

销售人员 绩效量化考核

全 案

孙宗虎 李作学 编著

第2版

汇总 36 类销售人员
提供 111 张考核量表
设计 18 套考核制度
给出 120 个考核方案



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

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

(第2版)

孙宗虎 李作学 编著

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

—2 版. —北京: 人民邮电出版社, 2014. 1

(弗布克绩效考核设计与细化全案系列)

ISBN 978-7-115-34245-4

I. ①销… II. ①孙… ②李… III. ①企业管理—人事管理②企业管理—销售管理 IV. ①F272.92②F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 306929 号

内 容 提 要

本书提供了 17 类销售机构、36 个级别的销售人员、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 大行业销售专员共 111 项量化指标图表, 以及 18 套部门与事项考核制度、120 套各类人员与事项考核方案, 进一步细化了销售人员的绩效考核事宜, 为企业对销售人员开展绩效考核提供了细致、全方位的考核方案。

本书适合企业经营管理人员、营销管理人员、人力资源管理人员、企业培训师、咨询师及高校相关专业师生等阅读和使用。

◆ 编 著 孙宗虎 李作学

责任编辑 庞卫军

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 35.5

2014 年 1 月第 2 版

字数: 360 千字

2014 年 1 月北京第 1 次印刷

定 价: 89.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

“凡事预则立，不预则废”，这句话告诉人们做什么事情都要有目标，企业的经营管理也是如此。很难想象，没有目标的企业，在当今纷繁复杂的竞争时代如何长久立足。与目标管理紧密相关的是绩效考核，要真正实施目标管理，就必须以绩效考核为后盾。没有绩效考核的目标，无疑是一纸空文，最终会流于形式。只有将二者有机地融为一体，才可为企业带来最大化的收益。

“弗布克绩效考核设计与细化全案系列”图书共计六本，具体包括《目标分解与量化考核设计全案（第2版）》、《28大部门绩效考核指标设计全案》、《销售人员绩效量化考核全案（第2版）》、《30类人员量化考核设计全案》、《最有效的280张量化考核图表》及《生产人员绩效量化考核全案（第2版）》。这套图书将绩效考核工作细化到具体的行业、部门、人员和岗位上，提供优化的方案，以便为广大企业的人力资源考核工作提供一体化、详细化的解决方案，节省考核者的时间，提高考核工作效率。《销售人员绩效量化考核全案（第2版）》就是针对销售人员的绩效考核工作给出的全面解决方案。

《销售人员绩效量化考核全案（第2版）》从部门到人员，囊括了17类销售机构、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个级别的销售人员，提供了涉及14大行业销售专员的111张量化指标图表、18套部门与事项考核制度、120套各类人员与事项考核方案。这是一本销售人员绩效量化考核的大全性工具书，也是销售类企业和销售管理工作人员必备的实务参考书。

在本书编写的过程中，孙立宏、刘伟、程富建、刘井学负责资料的收集和整理，王玉凤、王建霞、廖应涵负责数字图表的编排，权锡哲、金成哲参与编写了本书的第1、2章，程淑丽参与编写了本书的第3、4章，莫子剑参与编写了本书的第5章，徐彦君、王海燕参与编写了本书的第6章，金成哲、黄成日参与编写了本书的第7、8章，韩燕、张瀛参与编写了本书的第9、10章，赵全梅、王瑞永参与编写了本书的第

11、12 章，杨雪、毕春月参与编写了本书的第 13 章，王胜会参与编写了本书的第 14 章，王琴参与编写了本书的第 15、16 章，姚小风、李育蔚参与编写了本书的第 17、18 章，薛显东、杨晓溪参与编写了本书的第 19、20 章，杨冠宇、滕金伟参与编写了本书的第 21、22 章，王淑燕参与编写了本书的第 23 章，严刘建参与编写了本书的第 24 章，姚俭胜参与编写了本书的第 25 章，杨茜参与编写了本书的第 26 章，齐艳霞参与编写了本书的第 27 章，全书由孙宗虎、李作学统撰定稿。

弗布克 HR 研究中心
2014 年 1 月

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 团购部考核指标量化	37
4.1 团购指标与考核制度设计	37
4.1.1 团购考核指标设计	37
4.1.2 团购考核制度设计	38
4.2 量化指标与考核方案设计	41
4.2.1 团购量化指标设计	41
4.2.2 团购考核方案设计	42
4.3 团购公关费用考核设计	45
4.3.1 团购公关费用量化指标	45
4.3.2 团购公关费用考核方案	46
第5章 直销部考核指标量化	49
5.1 直销指标与考核制度设计	49
5.1.1 销售指标设计	49
5.1.2 直销部考核制度设计	50
5.2 量化指标与考核方案设计	52
5.2.1 直销部考核量化指标设计	52
5.2.2 直销部考核方案设计	53
第6章 促销部考核指标量化	57
6.1 促销指标与考核制度设计	57
6.1.1 促销指标设计	57
6.1.2 促销部考核制度设计	59
6.2 量化指标与考核方案设计	61
6.2.1 促销部考核量化指标设计	61
6.2.2 促销部考核方案设计	62
6.2.3 促销现场布置考核方案设计	65

第 7 章 导购部考核指标量化	67
7.1 导购指标与考核制度设计	67
7.1.1 导购指标设计	67
7.1.2 导购部考核制度设计	68
7.2 量化指标与考核方案设计	70
7.2.1 导购部考核量化指标设计	70
7.2.2 导购部考核方案设计	70
第 8 章 电话销售部考核指标量化	73
8.1 销售指标与考核制度设计	73
8.1.1 电话销售指标设计	73
8.1.2 电话销售部考核制度设计	74
8.2 量化指标与考核方案设计	77
8.2.1 电话销售部考核量化指标设计	77
8.2.2 电话费用控制考核方案设计	77
第 9 章 网络销售部考核指标量化	79
9.1 销售指标与考核制度设计	79
9.1.1 网络销售指标设计	79
9.1.2 网络销售部考核制度设计	80
9.2 量化指标与考核方案设计	82
9.2.1 网络销售部考核量化指标设计	82
9.2.2 网络广告推广考核方案设计	83
9.3 微博营销量化考核设计	85
9.3.1 微博营销量化指标设计	85
9.3.2 微博营销考核方案设计	85
9.4 微信营销量化考核设计	87
9.4.1 微信营销量化指标设计	87
9.4.2 微信营销考核方案设计	88
9.5 QQ 营销量化考核设计	90
9.5.1 QQ 营销量化指标设计	90
9.5.2 QQ 营销提成方案设计	90

9.6 E-mail 营销量化考核设计	91
9.6.1 E-mail 营销量化指标设计	91
9.6.2 E-mail 营销考核方案设计	92
第 10 章 区域销售部考核指标量化	95
10.1 销售指标与考核制度设计	95
10.1.1 区域销售指标设计	95
10.1.2 区域销售部考核制度设计	96
10.2 量化指标与考核方案设计	98
10.2.1 区域销售部考核量化指标设计	98
10.2.2 区域销售部考核方案设计	98
第 11 章 销售分公司考核指标量化	103
11.1 销售指标与考核制度设计	103
11.1.1 销售分公司销售指标设计	103
11.1.2 销售分公司考核制度设计	104
11.2 量化指标与考核方案设计	107
11.2.1 销售分公司考核量化指标设计	107
11.2.2 销售分公司考核方案设计	108
11.2.3 销售分公司销售工作考核方案设计	110
第 12 章 销售办事处考核指标量化	113
12.1 销售指标与考核制度设计	113
12.1.1 销售办事处销售指标设计	113
12.1.2 销售办事处考核制度设计	114
12.2 量化指标与考核方案设计	116
12.2.1 销售办事处考核量化指标设计	116
12.2.2 销售办事处考核方案设计	117
12.2.3 销售办事处客户服务工作考核方案设计	122

第 13 章 广告部考核指标量化	125
13.1 广告指标与考核制度设计	125
13.1.1 广告指标设计	125
13.1.2 广告部考核制度设计	126
13.2 量化指标与考核方案设计	128
13.2.1 广告部考核量化指标设计	128
13.2.2 广告部考核方案设计	129
第 14 章 公关部考核指标量化	133
14.1 公关指标与考核制度设计	133
14.1.1 公关指标设计	133
14.1.2 公关部考核制度设计	134
14.2 量化指标与考核方案设计	139
14.2.1 公关部考核量化指标设计	139
14.2.2 危机公关处理考核方案	139
第 15 章 售后服务部考核指标量化	143
15.1 售后服务指标与考核制度设计	143
15.1.1 售后服务指标设计	143
15.1.2 售后服务部考核制度设计	144
15.2 量化指标与考核方案设计	147
15.2.1 售后服务部考核量化指标设计	147
15.2.2 客户投诉处理考核方案设计	148
15.2.3 客服呼叫中心考核方案设计	150
第 16 章 总监级人员考核指标量化与方案设计	153
16.1 总监级人员考核指标量化	153
16.1.1 营销总监绩效考核指标量化	153
16.1.2 销售总监绩效考核指标量化	153
16.1.3 区域总监绩效考核指标量化	154
16.1.4 大客户总监绩效考核指标量化	155

16.2 总监级人员考核方案设计	156
16.2.1 营销总监绩效考核方案设计	156
16.2.2 销售总监绩效考核方案设计	162
16.2.3 区域总监绩效考核方案设计	166
16.2.4 大客户总监绩效考核方案设计	167
第 17 章 经理级人员考核指标量化与方案设计	173
17.1 经理级人员考核指标量化	173
17.1.1 市场部经理绩效考核指标量化	173
17.1.2 销售部经理绩效考核指标量化	173
17.1.3 大客户部经理绩效考核指标量化	174
17.1.4 直销部经理绩效考核指标量化	175
17.1.5 电话销售部经理绩效考核指标量化	176
17.1.6 网络销售部经理绩效考核指标量化	176
17.1.7 区域销售部经理绩效考核指标量化	176
17.1.8 销售分公司经理绩效考核指标量化	177
17.1.9 销售办事处主任绩效考核指标量化	178
17.1.10 广告部经理绩效考核指标量化	179
17.1.11 公关部经理绩效考核指标量化	179
17.1.12 售后服务部经理绩效考核指标量化	179
17.2 经理级人员考核方案设计	181
17.2.1 市场部经理绩效考核方案设计	181
17.2.2 销售部经理绩效考核方案设计	184
17.2.3 大客户部经理绩效考核方案设计	187
17.2.4 直销部经理绩效考核方案设计	191
17.2.5 电话销售部经理绩效考核方案设计	195
17.2.6 网络销售部经理绩效考核方案设计	198
17.2.7 区域销售部经理绩效考核方案设计	200
17.2.8 销售分公司经理绩效考核方案设计	202
17.2.9 销售办事处主任绩效考核方案设计	204
17.2.10 广告部经理绩效考核方案设计	207
17.2.11 公关部经理绩效考核方案设计	210
17.2.12 售后服务部经理绩效考核方案设计	213

第 18 章 主管级人员考核指标量化与方案设计	217
18.1 主管级人员考核指标量化	217
18.1.1 销售主管绩效考核指标量化	217
18.1.2 大客户主管绩效考核指标量化	217
18.1.3 直销主管绩效考核指标量化	218
18.1.4 促销主管绩效考核指标量化	219
18.1.5 导购主管绩效考核指标量化	220
18.1.6 电话销售主管绩效考核指标量化	220
18.1.7 网络销售主管绩效考核指标量化	220
18.1.8 区域主管绩效考核指标量化	221
18.1.9 维修服务主管绩效考核指标量化	222
18.2 主管级人员考核方案设计	223
18.2.1 销售主管绩效考核方案设计	223
18.2.2 大客户主管绩效考核方案设计	226
18.2.3 直销主管绩效考核方案设计	230
18.2.4 促销主管绩效考核方案设计	233
18.2.5 导购主管绩效考核方案设计	236
18.2.6 电话销售主管绩效考核方案设计	241
18.2.7 网络销售主管绩效考核方案设计	243
18.2.8 区域主管绩效考核方案设计	245
18.2.9 维修服务主管绩效考核方案设计	248
第 19 章 专员级人员考核指标量化与方案设计	251
19.1 专员级人员考核指标量化	251
19.1.1 市场专员绩效考核指标量化	251
19.1.2 销售专员绩效考核指标量化	251
19.1.3 大客户专员绩效考核指标量化	252
19.1.4 直销专员绩效考核指标量化	253
19.1.5 促销专员绩效考核指标量化	254
19.1.6 导购专员绩效考核指标量化	254
19.1.7 电话销售专员绩效考核指标量化	254
19.1.8 网络销售专员绩效考核指标量化	255
19.1.9 广告专员绩效考核指标量化	256
19.1.10 公关专员绩效考核指标量化	257

19.1.11 维修服务专员绩效考核指标量化	257
19.2 专员级人员考核方案设计	258
19.2.1 市场专员绩效考核方案设计	258
19.2.2 销售专员绩效考核方案设计	263
19.2.3 大客户专员绩效考核方案设计	266
19.2.4 直销专员绩效考核方案设计	270
19.2.5 促销专员绩效考核方案设计	273
19.2.6 导购专员绩效考核方案设计	275
19.2.7 电话销售专员绩效考核方案设计	279
19.2.8 网络销售专员绩效考核方案设计	281
19.2.9 广告专员绩效考核方案设计	284
19.2.10 公关专员绩效考核方案设计	287
19.2.11 维修服务专员绩效考核方案设计	292
第 20 章 销售人员销售费用量化考核	295
20.1 销售人员销售费用指标量化	295
20.1.1 奖励提成考核指标量化	295
20.1.2 培训费考核指标量化	296
20.1.3 促销费考核指标量化	297
20.1.4 广告费考核指标量化	297
20.1.5 公关费考核指标量化	298
20.1.6 差旅费考核指标量化	298
20.1.7 业务招待费考核指标量化	298
20.1.8 售后服务费考核指标量化	299
20.2 销售人员销售费用考核方案设计	300
20.2.1 销售人员提成考核方案设计	300
20.2.2 销售人员奖励考核方案设计	303
20.2.3 销售人员在职培训费控制考核方案设计	307
20.2.4 销售人员入职培训费控制考核方案设计	310
20.2.5 终端促销费控制考核方案设计	314
20.2.6 渠道促销赠品控制考核方案设计	317
20.2.7 广告费控制考核方案设计	320
20.2.8 公关费控制考核方案设计	324
20.2.9 差旅费控制考核方案设计	327
20.2.10 销售人员业务招待费控制考核方案设计	329

20.2.11 售后服务费控制考核方案设计	331
第 21 章 销售人员销售回款量化考核	335
21.1 销售人员销售回款指标量化	335
21.1.1 销售部回款指标量化	335
21.1.2 销售管理人员回款指标量化	337
21.1.3 销售专员回款指标量化	338
21.1.4 销售分公司回款指标量化	341
21.2 销售人员销售回款考核方案设计	342
21.2.1 销售部经理销售回款考核方案	342
21.2.2 销售主管销售回款考核方案	349
21.2.3 销售专员销售回款考核方案	359
21.2.4 销售分公司回款考核方案	367
第 22 章 销售人员晋升考核	375
22.1 销售人员晋升考核指标	375
22.1.1 销售人员晋升定量指标	375
22.1.2 销售人员晋升定性指标	377
22.2 销售人员晋升考核方案	378
22.2.1 销售部经理晋升考核方案	378
22.2.2 销售主管晋升考核方案	381
22.2.3 销售专员晋升考核方案	384
22.2.4 销售人员晋升考核制度	388
第 23 章 销售人员评比考核	393
23.1 销售人员评比考核指标	393
23.1.1 评比考核定量指标设计	393
23.1.2 评比考核定性指标设计	394
23.2 销售人员评比考核方案	395
23.2.1 销售人员评比考核方案	395
23.2.2 销售部经理评比考核方案	399
23.2.3 大区销售经理评比考核方案	402
23.2.4 销售分公司经理评比考核方案	405

23.2.5 销售人员评比考核制度	408
第 24 章 销售人员阶段性考核	411
24.1 销售人员转正与月度考核	411
24.1.1 销售人员转正考核方案	411
24.1.2 销售人员月度考核方案	413
24.2 销售人员季度与年终考核	416
24.2.1 销售管理人员季度考核方案	416
24.2.2 基层销售人员年终考核方案	418
24.2.3 销售管理人员年终考核方案	421
第 25 章 渠道管理量化考核与方案设计	425
25.1 经销商管理量化考核与方案设计	425
25.1.1 经销商管理量化指标	425
25.1.2 经销商选择考核方案	427
25.1.3 经销商信用考核方案	429
25.1.4 经销商综合考核方案	431
25.2 代理商管理量化考核与方案设计	437
25.2.1 代理商管理量化指标	437
25.2.2 代理商选择考核方案	439
25.2.3 代理商销售考核方案	440
25.2.4 代理商信用考核方案	443
25.3 零售商管理量化考核与方案设计	445
25.3.1 零售商管理量化指标	445
25.3.2 零售商终端活化考核方案	447
25.4 网店商管理量化考核与方案设计	448
25.4.1 网店商管理量化指标	448
25.4.2 C2C 网店商考核方案	450
第 26 章 网店销售量化绩效考核设计	453
26.1 销售指标与考核制度设计	453
26.1.1 网店销售指标设计	453

26.1.2 网店销售考核制度设计	455
26.2 量化指标与考核方案设计	457
26.2.1 网店销售量化指标设计	457
26.2.2 网店销售考核方案设计	458
26.3 网店销售提成设计	461
26.3.1 网店销售提成比例设计	461
26.3.2 网店销售业务提成设计	463
26.3.3 各类店员销售提成设计	464
26.3.4 网店销售提成方案设计	465
26.4 网店营业推广考核设计	467
26.4.1 网店营业推广考核指标设计	467
26.4.2 网店营业推广考核方案设计	468
26.4.3 网店营业推广费用考核设计	470
26.5 网店店长考核设计	472
26.5.1 网店店长量化指标设计	472
26.5.2 网店店长考核方案设计	473
26.6 网店客服人员考核设计	475
26.6.1 网店客服人员量化指标设计	475
26.6.2 网店客服人员考核方案设计	476
26.7 网店推广人员考核设计	479
26.7.1 网店推广人员量化指标设计	479
26.7.2 网店推广人员考核方案设计	480
第 27 章 14 类销售专员量化考核	485
27.1 服装销售专员量化考核	485
27.1.1 服装厂家销售员量化指标	485
27.1.2 服装卖场导购员量化指标	486
27.1.3 服装卖场导购员考核方案	486
27.2 医药销售专员量化考核	489
27.2.1 医药生产企业销售代表量化指标	489
27.2.2 医药批发企业销售代表量化指标	489
27.2.3 医药零售企业销售专员量化指标	490
27.2.4 医药生产企业销售代表考核方案	491
27.2.5 医药零售企业销售专员考核方案	493

27.3 保健品销售专员量化考核	496
27.3.1 保健品销售专员量化指标	496
27.3.2 保健品直销专员考核方案	496
27.4 化妆品销售专员量化考核	499
27.4.1 化妆品公司业务员量化指标	499
27.4.2 化妆品直销员量化指标	500
27.4.3 化妆品营业员量化指标	501
27.4.4 化妆品营业员考核方案	501
27.5 酒类销售专员量化考核	505
27.5.1 酒类销售专员量化指标	505
27.5.2 酒类销售专员考核方案	506
27.6 饮料销售专员量化考核	509
27.6.1 饮料销售专员量化指标	509
27.6.2 饮料公司渠道销售专员量化指标	510
27.6.3 饮料公司渠道销售专员考核方案	510
27.7 家电销售专员量化考核	513
27.7.1 家电生产企业销售专员量化指标	513
27.7.2 家电零售企业营业人员量化指标	514
27.7.3 家电专卖店销售专员考核方案	515
27.8 手机销售专员量化考核	517
27.8.1 手机销售专员量化指标	517
27.8.2 手机销售专员考核方案	517
27.9 汽车销售专员量化考核	522
27.9.1 汽车厂商销售专员量化指标	522
27.9.2 汽车4S店销售专员量化指标	523
27.9.3 汽车4S店销售专员考核方案	524
27.10 房地产销售专员量化考核	527
27.10.1 地产专案销售代表量化指标	527
27.10.2 二手房地产经纪人量化指标	528
27.10.3 地产专案销售代表考核方案	529
27.10.4 二手房地产经纪人考核方案	533
27.11 装饰材料销售专员量化考核	536
27.11.1 装饰材料销售专员量化指标	536
27.11.2 装饰材料销售专员考核方案	537