# [销售部管理制度方案]销售部管理制度大全

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-01-17

*管理制度是对一定的管理机制、管理原则、管理方法以及管理机构设置的规范。它是实施一定的管理行为的依据，是社会再生产过程顺利进行的保证。以下是本站分享的销售部管理制度大全，希望能帮助到大家!　　销售部管理制度　　第一章 总则　　第一条 为了能使...*

管理制度是对一定的管理机制、管理原则、管理方法以及管理机构设置的规范。它是实施一定的管理行为的依据，是社会再生产过程顺利进行的保证。以下是本站分享的销售部管理制度大全，希望能帮助到大家![\_TAG\_h2]　　销售部管理制度

**第一章 总则**

　　第一条 为了能使公司运作有秩序地进行，维护公司及员工的切身利益，特制定本管理制度。

　　第二条 本制度涵盖业务员思想道德行为准则、日常工作规范条例、账款管理制度、客户关系管理办法等。

　　第三条 凡公司业务员适用本制度。

**第二章 业务员思想道德行为准则**

　　第一条 业务员应思想端正，品德高尚，诚实守信，对公司拥戴忠诚，热爱本职工作，有奉献精神，严格遵守公司的一切规章制度，服从公司领导的安排。

　　第二条业务员之间应相敬相爱，团结互助，要具备团队意识，有矛盾纠纷要妥善解决，或上报公司领导寻求调解，不得私下用武力等不良方式，一经发现，扣除当月所有工资奖金，情节特别严重的，公司有权解除合同，予以解聘。(此条之所以严厉，是因为在销售业务领域，矛盾特多，比如抢单等现象)

　　第三条业务员是对外代表公司形象的重要“代言人”，每个业务员在客户面前，不得作出有损公司形象的行为或举动，不得作出有损公司信誉的事情，如经发现，或有客户投诉涉及公司形象的，经公司调查属实，扣除当月所有工资奖金。

　　第四条公司本着充分保障每个业务员利益的原则，严禁业务员之间出现抢单或划单的行为。抢单，是指甲业务员在洽谈的业务，乙业务员利用关系或以让出自己提成点数等别的手段抢走此业务;划单是指，甲业务员将自己的单划到乙业务员的名下。公司一经发现有抢单或划单的行为，扣除双方当月全部工资及奖金，并在全公司通报一次。如第二次再犯，公司有权解除合同，予以辞退。

　　第五条业务员应善待公司的任何财物。如有恶意破坏者，除要求赔偿外，公司予以扭送公安机关依法处理。不小心损坏者，比如灯具，公司按成本价从其工资中扣除。

　　第六条业务员在外不得以公司名义、打着公司的旗号从事与业务无关的活动。如经发现，扣除当月所有工资奖金，立即予以解聘，并送公安机关依法处理。

　　第七条业务员应具备职业操守，遵守公司相关的保密规定，不得将公司的商业秘密告诉竞争对手。如经发现，扣除当月所有工资奖金，立即予以解聘，并根据合同内容中的相关保密协议向法院起诉。

**第三章业务员日常工作规范条例**

　　第一条 业务员严格遵守考勤管理规定，具体奖惩规定详见《业务员薪酬管理制度》。

　　第二条业务员每天必须向负责主管口头汇报前一天的工作详情，如有困难，寻求解决困难的办法。每周周一提交“周工作总结”的书面报告。此项规定旨在发现并解决业务员工作中存在的问题，予以总结归纳，帮助提高业务员的业务水平。

　　第三条业务员在上班期间，要求着装整洁，形象健康，禁止奇装异服或过于暴露的服装，不得有披头散发、敞衣露背、穿拖鞋等有碍观瞻的举止。

　　第四条业务员在上班期间，不得从事与工作无关的活动，公司的电话不得用来做与工作无关的闲聊。

　　第五条业务员在上班期间，不得瞎晃闲逛，不得到各个部门串岗聊天消磨时光，影响他人的工作。

　　第六条业务员的请假规定。业务员每个月请事假不得超过三天。事假超过三天的，一律按旷工处理。旷工一天扣30元，当月旷工超过15天的，公司有权解除合同。如事假有特殊情况的，应写出情况说明报上级主管审批。请病假应提供相关的病历。

　　第七条公司对优秀业绩者会给以特殊优待假期，具体假期时间视公司而定。

　　第八条业务员如需出差洽谈客户的，业务员必须提前向上级主管申请，经批准，方可外出。出差期间应有详细计划，并报以上级主管备案。出差旅费的具体报销办法见下章《账款管理制度》。

**第四章 账款货物管理制度**

　　第一条业务员每天从财务处领取“收款账单”，当天下班前必须将收回的账款(现金或支票)交给出纳，与财务核对剩余的“收款账单”是否对数。业务员收回账款后，才能凭账款开取发票。因业务的灵活性，如果业务员当天不能在下班前赶回公司，可以于次日与财务交接“收款账单”，再重新领取新一天的单子。

　　第二条若有客户因某些原因，收到货后却不能及时交款，业务员必须收取客户的“签收单”或借条凭据，上面须有客户自己注明的未付款项，并签字盖章。业务员必须把客户的“签收单”或凭据交回财务处，自己留复印件。

　　第三条坏账准备金。所谓坏账，是指那些收不回账的。为提高业务员的警惕性，也是为了防范业务员的利益不受侵害，增强业务员的自我保护防范能力，公司特设“坏账准备金”。公司每月从业务员的工资里提取150元作为本人的“坏账准备金”。当年度满，如果未发生吊账问题，公司全数奉还准备金，并予以适当奖励。如果真有客户赖账或跑账，首先由业务员出面追讨，追讨不成，由公司出面用法律手段解决，这其间的诉讼费用的一半由“坏账准备金”提取。公司出于人性化考虑，也出一半。如果“坏账准备金”不足诉讼费用的一半，从业务员工资中扣除。如果诉讼无果，成了“死账”，由业务员承担全部死账，诉讼费用由公司来出。(此条任主可作详细斟酌，也可以不设此条。)

　　第四条每月28号下午四点为当月最后回款时间。业务员不得将已收款项故意挪至下月。一经发现，从工资中扣除500元。

　　第五条对于那些暂时收不到账的规定：公司本着“出货见款”的原则，要求业务员在客户收到货物后当即予以收款，但由于一些非人为的原因存在，客户暂时交不出款的，业务员除了交回客户的“签收单”或借条凭据到财务处外，还应及时报知直接上级主管备案，在这期间，业务员应主动提醒催促客户，超过十天仍未见到款项的，应与上级主管协商妥善追款办法。

　　第六条业务员出差旅费报销的规定：为了提高业务员出差洽谈业务的成功率，遏止乱出差的现象，特制定本条。以签单为基准，单没签成，不报销;签成单，报销其交通总费用的80%，且不超过签单金额的2%，如若超过，以2%支付给业务员。

　　第七条业务员为谈业务请客吃饭报销的规定：以签单为基准，单没签成，不报销;签成单，报销实际消费数字的60%，且不超过成交金额的2%，如若超过，以2%支付给业务员。(作者附注：第六、七条任主看情况而定，因为这两条规定一出来，就可能会出现业务员凡是签成单都要报销，去哪里找来一张餐饮发票，谎称这是请客户吃饭的。无形中公司增加了额外的成本。杜绝办法就是，要嘛不规定，要嘛被充一条，限额限量，比如洽谈金额超过两万的，一个月不能报销超过三次的)

　　第八条对于货物的管理，公司实行货物出借制度。在与客户洽谈中，有时需要货物的现场展示，为了方便业务员的谈判，业务员可从仓管处借出货物，业务员开具借条。货物必须在两日内交还，交还的货物不能有破损，破损的货物由业务员照价赔偿。

**第五章 客户关系管理办法**

　　第一条 业务员应该认识到，客户是我们的衣食父母，维护客户关系的重要性。

　　第二条业务员每月必须详细整理新增客户的资料，包括姓名、地址、客户的实力或规模、尽可能多的关系网等等，将其填入“客户档案”里，复印一份交予公司备案，公司将严密保管这些资料。

　　第三条业务员要养成定时回访客户的习惯。每次将回访客户的内容及经过简要地记述下来，上级主管会不定期地进行检查。如被查到毫无记录的，处以200元的罚款。

　　第四条公司会全力配合业务员和客户的洽谈工作。包括协助洽谈，提供便利等等。

　　第五条业务员要正确处理客户的投诉。仔细倾听是最重要的。这能充分显示出对客户的尊重，即使客户火冒三丈，也会先消掉几分气。积极寻求与客户的沟通之道，切实考虑解决客户的疑问或困扰。

**销售部管理制度**

　　第一条 目的：

　　为加强公司销售管理，增强公司实力和综合竞争力，特制定本规则规范公司销售管理。

　　第二条 适用范围：

　　本规则适用于公司一切销售活动。

　　第三条 销售活动：

　　公司各项销售活动必须积极开展，力争使公司各项业务得到迅猛发展。

　　第四条 销售人员须知：

　　公司销售工作的人员，应在所属主管的监督指导之下，彼此信任、相互协作，相互团结力争使公司销售利润最大化。

　　第五条 各种规则的遵守：

　　公司人员除本规则及其他规定外，对于公司临时发出的传达或命令，也应视同本规则遵守。

　　第六条 连带保证制度：

　　对于从事销售业务人员，应尽快设立连带保证制度。

　　第七条 事前调查：

　　从事销售业务人员，对于对方的付款能力等，应做事前调查，并衡量本公司的生产能力是否能依对方的订购内容作配合后，再行决定是否受理订货。

　　第八条 订货情报：

　　订货情报应尽快取得，并在所属经理的指导之下，尽快展开有效率的销售活动。

　　第十条 估价单的提出：

　　在提出估价单时，应先取得所属主管的裁决认可后，方得提出。

　　第十一条 严格遵守价格及交货期：

　　在受理订货时，除了应遵守公司规定的售价及交货期外，对于下列五项规定也应确实遵守： 1 品名、规格、数量及契约金额。

　　2 具体的付款条件：付款日期、付款地点、现金或支票、支票日期、收款方式。 3 除特殊情况以外，从订货受理到交货之间的期限，一般以 半个月为主。 4 交货地点、运送方式、距离最近的车站等等交货条件。

　　5 安装、运转及修理等所需的技术派遣费的协定。

　　第十二条 契约书的提出：

　　如前述条件已具备，应将订货受理报告书连同订购单及契约书等证明订货事实的资料，一起提出给所属的主管。

　　第十三条 注明新旧客户：

　　1 订货受理报告书中对于订购者是新客户或者已有往来的客户须注明清楚。

　　2 如果是旧客户，应依据交货日期记明目前的未付款项余额。另外，尚需注明交易前或交易中是否有意外事故发生。新客户则重新处理，旧客户如曾有不良记录者予以标示。

　　第十四条 契约上的留意点：

　　在受理订货或订立契约时，应先确认工程现场及相关施行范围、规格设计等事宜。 第十五条

　　在受理订货或订立契约时，应依照下列四项条件选择交易公司、缔结付款条件：

　　1 对于已往一向忠实履行付款条件的旧客户，可依照惯例认可本交易，但仍必须规定在 6个月内收回货款。

　　2 与新客户的交易，原则上在交货时必须同时收取现金。

　　3 即使是旧日即已往来的客户，仍应依照其付款能力的好坏，采取由交货处代理受领或直接契约的方法。

　　4 对于过去曾发生过支票不兑现或不信守契约行为的客户，一概不接受代理受款以外的订货方

　　第十六条 免费的追加补货：

　　交货后，若基于客户的要求或其他情况的需要，必须免费追加机械器具或零件等物品的话，须事前提出附有说明的相关资料给总经理，取得其裁决。

　　第十七条 损失负担：

　　因前项而发生损失的责任归属问题，则另订条文规定。

　　第十八条 报告：

　　从事销售业务人员对于本规则第八条所规定的内容，应提出下列资料，并经由所属主管直接向董事长报告：

　　1、 每日的活动情况(每日)。

　　2 、3个月内的订货受理内容报告(每月最后一日)。

　　3 、收款预定(每月最后一天)。

　　第十九条 报告的检查：

　　根据前项提出的报告，管理科进行检查后，设立 3个月的营业方针计划，并对成果进行调查。

　　第二十条 订货确认、变更的通知：

　　1 管理或生产部门针对生产能力进行评估，再依据订货受理报告书中的条件及内容，做好确认之后，迅速发出订货确认的通知或变更通知给负责人员。

　　2 负责受理订货人员在收到前项变更通知后，须立即与订货者联络，并设法努力与订货人交涉，使订货条件符合规定。

　　第二十一条 管理科：

　　管理科应针对订货受理及交货等状况加以调查、分析，并负责督促交货事宜。

　　第二十二条 销售价格表：

　　销售价格表须随身携带，但不可借给或流传到第三者手中。另外，经过公司许可借出的图表等资料，也应迅速设法收回。

　　第二十三条 目录等的配发：

　　目录及其他销售上的必要资料，必须慎选对象后发放。

　　第二十四条 销售奖金制度：

　　公司另设有销售奖金制度，以资奖励直接从事销售业务人员及特约店(代理店)。 第二十五条 货款的回收：

　　负责受理订货者应对货款回收事宜负责。

　　第二十六条 回收货款时的注意事项：

　　负责回收货款者必须遵守下列三点事项：

　　1 在受理订货或提出估价书时，应与对方谈妥付款条件。

　　2 在交完货后应立即提出清款单，在付款日须亲往收款，或寄出缴款委托函给对方。 3 经常与订货者保持密切联络，不断设法使对方如期付款。

　　第二十七条 提出收款预定：

　　负责人员应于每月月底将订货对方 3个月间的收款预定表提出给所属主管。预定表的要领如下：

　　1 以每月的 10日、20日及月底做区分，注明各现金款项及票据的金额。

　　2 管理科依据收款预定表，交给负责受理订货人员，并交付余额确认书及付款通知书等，借此督促、加强收款业务。

　　第二十八条 无法收款时的赔偿：

　　当货款发生无法兑现，判定已无收款可能时，负责人员须由其薪资中扣除相当于此货款的 30%额度，作为赔偿。

　　第二十九条 不良债权的处理：

　　交货后 6个月内，对方仍赊欠货款时，一般视为不良账款，应由负责人员从其薪资中扣除相当于该款项的 15%金额，赔偿给公司。但是，前项规定实施后的两个月以内，如果该货款的总额已获回收，则前项赔偿金的二分之一应退还给负责人员。

　　第三十条 回扣的范围：

　　回扣的范围以超过公司规定的销售价格者为主，低于销售价格者不予认可。回扣的对象以契约或交货的对方为主，结算条件必须附有收据。另外，对于国营机构，其回扣行为将不予认可。

　　第三十一条 回扣：

　　如契约规定，并经得公司许可必须赋予回扣时，只能以限定比例支付。

　　第三十二条 销售佣金。销售佣金之处理则依照第三十条及第三十一条的回扣条件来施行。 第三十三条 订货取消及退还货品。当发生订货取消或要求退货等事件，应立即依照规定步骤，将对方的凭证资料提交给所属主管，并待管理科决裁通知时，始可更正自己所持有的销货内容。

　　第三十四条 退货的处理：

　　因不得已的理由，而必须接受退货时，应迅速将契约书及对方的退货传票，交给所属主管。如果事情的责任须归属该负责人，则须从该负责人的薪资中扣除运费、包装费及机器调整费等必要的相对费用，以作为对公司的赔偿。

　　第三十五条 交货后的折扣：

　　如货品交出后，货款被打折，应将对方的相关资料连同契约书，订单等提交给所属上司。不管被打折扣是事出何因，负责人都应从薪资中扣除相当于折扣金额的款项给公司，作为赔偿。

　　第三十六条 预付款的申请：

　　出差应依据公司规定的方式，于出差前的 4天(包括请款日)向所属主管提出出差旅费的预付，并取得董事长的认可，始可向管理科申请支付。

　　第三十七条 出差旅费：

　　关于出差旅费的申请，请依据另行规定的旅费规章办理。

　　第三十八条 日报的提出：

　　出差者应依照另行规定的步骤，从出发日起按日提出自己的活动状况报告。

　　第三十九条 明示所在处：

　　出差者应将自己未来数天的去向告知公司或留言给将离去之处，让公司随时知道自己的所在。

　　第四十条 旅费的核算：

　　出差旅费的核算应于返回公司两天内，依照规定的步骤，向所属主管提出报告。 第四十一条 以贷出款处理：

　　出差者在返回公司上班的 3天内(包括归来的当天)未提出核算书时，则预付给该人的出差费即视为对该出差人的贷款，且不再支付出差旅费。

　　第四十二条 技术人员的派遣：

　　关于派遣技术人员到其他公司服务时，须事先附上对方公司的要求书，转呈所属主管，取得其许可，并提出派遣委托书始准派遣。

　　第四十三条 派遣内容：

　　关于技术派遣须依照另行规定的工务规章来实施。

　　第四十四条 活动经费：

　　销售活动所需的经费预算应于每月月初决定。

　　第四十五条 销售的各项经费：

　　销售经费的认可只限于前条所规定的范围内，超出此限者则不予认可。

　　第四十六条 销售经费的处理：

　　各项销售经费须在付款账目中分别记入规定的计算科目，并依照规定的格式提出申请。 第四十七条 预付款及结算：

　　各项销售经费的支出采取预付与结算两种方式，但两者都必须具备下列两项条件：

　　1 结算方式的付款须附上收据证明。

　　2 预付方式只限于事前有公司认可者为主。

　　第四十八条 经费的认可：

　　在申请各项销售经费的支出时，各负责人员应备齐相关资料，并于规定的期限内，提交给所属的主管，取得其认可。

　　第四十九条 经费的运作：

　　各负责经理对于预算及各项销售经费的运用须负起责任。

　　销售部门签字生效，如有违法就做处罚或开除处理。

**销售部管理制度**

　　第一章一般规定

　　第一条

　　对本公司销售人员的管理，除按照人事管理规程办理外，悉依本规定条款进行管理。

　　第二条

　　原则上，销售人员每日按时上班后，由公司出发从事销售工作，公事结束后回到公司，处理当日业务，但长期出差或深夜回到者除外。

　　第三条

　　销售人员凡因工作关系误餐时，依照公司有关规定发给误餐费×元。

　　第四条

　　部门主管按月视实际业务量核定销售人员的业务费用，其金额不得超出下列界限：经理××元，副经理××元，一般人员××元。

　　第五条

　　销售人员业务所必需的费用，以实报实销为原则，但事先须提交

　　费用预算，经批准后方可实施。

　　第六条

　　销售人员对特殊客户实行优惠销售时，须填写“优惠销售申请

　　表”，并呈报主管批准。

　　第二章销售人员职责

　　第七条在销售过程中，销售人员须遵守下列规定：

　　(一)注意仪态仪表，态度谦恭，以礼待人，热情周到;

　　(二)严守公司经营政策、产品售价折扣、销售优惠办法与奖励规定等商业

　　秘密;

　　(三)不得理解客户礼品和招待;

　　(四)执行公务过程中，不能饮酒;

　　(五)不能诱劝客户透支或以不正当渠道支付货款;

　　(六)工作时光不得办理私事，不能私用公司交通工具。

　　第八条

　　除一般销售工作外，销售人员的工作范围包括：

　　(一)向客户讲明产品使用用途、设计使用注意事项;

　　(二)向客户说明产品性能、规格的特征;

　　(三)处理有关产品质量问题;

　　(四)会同经销商搜集下列信息，经整理后呈报上级主管：

　　1.客户对产品质量的反映;

　　2.客户对价格的反映;

　　3.用户用量及市场需求量;

　　4.对其他品牌的反映和销量;

　　5.同行竞争对手的动态信用;

　　6.新产品调查。

　　(五)定期调查经销商的库存、货款回收及其他经营状况;

　　(六)督促客户订货的进展;

　　(七)提出改善质量、营销方法和价格等方面的推荐;

　　(八)退货处理;

　　(九)整理经销商和客户的销售资料。

　　第三章工作计划

　　第九条

　　公司营销或企划部门应备有“客户管理卡”和“新老客户状况调查

　　表”，供销售人员做客户管理之用。

　　第十条

　　销售人员应将必须时期内(每周或每月)的工作安排以“工作计划表”的形式提交主管核准，同时还需提交“一周销售计划表”“销售计划表”和“月销售计划表”，呈报上级主管。

　　第十一条

　　销售人员应将固定客户的状况填入“客户管理卡”和“客户名册”，以便更全面地了解客户。

　　第十二条

　　对于有期望有客户，应填写“期望客户访问卡”，以作为开拓新客户的依据。

　　第十三条

　　销售人员对所拥有的客户，应按每月销售状况自行划分为若干等级，或依营业部统一标准设定客户的销售等级。

　　第十四条

　　销售人员应填具“客户目录表”、“客户等级分类表”、“客户路序分类表”和“客户路序状况明细卡”，以保障推销工作的顺利进行。

　　第十五条

　　各营业部门应填报“年度客户统计分析表”，以供销售人员参考。

　　第四章客户访问

　　第十六条

　　销售人员原则上每周至少访问客户一次，其访问次数的多少，根据客户等级确定。

　　第十七条

　　销售人员每日出发时，须携带当日预定访问的客户卡，以免遗漏差错。

　　第十八条

　　销售人员每日出发时，须携带样品、产品说明书、名片、产品名录等。

　　第十九条

　　销售人员在巡回访问经销商时，应检查其库存状况，若库存不足，应查明原因，及时予以补救处理。

　　第二十条

　　销售人员对指定经销商，应予以援助指导，帮忙其解决困难。

　　第二十一条

　　销售人员有职责协助解决各经销商之间的摩擦和纠纷，以促使经销商精诚合作。如销售人员无法解决，应请公司主管出面解决。

　　第二十二条

　　若遇客户退货，销售人员须将有关票收回，否则须填具“销售退货证明单”。

　　第五章收款

　　第二十三条

　　财会部门应将销售人员每日所售货物记入分户账目，并填制“应收账款日记表”送各分部，填报“应收账款催收单”，送各分部主管及相关负责人，以加强货款回收管理。

　　第二十四条

　　财会部门向销售人员交付催款单时，应附收款单据，为避免混淆，还应填制“各类连号传票收发记录备忘表”，转送营业部门主要催款人。

　　第二十五条

　　各分部接到应收账款单据后，即按账户分发给经办销售人员，但须填制“传票签收簿”。

　　第二十六条

　　外勤营销售员收到“应收款催收单”及有关单据后，应装入专用“收款袋”中，以免丢失。

　　第二十七条

　　销售人员须将每日收款状况，填入“收款日报表”和“日差日报表”，并呈报财会部门。

　　第二十八条

　　销售人员应定期(周和旬)填报“未收款项报告表”，交财会部门核对。

　　第六章业务报告

　　第二十九章

　　销售人员须将每日业务填入“工作日报表”，逐日呈报单位主管。日报资料须简明扼要。

　　第三十章

　　对于新开拓客户，应填制“新开拓客户报表”，以呈报主管部门设立客户管理卡。

　　第七章附则

　　第三十一条

　　销售人员外出执行公务时，所需交通工具由公司代办申请，但须填具有关申请和使用保证书。

　　第三十二条

　　销售人员用车耗油费用凭发票报销，同时应填报“行车记录表”

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！