标准	掌握
		选择考评方法	掌握
		横向考评法	掌握
		纵向考评法	掌握
		尺度考评法	掌握
		填报推销人员日报表	掌握
		填报推销人员月报表	掌握
		填报推销效率计算表	掌握
		绘制推销效率直观图	掌握
赠送优待券	2	优待券的类别	掌握
		优待券的优点	掌握
		优待券的缺点	掌握
		优待券活动的运作	掌握

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
折价优待	2	折价优待运用方式	掌握
		折价优待的优点	熟知
		折价优待的缺点	熟知
		折价优待活动的运作	掌握
集点优待	2	集点优待运用方式	熟知
		集点优待的优点	熟知
		集点优待的缺点	熟知
		集点优待活动的运作	掌握
退费优待	2	退费优待运用方式	掌握
		退费优待的优点	熟知
		退费优待的缺点	熟知
		退费优待活动的运作	掌握
竞赛与抽奖	2	竞赛与抽奖运用方式	掌握
		竞赛与抽奖的优点	熟知
		竞赛与抽奖的缺点	熟知
		竞赛与抽奖活动的运作	掌握
广告促销	4	广告调查的内容	掌握
		广告调查的方法	掌握
		广告目标的制定	掌握
		广告目标的类型	掌握
		广告预算的方法	掌握
		量力而行法	掌握
		百分率法	掌握
		竞争对抗法	掌握
		目标达成法	掌握
		投资利润率法	掌握
		广告预算的计算	掌握
		广告预算的分配	掌握
		影响广告媒体决策的因素	掌握
		评价广告媒体的指标	掌握

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
广告策略	1	利用名人效应	掌握
		赋予产品一种吸引人的形象	掌握
		以新、奇、特取胜	掌握
		利用人们的逆反心理	掌握
		赞助公益广告	掌握

中级推销员理论知识鉴定考核要点表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
法律常识	10	职业守则	了解
		法律与行政法规的概念	掌握
		相关法律基础知识	掌握
营销知识	15	市场营销概述	掌握
		目标市场营销的有关知识	掌握
		购买心理知识	掌握
		定价程序与技巧	掌握
		人员推销知识	掌握
社交礼仪知识	5	社交的基本原则	熟知
		基本社交礼仪	掌握
销售	15	销售计划体系知识	掌握
		编制销售计划的步骤	掌握
		决定销售计划的方式	掌握
		确定销售目标的主要方法	掌握
谈判	10	谈判各阶段的驾驭方法	掌握
		合同签订的驾驭方法	掌握
		谈判中“听”与“看”的要诀	掌握
		谈判中“叙”与“辩”的要诀	掌握
		谈判中“说服”的要诀	掌握
公关	5	确定公关目标	掌握
		选择公众对象	掌握
		制定具体行动方案	熟知

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
公关	5	公关计划的编制	熟知
		几种公关活动模式	掌握
		公关的对象	掌握
应收账款管理和讨债	5	应收账款统计方法	熟知
		应收账款管理图	熟知
		讨债策略	掌握
		讨债技巧	掌握
市场调研	10	间接资料调查法	掌握
		抽样调查法	掌握
		资料的处理	掌握
		资料的简单分析	掌握
渠道管理	5	建立客户档案的方法	熟知
		ABC 分析法	掌握
		大客户管理方法	掌握
		销售代理的种类	掌握
		代理方式的选择知识	熟知
		代理商的选择知识	熟知
		代理合同的签订知识	熟知
		代理商的管理知识	熟知
推销管理	5	推销人员的职责	掌握
		推销人员的素质要求	掌握
		推销人员的招募方法	熟知
		建立绩效标准	熟知
		业绩考评方法	掌握
		推销效率计算方法	熟知
		推销效率图	熟知
销售促进	10	赠送优待券	掌握
		折价优待	掌握
		集点优待	掌握
		退费优待	掌握

续表

考核范围	考核比重 (%)	考核要点	重要程度
销售促进	10	竞赛的方法	掌握
		抽奖的方法	掌握
		活动的运作方式	熟知
广告促销	5	广告促销的基本方法和内容	掌握
		广告调查的方法	熟知
		广告目标的知识	熟知
		广告预算的方法	熟知
		广告媒体的知识	熟知
		名人策略	熟知
		新奇策略	熟知
		形象策略	熟知
		心理策略	熟知