

<<销售主管高效工作手册>>

图书基本信息

书名：<<销售主管高效工作手册>>

13位ISBN编号：9787115163561

10位ISBN编号：7115163561

出版时间：2007年08月

出版时间：人民邮电出版社

作者：徐恺

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<销售主管高效工作手册>>

内容概要

销售主管高效工作手册，ISBN：9787115163561，作者：周仁钺，徐恺 编著

## &lt;&lt;销售主管高效工作手册&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 销售

第一章 销售主管岗位描述

第一节 销售主管自我岗位认知

一、销售主管自我角色认知

二、销售主管的自我胜任能力要求

三、销售主管的职业生涯发展

第二节 销售部的组织结构设计

一、招聘销售人员的方法

二、区域、产品、顾客及复合型组织结构设计

三、市场及产品对销售团队结构的影响

第三节 销售人员培训实施

一、高效培训的方法与技巧

二、销售人员培训方法组合

三、销售培训的四级评估体系

第四节 部门薪酬结构与晋升制度

一、销售人员薪酬分配策略

二、销售人员工作费用报销

三、销售人员晋升制度的确立方法

附录1：高低效行为对照表

附录2：经典案例解说

附录3：工作技能检测和思考要点

第二章 团队建设与高效会议

第一节 打造高效团队

一、群体向团队转化的过程模型

二、团队成员个性发展的7个特征

三、高效团队的特征

第二节 积极培养团队精神

一、营造团队成员的归属感

二、团队沟通的方法与技巧

三、企业培养团队合作精神的方法

第三节 高效的团队会议

一、高效会议的3个典范

二、会议准备

三、销售人员的与会责任与技巧

四、头脑风暴的6个原则

五、形成决议的步骤与4种策略

附录1：高低效行为对照表

附录2：经典案例解说

附录3：工作技能检测和思考要点

第三章 销售沟通的4个层面

第一节 与上司的有效沟通

一、说出真实想法的4个技巧

二、说服上司的6个技巧

三、销售主管承担责任的权衡之法

四、拒绝上司的6种策略

第二节 与下属的有效沟通

一、赞美下属的5个技巧

二、批评下属的5个技巧

三、传达命令的要点及沟通原则

第三节 与同级的有效沟通

一、同级之间指出问题的原则及理念

二、与市场、财务、产品、研发部门的沟通内容

三、同级沟通中常见的障碍及应对原则

第四节 与客户的有效沟通

一、倾听客户反馈的原则及步骤

二、正确处理客户投诉的原则与弥补方案

附录1：高低效行为对照表

附录2：经典案例解说

附录3：工作技能检测和思考要点

第四章 目标设定与计划执行

第一节 目标设定与管理

一、销售目标设计的3种方法

二、目标管理与执行偏差的原因分析

第二节 制定明确的计划

一、销售计划的制定流程

二、制定销售计划的两种方法

三、销售计划执行的过程管理

第三节 打造超级执行力

一、具备超级执行力的销售主管的9个特征

二、目标分解、计划执行、完成情况及考核流程

三、提高销售人员执行力的4个步骤

第四节 目标执行的控制与评价

一、销售目标执行中的两种控制方式

二、目标修正的时机把握与4个步骤

三、目标执行成果评估的操作方法

附录1：高低效行为对照表

附录2：经典案例解说

附录3：工作技能检测和思考要点

第五章 客户信息与关系管理

第一节 客户信息管理

一、获取客户数据的流程

二、客户的4种类型及价值分析

三、客户信息的整理与存放步骤

第二节 客户关系管理

一、客户关系管理的实施流程

二、客户关系管理方案设计的6个要领

三、理解客户价值与定位高价值客户的步骤

第三节 实施客户关怀

一、提升客户让渡价值的步骤

二、建立差异化服务体系的流程

三、实施客户关怀的3种方式

附录1：高低效行为对照表

附录2：经典案例解说

附录3：能力检测和思考要点

第六章 市场预测与决策支持

第一节 市场预测的实施办法

一、市场预测的功能和步骤

二、市场预测的4种方法

三、市场预测报告及工具表格

第二节 市场决策的工作流程

一、决策方案的内容

二、市场决策的6种要素

三、市场决策的3种方法

第三节 提供有效的产品决策支持

一、产品功能定位的方法

二、产品形象定位的方法

三、产品定价的策略和方法

四、产品的5个层次

附录1：高低效行为对照表

附录2：经典案例解说

附录3：工作技能检测和思考要点

第七章 绩效管理与实施

第一节 绩效管理的基本特征

一、绩效考核的类型、工作程序及实施流程

二、绩效管理与绩效考核的差异

三、影响绩效管理实施的4个因素

第二节 有效设定绩效考核指标

一、绩效考核指标的设定流程

二、绩效指标设定的3个原则

三、销售人员业绩考核指标的设定原则与方式

第三节 科学实施绩效管理的内容

一、绩效管理培训的作用与内容

二、个体绩效考核的8个方面

三、销售团队绩效考核系统

四、绩效管理实施与管理中的误区

第四节 绩效评估工具、内容与方法

一、关键业绩指标

二、平衡计分卡

三、绩效评估的内容及方法

附录1：高低效行为对照表

附录2：经典案例解说

附录3：工作技能检测和思考要点

第八章 货款回收管理

第一节 应收账款的日常管理

一、销货与回款矩阵

二、应收账款日常管理制度

第二节 客户资信管理

一、资信调查的主要内容与方法

二、销售人员的实际反馈

三、风险控制的实用方法

第三节 货款催收管理

一、导致客户拖欠货款的主要原因

二、货款回收的技巧

附录1：高低效行为对照表

附录2：经典案例解说

附录3：工作技能检测和思考要点

第九章 销售过程中的危机管理

第一节 销售中常见的危机

一、市场占有率带来的危机

二、销售人员带来的危机

三、产品带来的危机

第二节 预防和处理各种危机

一、危机信号的识别方法

二、危机的控制流程

三、补救措施实施的要点

四、危机处理的原则

第三节 及时总结经验，健全危机预警机制

一、总结危机处理经验

二、构建危机预警系统

附录1：高低效行

<<销售主管高效工作手册>>

为对照表附录2：经典案例解说附录3：工作技能检测和思考要点第十章 光盘介绍

<<销售主管高效工作手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>