# 最新销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划(七篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-06-10

*销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划一1、轮流接待客户,管理销售人员的接待工作,防止无序竞争现象发生。2、协调好各个销售部的工作关系,安排做好接待工作。3、处理好客户临时问题。4、做好《电话接听记录表》和《来访登记表》的填写,并...*

**销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划一**

1、轮流接待客户,管理销售人员的接待工作,防止无序竞争现象发生。

2、协调好各个销售部的工作关系,安排做好接待工作。

3、处理好客户临时问题。

4、做好《电话接听记录表》和《来访登记表》的填写,并在每个工作日后存档。

5、填写当日《售楼中心业务日报表》,进行汇总分析。

6、维护销售现场的销售环境和氛围。

7、如有客户预约或老客户上门,负责通知相关销售人员或安排其他销售人员接待。

8、督销售人员的销售行为,若发现有销售人员违反下列二项之一的,及时制止。

1)违反销售人员行为规范的。

2)接待过程中有不利于销售和合作行为的。

1、销售主管每天安排一名监控人员,主要负责销售中心现场监控工作。

2、监控人员负责安排前台接待四人,保持坐姿端正,面带笑容。监控人员负责资料架上各种资料摆放整齐,并保持前台卫生清洁。

3、监控人员负责确认到访是否新客户,如是老客户应及时通知其本人,在置业顾问其本人到达之前或忙不过来的情况下负责代接该客户。

4、负责接听来电咨询,并做好详细记录,每次接听时间不能超过3分钟,如有置业顾问打私人电话聊天,监控人员有权制止,并报告主管,扣发其10元违章金。

5、主动帮助其他置业顾问的客户倒水

6、认真填写每日接待安排表,并做好每日工作记录,并督促本班置业顾问填写当天来访记录,监控人员在下班前10分钟把当班的工作总结呈报销售主管。

7、负责监督置业顾问每天的仪容仪表,要求行为规范,微笑待客,违纪人员提出警告并开具《违纪通知书》,呈报销售主管,扣发本人10元,如监控人员不及时管理,扣发监控人员10元。

附:如监控人员有老客户来访,监控人员安排最后1名置业顾问暂时来监控,管理。

1、销售人员实行全班制。逢特殊推盘时间,具体上班人员由销售主管统一协调安排。

2、休息安排原则上采用轮休制,每周每人休息一天,逢特殊推盘时间,具体上班人员由销售主管统一协调安排。

3、非当班人员不得在售楼中心滞留接待新客户。

4、非当班人员如有客户预约或老客户上门,由销售主管安排相关销售人员接待。

5、销售中心由销售主管负责管理,销售主管对销售中心进行日常监控管理。

6、上班时间:早9:00--晚20:00(假日照常上班)

1、销售人员必须在每天上班时准时销售中心签到。

2、销售人员若因故请假,需提前向销售主管提出申请,经批准后方可请假,否则按旷工处理。

3、销售人员迟到、早退一次罚款10元;旷工一次罚款20元(特殊情况除外),以上均屡次成倍递增(按月累计),无故旷工3次以上除名处理。

4、销售人员请事假一天扣款20元;病假一天扣当天工资,但必须有正规医院出示的批假条,如没有,按事假处理。

5、每日现场当班人员由销售主管安排,要求现场当班人员不低于2人。

6、若特殊原因要求加班的,销售人员必须绝对服从销售主管的安排。

1、客户接待及电话接听工作,均在销售主管安排下依顺序进行,并认真做好记录。

2、不准当着客户的发生争执或表现不满情绪。

3、严禁争抢客户,对于一起来的客户或一家人,原则由同一售楼人员接待。如有争议,留待事后解决,严禁在客户面前有任何表露。

4、非当班人员须在售楼中心样板房接待客户的,需与销售主管预约,非预约客户时间不得在销售中心接待客户。

5、非当班人员严禁以任何形式在现场外围拦截客户或偷窃他人客户。

6、销售人员对于任何来电来访人员都必须热情友好,即使是接待到不是自己而是其他售楼人员的客户时也应如此。

7、对于事前已预约好相关销售人员的来访客户或客户提到原接待过他的置业顾问的名字,当班人员必须及时通知相关销售人员前来接待,在相关销售人员不能到场的情况下,值班人员负有责任热情接待客户。

8、对于第一次到销售中心的来访客户,由当班销售人员接待。

9、销售人员对客户作出的.承诺必须在公司允许的范围内,不得任意夸大。

10、售人员不得以任何形式炒楼。

11、销售人员不得制造虚假业绩。

12、在任何情况下,销售人员都要维护公司的利益,与公司政策保持一致。

以上11条规定对于规范竞争行为,在公司内部创造一个有序的竞争环境,有着重要的意义,如违反前7条者,将立即罚款100元,并视情节轻重再予于警告、严厉处罚,停止接待、辞退、停发提成待处分,若违反8~11条,则属于严重失职行为,公司将立即停发其提成,并视其严重程度作进一步处理。

为保证销售中心高效,有序的工作,保持良好的精神风貌,特制定本行为规范:

1、着装,仪表

1)统一穿职业装,配戴工作牌。男装为西装、衬衣、领带,女装为职业套装。不能穿便装进入前台。

2)保持服装整洁、干净,搭配合理,穿着颜色不宜差别太大。

3)女士须化淡妆,不允许穿超短裙。丝袜的颜色应以接近肤色为准。不允许配戴过多饰品。

2、站姿与坐姿

1)自然抬头,两眼平视,双肩放松,腰伸直。

2)手靠在身体的两侧自然下垂或双手交叉于体前,脚跟靠拢,切忌站八字步。

3)坐姿端正,不可东倒西歪。

3、电话接听礼仪

1)接听电话要有礼貌,且声音热情、爽朗有活力。

2)必须使用礼貌用语:\'您好!×××(楼盘名称)\'

3)接听电话必须做好详细记录,必须认真仔细地回答客户提出的每一个问题,做到不厌其烦,不可应付了事。

4)结束接听,须确认对方挂断电话之后,才能将话筒放下。

4、接待规范用语

1)迎接顾客时您好!欢迎光临

2)回答顾客时好、是/好的、是的

3)有事要暂时离开顾客时对不起,请稍等

4)被顾客催促时对不

起,马上就好,请再等一下

5)询问顾客时对不起,请问您……

6)向顾客道歉时对不起/实在不好意思/很抱歉

7)被顾客问住时我去确定一下,让我问问经理

对不起,让我问问经理

8)听顾客诉说不满时是/对/您说得对

对不起,我给您添麻烦了

我帮您查一查,请稍等

1、不迟到、早退,工作时间不得擅自外出

2、工作主动热情,精神饱满

3、不准在大厅高声谈笑、打闹或争论与工作无关的事情,不得扎堆闲谈

4、不准在工作时间吃东西,看报及与专业无关的书

5、工作时间不打私人电话

6、保持大厅整洁,客户离开后,要及时整理桌椅板凳,清洁台面卫生

7、养成每日按时填写相关表格的习惯

8、未经公司许可,不得私自代已购客户转让楼盘

9、不得私自接受他人委托代售楼盘

10、对于未经授权之事,不得擅自答应客户之要求

11、未经公司许可,任何人不得修改合同条款

12、员工要爱护公司财产,凡属人为损坏公司财产的,公司有权要求赔偿,公司所配备使用的贵重财产,在离退职时应交还公司

13、在办公室内严禁吸烟,保持清新的工作环境

1、销售人员对外公开的资料必须得到销售主管的核准,对于未确定对外的资料,不得对外公开。

**销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划二**

1、负责终端门店铺市信息登记（100%登记准确完整）。

1、负责终端门店铺市信息登记（100%登记准确完整）。

1、1、负责终端门店铺市信息登记（100%登记准确完整）。

6、负责本部门业务员和代理商业务员培训每月至少2次；

6、负责本部门业务员和代理商业务员培训每月至少2次；

8、负责代理商网点数量拓展（每月不少于900个）；

10、负责严格监督执行公司战区经理制定各项政策、规章制度、合同；

6、负责本战区业务员和代理商业务员培训每月至少2次；

10、负责严格监督执行公司及部门负责人制定各项政策、规章制度、合同；

7、负责本战区业务员和代理商业务员培训每月至少5次；

11、负责严格监督执行公司及部门负责人制定各项政策、规章制度、合同；

13、负责编写业务手册和培训业务流程、组织新员工招聘、培训考核。

5、负责人才培养（培养1个战区经理，1名销售经理）；

7、负责本战区业务员和代理商业务员培训每月至少5次；

11、负责严格监督执行公司及部门负责人制定各项政策、规章制度、合同；

13、负责编写业务手册和培训业务流程、组织新员工招聘、培训考核。

5、负责人才培养（培养1个战区经理，1名销售经理）；

7、负责本战区业务员和代理商业务员培训每月至少5次；

11、负责严格监督执行公司及部门负责人制定各项政策、规章制度、合同；

13、负责编写业务手册和培训业务流程、组织新员工招聘、培训考核。

1、参与制定公司战略规划依据公司战略规划制定营销中心规划并监督执行（每年12月25日将次年公司营销方案报总经理审批）；

8、负责本战区业务团队和代理商业团队培训每月至少5次；

12、负责严格监督执行公司制定各项政策、规章制度、合同；

、参与制定公司战略规划依据公司战略规划制定营销中心规划并监督执行（每年12月25日将次年公司营销方案报总经理审批）；

8、负责本战区业务团队和代理商业团队培训每月至少5次；

12、负责严格监督执行公司制定各项政策、规章制度、合同；

a、区域：横山、靖边、定边、盐池、银川、大武口、灵武、平罗、吴忠、榆阳区卖场、榆阳区专营店

（1）豆干销售额基数：13万元【10万元+3万元（榆阳区卖场）】 30%；【增长：欠110%；期115%；合120%；胜125%；超胜130%】

（2）生鲜任务：27万元【北线21万元+6万元（榆阳区大店生鲜）】 40% 3500斤/日【欠5000斤/2日；期5500斤/2日；合6000斤/2日；胜6500斤/2日；超胜7000斤/2日】

（3）新开发客户数量：30% 2家/月.人【欠：0家期：1家合：2家胜：3家超胜：4家】

a、区域：呼市、包头、达旗、伊旗、杭锦旗、神木、府谷、保德、乌海、临河、前旗、佳县、米脂、绥德、子长、延长、志丹、延安、洛川、富县、西安、清涧、子州、柳林、离石、榆阳区通路

（1）豆干销售额基数：36万元【北线9万元+南线12万元+7万元（榆阳区通路豆干）+8万元（榆阳区通路生鲜）】 30%；【增长：欠110%；期115%；合120%；胜125%；超胜130%】

（2）生鲜任务：21万元40% 【欠5000斤/2日；期5500斤/2日；合6000斤/2日；胜6500斤/2日；超胜7000斤/2日】

（3）新开发客户数量：2家/月.人30% 【欠：0家期：1家合：2家胜：3家超胜：4家】

1、试用销售代表：基本工资+全勤=基本工资20xx元+全勤200元

欠资格：基本工资+全勤+提成+话补=基本工资20xx元+全勤200元+提成+话补100元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资20xx元+绩效工资200元+全勤200元+提成+话补100元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2100元+绩效工资400元+全勤200元+提成+话补100元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2300元+绩效工资500元+全勤200元+提成+话补100元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2500元+绩效工资600元+全勤200元+提成+话补100元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资20xx元+绩效工资200元+全勤200元+提成+话补100元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2100元+绩效工资400元+全勤200元+提成+话补100元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2300元+绩效工资500元+全勤200元+提成+话补100元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2500元+绩效工资600元+全勤200元+提成+话补100元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2700元+绩效工资700元+全勤200元+提成+话补100元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资20xx元+绩效工资200元+全勤200元+提成+话补100元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2100元+绩效工资400元+全勤200元+提成+话补100元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2300元+绩效工资500元+全勤200元+提成+话补100元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2500元+绩效工资600元+全勤200元+提成+话补100元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2700元+绩效工资700元+全勤200元+提成+话补100元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2300元+绩效工资400元+全勤200元+提成+话补100元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2600元+绩效工资600元+全勤200元+提成+话补100元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2900元+绩效工资800元+全勤200元+提成+话补100元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资3200元+绩效工资1000元+全勤200元+提成+话补100元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资3500元+绩效工资1200元+全勤200元+提成+话补100元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2600元+绩效工资600元+全勤200元+提成+话补100元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2900元+绩效工资800元+全勤200元+提成+话补100元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资3200元+绩效工资1000元+全勤200元+提成+话补100元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资3500元+绩效工资1200元+全勤200元+提成+话补100元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资3800元+绩效工资1400元+全勤200元+提成+话补100元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2600元+绩效工资600元+全勤200元+提成+话补100元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资2900元+绩效工资800元+全勤200元+提成+话补100元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资3200元+绩效工资1000元+全勤200元+提成+话补100元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资3500元+绩效工资1200元+全勤200元+提成+话补100元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补=基本工资3800元+绩效工资1400元+全勤200元+提成+话补100元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资2900元+绩效工资1100元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资3400元+绩效工资1300元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资3900元+绩效工资1500元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4400元+绩效工资1700元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4900元+绩效工资1900元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资3400元+绩效工资1300元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资3900元+绩效工资1500元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4400元+绩效工资1700元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4900元+绩效工资1900元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资5400元+绩效工资2100元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资3400元+绩效工资1300元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资3900元+绩效工资1500元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4400元+绩效工资1700元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4900元+绩效工资1900元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资5400元+绩效工资2100元+全勤200元+提成+话补100元+商业保密费300元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4000元+绩效工资2600元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4800元+绩效工资3000元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资5500元+绩效工资3500元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资6200元+绩效工资4000元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资7000元+绩效工资4400元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4800元+绩效工资3000元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资5500元+绩效工资3500元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资6200元+绩效工资4000元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资7000元+绩效工资4400元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资7600元+绩效工资5000元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4800元+绩效工资3000元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资5500元+绩效工资3500元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资6200元+绩效工资4000元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资7000元+绩效工资4400元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资7600元+绩效工资5000元+全勤400元+提成+话补200元+商业保密费400元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资4800元+绩效工资6000元+全勤400元+分红+话补200元+商业保密费600元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资5800元+绩效工资7000元+全勤400元+分红+话补200元+商业保密费600元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资6800元+绩效工资8000元+全勤400元+分红+话补200元+商业保密费600元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资7800元+绩效工资9000元+全勤400元+分红+话补200元+商业保密费600元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资8800元+绩效工资10000元+全勤400元+分红+话补200元+商业保密费600元

欠资格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资8000元+绩效工资10000元+全勤600元+分红+话补400元+商业保密费20xx元

期望：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资9000元+绩效工资120\_元+全勤600元+分红+话补400元+商业保密费20xx元

合格：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资10000元+绩效工资14000元+全勤600元+分红+话补400元+商业保密费20xx元

胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资120\_元+绩效工资15000元+全勤600元+分红+话补400元+商业保密费20xx元

超胜任：基本工资+绩效工资+全勤+提成+话补+商业保密费=基本工资14000元+绩效工资16000元+全勤600元+分红+话补400元+商业保密费20xx元

1、按每条线（不包含榆阳区）：原来区域销售量加1人第一个月加5万元，第一个达成21万元；保证区域销售任务达成，第三个月区域目标任务达到32万元。

3、区域增加人员后及时将增加人员的`管辖区域及所管理客户信息、当月销售目标报财务部、人力资源部备案以备核算工资。

3、差旅费补助管理制度【xxx（销）003号】文件

4、生鲜9月份激励政策【xxx（销）004号】文件

开户申请了【解客户基本信息：人员编制、车辆、仓储、现经营产品；预估本产品投资额合作意向】--------开户申请信息表给到公司或上级负责人审核签字-----公司或上级负责人审核通过后签字将通过后资料发给业务人员--------业务人员与客户签订合作合同（由客户寄回公司）--------业务人员给到客户价格表、选定产品（客户给业务员下单）-------市场人员制单填写客户给订单信息------业务员人员将填好订单信息表发给客户签字确认--------客户（或业务员人员）将签字订单、打款小票由业务人员扫描或拍照发给财务-------由财务通知订单员出发货单-----发货单给到【库管1份，业务员人员1份】

**销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划三**

公司为销售人员提供了公平的销售平台。销售管理透明化,体现\'公平竞争\'、\'奖勤罚懒\'、\'奖罚分明\'的原则。在\'销售中心\'的现场管理中销售部下设个小组,设个主管。分赛季,根据公司对销售小组的任务指标对各销售小组业绩进行考评,实行末位淘汰制。销售市调部、策划部、广告部、客服部对销售部提供支持与服务。

明确职责:

1、销售主管:完善销售制度,为销售人员创造公平竞争的环境,向公司提供销售建议,对销售业绩负责。对销售员进行日常管理,激励他们提高业绩,协助销售员成交。

2、销售人员:遵守《销售管理制度》、《销售白皮书》的规定,公平竞争,努力销售。

日常管理:

⑴汇报销售信息:

为使公司及时掌握销售信息,督促销售人员日常工作,要求其每日填写《工作日记》,主管应每日检查并将信息汇总至销售经理,销售经理及销售主管填写《工作周报》,依据情况提出工作建议。

⑵一切客户资源归公司所有

主管每周一将本组新增客户明细汇总报销售经理,销售经理助理负责整理并及时备案;

销售员要如实准确填写前台《新客户明细》《接电登记表》《接访登记表》以便销售助理及时准确的将信息录入电脑;

销售员离职要经销售主管、销售经理签字确认,其《客户明细表》完整准确交回公司后,财务部接到通知才能恢复佣金发放。

销售员离职,其客户原则上由销售主管重新分配给其他销售员,并在每赛季末电脑登录备案。如销售主管也离职,由销售经理负责分配。离职人员佣金发放参照(薪金发放管理办法)。

注:以上制度如遇违反销售员/销售助理罚款20元/次,销售主管50元/次,销售经理100员/次

⑶招聘与培训

招聘:由销售经理全权负责,销售主管有权推荐,但必须经过经理和销售总监面试同意,同时销售部通知人事部签定合同。

培训:赛季初由公司汇同销售部提出整体的培训计划,并报批准备案;销售主管要对目标客户的.消费习惯、销售技巧进行总结、作好内部培训。

评估与奖惩

⑴销售经理、主管的考核:参照各赛季的相关规定。

⑵销售员考核:业绩指标、品行评估与客户满意度;

⑶业绩考核:重奖第一名、奖励第二、第三名;对于销售第一名奖励800元,第二名奖励500元(奖励销售员的评比只按本赛季业绩计算)。业绩最后二名给予黄牌或淘汰,业绩评定均按本赛季综合业绩计算,具体规定如下:

上赛季排名前三名的销售代表,在本赛季排在后二名的将给予黄牌警告一次,如在下一次评比中仍在后二名,将予以淘汰;

满赛季2/3时间的销售人员,参加销售赛季淘汰评比,已离职销售员满赛季1/2,也将参加销售评比。

⑷品行评估:未按本《销售管理制度》规定恶意竞争者除名。

⑸客户满意度:市场部在赛季末进行抽样调查,对优胜者提出表扬。

⑹主管级服从制:在工作范围内,销售主管无条件服从销售经理的命令,违反或不做为者罚50元/次,连续三次则做开除处理。

备注:严格按公司销售规定、销售行为规范执行,发现问题一律按制度进行得处理,绝无例外。

**销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划四**

1.代理公司相关权限及要求

1)操作权限

a.销售现场模块中现场收款中的查询和诚意认购的录入、认购书打印操作;

b.楼盘发布显示中的查询操作;

c.客户自助查询中的查询操作;

d.认购登记中的《房屋认购书》录入和查询操作;

e.决策分析模块中统计报表中的对应销售报表查询操作。

2)代理公司操作要求

a.指定专职人员进行销售管理系统的操作,其销售主管对录入数据进行审核和确认;

b.当日开具的《房屋认购书》的对应数据当日内录入销售管理系统,因特殊原因当日内不能录入的,在报经发展商现场主管同意后,在第2个工作日10点钟前完成数据录入操作。

2.开发商现场管理人员权限及要求

1)操作权限

a.楼盘发布显示中的查询操作;

b.楼盘发布设置中的增加、修改、删除和查询操作;

c.客户自助查询中的查询操作;

d.开发商销控中的查询、销控设置操作;销售控制中的保留、锁定,查询换退房、更名、变更操作;

e.认购登记中的认购资料查询、《房屋认购书》挞定、修改认购资料和审核锁定操作;

f.项目查询中的预留登记、取消预留、已售房间信息查询操作;

g.客户管理中的查询客户资料和增加、修改客户资料以及增加跟进资料操作;

h.销售后台模块中的签约管理中的`查询业务状态操作;

i.项目初始化模块中签约管理中的查询业务状态操作;

j.系统管理模块中的工作台设置的查询和修改操作;

k.决策分析模块中统计报表相应报表查询。

2)操作要求

a.公司派驻现场销售管理人员对销售代理公司在系统中录入的《房屋认购书》内容的对应数据进行审核,审核无误后对相应的房屋认购登记进行锁定操作;

b.公司派驻现场销售管理人员对已认购未签约阶段的退定、塌定和换房等变更进行操作处理。必须保证其前后变更情况数据在系统中的真实和完整记录;

c.公司派驻现场销售管理人员的《房屋认购书》的审核和锁定操作必须在代理公司人员录入后的最迟第2个工作日下班前完成;

d.锁定是指现场销售管理人员在系统中对某单元的认购资料审核无误后,操作锁定程序,一经锁定,代理公司人员则不能在系统中对该单元认购资料进行删除或更改。

3.部门后台管理和统计管理

a.管理营销部所辖操作权限。结合工作流程,严格防止权限漏洞,对操作人员权限分配设定;

b.对销售价目表资料录入、修改、调整和审核,须在项目策划人员提交日起的1个工作日内完成;

c.在销售前台模块中的换退房、挞定、更名操作,此类操作必须是依据申办部门提交的经公司领导批示同意的变更处理表;

d.对代理公司销售提成数据的录入和审核;

e.对操作人员在实际操作发生的并以书面形式反馈的问题进行处理;

f.协同系统权限总控人员对营销部辖内终端机管理系统的维护和对操作人员的指导。对统计分析数据的提取和审核;

g.协助监控营销部辖内业务办理情况在销售管理系统中的操作执行情况。

4.各类操作人员的统一要求

a.现场签约电脑除必要办公程序外不允许装其它程序及软件;

b.现场签约电脑除代理公司经理、认购管理员、签约管理员外不允许其它无关人员进行操作;

c.操作人员对使用销售管理系统的电脑进行物理格式化或是其他可能导致系统不能正常运行的电脑操作前,必须以书面形式表述相应事由并提交系统管理人员确认同意后方可实施;

d.操作人员在本管理规定的权限范围进行系统操作,不得使用任何其他手段跨越系统指定权限范围的行为;

e.以上各类操作人员在售楼管理系统中所有录入、修改操作均应有相应书面资料为依据,并定期归档备查;

f.确保录入销售管理系统的数据及时和完整,对经办的数据严格保密。

5.处罚措施

a.代理公司操作人员录入数据错误、遗漏,一经发现每处每次扣罚50元;

b.代理公司未能按上述规定时限录入数据,扣罚50元;

c.客户发生补款(补首付款或贷款改一次性等情况)代理公司没有书面通知现场经理及现场财务、明源系统没有及时更新每次扣罚50元;

d.代理公司人员发生向外界泄露销售管理系统数据的,经查实,报公司营销部依情节严重程度采取处罚措施;

e.操作人员未经系统管理人员书面许可,擅自对操作销售管理系统的电脑安装有危害系统正常使用的软件产品的,扣罚50元;

f.操作人员有盗用或借用他人权限密码操作销售管理系统的行为,或是将本人操作权限密码转借他人使用行为的,视情节严重程度,报公司营销部处理;

g.代理公司文员上岗前必须进行专门培训、考核,合格后方可上岗。代理公司文员若发生(离职、休假等)变动且未提前告知开发商,将对该代理公司扣罚20xx元;

**销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划五**

a）非销售值班人员：9：00―――18：00，并根据销售需要轮班值日；

b）销售人员的上班时间，可由各销售中心根据实际情况制定后，报公司人力资源部备案执行。

a）销售中心实行每周六天工作日，逢周六、周日所有人员均须到岗，但项目营销经理可根据值班表及销售情况安排本组人员轮流休息。遇展会或推广促销活动等特殊情况可停止安排休息；

b）若遇展会或推广促销活动而无法正常休息的，可根据营销经理签字确认的出勤记录，申请补休。

a）迟到：超过规定的上班时间但未超过半小时者，属迟到。每迟到一次扣绩效分三分，每月累计迟到5次记旷工一天；

b）早退：于规定下班时间提前半小时以内下班者，属早退。每早退一次扣绩效分三分，每月累计早退5次记旷工一天；

c）旷工：未经请假私自不来上班者、超过规定的上班时间半小时上班者、于规定下班时间提前超过半小时下半者按旷工处理，旷工一天扣绩效分十分，旷工累计超过3次，将给予除名处理，公司不予以任何赔偿；

d）病假：员工生病须在请假当天上班前通知上级领导，并应在康复上班时提供区级以上医院出具的.诊断证明。一个月内病假两天不扣工资，两天以上病假扣除当天日工资；

e）事假：事假须提前一天请示上级领导，经领导批准后方可休息。未经批准或超期休假的按旷工处理，事假扣除当天日工资；

f）外出：员工外出办理与工作相关的事宜，须向上级领导请示，说明外出事由，获得批准后方可外出，并应在办完事情后立即返回，不得利用外出时间办理与工作无关的私人事宜。未经批准私自外出者按旷工处理。

a）销售中心实行考勤打卡制度，所有人员均需打卡；

b）遇打卡机故障，考勤专员应立即通知供应商维修或报告行政人事部；

c）销售中心考勤专员负责管理、记录考勤情况，于每月固定日期统计汇总；

d）项目营销经理签署当月\'考勤汇总表\'及下月\'值班表\'，并报公司人力资源部备案；

e）员工的出勤情况是公司审核每一位员工工作表现的重要指标。希望销售中心工作人员严格执行本考勤制度，遵守销售部作息时间，为销售工作的顺利进行提供时间保障。

**销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划六**

一、合同的签订，必须符合公司的要求。置业顾问不得未经公司上级领导同意降低价格销售房屋，不得作出除公司同意以外的任何承诺。违反者处以500~1000元罚款，情节严重的公司予以解聘。

二、房屋销售价格必须按照最新公布的销售价格表执行。若公司上级领导同意对某客户优惠，应请其在《优惠销售说明》上签名，并归入客户档案。

三、置业顾问不得主动引导客户向公司领导提出优惠要求，违反者公司将处以500元罚款。

四、对客户额外要求写入合同的条款范围如果超出公司规定范围，必须经销售主管以上领导同意后方可写入合同，否则不得签定合同。

五、在公司统一的.优惠促销活动期间，客户签约享受优惠。如果在优惠促销活动期间预定（指交定金10000元）在三天内签定合同享受优惠，特殊情况需销售主管同意。优惠活动结束客户不再享受优惠。

六、客户的付款时间必须按照合同要求执行。一次性交款必须在一个月内交清；按揭必须在第二个月以前办理，除公司同意的10%尾款外，其余款项必须在三个月内交清。特殊情况需报经销售主管及以上领导同意。

七、置业顾问在签订合同后，应对合同进行检查，避免计算及文字错误。应立即填写《客户付款明细》上联交给客户，下联在月末交给销售主管作为当月销售业绩依据。销售合同交给销售主管录入微机并归档。对于合同签署错误的置业顾问处以200~500元罚款。

八、对于办理按揭的合同，在合同签订后四份合同现有公司保管，待登记后再交给客户。同时告知并督促客户应在办理按揭当月20日以前将代收费和资料全部交到公司。若按揭购房客户未能及时办理按揭贷款手续，对子也顾问处以200元罚款。

九、客户如果要求对付款作出变更，应在合同登记以前进行变更。对于一次性付款变为按揭，应取消优惠恢复原价。按揭变更为一次性付款，享受相应的优惠政策。

**销售中心工作管理方案 销售中心部门工作总结及计划七**

1.着装

■要求员工上班一律着工服、皮鞋,男员工打领带,女员工化淡妆。

注:违反以上规定者处以10元/次罚款,销售主管20元/次,销售经理50元/次。

2、仪容、仪表

■员工必须保持衣冠,头发整洁,男员工发长不过耳,遮领;

■女员工淡妆上岗,打扮适度,除不配带夸张首饰,耳饰可配带耳钉,统一着米色长腿袜;

■注意个人卫生,工作前不(中)不得饮酒;

■态度和蔼,不得面带倦意;

■上班时不得带有色眼镜;

■客户面前不得修指甲,剃牙,掏鼻子,挖耳朵,打饱嗝,伸懒腰,哼歌,化妆,抽烟。

注:违反以上规定者处以10元/次罚款,销售主管20元/次,销售经理50元/次。

3.礼貌礼节

■对客户态度自然、大方、热情、稳重、有礼,做到笑脸相迎,用好敬语。

■常用礼貌用语\'您好\'\'请\'\'谢谢\'\'对不起\'\'不客气\'等。

■与客户相遇时,要主动让路,与客户同行时,礼让客户先行。

■接待客户时面带微笑,与客户谈话时应讲究礼貌,用心聆听,不抢话,争辩;批评时不辩解,冷静对待,及时上报。

■不得以生硬,冷淡的态度待客。

■电话铃响三声内接听电话,接电话要先说\'您好,优地销售中心\',挂断电话之前要说:\'欢迎您光临现场咨询\'\'谢谢您的来电\'\'再见\'

违反以上规定者处以10元/次罚款,销售主管20元/次,销售经理50元/次。

4.前台服务

■销售前台需保持整洁,各种物品应摆放整齐。前台人员应坐姿端正,如有违反,在场人员罚款20元/次。

■如遇明确说明是踩盘、市调人员,由当值销售主管负责认真接待,如主管不在则由当值销售人员负责接待,之后再补接客户。如发现相互推脱、不认真接待客户现象公司将予以从重处罚。

违反规定者处以50元/次罚款,销售主管100元/次,销售经理200元/次。

■严格按照前台接待轮班制度,前一轮负责通知下一轮,如发现前台当值人员空岗(无人接待、无人接听电话)(两分钟不计),则当值人员连同上一轮当职人员同罚20元/人;现场值班主管罚款50员/次;销售经理罚款100元/次。

5.投诉意见

如接到客户投诉其服务态度、服务质量不高的`,销售员罚款50元/次,销售主管罚款100元/次,销售经理罚款200元/次。

如接到开发商投诉,当事人处以罚款100-200元/次,销售主管罚款200-500元/次,销售经理罚款20xx-5000元/次。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找