**销售流程**

**早该帮 编制**

为了提高公司经营运作，加强产品市场的开发维护，以及进一步提升公司的形象，提高销售工作的效率，特制定本流程与制度。所有的销售人员以及相关人员均应以本流程与制度为依据开展工作。

第一章管理制度

一、考勤制度

1、工作时间9：00—18：00

2、按规定时间迟到早退者1元分钟，凡事先未办请假手续而无故缺勤或请假未准即私自休假者为旷工，除被违纪处罚及扣除当日工资外，另按公司罚款处理，旷工三天或以上者，视自动离职。

3、提前离开岗位必须征得销售经理或销售主管的同意，否则根据情节可按早退或旷工处理，同上条规定一并累计计算。

二、请假制度

1、如遇病、事假，提前向主管请假，填写员工请假条，再由主管上交销售经理签字批准，最后将请假条交由财务保管。

2、病假超过两天者需提供医院证明。

三、轮休

1、原则上每人每周休息一天（周一至周五选一天），如遇特殊情况不能休息，由销售主管统一安排调休。

2、同一岗位工作人员分开休息，以保证工作的顺利开展；

3、值班情况

4、如员工在规定时间以外加班，员工应根据工作需要服从公司安排。公司以年调休方式给予补偿，如员工个人自愿加班，视情况而定。

四、日常管理制度

1、工作人员上班期间要佩带工作证；

2、注意保持个人卫生及桌面整洁（每天值日人员要负责当天办公室内的整体卫生）；

2、客户接待过程中，严格按照接待流程进行介绍，务必实事求是，不得对客户擅自许诺，不得误导客户；

3、客户接待完毕后，必须做客户信息登记。

4、上班时间禁止吃零食、看书、看报、疯闹及高声喧哗，禁止和客户洽谈区抽烟、化妆、玩手机；

5、有客户在场，禁止谈论与工作无关的话题；

6、不允许用公司座机接打私人电话，接私人电话时简明扼要，不许煲电话粥；

7、保管好个人办公用品（包括电脑）。

第二章销售部工作流程

一、销售部人员及岗位职责：

负责人：许景峰

1、渠道销售部的管理；

2、公司产品的市场开发、客户管理和产品销售组织工作。定期组织市场调研，收集市场信息，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。

3、部门员工招聘，录用，培训，解聘；

4、培训和造就一支专业销售队伍；

5、制定、优化部门各项业务流程并监督贯彻实施；

6、制定部门绩效考核制度，交由总经办审批执行；

7、年度费用预算控制及执行。

销售主管：吴声亮

1、网络销售部管理；

2、店面零售管理；

3、售后处理；

4、协助许总完成各项工作；

5、处理突发事件。

助理:杜燕针

1、协助主管完成工作；

2、负责店面零售接待；

3、接收每天退回快递，登记核对；

4、打印每日发货单与快递单并核对；

5、协助主管和销售人员输入、维护、汇总销售数据，每日下班前统计并交由财务；

淘宝售前客服：孟小容韩光华周区桃

1、负责网店接待；

2、引导顾客购买产品；

3、打印每日发货单与快递单（如果时间允许）；

4、接听来电，为预约安装客户排队，避免时间冲突。

售后服务：吴声亮

二、接待

(一)、顾客到门店：顾客到门店时由销售主管或助理接待；

1、“先生女士您好”“请喝水”“请坐”；

2、“请问您要买行车记录仪吗？”；

3、向顾客介绍产品；

4、当顾客提出质疑时：“您的担心我们很理解，是这样??”；

5、当客户提出自己不熟悉的问题时：“对不起，这个问题我不是很清楚，我给您咨询一下??，您稍等”；

6、客户提出优惠，随机应变（以数据包为依据）；

7、顾客付款时，由主管开出库单，一式三份，客户一份，一份底单，另一份交由小胖取货，并做好销售和出库登记，现金和出库单暂时由主管保管，每日下班前统计好一并交给财务；

8、顾客如果需要安装，由技术部人员为客户安装。

（二）、顾客电话咨询

1、使用电话不得使用免提；

2、每一位工作人员都有义务接听电话，如顾客来电长时间没有给与应答，电话接听后，首先要向顾客致歉，取得顾客的理解；

3、电话要在铃响2～3下内接起，接听电话使用普通话，先问“您好，上海兄盟

关键词：

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-24384.html