# 业务员管理制度

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-08-30

*第一章　总则　　第一条　为了能使公司运作有秩序地进行，维护公司及员工的切身利益，特制定本管理制度。　　第二条　本制度涵盖业务员思想道德行为准则、日常工作规范条例、账款管理制度、客户关系管理办法等。　　第三条　凡公司业务员适用本制度。　　...*

　　第一章　总则

　　第一条　为了能使公司运作有秩序地进行，维护公司及员工的切身利益，特制定本管理制度。

　　第二条　本制度涵盖业务员思想道德行为准则、日常工作规范条例、账款管理制度、客户关系管理办法等。

　　第三条　凡公司业务员适用本制度。

　　第二章　业务员思想道德行为准则

　　第一条　业务员应思想端正，品德高尚，诚实守信，对公司拥戴忠诚，热爱本职工作，有奉献精神，严格遵守公司的一切规章制度，服从公司领导的安排。

　　第二条业务员之间应相敬相爱，团结互助，要具备团队意识，有矛盾纠纷要妥善解决，或上报公司领导寻求调解，不得私下用武力等不良方式，一经发现，扣除当月所有工资奖金，情节特别严重的，公司有权解除合同，予以解聘。（此条之所以严厉，是因为在销售业务领域，矛盾特多，比如抢单等现象）

　　第三条业务员是对外代表公司形象的重要“代言人”，每个业务员在客户面前，不得作出有损公司形象的行为或举动，不得作出有损公司信誉的事情，如经发现，或有客户投诉涉及公司形象的，经公司调查属实，扣除当月所有工资奖金。

　　第四条公司本着充分保障每个业务员利益的原则，严禁业务员之间出现抢单或划单的行为。抢单，是指甲业务员在洽谈的业务，乙业务员利用关系或以让出自己提成点数等别的手段抢走此业务；划单是指，甲业务员将自己的单划到乙业务员的名下。公司一经发现有抢单或划单的行为，扣除双方当月全部工资及奖金，并在全公司通报一次。如第二次再犯，公司有权解除合同，予以辞退。

　　第五条业务员应善待公司的任何财物。如有恶意破坏者，除要求赔偿外，公司予以扭送公安机关依法处理。不小心损坏者，比如灯具，公司按成本价从其工资中扣除。

　　第六条业务员在外不得以公司名义、打着公司的旗号从事与业务无关的活动。如经发现，扣除当月所有工资奖金，立即予以解聘，并送公安机关依法处理。

　　第七条业务员应具备职业操守，遵守公司相关的保密规定，不得将公司的商业秘密告诉竞争对手。如经发现，扣除当月所有工资奖金，立即予以解聘，并根据合同内容中的相关保密协议向法院起诉。

　　第三章业务员日常工作规范条例

　　第一条　业务员严格遵守考勤管理规定，具体奖惩规定详见《业务员薪酬管理制度》。

　　第二条业务员每天必须向负责主管口头汇报前一天的工作详情，如有困难，寻求解决困难的办法。每周周一提交“周工作总结”的书面报告。此项规定旨在发现并解决业务员工作中存在的问题，予以总结归纳，帮助提高业务员的业务水平。

　　第三条业务员在上班期间，要求着装整洁，形象健康，禁止奇装异服或过于暴露的服装，不得有披头散发、敞衣露背、穿拖鞋等有碍观瞻的举止。

　　第四条业务员在上班期间，不得从事与工作无关的活动，公司的电话不得用来做与工作无关的闲聊。

　　第五条业务员在上班期间，不得瞎晃闲逛，不得到各个部门串岗聊天消磨时光，影响他人的工作。

　　第六条业务员的请假规定。业务员每个月请事假不得超过三天。事假超过三天的，一律按旷工处理。旷工一天扣30元，当月旷工超过15天的，公司有权解除合同。如事假有特殊情况的，应写出情况说明报上级主管审批。请病假应提供相关的病历。

　　第七条公司对优秀业绩者会给以特殊优待假期，具体假期时间视公司而定。

　　第八条业务员如需出差洽谈客户的，业务员必须提前向上级主管申请，经批准，方可外出。出差期间应有详细计划，并报以上级主管备案。出差旅费的具体报销办法见下章《账款管理制度》。

　　第四章　账款货物管理制度

　　第一条业务员每天从财务处领取“收款账单”，当天下班前必须将收回的账款（现金或支票）交给出纳，与财务核对剩余的“收款账单”是否对数。业务员收回账款后，才能凭账款开取发票。因业务的灵活性，如果业务员当天不能在下班前赶回公司，可以于次日与财务交接“收款账单”，再重新领取新一天的单子。

　　第二条若有客户因某些原因，收到货后却不能及时交款，业务员必须收取客户的“签收单”或借条凭据，上面须有客户自己注明的未付款项，并签字盖章。业务员必须把客户的“签收单”或凭据交回财务处，自己留复印件。

　　第三条坏账准备金。所谓坏账，是指那些收不回账的。为提高业务员的警惕性，也是为了防范业务员的利益不受侵害，增强业务员的自我保护防范能力，公司特设“坏账准备金”。公司每月从业务员的工资里提取150元作为本人的“坏账准备金”。当年度满，如果未发生吊账问题，公司全数奉还准备金，并予以适当奖励。如果真有客户赖账或跑账，首先由业务员出面追讨，追讨不成，由公司出面用法律手段解决，这其间的诉讼费用的一半由“坏账准备金”提取。公司出于人性化考虑，也出一半。如果“坏账准备金”不足诉讼费用的一半，从业务员工资中扣除。如果诉讼无果，成了“死账”，由业务员承担全部死账，诉讼费用由公司来出。（此条任主可作详细斟酌，也可以不设此条。）

　　第四条每月28号下午四点为当月最后回款时间。业务员不得将已收款项故意挪至下月。一经发现，从工资中扣除500元。

　　第五条对于那些暂时收不到账的规定：公司本着“出货见款”的原则，要求业务员在客户收到货物后当即予以收款，但由于一些非人为的原因存在，客户暂时交不出款的，业务员除了交回客户的“签收单”或借条凭据到财务处外，还应及时报知直接上级主管备案，在这期间，业务员应主动提醒催促客户，超过十天仍未见到款项的，应与上级主管协商妥善追款办法。

　　第六条业务员出差旅费报销的规定：为了提高业务员出差洽谈业务的成功率，遏止乱出差的现象，特制定本条。以签单为基准，单没签成，不报销；签成单，报销其交通总费用的80%，且不超过签单金额的2%，如若超过，以2%支付给业务员。

　　第七条业务员为谈业务请客吃饭报销的规定：以签单为基准，单没签成，不报销；签成单，报销实际消费数字的60%，且不超过成交金额的2%，如若超过，以2%支付给业务员。（作者附注：第六、七条任主看情况而定，因为这两条规定一出来，就可能会出现业务员凡是签成单都要报销，去哪里找来一张餐饮发票，谎称这是请客户吃饭的。无形中公司增加了额外的成本。杜绝办法就是，要嘛不规定，要嘛被充一条，限额限量，比如洽谈金额超过两万的，一个月不能报销超过三次的）

　　第八条对于货物的管理，公司实行货物出借制度。在与客户洽谈中，有时需要货物的现场展示，为了方便业务员的谈判，业务员可从仓管处借出货物，业务员开具借条。货物必须在两日内交还，交还的货物不能有破损，破损的货物由业务员照价赔偿。

　　第五章　客户关系管理办法

　　第一条　业务员应该认识到，客户是我们的衣食父母，维护客户关系的重要性。

　　第二条业务员每月必须详细整理新增客户的资料，包括姓名、地址、客户的实力或规模、尽可能多的关系网等等，将其填入“客户档案”里，复印一份交予公司备案，公司将严密保管这些资料。

　　第三条业务员要养成定时回访客户的习惯。每次将回访客户的内容及经过简要地记述下来，上级主管会不定期地进行检查。如被查到毫无记录的，处以200元的罚款。

　　第四条公司会全力配合业务员和客户的洽谈工作。包括协助洽谈，提供便利等等。

　　第五条业务员要正确处理客户的投诉。仔细倾听是最重要的。这能充分显示出对客户的尊重，即使客户火冒三丈，也会先消掉几分气。积极寻求与客户的沟通之道，切实考虑解决客户的疑问或困扰。

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