目的：

打造一支有战斗力的服务产品营销的队伍，不断提高员工素质和自身潜力，使之成为企业经营战略和市场策略的有力执行者。

适用范围

适用于营销事业部全体员工，为了加强对营销事业部人员的管理。

一、行为、礼仪及个人素养

营销部员工应立足于成为规范的高素质的职业营销人，在日常行为、个人礼仪和职业素养方面不断提升自我，把自我当作一个“品牌”来保养和维护。

1：着装及仪容

u营销部员工宜着职业装上班，周五可穿得比较休闲；

u服装整洁干净，注意领口和袖口卫生；

u男员工不留胡须，头发整洁；

u女员工可着淡妆，但不得浓妆艳抹

2：办公室礼仪

u学会微笑对人，注意倾听；

u多用“请”、“您”等字眼，做到彬彬有礼；

u反应灵敏、迅速u办公室内不得嬉笑、打闹、大声喧哗，以及出现其他打瞌睡等非职场行为；

u公司部门间同事沟通如同与客户沟通一样，有礼貌，做事负责到底；

3：电话

u电话务必在电话铃声第三响前接听，如本人因故暂时无法接听，临近员工应代为接听并记下对方电话以便回电。

u与客户通电话，一般不得主动提出结束电话；

u传真发出后，应主动电话联系传真结果；

4：职业素养

u诚实、谦虚，有错主动承认方可赢得机会u瓜田李下，注意避嫌，尤其是与客户交往、出差等过程中，注意维护自我的职业声誉u拓宽知识面，不断提高自我的个人素质和个人修养

u快速反应，立刻行动，有追根究底、不达目的誓不罢休的精神

二：内部管理管理

1：请假及调休制度

1.请假须提前一天填写“请假单”，部门经理批准签字后交人力资源部备案。突发事件请假须透过电话由部门经理确认，回公司半个工作日内补齐相关手续。

2.调休务必提前一天填写“调休单”，部门经理批准签字后交人力资源部备案。

3.请假时光半天以内，向部门经理口头申请

2：值日制度

u值日时光

轮值员工提前10分钟到达办公室，在早8：50之前完成相关值日资料。

u值日资料

值日资料包括（1）办公桌清洁<2）废纸筐清理(3)公共卫生清理

u顶替制

若轮值员工因故不能进行值日工作，则按值日表顺延顶替。

u周清洁制度每周六下午5：30，全员进行一次彻底的卫生清扫。

3、总结制度

u按照公司规定，每人填写每周工作报告。能够不提交，但部门经理应进行抽查。

u各部门经理每周五提交<营运问题汇总表>，月底提交《月度工作进度控制表》，年底提交《年度工作进度控制表》。(出差例外，但须补交）

u出差人员须提交出差报告。

4、培训伙伴制度

u新员工到岗后，部门经理为其指定一位老员工作为其培训伙伴，新员工可就工作开展的各方面向培训伙伴请教u老员工有职责和义务帮忙新员工迅速进入工作状态

u对老员工的考核项目中，新员工的成长将作为一个考核的重要方面

5、项目负责制

u部门就一些临时项目指定项目负责人，该负责人负责项目的计划、实施和结果评估；

u该项目负责人征得部门经理同意，有权根据项目状况征集人员和相关资源，相关人员务必全力支持

三：例会制度

1、部门经理例会制度

u时光：每周在营销事业部会议室一次。

u形式：采用报告、座谈、培训等形式进行

u资料

1.近期工作出现的问题，如何解决；

2.公司最新政策、市场策略；

3.各销售部经理讨论各区域市场状况；

4.员工就市场动态提出自已的看法；

5.培训及培训反馈报告

2、各部门例会制度

u由各部门经理制订内部会议制度。每周提交会议纪要。

u销售部由于特殊状况，每周看首代的周报。

四：相关表格

1：“请假单”用于请假。

2：“调休单”用于调休。

3：“派车单”用于使用公司车辆。

4：“信息传递及工作联系单”用于部门间传递信息。

5：“请购单”用于部门请购办公用品。

6：“付款申请单”用于申请费用。

7：“费用报销单”用于接待费、差旅费之类的费用报销。

8：传真/信件：传真及信件要按标准格式并使用指定纸张。