

前 言

随着行业卷烟销售网络建设从整体推进向全面提升的新阶段迈进，为了进一步贯彻“突出服务、注重效率、优化流程、提高素质”的要求，认真落实《地市级烟草公司卷烟销售网络业务规范》（以下简称《规范》），进一步统一细化业务流程、统一规范作业标准，不断提升网络统一规范程度，建立统一规范、功能完善、优质高效的卷烟销售网络，在国家局领导的关心和重视下，中国卷烟销售公司组织编写了这套烟草行业卷烟商业企业《客户经理工作手册》、《市场经理工作手册》、《品牌经理工作手册》、《电话订货员工作手册》（以下统称《四员工作手册》）。

《四员工作手册》是对《规范》的进一步细化和完善。通过编写这样一套网络一线员工作业工具手册，进一步对网络业务流程进行细化，规范全行业客户经理、市场经理、品牌经理、电话订货员的岗位职责、作业流程和作业要求，使卷烟销售网络能够在作业层面得以更好地统一、完善和提升。《四员工作手册》的编写及应用是进一步落实《规范》，全面提升网建水平的重要措施，必将对提高网络市场化运作水平和科学管理水平，促进行业卷烟销售网络的进一步统一与完善，发挥积极的作用，产生深远的影响。

《四员工作手册》的编写，以大连市烟草公司的员工作业手册为蓝本，同时汲取了各地近年来卷烟销售网络建设工作中的好经验好做法，本着统一性、科学性、实用性和市场化、专业化的编写原则，着力解决在一线操作岗位出现的带有普遍性的突出问题，提高服务的针对性和有效性。编写过程中认真征求各地意见，多次组织讨论修改，反复推敲，数易其稿而成。

《四员工作手册》体例一致，包括“岗位说明”、“作业流程”、“作业内容及要求”三个部分。从每个岗位应该具备的业务能力、岗位职责和岗位对从业者的要求，到该岗位的主要作业流程，再到具体作业内容及要求，对如何做好岗位工作进行了比较细致、深入的描述。我们还以附录的形式特意选编了一些具有针对性的资料，以供员工学习和借鉴。

《四员工作手册》的编写得到了大连、上海、安徽、福建、山西、河北、山东、广西、杭州、银川、青岛、南宁等省市烟草公司的大力支持和帮助，在此表示诚挚的谢意。

我们希望《四员工作手册》能够成为一线员工的工作指南。编纂这样的工具性手册，我们尚缺乏经验，编纂中的错误和疏漏在所难免，恳切希望各级领导、广大同仁尤其是一线员工提出宝贵意见。

《四员工作手册》编写组

年 月

目 录

第一章 岗位说明

一、岗位业务能力

二、岗位职责

（一）负责片区内客户关系管理工作·····

（二）负责片区内卷烟市场维护工作·····

（三）负责片区内卷烟品牌培育工作·····

三、岗位要求

（一）····· 1

（二）····· 2

（三）····· 2

第二章 作业流程

一、客户关系管理流程

（一）····· 4

（二）····· 5

（三）····· 5

（四）····· 5

（五）····· 6

二、卷烟市场维护流程

(0) 0000000	6
(0) 0000000	7
(0) 0000000	7
(0) 0000000	8

三、卷烟品牌培育流程

(0) 0000000	8
(0) 0000000	9
(0) 0000000	9

第三章 作业内容及要求

一、信息维护

000000000000	10
000000000000	10

二、作业分析

00000000	11
00000000	13
00000000	15
0000000000	16

三、客户服务

0000000000	16
00000000	17
0000000000	19

四、卷烟营销

0000000000	20
0000000000	20
0000000000	22

附录：客户基础信息表

附录：零售客户分类维度标准

附录：需求预测基本模型

附录：作业分析报告

附录：客户经营状态参考标准

附录：营销“三法则”

附录：商品推广管理办法

附录：客户经理业绩评价参考指标

附录：烟草基本知识.....

第一章 岗位说明

客户经理是对不同客户群体进行服务与营销的一线营销岗位。客户经理在市场经理的领导下，根据客户需求和市场特征实施客户服务、市场维护和品牌培育。

本岗位说明包括岗位业务能力、岗位职责、岗位要求三部分内容。

一、岗位业务能力

熟知行业政策以及本企业各项规章制度。

掌握与本岗位工作相适应的商品知识、市场营销知识、服务知识及客户关系管理知识。

具备与本岗位工作相适应的市场分析、品牌培育、客户服务、需求预测能力。

具备与本岗位相适应的计算机操作、学习创新、沟通交流、文字组织等能力。

二、岗位职责

一 负责片区内客户关系管理工作

负责收集、维护与管理零售客户档案信息。

负责零售客户的分析、分类与评价。

负责收集、响应、反馈零售客户需求信息。

负责向零售客户提供相关服务。

二 负责片区内卷烟市场维护工作

负责收集、分析、反馈片区市场信息。

负责做好卷烟市场需求预测。

负责制定卷烟销售计划，完成销售目标。

负责指导零售客户经营卷烟。

三 负责片区内卷烟品牌培育工作

负责品牌培育所需信息的收集、分析和反馈。

负责新品牌上市前的市场调查。

负责了解零售客户对营销活动的需求。

负责在片区内细化并执行品牌培育方案。

三、岗位要求

() □□□□□□

、客户档案信息维护

按照系统应用的要求，负责建立和维护客户档案，做好对零售客户相关档案信息的收集、更新等维护工作。

客户档案包括识别信息、基础信息、经营水平、业务模式、守法情况等项目。

客户档案维护工作基本要求：及时、准确、完整。

、零售客户分类

根据全国统一分类办法，对零售客户进行分类；并在此基础上根据不同的经营和服务需要，对零售客户进行细分。

零售客户分类的目的：为零售客户提供有效服务。 零售客户分类工作要求：及时、准确、有针对性。

、需求信息收集

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/666035021152010123>