

<<市场营销管理职位工作手册>>

图书基本信息

书名：<<市场营销管理职位工作手册>>

13位ISBN编号：9787115283757

10位ISBN编号：7115283753

出版时间：2012-6

出版时间：人民邮电出版社

作者：程淑丽

页数：399

字数：280000

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>

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### 内容概要

本书从工作目标、工作事项描述、工作细化执行三个层面，对市场营销管理的各项工作，包括营销组织管理、市场调研管理、营销决策与计划、市场细分与定位、产品与品牌管理、产品定价与调价、广告与公关管理、产品促销与推广、销售业务控制、客户服务管理、营销渠道管理、营销信息管理、营销控制共13项内容进行了详述。

“工作目标 + 工作模板 + 工具表单 + 工作流程”构成了本书的四大板块，实务性、操作性、工具性是本书的一大特色。

本书适合市场营销从业人员、企业中高层管理人员、咨询及企业培训人员、相关专家学者阅读和使用。

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### 书籍目录

- 第一章 市场营销部职责描述
  - 第一节 市场营销部的职能、工作目标与职责
    - 一、市场营销部的职能
    - 二、市场营销部的工作目标
    - 三、市场营销部的工作职责
  - 第二节 市场营销部各岗位工作职责
    - 一、营销总监
    - 二、市场经理
    - 三、销售经理
    - 四、客服经理
    - 五、区域销售经理
    - 六、市场策划主管
    - 七、公共关系主管
    - 八、促销主管
    - 九、销售主管
    - 十、客户关系主管
    - 十一、市场调研员
    - 十二、市场策划员
    - 十三、促销专员
    - 十四、销售专员
- 第二章 营销组织管理
  - 第一节 工作目标与工作事项描述
    - 一、营销组织管理工作目标
    - 二、达成目标的两个工作事项
      - (一)营销组织结构设计
      - (二)营销管理制度设计
  - 第二节 市场营销部组织管理细化执行
    - 一、市场营销部组织管理工作知识
      - (一)市场营销组织的性质
      - (二)市场营销组织的构成要素
      - (三)构建市场营销组织应考虑的因素
      - (四)构建市场营销组织应遵循的原则
      - (五)市场营销部与其他部门的关系
    - 二、市场营销部组织管理工作模板
      - (一)职能型市场营销组织模板
      - (二)区域型市场营销组织模板
      - (三)产品型(或品牌型)市场营销组织模板
      - (四)客户型市场营销组织模板
      - (五)大客户型市场营销组织模板
      - (六)市场营销组织管理制度模板
      - (七)企业销售管理制度设计模板
    - 三、市场营销组织管理工具表单
      - (一)销售系统确定计划表
      - (二)地区销售人员配备表
- 第三章 市场调研管理

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### 第一节 工作目标与工作事项描述

- 一、市场调研工作目标
- 二、达成目标的四个工作事项
  - (一)调研工作规划
  - (二)调研工作实施
  - (三)研究分析
  - (四)市场预测

### 第二节 市场调研管理工作细化执行

- 一、市场调研管理工作知识
  - (一)市场营销调研的内容
  - (二)市场调研的工作方法
  - (三)调研报告的撰写格式
- 二、市场调研管理工作模板
  - (一)市场调查业务规程模板
  - (二)产品市场调查报告模板
- 三、市场调研管理工具表单
  - (一)市场总容量调查估计表
  - (二)市场绝对占有率分析表
  - (三)市场相对占有率分析表
  - (四)新商品销路调查分析表
  - (五)经销商信用程度调查表
  - (六)营销管理工作调查表
  - (七)销售管理工作调查表
  - (八)竞争品牌市场调查表
- 四、市场调研管理工作流程
  - (一)营销调研管理流程
  - (二)实地调研实施流程
  - (三)调查问卷设计流程

### 第三节 市场预测管理工作细化执行

- 一、市场预测管理工作知识
  - (一)销售预测的过程
  - (二)市场预测的方法
- 二、市场预测工作模板
- 三、市场预测工具表单
  - (一)年度销售预测表
  - (二)未来三年销售预测表
- 四、市场预测工作流程
  - (一)市场预测工作流程
  - (二)销售预测工作流程

## 第四章 营销决策与计划

### 第一节 工作目标与工作事项描述

- 一、营销决策与计划工作目标
- 二、达成目标的三个工作事项
  - (一)营销战略规划
  - (二)营销市场决策
  - (三)营销计划管理

### 第二节 营销决策管理工作细化执行

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### 一、营销决策管理工作知识

- (一)影响企业营销战略的环境因素
- (二)制定销售策略需考虑的问题
- (三)市场决策的工作方法
- (四)市场决策方案的内容

### 二、市场决策工作模板

- (一)确定型决策报告模板
- (二)未确定型决策报告模板

### 三、市场决策管理工作流程

- (一)营销机会评估流程
- (二)市场决策工作流程

### 第三节 营销计划管理工作细化执行

#### 一、营销计划管理工作知识

- (一)企业营销计划的主要内容
- (二)影响营销计划执行的因素

#### 二、营销计划管理工作模板

- (一)销售计划管理制度模板
- (二)企业年度销售计划模板

#### 三、营销计划管理工具表单

- (一)企业年销售目标预测表
- (二)月别商品销售额计划表
- (三)单位/客户别销售计划表
- (四)产品区域市场销售计划表
- (五)按人员细分的销售目标表
- (六)按时间、损益和产品细分的销售目标表
- (七)按时间、区域和产品细分的销售目标表
- (八)按时间、部门和产品细分的销售目标表

#### 四、营销计划管理工作流程

- (一)营销策略制定流程
- (二)销售计划制订流程

### 第四节 销售预算管理工作的细化执行

#### 一、销售预算管理工作的知识

- (一)销售预算的内容
- (二)营销预算的方法

#### 二、销售预算管理工作的模板

#### 三、销售预算管理工具表单

- (一)销售费用预算表
- (二)营销费用预算表

#### 四、销售预算管理工作的流程

- (一)销售预算编制管理流程
- (二)零基预算法预算编制流程

## 第五章 市场细分与定位

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、市场细分与定位的工作目标

#### 二、达成目标的工作事项

- (一)市场细分与目标市场选择
- (二)市场定位

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### 第二节 市场细分管理工作细化执行

#### 一、市场细分管理工作知识

(一)市场细分的依据

(二)市场细分的方法

#### 二、市场细分管理工作模板

#### 三、市场细分管理工具表单

(一)竞争分析作业表

(二)机会分析作业表

(三)市场细分作业表

#### 四、市场细分管理工作流程

### 第三节 目标市场管理工作细化执行

#### 一、目标市场管理工作知识

(一)确定目标市场的方式

(二)选择目标市场应考虑的因素

#### 二、目标市场管理工作模板

#### 三、目标市场管理工具表单

(一)目标市场特征调查分析表

(二)目标市场需求满足程度分析表

#### 四、目标市场选择工作流程

### 第四节 市场定位管理工作细化执行

#### 一、市场定位管理工作知识

(一)市场定位的方法

(二)市场定位的类型

#### 二、市场定位管理工作模板

#### 三、市场定位管理工具表单

(一)市场定位机会分析作业表

(二)市场定位产品差异分析表

#### 四、市场定位管理工作流程

(一)市场定位工作流程

(二)市场再定位工作流程

## 第六章 产品与品牌管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、产品与品牌管理工作目标

#### 二、达成目标的三个工作事项

(一)产品管理

(二)品牌管理

(三)包装管理

### 第二节 产品管理工作细化执行

#### 一、产品管理工作知识

(一)产品差别化指标

(二)产品组合策略

(三)企业可选择的组合策略

#### 二、产品管理工作模板

(一)产品管理办法模板

(二)产品账务作业管理细则模板

#### 三、产品管理工具表单

(一)产品决策作业表

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### (二)产品市场分析表

### 第三节 品牌管理工作细化执行

#### 一、品牌管理工作知识

##### (一)品牌战略的类别

##### (二)品牌管理的内容

##### (三)品牌建设工作事项

#### 二、品牌管理工作模板

##### (一)企业商标管理办法模板

##### (二)企业品牌管理规定模板

#### 三、品牌管理工具表单

##### (一)品牌形象分析表

##### (二)产品品牌评估表

##### (三)品牌维护计划表

##### (四)品牌生命力调查表

#### 四、品牌管理工作流程

##### (一)品牌定位流程

##### (二)品牌管理流程

### 第四节 包装管理工作细化执行

#### 一、包装管理工作知识

##### (一)包装设计的要求

##### (二)产品包装的策略

#### 二、包装管理工作模板

#### 三、包装管理工具表单

##### (一)包装使用表

##### (二)产品包装表

### 第五节 新产品上市管理工作细化执行

#### 一、新产品上市管理工作知识

##### (一)新产品上市工作内容

##### (二)新产品上市定位方法

##### (三)新产品上市工作程序

#### 二、新产品上市管理工作模板

#### 三、新产品上市管理工具表单

##### (一)新产品开发计划表

##### (二)新产品定位差异分析表

#### 四、新产品上市管理工作流程

##### (一)新产品开发管理流程

##### (二)新产品上市管理流程

### 第七章 产品定价与调价

#### 第一节 工作目标与工作事项描述

##### 一、定价与调价管理工作目标

##### 二、达成目标的两个工作事项

##### (一)价格体系的构建

##### (二)产品价格调整管理

#### 第二节 定价管理工作细化执行

##### 一、定价管理工作知识

##### (一)定价目标的选择

##### (二)定价应考虑因素

## <<市场营销管理职位工作手册>>

- (三)定价策略的选择
- (四)产品定价的方式
- 二、定价管理工作模板
- 三、定价管理工具表单
- (一)价格决策作业表
- (二)竞品价格调查表
- (三)产品成本估价单
- (四)产品定价分析表
- 四、定价管理工作流程
- 第三节 调价管理工作细化执行
- 一、调价管理工作知识
- (一)调价策略的选择
- (二)价格调整的步骤
- 二、调价管理工作模板
- 三、调价管理工具表单
- (一)产品降价申请表
- (二)产品价格变动记录表
- (三)产品价格变动分析表
- 四、调价管理工作流程
- 第八章 广告与公关管理
- 第一节 工作目标与工作事项描述
- 一、广告与公关管理工作目标
- 二、达成目标的两个工作事项
- (一)广告策划与投放
- (二)营销公共关系管理
- 第二节 广告管理工作细化执行
- 一、广告管理工作知识
- (一)广告决策的过程
- (二)广告媒体组合策略
- (三)广告效果测定内容
- 二、广告管理工作模板
- (一)广告宣传管理规定模板
- (二)户外广告管理细则模板
- (三)广告业务管理规定模板
- 三、广告管理工具表单
- (一)广告费用预算表
- (二)广告预算分配表
- (三)广告媒介评价表
- (四)广告费用月度报告单
- (五)广告效果测试评价表
- 四、广告管理工作流程
- (一)广告策划工作流程
- (二)广告预算编制流程
- (三)广告媒体选择流程
- 第三节 公关管理工作细化执行
- 一、公关管理工作知识
- (一)公共关系的宣传手段



## <<市场营销管理职位工作手册>>

(二)公共关系的促进形式

二、公关管理工作模板

(一)公关事务管理规定模板

(二)对外公关宣传制度模板

三、公关管理工作流程

(一)公关活动策划流程

(二)公共关系管理流程

第九章 产品促销与推广

第一节 工作目标与工作事项描述

一、促销与推广管理工作目标

二、达成目标的三个工作事项

(一)促销工作规划

(二)促销实施与评估

(三)人员推销的实施

第二节 促销决策管理工作细化执行

一、促销决策管理工作知识

(一)促销的主要方式

(二)促销预算的方法

(三)促销决策实施的步骤

二、促销决策管理工作模板

(一)促销工作管理制度模板

(二)促销计划制订指导书模板

三、促销决策管理工具表单

(一)促销工作计划表

(二)促销活动计划书

(三)促销决策作业表

(四)促销成本分析表

(五)重点经销店促销方案表

(六)促销活动执行方案传阅表

四、促销计划决策工作流程

第三节 促销活动管理工作细化执行

一、促销活动管理工作知识

(一)促销活动的种类

(二)促销活动的开展时机

二、促销活动管理工作模板

三、促销活动管理工具表单

(一)赠品领取登记表

(二)赠品发放统计表

(三)门店赠品回收表

(四)促销活动效果反馈表

四、促销活动管理工作流程

第四节 人员推销管理工作细化执行

一、人员推销管理工作知识

(一)人员推销的特点

(二)人员推销的形式

(三)推销人员的任务

(四)推销人员的工作步骤

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### 二、人员推销管理工作模板

#### (一)促销员管理规定模板

#### (二)直销员管理规定模板

### 三、人员推销管理工具表单

#### (一)推销业务记录表

#### (二)推销人员日报表

### 四、人员推销管理工作流程

#### (一)人员推销方案设计流程

#### (二)人员有效推销工作流程

## 第十章 销售业务控制

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、销售业务控制工作目标

#### 二、达成目标的五个工作事项

##### (一)客户开发及过程管理

##### (二)销售合同管理

##### (三)销售回款管理

##### (四)销售费用与提成管理

##### (五)销售考核管理

### 第二节 客户开发管理工作细化执行

#### 一、客户开发管理工作模板

##### (一)客户开发管理制度模板

##### (二)客户开发建议管理制度模板

#### 二、客户开发管理工具表单

##### (一)周行动计划表

##### (二)客户访问步骤表

##### (三)客户开发记录表

##### (四)重点客户开发计划表

##### (五)客户访问实情日报表

##### (六)销售效率分析报告表

#### 三、客户开发管理工作流程

##### (一)大客户开发工作流程

##### (二)经销商开发管理流程

##### (三)客户拜访管理工作流程

### 第三节 销售合同管理工作细化执行

#### 一、销售合同管理工作模板

##### (一)销售合同管理制度模板

##### (二)产品销售合同模板

#### 二、销售合同管理工具表单

##### (一)销售合同评审表

##### (二)销售合同审批表

##### (三)销售合同履行跟踪表

##### (四)销售合同修订表

#### 三、销售合同管理工作流程

### 第四节 销售回款管理工作细化执行

#### 一、销售回款管理工作模板

##### (一)货款回收管理办法模板

##### (二)催款通知书模板

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### 二、销售回款管理工具表单

- (一)回款计划书
- (二)收款通知单
- (三)回款明细统计表
- (四)客户回款月报表
- (五)货款回收分析表
- (六)应收账款年度分析表

### 三、销售回款管理工作流程

- (一)销售回款工作流程
- (二)预付款结算流程
- (三)问题账款处理流程

### 第五节 销售费用管控工作细化执行

#### 一、销售费用管控工作模板

- (一)销售费用控制细则模板
- (二)销售费用报销管控办法模板

#### 二、销售费用管控工具表单

- (一)销售费用分析表
- (二)销售费用报销审批单
- (三)销售费用控制方式汇总表

#### 三、销售费用管控工作流程

- (一)销售费用管理工作流程
- (二)销售费用预算管理流程

### 第六节 销售提成管理工作细化执行

#### 一、销售提成管理工作模板

#### 二、销售提成管理工具表单

- (一)销售业绩统计表
- (二)销售提成申请表

#### 三、销售提成管理工作流程

### 第七节 销售考核管理工作细化执行

#### 一、销售考核管理工作模板

- (一)销售考核管理制度模板
- (二)销售人员考核方案模板

#### 二、销售考核管理工具表单

- (一)销售经理月度考核表
- (二)市场主管月度考核表
- (三)客户主管月度考核表
- (四)区域经理月度考核表

#### 三、销售考核管理工作流程

- (一)销售人员考核流程
- (二)促销奖惩工作流程

## 第十一章 客户服务管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、客户服务管理工作目标

#### 二、达成目标的四个工作事项

- (一)客户信息管理
- (二)货物的发、存、送管理
- (三)客户关系维护

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### (四)客户投诉管理

#### 第二节 订货管理工作细化执行

##### 一、订货管理工作模板

(一)订货管理规定模板

(二)订货合同模板

##### 二、订货管理工具表单

(一)订货单

(二)订货明细表

(三)订货登记表

(四)订货统计表

##### 三、订货管理工作流程

#### 第三节 发货管理工作细化执行

##### 一、发货管理工作模板

(一)企业发货管理规定模板

(二)销售线路管理制度模板

##### 二、发货管理工具表单

(一)商品发货单

(二)发货明细表

(三)发货月报表

(四)发货汇总表

(五)退货申请单

##### 三、发货管理工作流程

(一)发货工作流程

(二)调货工作流程

(三)退货工作流程

#### 第四节 客户管理工作细化执行

##### 一、客户管理工作知识

(一)客户管理的内容

(二)客户管理的原则

(三)客户管理的工具

(四)客户分析的方法

##### 二、客户管理工作模板

(一)客户服务管理办法模板

(二)客户信息管理制度模板

(三)客户提案处理办法模板

(四)客户投诉处理规则模板

##### 三、客户管理工具表单

(一)客户资料表

(二)客户信用评定表

(三)信用额度变更表

(四)客户投诉记录卡

(五)投诉处理报告单

(六)客户投诉登记追踪表

##### 四、客户管理工作流程

(一)客户管理分析流程

(二)客户访问工作流程

(三)客户接待工作流程

## <<市场营销管理职位工作手册>>

(四)客户投诉处理流程

(五)全程信用管理流程

(六)售后服务管理流程

### 第十二章 营销渠道管理

#### 第一节 工作目标与工作事项描述

一、营销渠道管理工作目标

二、达成目标的三个工作事项

(一)营销渠道设计

(二)营销渠道建设

(三)营销渠道控制

#### 第二节 营销渠道管理工作细化执行

一、营销渠道管理工作知识

(一)营销渠道功能

(二)影响营销渠道选择因素

(三)营销渠道的长度和宽度

二、营销渠道管理工作模板

(一)经销协议书模板

(二)代理商管理制度模板

(三)连锁加盟管理制度模板

(四)经销商培训管理办法模板

(五)经销商会议策划方案模板

三、营销渠道管理工具表单

(一)代理商申请表

(二)经销商资料卡

(三)营销渠道开发规划表

(四)渠道成员业绩统计表

四、营销渠道管理工作流程

(一)营销渠道设计流程

(二)渠道成员管理流程

### 第十三章 营销信息管理

#### 第一节 工作目标与工作事项描述

一、营销信息系统管理的工作目标

二、达成目标的两个工作事项

(一)营销信息管理

(二)营销信息系统管理

#### 第二节 营销信息系统管理工作细化执行

一、营销信息系统管理工作知识

(一)市场营销信息系统组成

(二)市场营销信息系统功能

二、营销信息系统管理工作模板

(一)客户情报汇报管理办法模板

(二)市场营销信息管理制度模板

三、营销信息系统管理工具表单

(一)市场信息报告表

(二)店铺情报汇总表

(三)企业信息来源分析表

(四)负面情报分析改善表

## <<市场营销管理职位工作手册>>

(五)营业状况情报报告书

四、营销信息系统管理工作流程

(一)营销信息系统建立流程

(二)市场信息传递管理流程

第十四章 营销控制

第一节 工作目标与工作事项描述

一、营销控制的工作目标

二、达成目标的五个工作事项

(一)营销战略控制

(二)年度计划控制

(三)盈利能力控制

(四)营销效率控制

(五)营销审计管理

第二节 营销控制管理工作细化执行

一、营销控制管理工作知识

(一)营销控制的类型

(二)营销控制的措施

二、营销控制管理工作模板

(一)营销计划控制方案模板

(二)营销审计方案大纲模板

三、营销控制管理工具表单

(一)营销效益评价表

(二)营销审计记录表

(三)营销审计报告

四、营销控制管理工作流程

(一)营销控制工作流程

(二)营销审计工作流程

## <<市场营销管理职位工作手册>>

### 编辑推荐

市场营销管理实操经典《市场营销管理职位工作手册》重新升级人与事的完美结合做什么与怎么做的解决方案职责清晰：明确所在岗位的责任和任务并知道做什么工作有序：知悉所要完成任务的具体步骤和 workflow 执行有力：精确地把管理落到各个岗位和具体事项上提供工具：为企业各项工作提供规范化的制度和工具三个层面、三种形式提供全方位的实务工具和解决方案本版比起第二版,有很大的改进,特别是在内容表现形式上,更突出了图形和表格,量化了工作事项,简化和美化了工作知识,更加方便阅读和使用.本版重新梳理工作目标与工作事项,增加了诸多事项的 workflow,更新了部分制度模板、工具表单等,从而使得内容更加全面和详细。

<<市场营销管理职位工作手册>>

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>