

<<如何成为一流销售经理>>

图书基本信息

书名：<<如何成为一流销售经理>>

13位ISBN编号：9787122097415

10位ISBN编号：7122097412

出版时间：2011-1

出版时间：化学工业出版社

作者：刘俊 编

页数：178

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>

<<如何成为一流销售经理>>

前言

在这个充满着销售气息的社会，销售经理显示出了独特的管理技能。

销售行业的前景十分乐观，销售经理的职位令人向往。

销售经理的工作涉及规划产品、做广告企划、销售渠道管理、促销、直销管理、外贸业务管理、销售团队管理、客户管理、销售合同管理、管理售后服务等方方面面。

销售经理的工作性质，决定了销售经理不仅要通晓销售等专业知识，而且还要熟知市场、管理学等方面的知识；在个人能力素质方面也有较高的要求；出色的语言表达能力、灵活高效的人际交往手段、积极乐观的心态、强大的心理抗压能力等，都是一名一流的销售经理所必须兼具的。

目前，我国销售行业不乏销售管理人才，但能够承担销售日常经营管理职责的复合型人才并不多。

因为许多销售经理是半途“出身”，缺乏必要的职场经历和专业培训，在服务人性化、操作标准化、管理精细化等方面还存在明显不足，所以离真正的职业销售经理还有一定的差距。

那么，如何提升销售经理的职业水平？

销售经理如何开展与实施管理？

又如何在至关重要的岗位上得心应手呢？

这就是本书要回答的问题。

本书分三大部分。

第一部分，销售经理应懂什么。

作为销售行业关键岗位上的人，首先应对自己的岗位有一个充分的认识，销售经理的工作内容是什么，扮演什么角色，具体职责又是什么；其次，要达成管理目标、完成自己的管理职能，需要掌握什么管理技能，也要熟于胸中，才能驾轻就熟、应对自如。

第二部分，销售经理应知什么。

作为销售经理，应了解市场知识、产品知识、网络销售知识、传统销售渠道知识、销售工具知识、企业计划管理知识、企业财务管理知识、企业贸易管理知识等。

只有知晓这些知识，才能在操作销售业务时，不至于出现所谓的“低级错误”。

第三部分，销售经理应做什么。

作为销售经理，应熟练地掌握自己的专业知识，包括新产品策划、做广告企划、销售渠道管理、销售物流管理、进出口业务的管理、外贸跟单的管理、发货、收货、入库管理、销售人员的招聘和培训及考核管理等。

在这一部分里，充分介绍了各项事务的管理措施、技巧、细节，并提供了一些实用的管理表格和工作文件。

<<如何成为一流销售经理>>

内容概要

本书从销售经理的从业实战知识入手，详细介绍了销售经理应懂什么（销售经理的岗位认识、销售经理的工作内容和职责、销售管理技能、销售经理的个人素养）、销售经理应知什么（市场、产品、网络销售、传统销售渠道、销售工具、企业计划管理、企业财务管理、企业贸易管理等知识）和销售经理应做什么（新产品策划、做广告企划、销售渠道管理、销售物流管理、进出口业务的管理、外贸跟单的管理、发货、收货、入库管理、销售人员的招聘和培训及考核管理等），并提供了一些实用的管理表格、工作文件以供参考。

<<如何成为一流销售经理>>

作者简介

刘俊，国际注册营销师，营销管理培训讲师。

专职从事营销管理工作15年，涉及消费品行业、服务行业、电器行业以及金融、期货、保险行业等多个领域。

曾任职于世界500强企业之一的联合利华集团。

成功举办了多场大型专题讲座和团队激励培训。

编有《成功直销人的100个细节》、《成功营销团队运作的100个细节》等管理图书。

<<如何成为一流销售经理>>

书籍目录

第一部分 销售经理应懂什么 第一章 岗位认知 第一节 销售经理的概念认知 一、销售经理的定义 二、销售经理申请注册的任职资格 第二节 销售经理的工作内容和技能 一、销售经理的工作内容 二、销售经理的工作技能 第三节 销售经理的工作职责 一、销售经理的责任 二、销售经理的具体工作职责 第四节 销售经理应具备的个人素养 一、销售经理应具备的知识素养 二、销售经理应具备的能力素养 三、销售经理应具备的心理素养 四、销售经理应具备的职业道德素养 第二章 销售经理的礼仪要求 第一节 电话礼仪 一、座机电话礼仪 二、拨打手机的礼仪 第二节 拜访、接待礼仪 一、拜访礼仪 相关链接：握手礼仪 二、接待礼仪 相关链接：饭桌礼仪 第三节 销售经理的仪容、仪表、仪态要求 一、销售经理的仪容、仪表要求 二、销售经理的仪态要求 第二部分 销售经理应知什么 第三章 市场销售知识 第一节 市场知识 一、市场的相关定义 二、市场销售环境分析 三、市场销售信息系统 四、各种地位类型的企业特征、风险、对策 第二节 产品知识 一、产品的概念 二、产品的相关术语 三、产品包装的概念 第三节 传统销售渠道知识 一、销售渠道定义 二、传统销售渠道认知 三、分销渠道的类型 第四节 网络销售知识 一、销售认知 二、网络销售的概念 三、网络销售的技巧 第五节 销售工具知识 一、销售工具的概念 二、销售工具的选择 三、销售辅助工具的选择标准 第四章 管理学知识 第一节 企业计划管理知识 一、管理的认知 二、企业计划的类型 三、企业计划的调整管理 四、企业计划工作的流程 五、企业计划的表现形式 第二节 企业财务管理知识 一、常见的支付、结算手段 二、与销售相关的财务术语 三、销售管理中的财务运用 相关链接：避免呆账、坏账的技巧 第三节 企业贸易管理知识 一、内贸的概念 二、外贸的概念 三、外贸的基本术语 相关链接：常用的英文外贸术语 四、外贸的方式 第三部分 销售经理应做什么 第五章 规划产品 第一节 新产品策划 一、新产品开发策划 相关链接：产品说明书的认知 二、新产品推广策划 第二节 产品的市场定位、定价 一、产品的市场定位 二、产品的市场定价 第三节 品牌形象策划 一、标志设计策划 相关链接：商标设计策划 二、包装策划 第六章 做广告企划 第一节 广告调查 一、广告调查的定义 二、广告调查的分类 三、广告调查的方法 第二节 广告媒体的选择 一、媒体选择的要素 二、决定媒体的步骤 三、媒体宣传的主要方法 相关链接：新闻发布会的策划、操作技巧 第三节 广告费用的预算 一、广告成本的概念 二、广告费用的预算方法 三、广告预算编制的注意事项 第四节 广告文案的撰写 一、广告文案的概念 二、广告文案的分类、构成 三、广告文案的撰写技巧 第七章 销售渠道管理 第一节 销售渠道的设计、选择 一、销售渠道的概念 二、销售渠道的设计技巧 三、销售渠道的选择技巧 第二节 销售渠道开拓费用的预算 一、销售渠道开拓费用的认知 二、销售渠道开拓费用预算控制方法的选择 三、编制销售渠道开拓费用预算技巧 第三节 销售渠道冲突的处理 一、销售渠道冲突的认知 二、销售渠道冲突的表现形式 三、销售渠道冲突的避免和处理 四、适度设计良性冲突 第八章 促销、直销管理 第一节 促销管理 一、促销的认知 二、促销活动控制操作流程 相关链接：网络促销技巧 第二节 直销管理 一、直销的认知 二、直销的技巧 第九章 外贸业务管理 第一节 销售物流管理 一、销售物流的认知 二、销售物流的内容与环节 三、销售物流管理的流程 四、销售物流管理技巧 相关链接：有效避免物流货运纠纷技巧 第二节 进口业务的管理 一、进口业务的主要方式 二、进口业务流程 三、进口报关业务的操作技巧 四、进口费用的测算和控制 第三节 出口业务的管理 一、出口业务的种类 二、出口业务的流程 三、出口退税业务的办理流程 四、出口收汇核销业务流程 五、出口费用的内容与测算 第四节 外贸跟单的管理 一、外贸跟单的定義 二、外贸跟单的流程 相关链接：简单实用的外贸销售技巧 第五节 发货、收货、入库管理 一、发货的管理 二、收货管理 三、入库管理 第十章 销售团队管理 第一节 销售人员的招聘 一、销售人员招聘的途径 二、招聘广告的撰写技巧 三、销售人员招聘的流程 相关链接：面试的倾听技巧 四、招聘销售人员的标准 第二节 销售人员的培训 一、培

<<如何成为一流销售经理>>

训的内容 二、培训的一般流程 三、培训时间的安排技巧 四、对销售人员进行培训的方法 五、培训费用的预算 六、培训的记录 相关链接：销售人员谈判的技巧培训 第三节 销售例会的召开 一、召开销售例会前的准备工作 二、召开销售例会的内容选定 三、召开销售例会的技巧 四、销售例会制度的建立 第四节 团队的制度制定 一、销售人员考勤制度的规定 二、销售人员奖惩制度的规定 第五节 销售人员的薪酬设计 一、销售人员薪酬的类型 二、销售人员薪酬设计的技巧 相关链接：销售人员的/分配法则认知 三、销售人员薪酬设计的流程 四、销售人员薪酬满意度调查 第六节 销售人员的绩效考核 一、销售人员绩效考核的认知 二、销售人员的绩效考核方法 三、对销售人员绩效考核内容的设定技巧 四、销售人员绩效考核的相关记录 五、销售人员绩效考核制度的建立 第十一章 客户管理 第一节 开发客户 一、开发客户的途径 二、开发客户的记录 第二节 如何与客户谈判 一、与客户谈判的流程 二、与客户谈判的准备工作 三、与客户谈判的技巧 相关链接：谈判议价技巧 第三节 客户服务体系的设计 一、客户服务体系的认知 二、客户服务体系的建立技巧 第四节 客户档案的管理 一、客户档案的概念 二、建立客户档案的方法 三、建立客户档案的注意事项 四、客户档案的分类整理流程 五、客户档案的保密工作 第五节 老客户关系的维护技巧 一、细分客户，积极满足顾客需求 二、建立客户数据库，和客户建立良好关系 三、深入与客户进行沟通，防止出现误解 四、制造客户离开的障碍 五、培养忠实的员工，不断培训服务人员 第十二章 销售合同管理 第一节 销售签署合同 一、销售合同的认知 二、销售合同的内容 三、销售合同的管理流程 四、销售合同签署的流程 五、销售合同签署的注意事项 六、正式销售合同、销售合同确认书范本 第二节 销售合同的存档管理 一、销售合同的建档技巧 二、销售合同管理制度的建立 三、销售合同的保密管理 第十三章 管理售后服务 第一节 售后服务的流程 一、售后服务认知 二、售后服务的一般流程 三、网络售后服务的流程 第二节 售后服务的管理技巧 一、送货服务管理 二、安装服务管理 三、产品退换服务 相关链接：与客户沟通的技巧 四、客户投诉管理 五、客户满意度调查管理 第三节 售后服务的质量管控技巧 一、挖掘、重视、分析、指导 二、坚持七不放过 三、加强服务质量和过程管控的分析 第四节 售后服务体系的建立 一、售后服务体系的认知 二、售后服务体系建立的技巧 参考文献

<<如何成为一流销售经理>>

章节摘录

插图：一般性决定、决议、通告、通知、行政管理资料等内部文件不属于保密范围。

2.公司秘密的密级分为“绝密”、“机密”、“秘密”三级（1）绝密是最重要的公司秘密，泄露会使公司的权益和利益遭受特别严重的损害。

（2）机密是重要的公司秘密，泄露会使公司权益和利益遭受到严重的损害。

（3）秘密是一般的公司秘密，泄露会使公司的权益和利益遭受损害。

3.公司秘级的确定（1）在公司的经营发展中，直接影响公司权益和利益的重要决策文件、技术资料为绝密级。

（2）公司的规划、财务报表、统计资料、重要会议记录、公司经营情况为机密。

（3）公司人事档案、合同、协议、职员工资性收入、尚未进入市场或尚未公开的各类信息为秘密级。

四、保密措施1.对密级文件、资料和其他物品的保密措施（1）非经总经理或主管副总经理批准，不得复制和摘抄。

（2）收发、传递和外出携带，由指定人员担任，并采取必要的安全措施。

（3）在设备完善的保险装置中保存。

2.奖惩措施（1）公司工作人员发现公司秘密已经泄露或可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时报告办公室；办公室接到报告，应立即作出处理。

（2）出现下列情况之一者，给予警告，并扣发工资——元以上——元以下。

泄露公司秘密，尚未造成严重后果或经济损失的。

违反本制度第十条、第十二条、第十三条、第十四条、第十五条规定的秘密内容的。

已泄露公司秘密但采取补救措施的。

（3）出现下列情况之一的，予以辞退并酌情赔偿经济损失。

故意或过失泄露公司秘密，造成严重后果或重大经济损失的。

违反本保密制度规定，为他人窃取、刺探、收买或违章提供公司秘密的。

利用职权强制他人违反保密规定的。

五、合同保密内容、措施（1）公司与接触重要机密的员工签订《保密合同》，《保密合同》以书面形式签订，具备以下主要条款。

保密的内容和范围。

保密合同双方的权利和义务。

<<如何成为一流销售经理>>

编辑推荐

《打造一流经理人:如何成为一流销售经理》是由化学工业出版社出版的。

<<如何成为一流销售经理>>

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>