

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH



市场营销与客服

工作执行流程

王 宏◎编著 >>>

★ 按流程来做 ★ 用制度来管
★ 依方案去办 ★ 拿文书去用

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克规范化执行流程系列

市场营销与客服工作 执行流程

王 宏 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

市场营销与客服工作执行流程 / 王宏编著. —北京:
人民邮电出版社, 2009. 12
(弗布克规范化执行流程系列)
ISBN 978-7-115-21590-1

I. ①市… II. ①王… III. ①市场营销学 IV.
①F713. 50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 182820 号

内 容 提 要

本书以“流程+制度+方案+文书”的形式介绍了企业市场营销与客服管理方面的工作流程和制度规范。书中内容主要包括营销管理、市场调研、公关管理、渠道管理、合同管理、客户关系管理等 19 项管理工作, 涉及多个行业的企业制度范例以及大量“拿来即用”的模板、量表, 为市场营销与客服管理工作提供了极具参考价值的管理范本, 具有很强的实务性和可操作性。

本书适合企业的中高层管理人员, 企业市场部、销售部、客户服务部等相关部门的工作人员, 培训和管理咨询人员以及相关专业的高校师生使用。

弗布克规范化执行流程系列 市场营销与客服工作执行流程

◆ 编 著 王 宏
责任编辑 许文瑛
执行编辑 李 琦

◆ 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>
北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 26.5 2009 年 12 月第 1 版
字数: 215 千字 2009 年 12 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-21590-1

定 价: 54.00 元

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

弗布克规范化执行流程系列丛书是在弗布克管理流程与工作标准系列丛书的基础上，应广大读者的要求而推出的后续系列产品。

弗布克用四年时间编写了弗布克管理流程与工作标准系列丛书后，广大读者反响强烈，也提出了“过于细”和“使用起来不是非常方便”等意见，许多读者建议在流程的后面附上可供执行时参考的制度，以增强实用性和可操作性。正是由于读者的反馈，才有了我们今天的行动，在这里我们衷心感谢弗布克百万读者多年来对我们的支持！

本套丛书不但在流程的后面附上了制度，还对流程进行了部分修改，添加了部分工作文书以及执行方案，以便节省企业管理者和流程使用人员的工作时间，提高工作效率。

按流程来做，用制度来管，依方案去办，拿文书去用。这种“流程+制度+方案+文书”的方式，从实用的角度上，更加体现了我们一直倡导的标准化、规范化、制度化、工具化、流程化和实务化“六合一”的解决方案，加入了许多我们在管理流程与工作标准系列丛书中没有涉及到的（只是提供了相关的制度、文书和工具）细节，并且提供了更多“拿来即用”的内容，相信这会更好地方便读者的使用。

五年来，弗布克通过自己的努力，旨在解决国内企业管理中的执行和工作细节问题，倡导管理实务化，力求从最基础、最实务的层面，为企业走向规范化管理提供帮助和解决方案。我们倡导用流程来规范事，用制度来规范人，试图通过流程化和制度化使得每个岗位的员工充分地实现“人与事的完美结合”。流程的规范化和制度的规范化执行，必将促使企业员工“更加有效地执行”，从而在整体上提高企业的运营效率。

对于本套丛书提供的管理流程和相关制度规范、文书方案，读者可根据所在企业的实际情况加以适当修改，或者重新设计，使之更适合本企业的情况。面对不断变化的管理环境（如目前的金融危机），企业管理人员要适当改进流程，适时修改制度，因需而变、高效管理、高效工作，最终达到“赢在执行”的目标。

《市场营销与客服工作执行流程》作为本系列图书之一，主要包括营销管理，市场调

研与预测管理, 营销计划管理, 营销策划管理, 营销费用管理, 广告与公关管理, 渠道管理, 发货与退货管理, 合同管理, 销售货款管理, 促销管理, 大客户管理, 销售与销售人员管理, 营销信息库建设管理, 客户关系管理, 客户信用调查与控制管理, 售后服务管理, 客户服务质量管理, 客户服务人员管理等 19 项日常工作内容。全书很好地贯彻了“用制度来管, 依方案去办, 拿文书去用”这一指导思想, 用涉及多个行业的、大量的管理模板达到使读者“拿来即用”的目的, 极具实用性。

在本书编写的过程中, 梁华、彭召霞、蔡昕宏、张孝艳、孙宗坤负责资料的收集、整理以及数字图表的编排, 程淑丽、王宏参与编写了本书的第 1、2 章, 袁艳烈、郭建北参与编写了本书的第 3、4 章, 张琪、林永强参与编写了本书的第 5、6 章, 布瑞芬、白鹏参与编写了本书的第 7、8 章, 韩莹、耿书芳参与编写了本书的第 9 章, 陈俊芳、井友参与编写了本书的第 10 章, 王刚、丁晓鑫参与编写了本书的第 11、12 章, 薛显东、程富建参与编写了本书的第 13、14 章, 王丽、高飞参与编写了本书的第 15、16 章, 李英亮、汪平平参与编写了本书的第 17、18 章, 张宏参与编写了本书的第 19 章, 全书由王宏统撰定稿。

再一次感谢弗布克百万读者多年来对我们的支持, 对于没有来得及回复的部分邮件和迟复的邮件, 在此一并表示歉意!



目 录

第1章 营销管理	1
1.1 营销管理	3
1.1.1 企业营销战略管理流程	3
1.1.2 企业营销决策管理流程	4
1.1.3 营销制度建设管理流程	5
1.1.4 市场营销管理流程	6
1.1.5 国际营销管理流程	7
1.2 营销管理制度与文书	8
1.2.1 营销战略管理制度	8
1.2.2 营销管理制度实施细则	9
1.2.3 营销分公司/办事处管理制度	16
1.2.4 ××玩具公司销售管理制度	21
1.2.5 ××销售公司市场管理制度	30
第2章 市场调研与预测管理	37
2.1 市场调研与预测管理流程	39
2.1.1 市场调研计划制订流程	39
2.1.2 市场调研管理流程	40
2.1.3 市场预测管理流程	41
2.2 市场调研预测管理制度与文书	42
2.2.1 市场调研与预测管理制度	42
2.2.2 零售超市市场调研管理制度	44
2.2.3 房地产项目调研报告大纲	49
2.2.4 酒店年度市场预测报告书	52
第3章 营销计划管理	55
3.1 营销计划管理流程	57

3.1.1 企业经营计划管理流程	57
3.1.2 企业营销计划管理流程	58
3.1.3 企业销售计划管理流程	59
3.2 营销计划管理制度与文书	60
3.2.1 营销计划管理制度	60
3.2.2 销售目标管理制度	63
3.2.3 年度销售计划实施细则	65
3.2.4 专卖店销售计划管理规定	68
3.2.5 公司营销计划书	69
3.2.6 销售目标计划书	72
3.2.7 饮料公司营销计划书	73
3.2.8 日用品年度营销计划书	77
第4章 营销策划管理	81
4.1 营销策划管理流程	83
4.1.1 营销方案策划管理流程	83
4.1.2 市场定位管理流程	84
4.1.3 品牌定位管理流程	85
4.2 营销策划管理制度与文书	86
4.2.1 营销策划管理制度	86
4.2.2 品牌管理制度	89
4.2.3 品牌管理规定	102
4.2.4 品牌使用规定	104
第5章 营销费用管理	107
5.1 营销费用管理流程	109
5.1.1 营销预算编制管理流程	109
5.1.2 广告费用预算管理流程	110
5.1.3 销售费用控制管理流程	111
5.1.4 市场费用控制管理流程	112
5.2 营销费用管理制度与文书	113
5.2.1 营销费用管理制度	113
5.2.2 广告费用预算管理制度	114
5.2.3 营销费用控制管理规定	116

第6章 广告与公关管理	119
6.1 广告与公关管理流程	121
6.1.1 广告方案策划管理流程	121
6.1.2 广告媒体选择管理流程	122
6.1.3 广告合同制定管理流程	123
6.1.4 广告合同执行管理流程	124
6.1.5 报纸、杂志广告制作管理流程	125
6.1.6 电视广告制作管理流程	126
6.1.7 广告宣传物品制作管理流程	127
6.1.8 公共关系管理流程	128
6.2 广告与公关管理制度与文书	129
6.2.1 广告宣传管理制度	129
6.2.2 广告制作发布管理规定	130
6.2.3 广告宣传品管理规定	131
6.2.4 公共关系管理制度	132
6.2.5 危机公关处理办法	134
第7章 渠道管理	139
7.1 渠道管理流程	141
7.1.1 渠道成员管理流程	141
7.1.2 渠道控制管理流程	142
7.1.3 渠道窜货控制管理流程	143
7.1.4 直销渠道管理流程	144
7.1.5 经销商开发与管理流程	145
7.1.6 经销商控制与管理流程	146
7.2 渠道管理制度与文书	147
7.2.1 渠道管理制度	147
7.2.2 经销商管理制度	153
7.2.3 经销商评级规定	157
7.2.4 代理商管理制度	159
7.2.5 加盟店管理制度	162
7.2.6 直销商管理制度	165
7.2.7 ××级经销商合同	170
7.2.8 保健品经销商合同	172

7.2.9 ××服装加盟合同	174
7.2.10 ××销售代理合同	177
7.2.11 ××直销商合同	180
7.2.12 经销商处理决定	182
7.2.13 窜货管理规定	182
第8章 发货与退货管理	185
8.1 发货与退货管理	187
8.1.1 客户订货管理流程	187
8.1.2 销售发货管理流程	188
8.1.3 客户调货管理流程	189
8.1.4 客户换货管理流程	190
8.1.5 客户退货管理流程	191
8.2 发货与退货管理制度与文书	192
8.2.1 订货管理制度	192
8.2.2 发货管理制度	193
8.2.3 调货管理制度	195
8.2.4 退换货管理制度	196
第9章 合同管理	199
9.1 合同管理流程	201
9.1.1 合同评审管理流程	201
9.1.2 合同执行管理流程	202
9.1.3 销售合同管理流程	203
9.2 合同管理制度与文书	204
9.2.1 销售订单管理制度	204
9.2.2 销售合同管理制度	205
9.2.3 合同纠纷处理制度	207
第10章 销售货款管理	211
10.1 销售货款管理流程	213
10.1.1 销售回款管理流程	213
10.1.2 客户缴款管理流程	214
10.1.3 延期付款审核管理流程	215
10.1.4 逾期账款管理流程	216

10.1.5 预付货款结算管理流程	217
10.1.6 销售提成管理流程	218
10.1.7 销售返利管理流程	219
10.2 销售货款管理制度与文书	220
10.2.1 销售回款管理制度	220
10.2.2 应收账款管理制度	221
10.2.3 延期付款管理规定	223
10.2.4 账款催款管理制度	223
10.2.5 经销商返利管理制度	224
第 11 章 促销管理	227
11.1 促销管理流程	229
11.1.1 促销目标制定管理流程	229
11.1.2 促销计划制订管理流程	230
11.1.3 促销计划实施管理流程	231
11.1.4 促销效果评估管理流程	232
11.1.5 人员促销管理流程	233
11.1.6 促销奖惩管理流程	234
11.2 促销管理制度与文书	235
11.2.1 促销管理制度	235
11.2.2 新产品促销规定	237
11.2.3 促销现场管理规定	238
11.2.4 促销人员管理规定	239
11.2.5 促销赠品管理办法	242
11.2.6 专卖店促销计划书	243
11.2.7 商场十一促销计划书	245
第 12 章 大客户管理	249
12.1 大客户管理流程	251
12.1.1 大客户数据库建立流程	251
12.1.2 大客户满意度调查流程	252
12.1.3 大客户服务管理流程	253
12.1.4 维护大客户关系管理流程	254
12.2 大客户管理制度与文书	255
12.2.1 大客户管理办法	255

12.2.2 大客户分析管理办法	258
12.2.3 大客户招待实施办法	260

第13章 销售与销售人员管理..... 261

13.1 销售与销售人员管理流程	263
13.1.1 销售情况上报管理流程	263
13.1.2 销售工作进度控制管理流程	264
13.1.3 销售人员业绩统计管理流程	265
13.1.4 销售人员控制管理流程	266
13.1.5 销售人员考核管理流程	267
13.1.6 销售人员培训管理流程	268
13.2 销售与销售人员管理制度与文书	269
13.2.1 销售人员管理制度	269
13.2.2 销售人员日常管理规定	271
13.2.3 销售人员考核管理规定	273
13.2.4 销售人员薪酬管理制度	275
13.2.5 销售人员培训管理制度	276
13.2.6 销售人员访客管理规定	278

第14章 营销信息库建设

14.1 营销信息库建设管理流程	283
14.1.1 信息制度制定管理流程	283
14.1.2 信息收发管理流程	284
14.1.3 信息收集管理流程	285
14.1.4 设计调查问卷管理流程	286
14.1.5 信息分析管理流程	287
14.1.6 信息传递管理流程	288
14.1.7 信息保密管理流程	289
14.1.8 信息档案管理流程	290
14.1.9 信息系统建设管理流程	291
14.1.10 系统信息入库管理流程	292
14.1.11 信息系统维护管理流程	293
14.1.12 网站建设维护管理流程	294
14.2 营销信息库建设管理制度与文书	295
14.2.1 营销信息管理制度	295

14.2.2 营销信息系统管理制度	297
第15章 客户关系管理	305
15.1 客户关系管理	307
15.1.1 客户关系管理流程	307
15.1.2 客户访问管理流程	308
15.1.3 访问区域规划管理流程	309
15.1.4 客户提案管理流程	310
15.1.5 客户提案受理流程	311
15.1.6 客户满意度调查流程	312
15.1.7 客户分析管理流程	313
15.1.8 客户情报管理流程	314
15.1.9 客户信息管理流程	315
15.1.10 客户信息调查管理流程	316
15.1.11 客户信息处理管理流程	317
15.1.12 客户信息保管管理流程	318
15.2 客户关系管理制度与文书	319
15.2.1 客户巡访服务办法	319
15.2.2 客户提案管理制度	320
15.2.3 客户分析管理办法	322
15.2.4 客户销户管理办法	323
15.2.5 客户信息管理办法	323
15.2.6 客户满意度测量办法	325
15.2.7 客户满意度调查问卷	328
15.2.8 客户信息调查管理办法	329
15.2.9 客户信息调查步骤规定	330
15.2.10 客户信息归档管理制度	331
15.2.11 客户信息保密管理制度	333
15.2.12 客户情报报告管理办法	334
第16章 客户信用调查与控制	337
16.1 客户信用调查与控制流程	339
16.1.1 客户信用调查管理流程	339
16.1.2 客户信用评价管理流程	340
16.1.3 客户资信分级管理流程	341

16.1.4 客户资信控制管理流程	342
16.1.5 客户信用分级管理流程	343
16.1.6 客户信用制度制定管理流程	344
16.1.7 客户信用等级变更管理流程	345
16.2 客户信用调查管理制度与文书	346
16.2.1 客户信用调查管理办法	346
16.2.2 客户信用等级评价办法	348
16.2.3 客户信用限度确定办法	353
第17章 售后服务管理	355
17.1 售后服务管理	357
17.1.1 售后服务计划制订管理流程	357
17.1.2 售后服务调研管理流程	358
17.1.3 售后服务方案制定管理流程	359
17.1.4 售后服务培训管理流程	360
17.1.5 售后服务管理流程	361
17.1.6 客户投诉管理流程	362
17.1.7 客户销户管理流程	363
17.2 售后服务管理制度与文书	364
17.2.1 售后服务管理制度	364
17.2.2 上门安装服务规定	367
17.2.3 客户培训管理办法	368
17.2.4 客户投诉处理制度	370
17.2.5 汽车维修售后服务办法	373
17.2.6 网购商品投诉处理办法	374
第18章 客户服务质量管理	377
18.1 客户服务质量管理流程	379
18.1.1 编制服务质量文件流程	379
18.1.2 服务质量文件管理流程	380
18.1.3 服务质量记录管理流程	381
18.1.4 制定服务标准管理流程	382
18.1.5 服务承诺管理流程	383
18.1.6 服务质量检查管理流程	384
18.1.7 服务质量评估管理流程	385

18.2 客户服务质量管理制度与文书	386
18.2.1 客户服务质量管理制度	386
18.2.2 客户服务承诺管理制度	388
18.2.3 送货服务质量监控办法	389
18.2.4 药店服务质量管理规定	390
18.2.5 旅行社服务质量调查问卷	391
第19章 客户服务人员管理	395
19.1 客户服务人员管理	397
19.1.1 客服部组织设计流程	397
19.1.2 客服人员考勤管理流程	398
19.1.3 客服人员培训管理流程	399
19.1.4 客服人员业绩考核流程	400
19.2 客户服务人员管理制度与文书	401
19.2.1 客服人员考勤管理制度	401
19.2.2 客服部值班管理制度	402
19.2.3 客服岗前培训管理办法	403
19.2.4 客服人员绩效管理制度	404
19.2.5 客服人员工作管理规定	408



第1章

营销管理



1.1 营销管理

1.1.1 企业营销战略管理流程

