

《ERP 沙盘模拟》课程实践报告

2015 年-2016 年 第一学期

主 题： 海尔洗衣机销售实习报告

系、专业： 经管系、市场营销

姓 名：

学 号：

指导老师： 刘晓磊、张闫

2015 年 12 月 13 日

一、企业简介

海尔集团是全球领先的整套家电解决方案供应商和虚实融合通路商。公司1984年创立于青岛。创业以来，海尔坚持以用户需求为中心的创新体系驱动企业持续健康发展，从一家资不抵债、面临倒闭的集体小厂发展成为全球最大的家用电器制造商之一。2014年，海尔全球营业额实现2007亿元，同比增长11%；实现利润150亿元，同比增长39%，利润增幅是收入增幅的3倍；同时线上交易额实现548亿元，同比增长2391%。

依据世界权威市场调查机构欧睿国际(Euromonitor)发布2014年全球大型家用电器调查数据显示，海尔大型家电零售量第六次蝉联全球第一，并首次突破两位数的市场份额增长。同时，海尔冰箱、洗衣机、冷柜、酒柜的全球品牌份额也分别接着蝉联全球第一。海尔在全球有5大研发中心、21个工业园、66个贸易公司、143330个销售网点，用户遍布全球100多个国家和地区。

2012年03月24日，“2012年全国企业管理创新大会”在北京实行，海尔“以自主经营体为基础的人单合一管理”模式在全国451项管理项目中脱颖而出，获得国家级企业管理创新成果奖一等奖第一名。2012年8月8日，第六届中国品牌节揭晓年度品牌中国总评榜，海尔荣获“2012品牌中国华谱奖”，连续六年获此殊荣。

2012年9月10日，美国财经杂志《福布斯》发布2012年“亚洲上市公司50强”排行榜中国家电业海尔挺进50强，连续两年入围该榜单。2012年9月17日，第18届中国品牌价值探讨结果在英国伦敦揭晓。海尔以962.8亿的品牌价值位居榜首，连续11年蝉联中国最有价值品牌排行榜。

2012年11月，在中国管理现代化探讨会、中欧国际工商学院、北京高校光华管理学院、清华高校经济管理学院等共同发起的“中国管理全球论坛暨中国管理模式杰出奖”颁奖典礼上，海尔集团荣获“中国管理模式杰出奖”之战略远见奖。2012年12月，张瑞敏获得了瑞士洛桑IMD商学院将“IMD管理思想领袖奖”。

2008年3月，海尔其次次入选英国《金融时报》评比的“十大世界级品牌”，2008年6月，在《福布斯》“全球最具声望大企业600强”评比中，海尔排名13位，是排名最靠前的中国企业。2008年7月，在《亚洲华尔街日报》组织评比的“亚洲企业200强”中，海尔集团连续五年荣登“中国内地企业综合领导力”排行榜榜首。2008年海尔入选世界品牌价值实验室编制的《中国购买者满足度第一品牌》，排名第四。海尔已跻身世界级品牌行列，其影响力正随着全球市场的扩张而快速上升。

2015 年 3 月 31 日，海尔在京发布电视模块化战略，并联合阿里巴巴推出海尔阿里 II 代电视，这是双方首次推出可定制模块化电视，用户更换模块即可实现电视的软硬件升级。

二、实习岗位介绍

我所在的部门是海尔洗衣机的销售部，虽然在海尔集团中只担当了一个小小的洗衣机销售员的职务，但是整个海尔集团的成立与组成都是靠着全部销售人员的努力换来的，我认为一个销售公司的销售人员是至关重要的。因为顾客首先会接触到的就是他的相对销售人员。每一个销售人员的专业学问与善意的微笑甚至只是为顾客引导指路都是最基础的工作也是最难胜任的工作，我的工作就是销售海尔洗衣机。

第一：须要了解任何海尔集团的售前售中售后的实惠政策、留意事项与接待的方式方法与礼仪看法。

其次：须要了解海尔洗衣机也就是我须要负责销售的产品性能与其专业的操作方法与内部结构和售后的相关服务。

三、海尔集团洗衣机事业部组织结构图

四、海尔洗衣机各部门的职能：

销售部：

- 1、销售网络的建立、开发新客户。
- 2、签订销售合同订单，跟单，维护客户关系。
- 3、产品的报价限制、初审，业绩汇总、分析、及改善措施。
- 4、区域市场的分析，有效信息的管理、跟进。
- 5、录制销售订单，做为支配部生产支配依据。
- 6、下达产品发货指令，跟进，监督退货流程，核对结算发票数量金额，催款。

选购 部：

- a) 负责公共原材料、辅料、办公用品的供应商询价、比价下达选购 单。
- b) 供应商跟单、应付账款对账
- c) 外协加工产品的处理。合理规划并有效利用各种仓库设施，搞好挖潜、革新、改造、不断扩大仓库储存实力，搞高企业效率；
- d) 做好仓库原料的验收，发运以及保管工作，保证企业生产获得刚好留备，打算完好的物资供应；
- e) 减低物资成本，供应原料现存量制定原料选购 支配
- f) 减低库存积压成本，依据现存量帮助支配部制定合理的生产支配

仓库：

1. 坚持为企业生产服务的方向；
2. 确保仓库和物资的平安
3. 坚持为企业销售服务的方向；
4. 合理规划并有效利用各种仓库设施，搞好挖潜、革新、改造、不断扩大仓库储存实力，搞高企业效率；
5. 做好仓库半成品、成品的验收，发运以及保管工作，保证企业生产获得刚好留备，打算完好的物资供应；
6. 确保仓库和物资的平安
7. 库管数据收集与分析；

财务部：

- 1、资金营运管理。
- 2、客户、供应商对应的应收\应付账款管理
- 3、日常经费用报销与管理
- 4、工资结算、现金管理、员工考勤管理
- 5、材料的出入库成本核算、产品成本核算
- 6、单证审核、会计核算、往来帐、税务申报的处理。
- 7、负责产品 BOM 的维护工作；

注：Bom-产品所需零部件明细表及其结构。

洗衣机组装部、塑胶部：

- 1、依据公司的年度销售支配，制定生产支配，并对人力设备、工具的需求拟定支配。依据业务部的订单工期支配按时生产出产品，依据年度销售支配，保证公司生产能够有效的运营。

- 2、产品的工时、数量、质量、计件价格、工期的分析、制定和限制。
- 3、物料、人力、设备、车间的运用和限制，监督检查设备、工具、车间线路的检修，保养和清理。

技术中心：

1. 新产品研发，工艺改进；
2. 负责产品 BOM 的制定工作；
3. 负责新产品的开发工艺流程制定；

人事部：

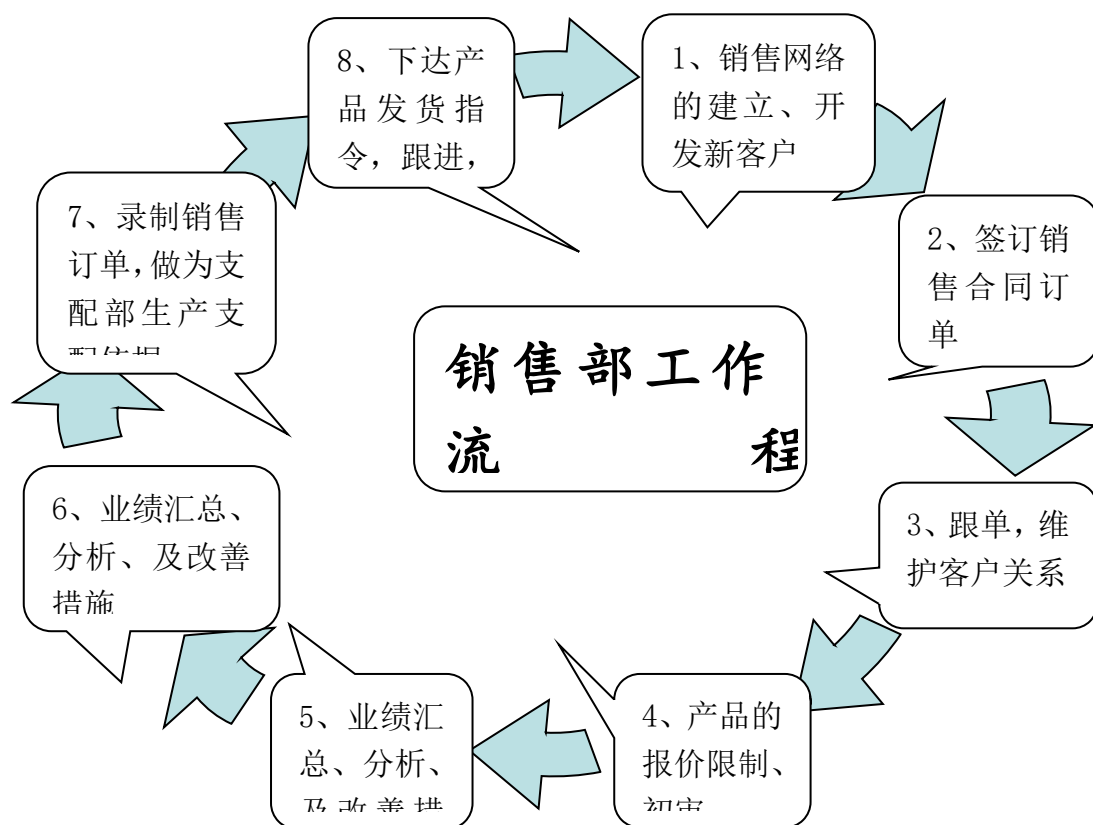
1. 依据公司的发展战略目标, 协作各部门的人力资源工作, 为公司的年度经营业务和管理的有序进行供应有力的人力支持和保障。
2. 依据公司的确发展战略、企业经营状况、现有人力资源状况进行人才供需分析, 并对现有人力资源市场人才供求状况进行趋势分析, 同时结合企业发展速度、规模进行人力需求分析。
3. 依据公司人员编制实际员工数和工资成本预算目标组织编制人力资源规划, 实现公司人力资源的需求和人力成本的限制。
4. 公司人员的薪资管理、考勤管理、保险福利管理。

质量处：

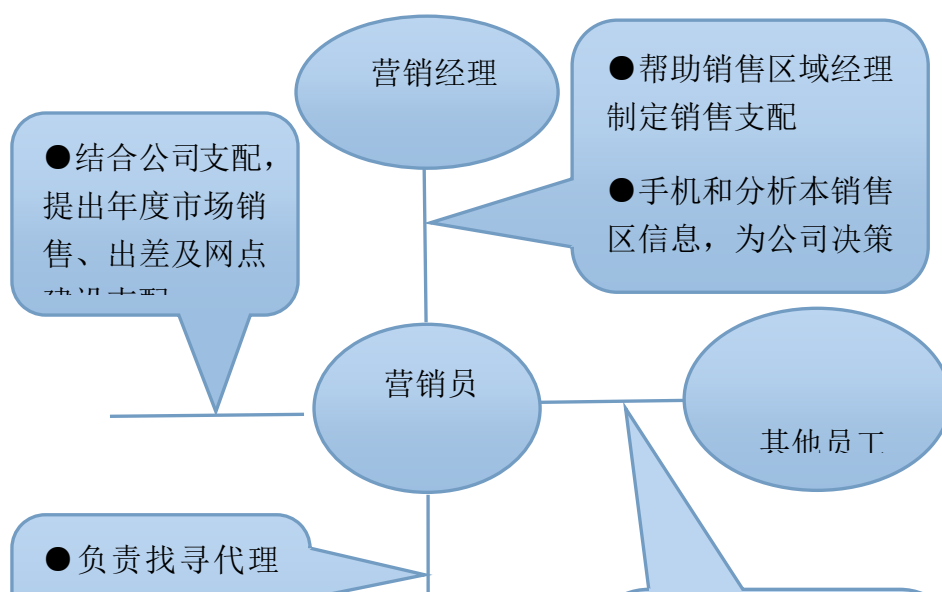
1. 负责公司所以存货质检指标、方案的制定
2. 负责来料检、过程检、出货检、在库检验
3. 对检验的结果进行判定不良品处理方法
4. 对检验的指示进行统计分析

五、销售部的业务流程图

我所在的销售主要的业务流程如下图



六、销售人员关系图





七、企业运营的基本框架和业务流程

(一) 前台一张网：CRM（客户关系管理）

海尔建立了面对客户的客户管理网站，形成了一座与客户实时沟通的桥梁，一方面供应须要客户了解的有关与海尔开展业务的信息，如产品推介、促销活动信息；一方面通过业务在线，会员客户可以干脆在网上下达订单或反馈信息，海尔能够以定单信息流为中心，实现与客户的端对端、零距离管理。这个 CRM 系统面对两类客户：一类是海尔的会员客户；一类是海尔的业务管理人员。前者主要

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/018062003025006115>