**电话营销员管理制度**

**早该帮 编制**

一：目的

为了更好地配合公司营销战略，顺利开展营销部工作，明确营销部员工的岗位职责，充分调动员工的工作参与积极性和提高工作效率，帮助员工尽快提高自身营销素质，特制定以下规章制度。

二：适用范围

本制度适合公司的一切营销活动和营销人员。

三：公司产品由公司统一定价，定好的产品价格未经公司董事会、总经理或销售部领导签字同意，任何人无权私自降低产品的出厂价格。

四：制度细则

销售部人员除了要遵守公司的其它制度，必须遵守本制度。

(一) 管理制度

1.积极工作，团结同事，对工作认真负责。本部门将依照公司的有关制度对营销部的每一位员工进行季度和年终考评。

2.本部门员工应该积极主动参与公司各部门的活动、工作、会议、并严格遵守例会，做到不迟到不早退。

3.服从领导安排，不搞特殊化，做到尽职、尽责、尽心、尽力。

4. 听从领导指挥，如遇到安排区域不服，安排工作不干，安排任务不做，使销售部工作不能正常开展的可以直接开除。

5. 销售过程中，行为端正，耐心认真，不虚张声势，不过分吹嘘，实事求是，待人礼貌，和蔼可亲。

6.在销售过程中，如果未经销售部经理允许，不得擅自降低销售价格，否则，一切后果由当事人承担。

7.诚实守信，不欺诈顾客，不以次充好，如未经公司经理允许，出现问题，后果自负与公司无关。

8.做事谨慎，不得泄露公司的机密和公司的商业计划，如有违反根据情节轻重予以追究处罚。

9.以公司利益为重，积极为公司开发和扩展新的业务项目。

10.学会沟通，善于随机应变，积极协调公司与客户的关系，对业绩突出和表现优秀的员工进行适当奖励。

11.协助公司和部门制定营销战略计划、年度经营计划、业务发展计划，以及制定市场营销管理制度，明确营销部目标，建立销售网络。

12.公司统一参加招商订货会、药品保健品和健康食品的展销会，公司统一安排报销会议开支另每人每天补助50元作为出差费用。

13.未经公司领导同意，营销部员工不得以任何理由、形式向社会或市场(包括网络)发布招商销售信息和销售产品，否则一切后果自负。

(二)岗位职责

1.营销部经理岗位职责

1.1在总经理和分管副总经理的领导下，全面负责销售部的工作，确保完成公司下达的销售指标。

1.2全面负责企业产品市场开发，客源组织和产品销售组织工作，定期组织市场调研，收集市场信息(特别是相同竞争厂家)，分析市场动向、特点和发展趋势。制定市场销售策略，确定主要目标市场、市场结构和销售方针，报总经理审批后组织实施。

1.3 根据企业近期和远期目标、财务预算要求，协调各部门的关系，提出销售计划编制原则依据，组织销售部人员分析市场环境，制定和审核销售预算，提出产品价格政策实施方案，向销售人员下达销售任务，并组织贯彻实施。

1.4掌握产品市场动态，每月在总经理主持下，分析销售动态，各部门销售成本、存在问题、市场竞争发展状况等，提出改革方案和措施，监督销售计划的顺利完成。

1.5 协调销售部和各经济组织的关系，并同客户建立长期稳定的良好协作关系。

1.6提高产品重要销售活动，广泛宣传企业产品和服务，对销售效果提出分析并向总经理汇报。

1.7掌握客户意向和需求，提出签订销售的合同、意向、建议并提出签约原则和价格。

1.8 定期检查销售计划和实施结果，定期提出销售计划调整方案报总经理审批后组织实施。

1.9 掌握产品价格政策实施情况，控制公司不同客户对象及不同季节的价格水平，提出改进措施，保证企业较高的盈利水平。

1.10定期专访大客户，征求客户意见，掌握其他销售情况和水平，分析竞争态势，调整产品销售政策，适应市场竞争需要。

1.11参加企业收款分析会议，掌握客户拖欠，分析原因，负责客户拖欠款催收工作，杜绝长期拖欠货款。

(三)销售主管岗位职责

1.在销售部经理的领导下，负责销售工作，协助销售部经理完成公司下达的销售任务。

2.负责做好销售日常管理工作。

3.负责销售工作具体落实、接待流程、制度执行落实、销控管理、销售部日常来电来访详细记录、疑难客户洽谈、客户资源管理与维护、现场气氛布置、工作日志检查落实、人员情绪调动、相关报表整理上报、客户档案管理、日常业务培训、销售回款等。

4.负责销售制度的执行及落实。

5.协助制定销售任务，负责对项目销售任务组织实施及推行。

6.负责发现销售问题并及时上报。

7.负责销售部固定资产、安全卫生、销售资料管理及发现工作。

8.负责销售部人员的排班、休假、调度等工作。

9.完成领导交办的其它工作。

(四)销售员岗位职责

销售员除了要遵守公司的各项管理制度外，必须还要遵守本销售员岗位职责。

1、管理制度

1.1.认真贯彻执行公司销售规定和实施细则，努力提高自身业务水平、产品知识水平、道德修养水平。

1.2.及时准确的掌握市场动态和趋势，根据市场变化规律，提出具体的营销计划方案以及个人的营销工作流程和细则。

1.3.扩大销售网络，熟悉市场特点、营销特点，与客户建立长期稳定的合作关系，积极完成销售指标。

1.4.做好市场调整与分析预测工作，开发新客户为客户提供主动、热情、满意、周到的服务。

1.5.负责与客户签订销售合同，督促合同正常履行，并催讨所欠应付销售款项。

1.6.对客户在销售和使用过程中出现的问题，需办理的有关手续，帮助或联系有关部门妥善解决。

1.7.收集营销信息和客户意见(包括产品开发、价格定位、包装设计等)，对公司营销策略、售后服务、产品改进、新产品开发等提出参考意见。

1.8.填写有关销售表格，提交分析和总结报告，做好销售费用支出控制。

1.9.做到以公司利益为重，不索取回扣，馈赠钱物上交公司，遵守国家法律法规，杜绝经济犯罪。

1.10.完成本部经理临时交办的其他任务。

1.11.协助做好本部门参加的各种招商订货洽谈会，并做好会后总结报告。

2、业绩制度

销售人员的工资=底薪+出差补助+提成

2.1.新销售员试用期为3个月(前两个月可不下市场)，月工资为1500元，试用期合格后转 为正式销售员，月工资为2000元加业务提成。

2.2新招收的销售员，在试用期的第一个月不下达任务，第二个月的任务为老员工的50%，第三个月的任务为老员工的80%以上。

2.3正式销售员根据公司业务及市场需要，经部门领导批准，每月必须出差一次。出差前要填好出差申请表，以书面形式向主管领导说明出差的事由、时间、地点、路线、预计出差的天数和费用，并且出差补助与业绩挂钩。出差返岗后，及时向主管领导回报出差情况和提交客户的详细资料。

2.4销售人员的业务联系必须使用公司统一提供的(移动)电话卡，离岗时，必须将该卡上交公司。

2.5销售员在试用期内，第二个月开始，每月补助电话费100元，转为正式销售员后，每月补助电话费200元。

2.6销售员在下市场时，公司提供报销往返火车票(六小时以下硬座，六小时以上硬卧)和长途汽车票以及每人每天100元的食宿补贴。吃饭、住宿、出租车、动车及以上交通费用不予报销。

2.7销售人员未完成月目标任务的，给予80%出差补助报销。底薪和返点不予扣除。完成年销售任务的，可以补发已扣除的20%的出差补助。

2.8销售员的月目标任务业绩返点为3%，超出部分则按5%返给该业务员。返点原则为未有拖欠货款的。

2.9新客户首批订货量在1万元以上，如需下降单品价格，经总经理或部门领导签字同意后，返点下降0.5个百分点。

2.10销售员的业绩返点结算方式为隔月结算80%，余下的20%到年底全部结清。货款未清部分暂不接算，直到货款全部结清时再结算。退货则退回返点。换货则按最后换货金额结算。

2.11在展销会、招商会现场签订到的客户(交了定金的客户)，第一次提货后划到该区域电话营销员名下维护。其他客户，由销售部统一安排划到该区域电话营销员和销售员联系洽谈相互之间不得冲幢。

2.12公司在展销会、招商会现场签订到的货物金额在10万元以上的时候，返点放入销售部留作他用。

(五)电话营销员岗位制度。

电话营销员除了要遵守公司的各项管理制度外，必须还要遵守本电话营销员岗位职责。

1.制度要求

1.1 认真贯彻国家相关法律法规及行业、公司的各项规章制度。

1.2 树立良好的心态，以积极热情的态度、坚定的信心去投入工作，有良好的敬业精神。

1.3 应使用规范、标准的语言开展电话营销工作，在每次上机前要有充足的思想准备。

1.4在电话中进行交流必须做到如同面谈：微笑、热情、真诚、亲切、专业，掌握好自己的语气、语速、语调，严禁用不当语言辱骂客户。

1.5不断挑战自我、突破、创新，遇到困难及时调整自己的心态，不因情绪影响自己的语言和工作。

1.6认真做好记录和客户分析，及时传递和反馈信息。

1.7呼入电话接听，了解客户信息来源，对客户提出的问题给予耐心回答并及时将客户信息记录在案。

1.8对所分配客户进行及时回访跟踪并及时将客户信息记录在案。

1.9积极参加培训，加强自我学习，提高自己的业务水平。

1.10通过各种渠道了解竞争对手的信息，并认真分析对手的成功经验和失败教训。

1.11及时总结每次业务活动，不断调整、改进业务工作。

1.12通过电话沟通了解客户需求，寻求销售机会并按时完成各项销售指标。

1.13积极开发新客户，拓展与老客户的业务，建立与维护客户档案，着重负责业务范围内的营销和客户服务工作。

1.14积极执行公司营销计划和方案，接受上级业务指导。

1.15 每个工作日完成营销电话20个(其中意向客户不得少于2个)

1.16 掌握电话营销技巧，确保电话营销质量。

1.17积极参加晨会或例会，总结经验教训，开展业务交流。

1.18反馈客户意见和信息提交合理化建议。

1.19 每日整理客户档案，不断完善内容，并报营销经理，做到今日事今日毕。

1.20 收集成败案例，改进工作，提高效率。

1.21 团结同事，互帮互助。

1.22 对公司客户档案负有保密责任。

1.23 积极完成其他临时性工作。

2.工作提成制度

2.1 新招收的电话营销员，试用期为3个月，月工资为1000元，试用期合格后转为正式电话营销员，月工资为1200元，满一年后月工资加100元。

2.2新招收的电话营销员，在试用期的第一个月不下达任务，第二个月的任务为老员工的50%，第三个月的任务为老员工的80%以上。

2.3正式电话营销员工资与业绩挂钩，未完成月目标任务的，只能领80%的工资，但是不扣反点工资。未完成月日标任务而完成了年任务的，补发未完成月目标任务所扣除的工资。

2.4当月发展的新客户，单个客户同一月份内提货量在2000元以下(含2000元)为2个点，2000元以上(不含2000元)以上5000以下(含5000元)为2.5个点，5000元以上(不含5000元)为3.5个点，第4个月开始为老客户，返点为一个点。

2.3 对公司以前老客户的维护费单批货款在2万元(不含20000元)以上的为0.8个点，单批货款在20000元(含20000元)以下的。

关键词：电话、营销、营销员、管理、制度、管理制、管理制度

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-13663.html