

销售事务处理制度(B)

□ 销 售

(一) 营业科的外务负责人员在访问或开拓新客户时,应留意下列事项:

1. 透彻观察对方在买卖上的需求及判定对方在买卖上的立场
2. 观察对方进货及销售的意愿。
3. 利用谈话、对应技术来引导对方购买的意愿。
4. 针对对方的买卖意识及对商品的认知程度,检讨它与我方计划的合适与否。
5. 检讨对方的销售政策与营业预算是否与本商品合适。

(二) 营业科的外务负责人员应致力于商品知识、销售方法及市场知识的研究、同时须勤于调查销售客户的状况,随时以预算、效率化为基准、冷静且亲切地致力于销售活动。

(三) 对客户提示重要事项或表达意向时,须取得经理的认可后才能执行。

(四) 交易的开始有的是基于对方的申请,有的是出自我方的诱导,不管是何种方式,除了交易一开始即以现金往来的情况之外,都须事前对交易客户的资产、销售能力、负债、信用及其他评核事项进行调查,并向部长提出报告。

(五) 对于各家客户须订明每月性的访问预定及收入预定,另外,对于客户的新开拓商品也须拟定每个月的大概预定额,根据这个来开拓新市场。

(六) 不论老客户或新交易或预估的交易,都须私下迅速打听清楚,有了充分的调查,才能尽早与对方进行交涉。

(七) 对于同业者的预估内容及交货实绩,须经常调查探听清楚,如此才能检讨自己在接受订货上的难易,另外,以于自己在预估及交货上的损失,应究明原因,以便修正制造技术及营业方面的缺陷。

(八) 营业科应针对各方面的订货情况,进行广泛的调查,使销售活动的资料备齐,并传给各相关人员参考。

1. 从经济新闻上做剪报整理。
2. 参考经济杂志及其调查记录。
3. 将业界的讯息记录下来。

(九) 将老客户及预定客户等的订货资料整理成卡片,并将下列十项事由记录下来经常做修正:

1. 资产、负债及损益。
2. 产品的种类、人员、设备、能力。
3. 销售状况及需求者状况。
4. 应收帐款回收的实绩、信用状况。
5. 与过去客户的关系。
6. 电话、往来银行、代表者、负责人员。
7. 公司内容的订单发出手续、过程。
8. 付款的手续、过程。
9. 在业界的地位。
10. 组织、工资。

(十) 与老客户应经常保持密切的联系,除了对订货情况及其他需求应探听清楚之外,尚须设法斡旋,使对方下单订货。为达成上述目的,可于必要时邀集对方举行研究会或是恳谈会。

(十一)在与对方交易的休息之际,应适当地提供餐饮、茶点及香烟等等。尤其需要外出用餐时,应在之前提出预算,取得经理或代表(董事长)的认可。

(十二)开拓新交易通常经由已交易客户之手进行,或委托其斡旋,或要求其持续过去曾经有过的交易来拓展业绩。

□ 估 价

(一)商品的估价须根据下游生产及采购的估价统一来估算,做成后经由经理的裁决,提供给各客户做为参考。

(二)估价书的制作由营业科的内务负责,通常须先从客户处拿到正确的规格书后才着手进行。

(三)营业部必须完备下列各项资料做为估价参考资料:

1. 主要材料价格表
2. 预估成本计算表(主要材料费、副资材费、加工费)
3. 一般市价表
4. 标准品单价表

(四)营业科对于定期委托制造部生产的标准品,应要求制造部提出其主要材料价格表与估价成本计算表。

(五)对于标准品以外的交易或估价委托,每次都须经由制造部经理的裁决,以估价的价格方式处理。

(六)对客户做估价时,应尽快进行状况调查,尽快提出报告。

(七)将估价书送给客户之后,必须在估价帐目表中提出日期及合同的成立与不成立等事项。

□ 受理订货

(一)营业科在确定订货已成立时,应将工厂生产及出货的必要事项记入订货受理传票中,发函给相关单位。其规定如下:

1. 一般订货受理传票

本传票乃受理一般性订货时填定,通常印制成二份,一份交给本人,一份交给营业科受理科保管,在制成订货编号,并做好制造委托书(复印四份)后,将其中 A、B、C 三联交给制造部。

2. 特别订货受理传票

本传票主要为大量生产的商品或订有长期合同的商品、出口品填写,一共制成五份,一份由本人保,一份交给经理或代表(董事长)阅览后,由营业科受理科负责保管,另外二份交给制造部,剩余的一份交给总务部的总务科。本传票必须记明品名、规格、数量、单价、金额、交货日期、裁决条件、交货地点、捆包运送方式及其他必要事项。

3. 预估生产委托表?营业部在委托生产标准品的预估生产或其他特定品的生产时,应填写本表。本表须记明品名、规格、数量、生产完成的希望日期及其他必要事项。填写并取得营业经理的认可后,交给制造部。

(二)所有电话、外部销售或来函的订货受理,不论外务或是内务,皆由受理订货的本人填写本订货受理传票。

1. 上月底的订货受理余额。
2. 本月份的订货受理额。
3. 本月份的交货量。

4. 上月底预估生产委托余额。
5. 本月份的预估生产委托额。
6. 本月份的预估生产额。

(三) 营业科向制造部公告预估生产委托表时, 应要求提出下列的处理报告, 以说明其经过:

1. 制造品与在制品的区分
2. 制造品的交货预定

(四) 营业部为执行各项计划、使销售、订货受理活动顺利进行, 应与制造部保持密切连系, 并随时准备下列三项资料:

1. 商品库存明细表。
2. 主要材料的进厂预定表。
3. 主要材料的库存明细表。

☐ 交货检验、配送

(一) 营业科对于客户的订货商品及委托生产的商品的交货期, 须经常与制造部保持联系, 以掌握其经过情形及进行状况。

(二) 营业科若已于指定交货日期前确定可以交货, 应主动与客户联系确实的交货时间。

(三) 当确定要货商品的交货日可能延迟时, 应通知订货的客户以取得其理解。

(四) 营业科在交货或查验商品时, 应对照订货帐单, 以确定品名、品质、规格、单价、数量及其他事项是否符合。

(五) 商品的交货与配送业务由营业科进出纲管理科负责。

(六) 在交货或配送商品时应发行送货通知单。送货通知单的内容记载要项包括:

1. 客户名称。
2. 品名、规格、数量、单价、金额。
3. 明细、其他事项。

(七) 关于商品交货、配送后, 客户拒绝收货、要求退货及其他等等的抱怨问题, 应取得负责人或营业经理的认可, 设法寻求处理办法。