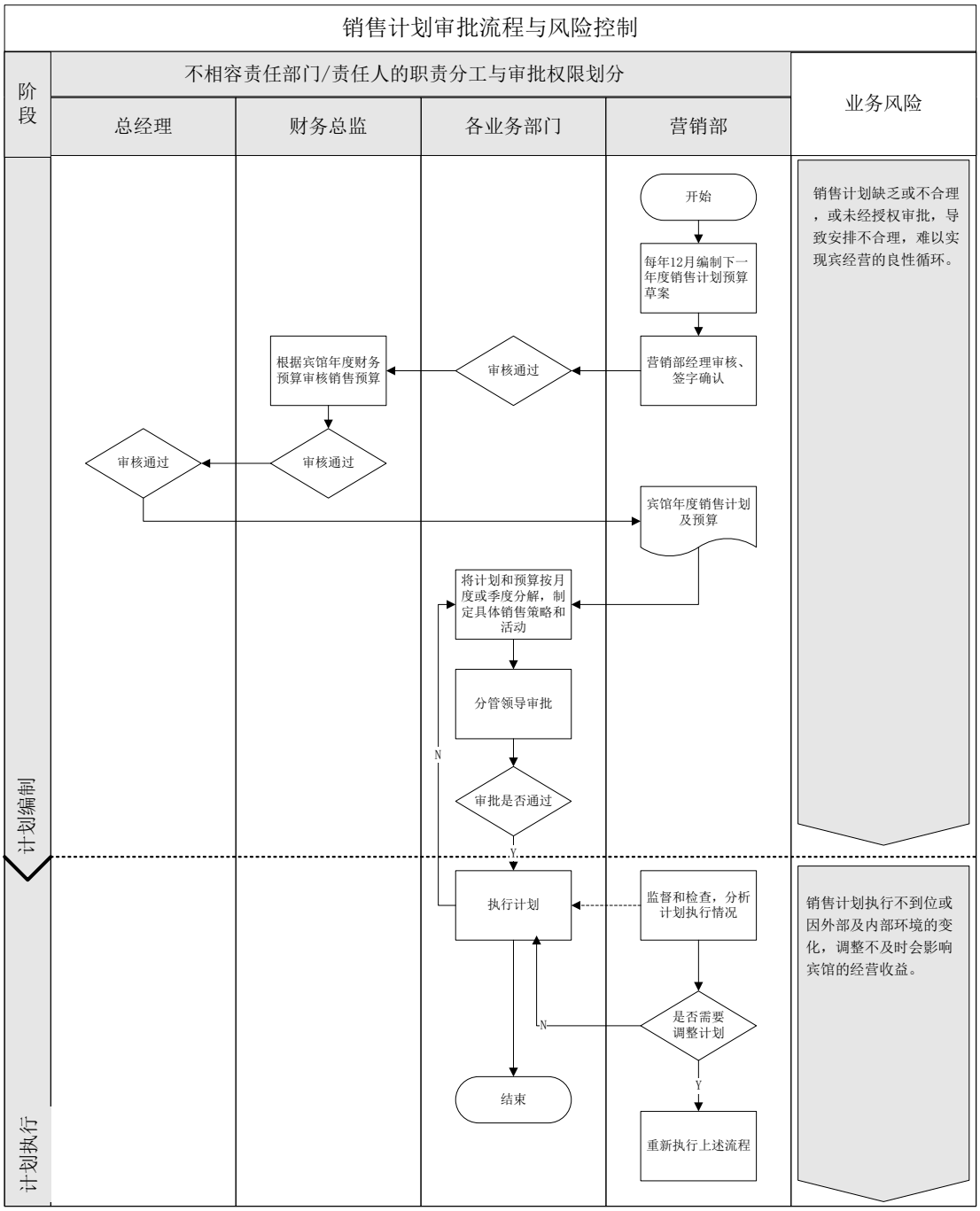
企业内控销售步骤

4．1　销售计划审批控制

4．1．1　销售计划审批步骤

1．销售计划审批步骤和风险控制



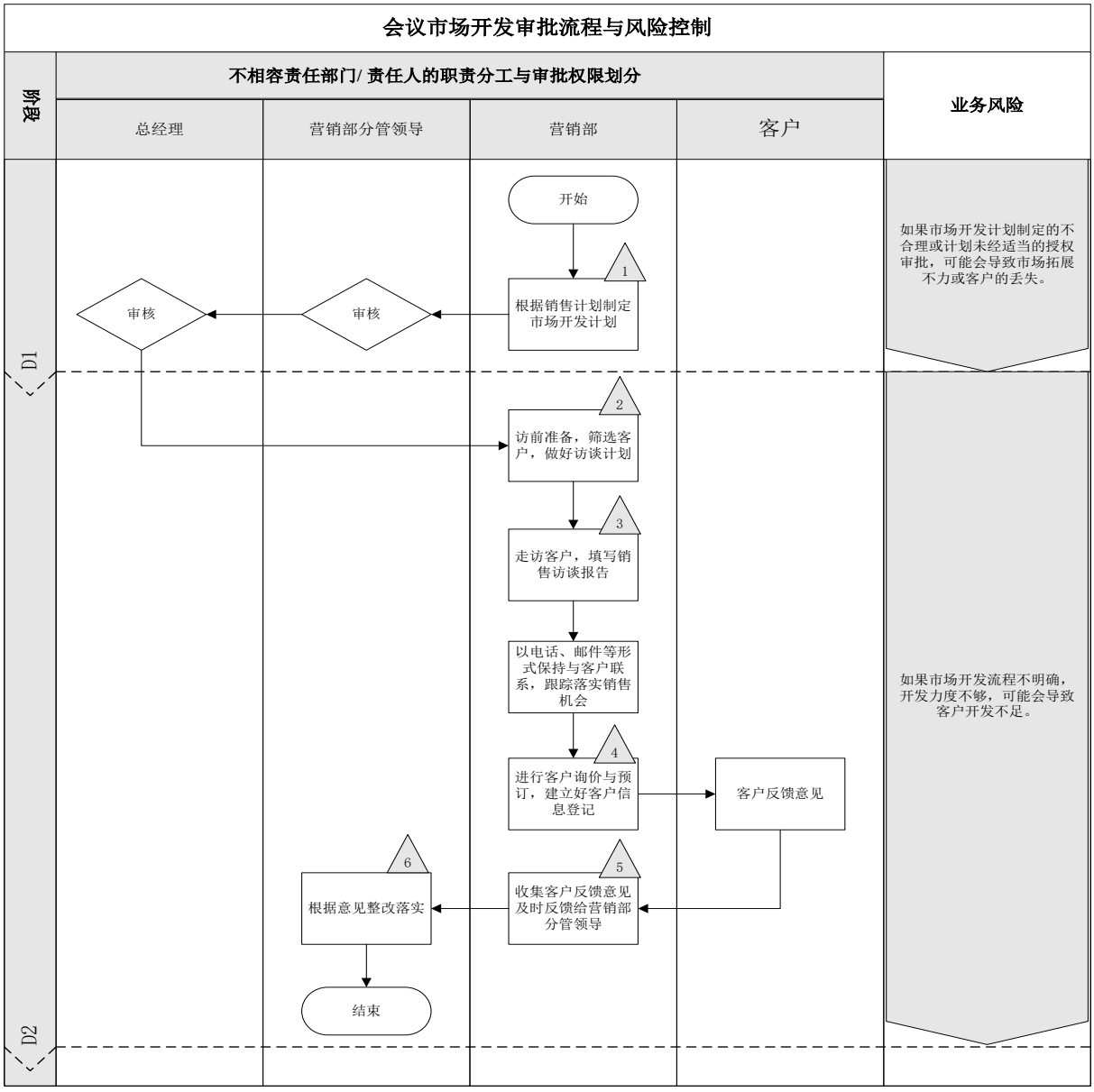
2．销售计划审批步骤控制表

<table>
<tr><th colspan="3">销售计划审批步骤控制</th></tr>
<tr><th colspan="2">控制事项</th><th>具体描述及说明</th></tr>
<tr><td rowspan="2">阶段控制</td><td>计划编制</td><td>1．营销部依据宾馆发展战略及当年营业情况分析、下十二个月度用户市场分析和经营环境改变估量，于每十二个月 12 月制订下十二个月度销售计划及预算。该计划需要经过营销部经理审核，并由餐饮部、客房部、俱乐部、商场等部门经理、财务总监、总经理讨论经过。
2．财务总监依据宾馆年度财务预算审批销售预算合理性。
3．宾馆各部门将营销计划按要求目标和预算按月份或季度进行分解，制订具体销售策略和活动，并上报给分管经理审批。</td></tr>
<tr><td>计划执行</td><td>4．计划实施过程中，营销部对计划实施情况进行监督和检验，并定时进行分析，形成书面文件报经销售部门责任人审核后抄送企业领导和相关部门，需要调整销售计划时，需实施对应审批程序。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">相关规范</td><td>应建规范</td><td>🗁戚家山宾馆销售制度</td></tr>
<tr><td>参考规范</td><td>🗁《企业内部控制应用指导》
🗁《企业会计准则——基础准则》</td></tr>
<tr><td colspan="2">文件资料</td><td>🗁《销售计划预算草案》
🗁《年度销售计划》
🗁《销售实施情况分析汇报》</td></tr>
<tr><td colspan="2">责任部门及责任人</td><td>🗁营销部、相关部门
🗁总经理、财务总监、营销部经理、各部分责任人</td></tr>
</table>

4．2　市场开发和信用管理审批控制

4．2．1　市场开发审批步骤

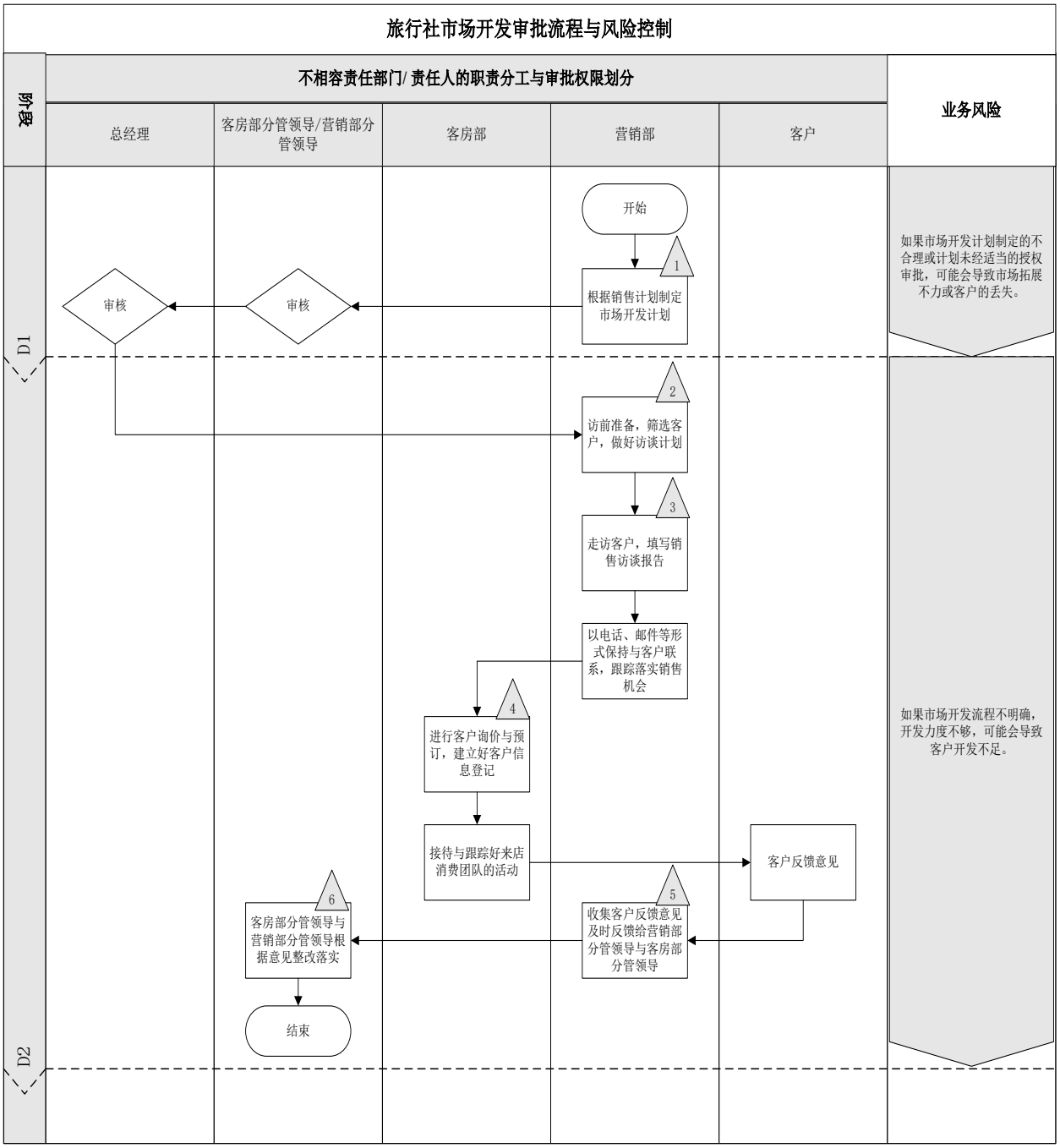
1.1 会议市场开发审批步骤和风险控制图



1.2 会议市场开发审批步骤控制表

会议市场开发审批步骤控制		
控制事项		**具体描述及说明**
阶段控制	D1	1．营销部依据宾馆销售计划制订市场开发计划，开发计划需经营销部分管领导和总经理审批后方可实施。
	D2	2．营销部做好访前准备：筛选用户，关键是政府机关、企机关和社会团体；做好销售访谈计划；准备资料，包含用户档案资料、宾馆介绍、宾馆宣传册、尤其推广单张宣传品、价格表、销售访问汇报、名片、记事本等；确定见面时间、地点；准备洽谈提要（问题、推销内容、推销方法）。 3．走访用户，填写销售访谈汇报，并以电话、传真、邮件等形式保持和用户联络，以跟踪落实销售机会。 4．认真做好用户询价和预订，并给书面确定；建立好用户信息登记，做好销售统计，做好销售汇报。 5．定时搜集用户反馈意见，如有问题，立即反馈给营销部分管领导。 6．营销部分管领导依据用户意见决定整改方法。
相关规范	应建规范	🗁戚家山宾馆销售制度 🗁市场开发授权制度 🗁市场开发审核同意制度
	参考规范	🗁《企业内部控制应用指导》
文件资料		🗁《销售访谈汇报》《用户信息登记簿》《销售汇报》
责任部门及责任人		🗁营销部 🗁总经理、营销部分管领导、营销员

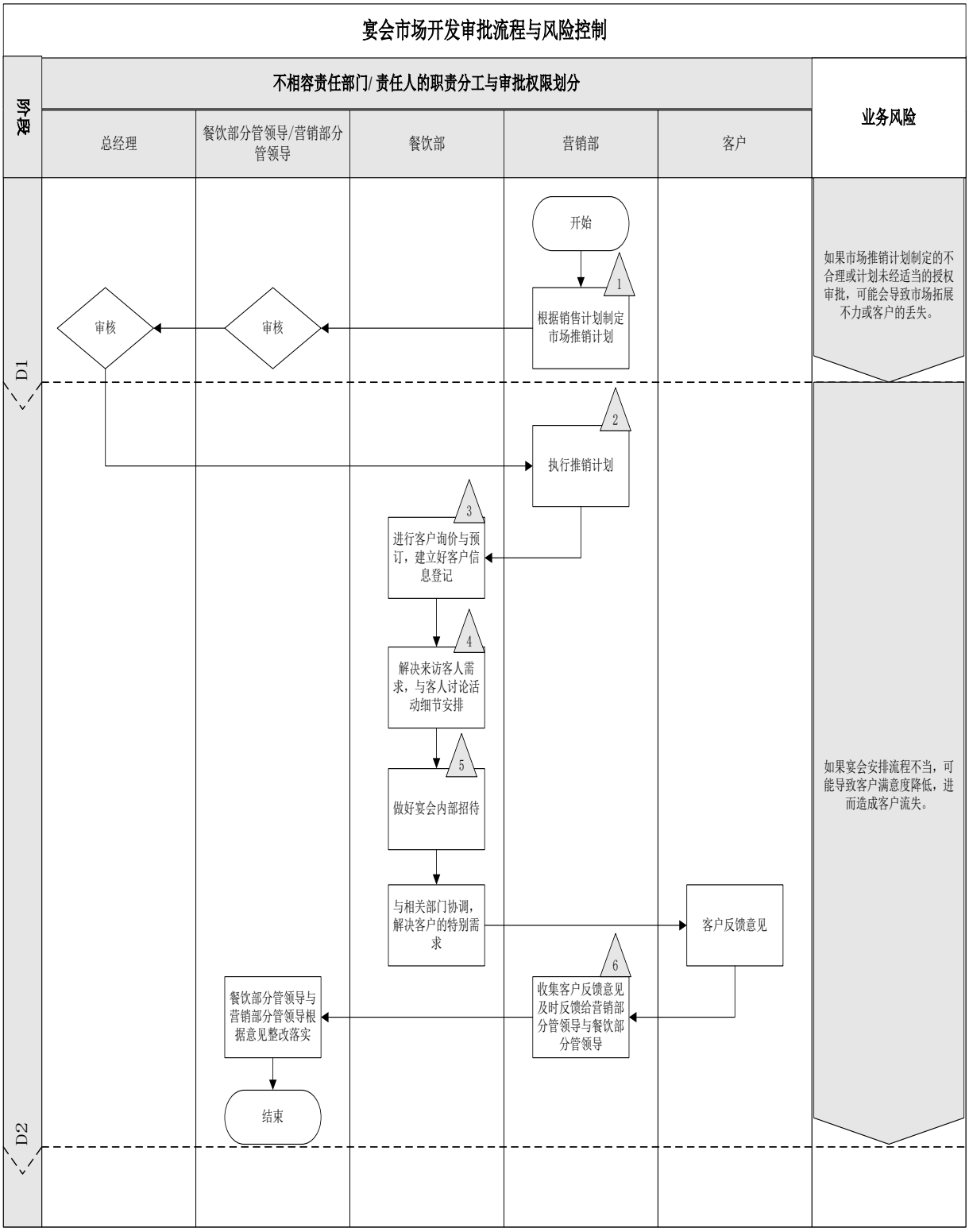
2.1 旅行社市场开发审批步骤和风险控制图



2.2 旅行社市场开发审批步骤控制表

旅行社市场开发审批步骤控制		
控制事项		**具体描述及说明**
阶段控制	D1	1．营销部依据宾馆销售计划制订市场开发计划，开发计划需经营销部分管领导、客房部分管领导审核，总经理审批后方可实施。
	D2	2．营销部做好访前准备：筛选用户，关键是旅行社、订房中心、订房网、大型旅行社总部和各会展企业；做好销售访谈计划；准备资料，包含用户档案资料、宾馆介绍、宾馆宣传册、尤其推广单张宣传品、价格表、销售访问汇报、名片、记事本等；确定见面时间、地点；准备洽谈提要（问题、推销内容、推销方法）。 3．走访用户，填写销售访谈汇报，并以电话、传真、邮件等形式保持和用户联络，以跟踪落实销售机会。 4．客房部认真做好用户询价和预订，并给书面确定；建立好用户信息登记，做好销售统计，做好销售汇报。 5．定时搜集用户反馈意见，如有问题，立即反馈给客房部分管领导和营销部分管领导。 6．客房部分管领导和营销部分管领导依据用户意见决定整改方法。
相关规范	应建规范	🗁戚家山宾馆销售制度 🗁市场开发授权制度 🗁市场开发审核同意制度
	参考规范	🗁《企业内部控制应用指导》
文件资料		🗁《销售访谈汇报》《用户信息登记簿》《销售汇报》
责任部门及责任人		🗁营销部、客房部 🗁总经理、营销部分管领导、客房部分管领导、营销员、客房部职员

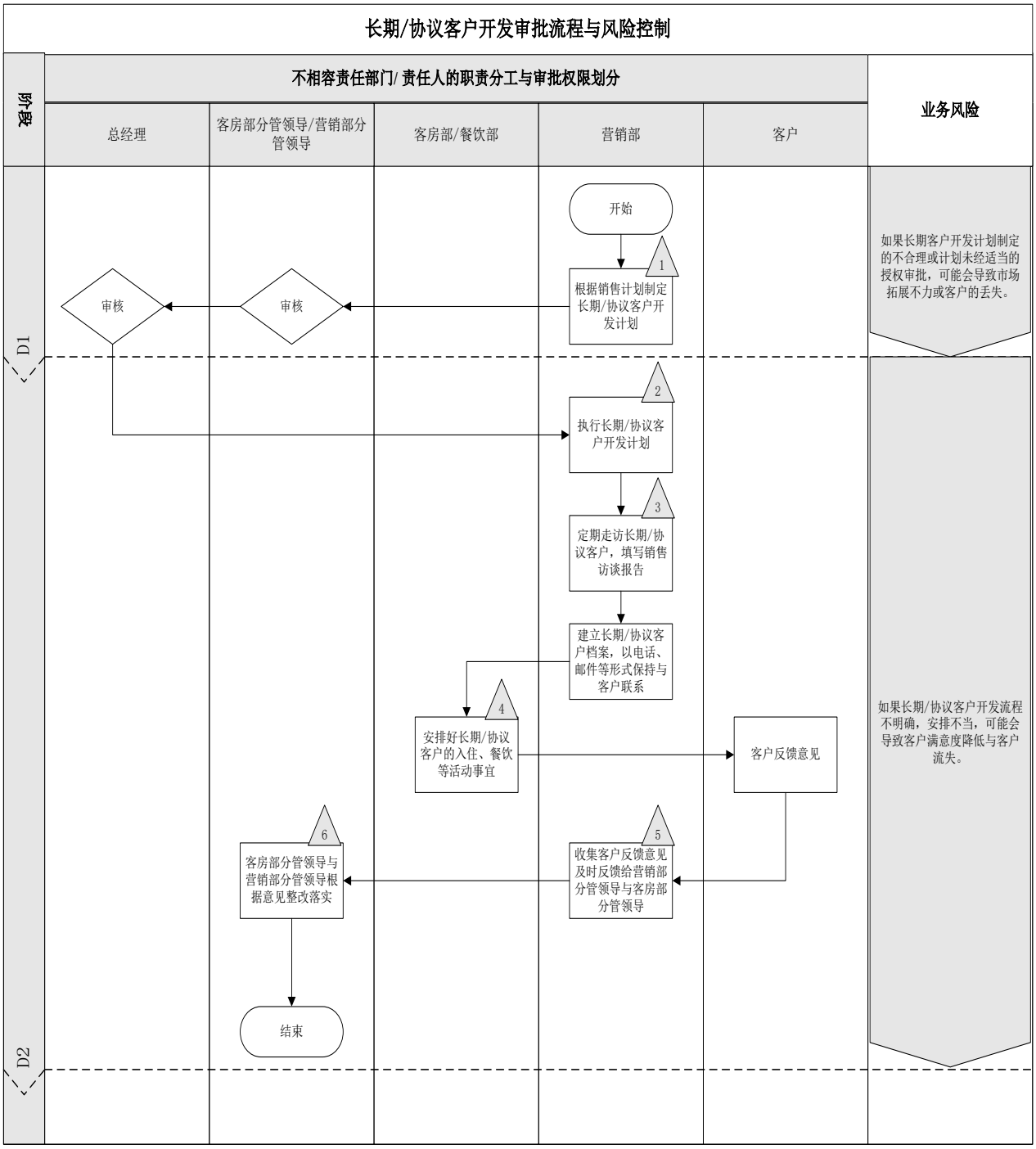
3.1 宴会市场开发审批步骤和风险控制图



3.2 宴会市场开发审批步骤控制表

宴会市场开发审批步骤控制		
控制事项		**具体描述及说明**
阶段控制	D1	1．营销部依据宾馆销售计划制订市场推销计划，开发计划需经营销部分管领导、餐饮部分管领导审核，总经理审批后方可实施。
	D2	2．营销部实施审批后推销计划。 3．认真做好用户询价和预订，并给书面确定；建立好用户信息登记，做好销售统计，做好销售汇报。 4．处理来访客人需求，向客人提供必需信息，和客人商讨活动细节安排。 5．做好内部接待，实地检验接待准备工作，确保全部安排兑现，确保接待服务落实；和相关部门协调，处理用户特殊需求。 6．定时搜集用户反馈意见，如有问题，立即反馈给餐饮部分管领导和营销部分管领导，餐饮部部分管领导和营销部分管领导依据用户意见决定整改方法。
相关规范	应建规范	🗁戚家山宾馆销售制度 🗁市场开发授权制度 🗁市场开发审核同意制度
	参考规范	🗁《企业内部控制应用指导》
文件资料		🗁《用户信息登记簿》《销售汇报》
责任部门及责任人		🗁营销部、餐饮部 🗁总经理、营销部分管领导、餐饮部部分管领导、营销员、餐饮部职员

4.1 长久/协议用户开发审批步骤和风险控制图

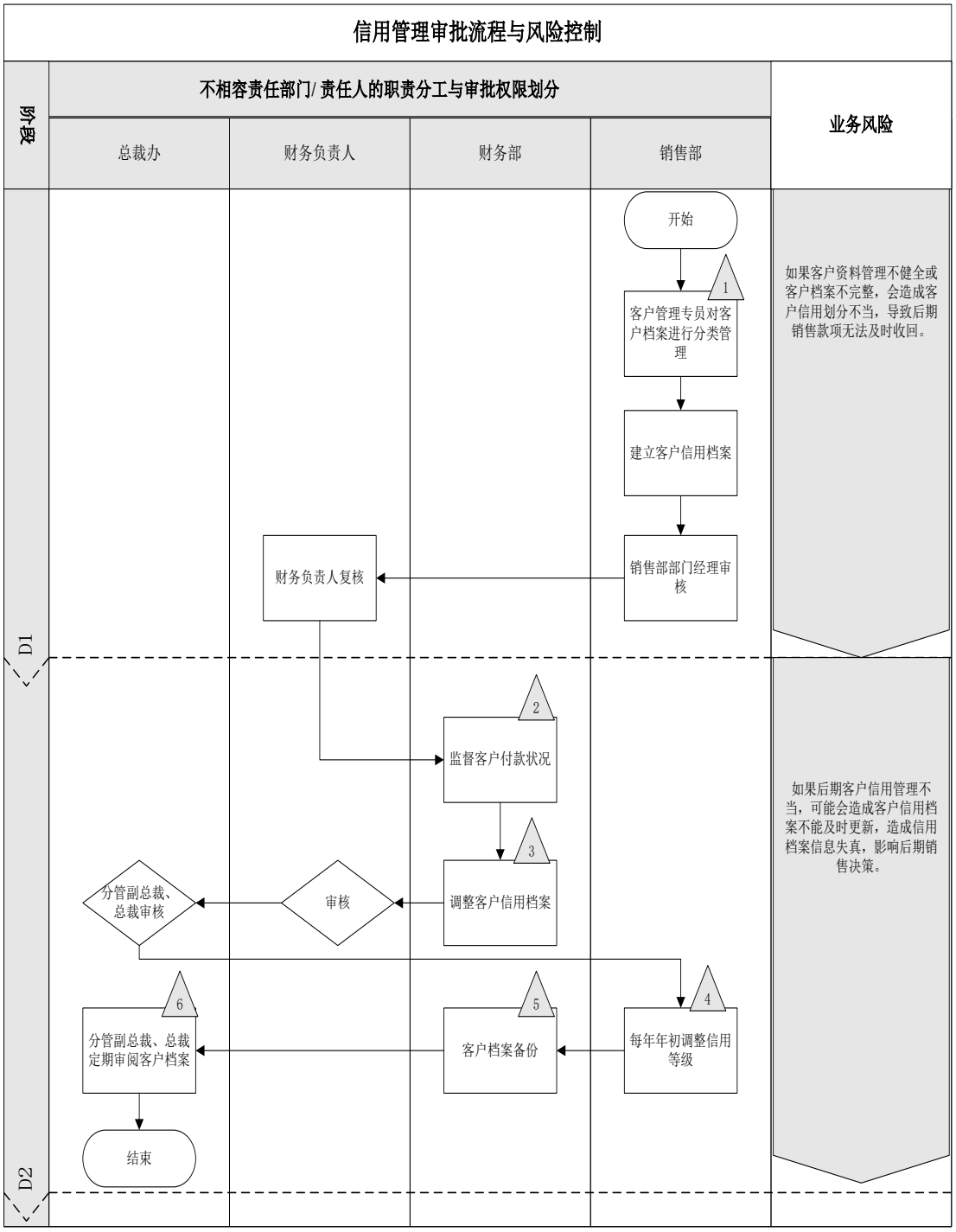


4.2 长久/协议用户开发审批步骤控制表

长久/协议用户开发审批步骤控制		
控制事项		**具体描述及说明**
阶段控制	D1	1．营销部依据企业和宾馆销售计划制订长久/协议开发计划，开发计划需经营销部分管领导、客房部分管领导审核，总经理审批后方可实施。
	D2	2．营销部实施审批后开发计划。 3．定时走访用户，填写销售访谈汇报；建立用户档案，并以电话、传真、邮件等形式保持和用户联络。 4．客房部、餐饮部安排好用户入住、餐饮等活动事宜。 5．定时搜集用户反馈意见，如有问题，立即反馈给客房部分管领导和营销部分管领导。 6．客房部分管领导和营销部分管领导依据用户意见决定整改方法。
相关规范	应建规范	🗁戚家山宾馆销售制度 🗁市场开发授权制度 🗁市场开发审核同意制度
	参考规范	🗁企业内部控制应用指导
文件资料		🗁《销售访谈汇报》《用户档案》《销售汇报》
责任部门及责任人		🗁营销部、客房部、餐饮部 🗁总经理、营销部分管领导、客房部分管领导、营销员、客房部职员、餐饮部职员

4．2．2　信用管理业务步骤

1．信用管理步骤和风险控制图



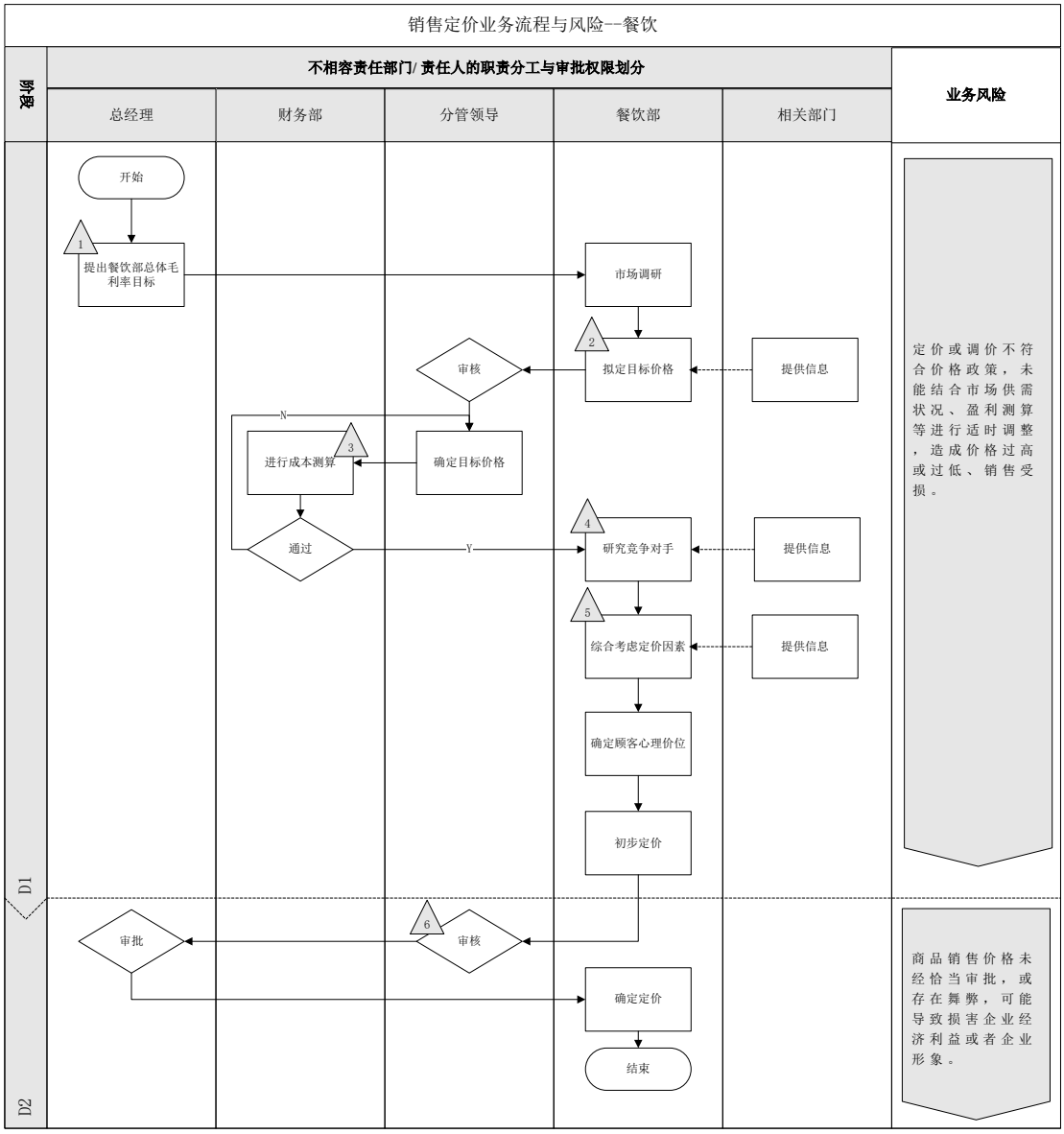
2．信用管理业务步骤控制表

销售定价业务步骤控制		
控制事项		**具体描述及说明**
阶段控制	D1	1．销售部门指定用户管理专员对用户档案进行分类管理，并定时对用户档案进行更新和调整，建立初步用户信用档案，然后经销售部部门经理审核、财务责任人复核。
	D2	2．财务部监督用户付款情况。 3．财务部依据用户付款情况会同销售部门用户管理专员立即提出调整用户信用等级方案，报经财务责任人、分管副总裁、总裁审批。 4．销售部每十二个月年初进行调整协议单位信用等级。 5．财务部对用户档案应立即备份。 6．分管副总裁和总裁应定时审阅用户档案。
相关规范	应建规范	🗁信用管理制度
	参考规范	🗁《企业内部控制应用指导》
文件资料		🗁《用户信用档案》
责任部门及责任人		🗁销售部、财务部、总裁办 🗁分管副总裁、总裁、财务责任人、销售部部门经理、销售部用户管理专员

4．3　销售和授权审批控制

4．3．1　销售定价业务步骤

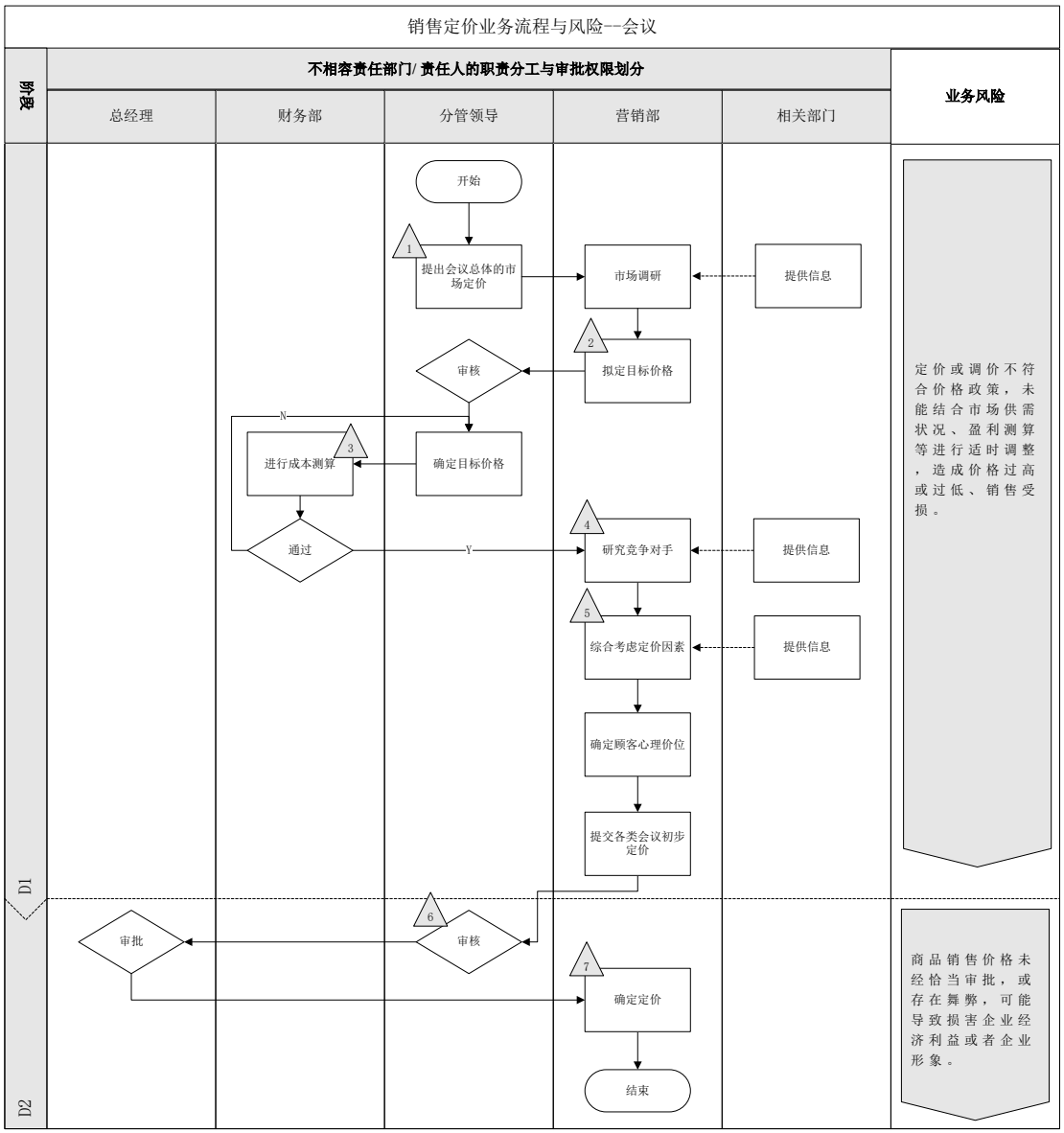
1.1 餐饮销售定价业务审批步骤和风险控制图



1.2 餐饮销售定价业务步骤控制表

销售定价业务步骤控制—餐饮		
控制事项		**具体描述及说明**
阶段控制	D1	1. 总经理依据企业经营目标、市场情况等原因确定餐饮部总体毛利率目标。 2. 餐饮部职员在市场调研、总经理定下目标及对本身情况进行分析基础上，依据销售定价控制制度确定销售目标价格。 3. 财务部对销售价格进行成本测算，若成本测算未经过企业要求，则需要餐饮部重新确定目标价格。 4. 餐饮部参考星级宾馆价格及和宾馆情况相同竞争对手餐饮定价进行研究，包含产品品种、进价等。 5. 餐饮部结合宾馆经营环境和情况和产品进价等原因对产品定价进行分析。
	D2	6. 餐饮部初步确定销售价格后，提交分管领导审核，由总经理审批。
	其它	7. 定价变更情况：依据经营环境和情况改变，需要调整定价，餐饮部先报分管领导审核，由总经理审批后实施。 8. 销售折扣情况：销售折扣、销售折让等政策制订应由含有对应权限人员审核同意。应在销售折扣管理中明确要求。
相关规范	应建规范	🗁销售管理制度 🗁销售定价控制制度 🗁销售折扣管理制度
	参考规范	🗁《企业内部控制应用指导》
文件资料		🗁《市场调研汇报》
责任部门及责任人		🗁餐饮部、财务部 🗁总经理、分管领导、餐饮部经理、餐饮部职员

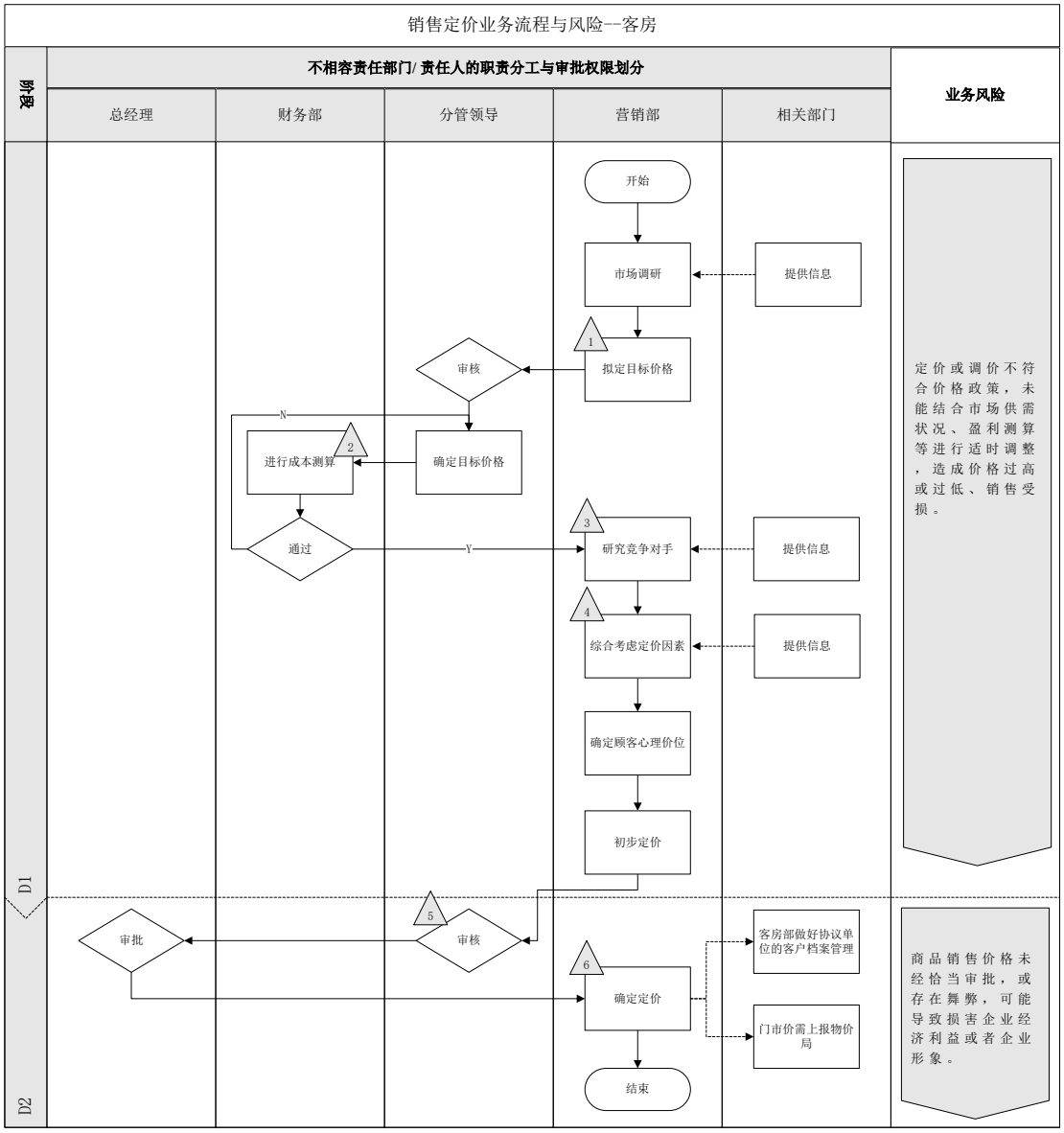
2.1 会议销售定价业务审批步骤和风险控制图



2.2 会议销售定价业务步骤控制表

<table>
<tr><th colspan="3">销售定价业务步骤控制—会议</th></tr>
<tr><th colspan="2">控制事项</th><th>具体描述及说明</th></tr>
<tr><td rowspan="3">阶段控制</td><td>D1</td><td>1. 分管领导参考同星级宾馆价格，结合宾馆经营环境和情况，考虑季节等原因，决定会议总体市场定价。
2. 营销部依据总体市场定价和宾馆确定各类会议定价。
3. 财务部对销售价格进行成本测算，若成本测算未经过企业要求，则需要营销部重新确定目标价格。
4. 营销部参考星级宾馆会议价格。
5. 营销部结合宾馆经营环境和情况和季节原因对定价进行分析。</td></tr>
<tr><td>D2</td><td>6. 营销部初步确定各类会议价格后，提交分管领导审核，由总经理审批。</td></tr>
<tr><td>其它</td><td>7. 定价变更情况：依据经营环境和情况改变，需要调整定价，营销部先报分管领导审核，由总经理审批后实施。
8. 销售折扣情况：销售折扣、销售折让等政策制订应由含有对应权限人员审核同意。应在销售折扣管理中明确要求。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">相关规范</td><td>应建规范</td><td>🗁戚家山宾馆销售管理制度
🗁销售定价管理制度
🗁销售折扣管理制度</td></tr>
<tr><td>参考规范</td><td>🗁《企业内部控制应用指导》</td></tr>
<tr><td colspan="2">文件资料</td><td>🗁《市场调研汇报》</td></tr>
<tr><td colspan="2">责任部门及责任人</td><td>🗁营销部、财务部
🗁总经理、分管领导、营销部经理、营销部职员</td></tr>
</table>

3.1 客房销售定价业务审批步骤和风险控制图



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/557154101061006120