

销售业务代表必读

第 3 版

前 言

欢迎您参加可口可乐大家庭并成为可口可乐系统销售队伍中的一员！

为了使您更充分地了解本职工作并能成为一名专业而又成功的销售业务代表，从今天起，您将不断地接触一个新名词---金字塔，这就是我们为您安排的系列培训课程之一，它会使您在不断的学习过程中领略可口可乐出色的营销管理文化。

您要接受的培训是按阶段进行的，在每个阶段结束时，您一定需要先通过考试，然后才可继续后面的培训课程。

本局部我们为您安排的培训内容有：

“金字塔”必读与考试（共 27 模块），分两个阶段

第一阶段：15 模块必读/考试 --在参加公司的第 5-6 个星期内完成

包括：根本知识（7 个模块）

业务管理（5 个模块）

行政与效率（3 个模块）

第二阶段：建议订单 12 模块必读/考试 一在第 7-8 个星期内完成

在必读与考试结束后，我们还会为您安排提高建议订单的拜访成功率

培训（结合录像带教学）--在参加公司的第 9 个星期完成

在学习必读局部时，您假设有不明白之处，请随时与培训经理或销售
培员联络。

同时，我们对所有的业务人员都进行 MOFF 检查，来衡量售点的执行
状况，寻找改良时机。对你们来讲，更重要的一点是促使你们快速将
所学到的知识应用到实践中去，提高销售技巧，成为训练有素的专业
人员。

“金字塔”是一项由嘉里系统与可口可乐共同开发的销售业务根底培
训，目的是使业务人员能在最短的时间内建立根本销售技巧并促进公
司利润目标的实现。

金字塔是一个简单的结构图形和根本建筑图形。它是以一个宽阔和巩
固的根底一层一层往上建造的。我们之所以选用金字塔来作为我们根

本业务培训的标记，是因为要成为成功的业务人员必须从根底做起。

攀登金字塔顶峰需要脚踏实地一步一步地进行。

公司的利润目标由销量及售价决定的。在销量增长方面，我们应该促使消费者更多购置我们的产品，而消费者是在我们的售点内进行购置的。所以，我们要透过良好的“售点执行”来建立我们的竞争优势，进而影响消费者产生对我们的品牌偏爱。另一个销量增长的主要因素是要让零售客户尽量多售卖我们的各种包装和品牌产品。由于我们自己的产品品种越来越多，竞争对手的产品亦不断增加。我们的客户不容易管理和记起我们的各种产品，也无法准确下订单和管理库存。因此，我们一定要通过“建议订单”，使我们的产品有更多的时机在零售点内出售。良好的“售点执行”亦是建议订单的根底，有助于我们提高“建议订单”成功率。

我们将可口可乐在 100 多年来的业务经营中经证实是行之有效的各种实践，简化和浓缩成 27 个模块，作为“金字塔”的培训内容，并将原有模块重新归类组合，分成四大局部，其中包括：根本知识、建议订单、行政与效率及业务管理。我们将这四局部内容全部归并为必读材料，使业务代表能在自己可以控制的时间内分阶段地进行自学；另外，我们将有关“建议订单”的 12 个模块及方案拜访拍成了录像带，作为实际应用的案例指导，这局部培训将在必读及考试后进行，使销售业务代表更直观地看到应该如何把握时机，从而提高建议订单的成功率。

“金字塔”将使嘉里装瓶厂系统的销售队伍成为一个有专业水平的业务组织，我欢送你成为我们的一份子！

李世贤

销售及市场

集团总经理

目 录

内 容 页码

“金字塔”概述 .. 1

第一章 根本知识 3

一销售业务代表的工作职责(模块 1) .. 4

二、关键指标（模块 2） .. 4

三、确立和到达工作目标（模块 3） .. 5

四、成功三要素（模块 4） .. 6

五、业务人员晋升进程（模块

5） 7

六、沟通技巧（模块 11） 7

七、良好的习惯（模块 10） 8

八、方案拜访（模块 12） 10

第二章 行政与效率 12

一、如何填写业务人员周报告（模块

7） 13

二、有效的时间管理（模块 9） 13

三、汇报竞争对手活动（模块

24） 15

第三章 业务管理 16

一、跟路线（模块 6） 17

二、销售拜访行程的管理（模块 8） 17

三、售点内的促销实施（模块 25） 18

四、提高现有售点的销量（模块 26） 19

第四章 建议订单 20

一、建议订单操作程序 21

二、使用客户卡〔模块 13〕	22
三、存货周转〔模块 14〕	22
四、开发新客户〔模块 15〕	24
五、提高包装铺货〔模块 16〕	25
六、提高品牌铺货〔模块 17〕	26
七、零售价的管理〔模块 18〕	28
八、冷饮设备的投放〔模块 19〕	28
九、标准生动化〔模块 20〕	29
十、投放 POP〔模块 21〕	31
十一、库存管理〔1.5 倍原那么〕〔模块 22〕	32
十二、利润的故事〔模块 23〕	33
十三、专业销售技巧〔模块 27〕	34
附:业务代表日/周报表(1)---试行	36

业务代表日/周报表(2)---试行 37

“金字塔”概述

“金字塔”的培训共有 27 个模块,我们依据 27 个模块相互间的联系,
将其划分为四局部。

售 点

第一章：根本知识 第二章：业务管理 第三章：行政与效率 第四章：

建议订单

消费者购置的驱动要素与业务代表工作之间的关系

对消费者来说，当他步入一个售点，分布在这个售点四面墙内的所有驱动要素，都能影响他购置我们的产品的意欲，这些驱动要素是由下至上，从根底到复杂排列的。只有做好了下面的工作，上面的工作才会有效果。如：如果质量不好，就无法很好地铺货；假设根底工作没有做好，促销就不可能取得很好的效果。这些都是业务代表能控制的环节。

• 质量

• 重要性：质量是产品的生命

• 能控制的方面：

 存货周转〔模块 14〕

 铺货率

 重要性：让消费者随时能买到可口可乐。

 能控制的方面：

 开发新客户〔模块 15〕

 利润的故事〔模块 23〕

 客户卡〔模块 13〕

 适宜的品牌/包装组合

 重要性：满足不同消费者的需求

 能控制的方面：

 包装/品牌铺货〔模块 16，17〕

 专业销售技巧〔模块 27〕

 客户卡〔模块 13〕

 零售价格

 重要性：使消费者买得起我们的产品

 能控制的方面：零售价管理〔模块 18〕

 库存/空间

 重要性：使客户不断货

 能控制的方面：

 库存管理〔模块 22〕

 客户卡〔模块 13〕

 冷饮

 重要性：解渴、美味、怡神

 能控制的方面：冷饮设备投放〔模块 19〕

 POP 陈列

 重要性：刺激消费者购置

 能控制的方面：

 使用 POP〔模块 21〕

 按标准做好生动化〔模块 20〕

 促销

 重要性：刺激消费者购置

 能控制的方面：做好售点的根底工作〔模块 14，20，19，

18，22，15〕

第一章 根本知识

一、 销售业务代表的工作职责（模块 1）

销售业务代表的工作职责就是开发客户、获得订单及收取货款

二、 关键指标（模块 2）

销售业务代表的工作职责可以通过关键指标评估，关键指标一般用可量化的标准来反映。

销售业务代表的关键指标有：

1、 业代根本知识

要求通过业代“入门必读”第一阶段的考试（高于 80 分）。

2、 行政与效率

要求通过业代“入门必读”第一阶段的考试（高于 80 分）。

所有应收帐款在公司规定的信用额度和帐期内。

每季检讨负责组内的冷饮设备投放的指标，并在下季第二星期交给主任。

3、 业务管理

要求通过业代“入门必读”第一阶段的考试（高于 80 分）

每周一晨会前将周报表上交给主任。

4、 建议订单

要求通过业代“入门必读”第二阶段的考试（高于 80 分）。

到达每日、每周、每月和每年的销售指标。

销售拜访率到达 100%

销售拜访率= 实际拜访客户数 × 100%

方案拜访客户数

拜访成功率到达 30%以上。

拜访成功率= 5 100%

 建议订单率 100%

建议订单率= 5 100%

 MOFF 表得分在 50 分以上

三、 确立和到达工作目标（模块 3）

要把工作做好，业务人员必须有目标

1、确立工作目标

 工作目标：是衡量工作业绩的标准

 制定工作目标的原那么：制定工作目标必须符合 SMART

原那么

 工作目标举例：

重点客户部业务代表向其主管递交一份铺货建议书：

主任：

为提高芬达易拉罐的铺货率，建议从 9 月 1 日----9 月 15 日在 20 家超

市对芬达易拉罐实行买一箱送一罐的促销活动。具体做法是：

- 1、 促销通知书 8 月 25 日前送达客户
- 2、 8 月 30 日前 20 家超市内各售点全部进货并铺上货架
- 3、 9 月 1 日当天要将促销海报于各售点张贴

S（具体的）：目的:提高芬达易拉罐铺货率

M（可衡量的：具体要求

- 1、 铺货地点:首 20 家超市
- 2、 铺货率——100%
- 3、 销量目标：与去年同期比照提高 30%
- 4、 预计 20 家超市铺货率达 100%
- 5、 芬达易拉罐销量比去年同期提高 30%（即从 5000 箱上升到 6800 箱）

A（可实现的）：重点客户首 20 家——可控制，买一箱送一罐，可操作。

R（相关的）：买一箱送一罐，可促进销量提高，也有利铺货。

T（时间限制的）：9 月 1 日—30 日

2、如何到达工作目标

工作目标确定以后，为了实现目标，就需要：

• 对目标进行分析

• 工作目标可以分解成几个主要任务

• 可能碰到的困难 / 时机

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/715233321201011131>