

企业资源规划与供应链管理系统

(Enterprise Resource Planning & Supply Chain System)

战 德 臣

哈尔滨工业大学计算机学院教学委员会主任

18686783018, dechen@hit.edu.cn

第10讲 销售管理

战 德 臣

哈尔滨工业大学计算机学院教学委员会主任

18686783018, dechen@hit.edu.cn

第10讲 销售管理

3

- **销售管理的基本知识**
- **销售管理的基本目标和业务范畴**
- **销售合同/订单与销售计划/预测**
- **提发货与销售结算**
- **销售管理流程与系统**
- **销售管理的延展**

销售管理的基本知识

战 德 臣

哈尔滨工业大学计算机学院教学委员会主任

18686783018, dechen@hit.edu.cn

销售管理的基本知识

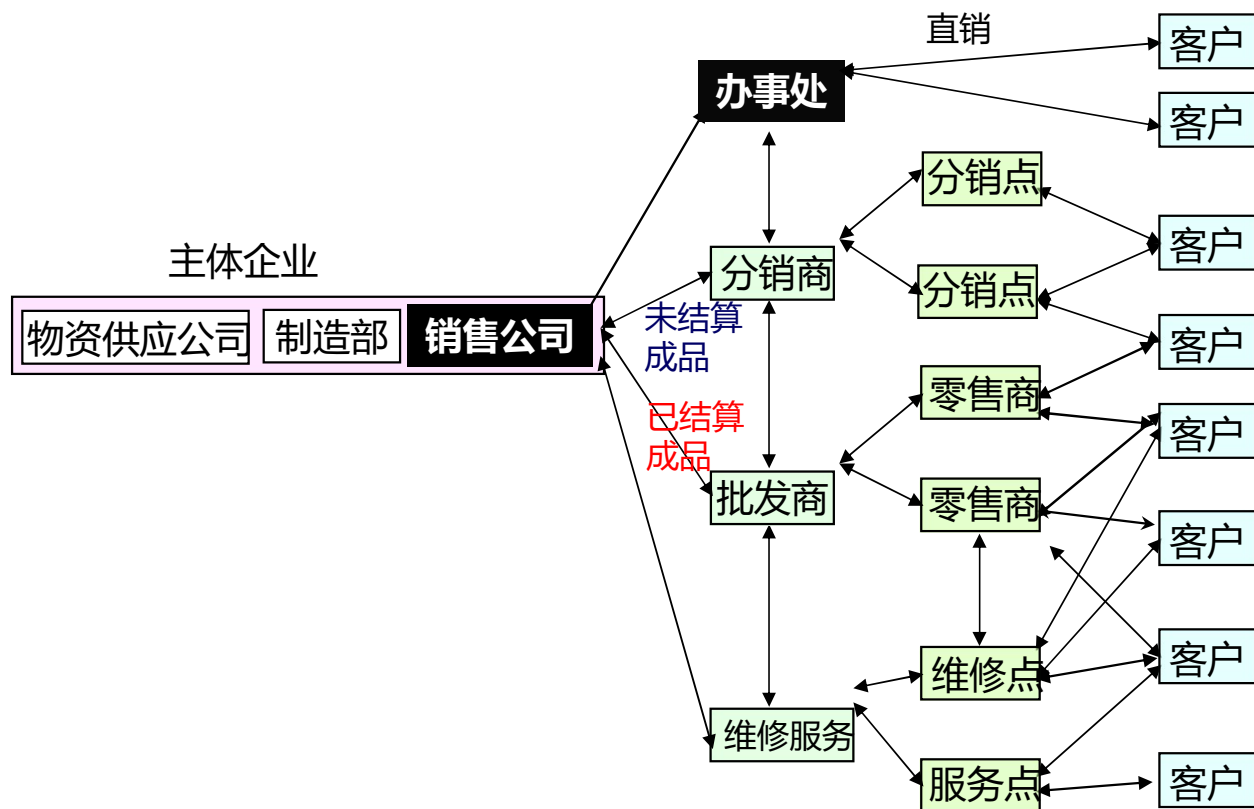
5

基本的销售方式

- 直销：企业→办事处→客户
- 分销：企业→代理商/分销商→客户
- 批发与零售：企业→批发商→零售商→客户

销售管理的基本知识

销售渠道与销售网络



销售管理的基本知识

销售渠道与销售网络



销售管理的基本知识

8

基本的销售方式

- 直销：企业→办事处→客户
- 分销：企业→代理商/分销商→客户
- 批发与零售：企业→批发商→零售商→客户
- 电子销售：
 - ✓ B2B销售：Business to Business
 - ✓ B2C销售：Business to Customer

销售管理的基本知识

9

销售的基本要素

□ 传统四要素：4P

- ✓ **P**roduct(产品)
- ✓ **P**rice(价格)
- ✓ **P**lace(渠道)
- ✓ **P**romotion(促销)

□ 现代四要素：4C

- ✓ **C**ustomer(客户)
- ✓ **C**ost(成本)
- ✓ **C**onvenience(便捷)
- ✓ **C**ommunication(沟通)

销售管理的基本知识

销售价格与销售政策

□ 产品定价

- ✓ 出厂价、批发价、零售价

□ 产品价格政策

- ✓ 地区一致性价格政策 或者 地区差异性价格政策
- ✓ 整机价格、分部价格、配置价格
- ✓ 基础价格 + 浮动比率价格
- ✓

产品代码	产品名称	产品规格/型号	有效起始日期	有效结束日期	计量单位	基础价格	成本价格	当前市场价格
PA001	酒精	优级	2003-1-1	2003-12-31	吨	3,478		
PA001	酒精	普级	2003-1-1	2003-12-31	吨	3,210		
PA002	DDGS	优级	2003-1-1	2003-12-31	吨	984		
PA003	玉米油	优级	2003-1-1	2003-12-31	吨	920		

销售管理的基本知识

销售价格与销售政策

□ 产品折扣: 不同折扣应用于不同的对象

✓ 产品类/产品信息可任填一项或两项均填;

✓ 区分维度/数量信息可任填一项或多项;

✓ 执行价格与最大折扣率可任填一项。

✓ **问题1: 能否将此表的业务规则准确无误无遗漏的书写出来呢?**

✓ **问题2: 在以上规则下, 怎样找出购买某产品的客户应享受的最大折扣呢?**

产品(类)信息				区分维度		数量信息		日期信息		价格与折扣信息		
产 品 类 代 码	产 品 代 码	产品名称	产品规格/型号	地区代码	客户组代码	最小批量	最大批量	有 效 起 始 日期	有 效 结 束 日期	计 量 单位	执行价格	最大折扣率
PA	PA001	酒精	优级	东北区				2003-1-1	2003-12-31	吨	3,478	
PA	PA001	酒精	普级		VIP			2003-1-1	2003-12-31	吨		0.08
PB	PA002	DDGS	优级			300	1000	2003-1-1	2003-12-31	吨	984	
PB	PA003	玉米油	优级	华北区	一般客户	50	120	2003-1-1	2003-12-31	吨		0.05

销售管理的基本目标和业务范畴

战 德 臣

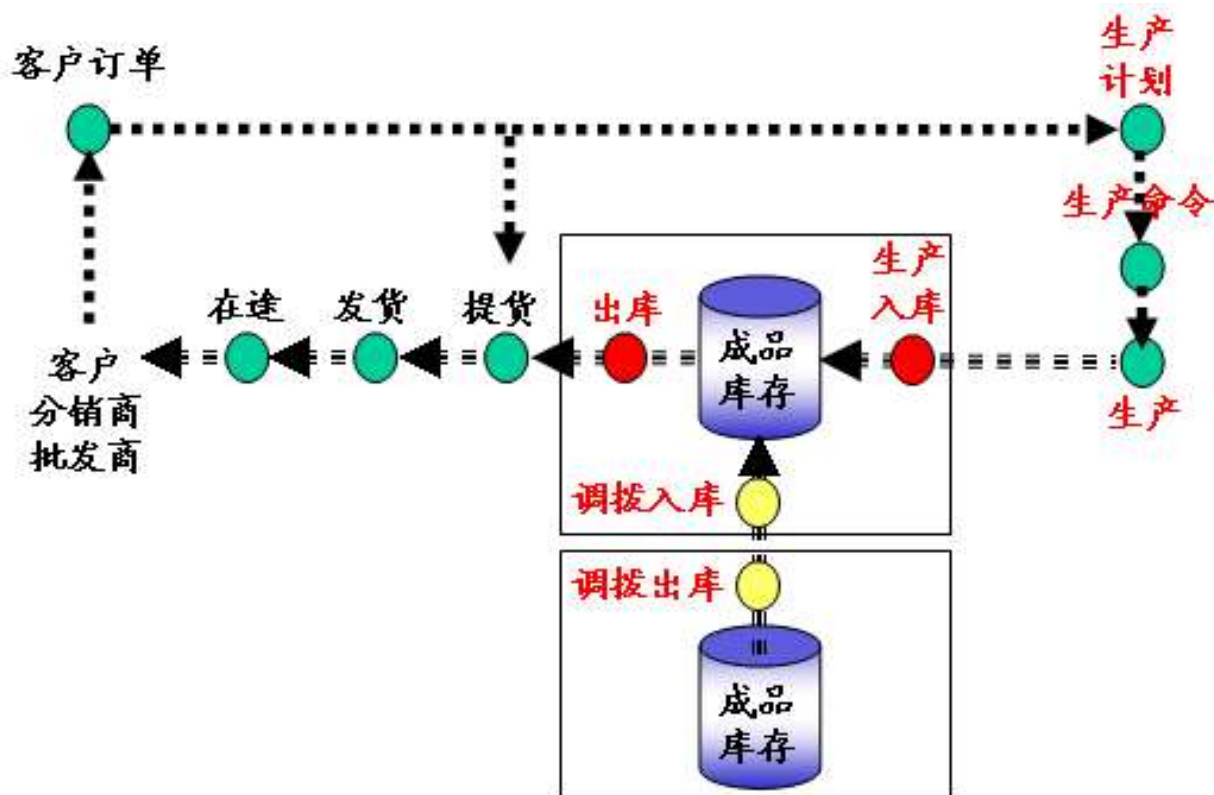
哈尔滨工业大学计算机学院教学委员会主任

18686783018, dechen@hit.edu.cn

销售管理的基本目标和业务范畴

销售管理的基本业务范畴

- 销售网络与销售方式
- 销售价格与销售政策
- 客户订单与合同管理
- 提货与发货管理
- 成品库管理
- 在途追踪
- 销售结算
- 收款：预收、应收、实收
- 催收与发票
- 客户服务/产品售后服务
- 销售计划与销售预测
- 销售统计报表



作业：用规范的业务流程图反映销售管理业务之间的关系

销售管理的基本目标和业务范畴

销售管理的基本目标

- 尽可能销售更多的产品(数量)
- 尽可能以更高价格销售更多的产品, 实现更高销售收入
- 尽可能将销售货款回收回来
- 做好售后服务工作, 争取更多潜在客户
- 物料全过程追踪(出库→提货→发货→在途→交付→收款), 控制处理随机因素, 销售不脱节, 需要集成

销售合同/订单与销售计划

战 德 臣

哈尔滨工业大学计算机学院教学委员会主任

18686783018, dechen@hit.edu.cn

销售合同/订单与销售计划/预测

销售合同与销售订单管理

客户订单/合同(销售合同与销售订单)

- ✓ 合同完整地描述了企业与客户的约定信息。而订单则是简化的合同。
- ✓ 描述销售合同中的产品需求信息，每一条可称为订单。一张合同对应多条订单。
- ✓ 有些企业也可能只有订单没有合同，也可能直接销售而没有订单。

工矿产品购销合同

供方：双鸭山市安通煤气有限公司

合同编号：2FD2-11-24-001

需方：吉林市建龙钢铁有限公司

签订地点：双鸭山

一、产品名称，商标，型号，厂家，数量，供货时间及数量

签订时间：2004-01-24

产品名称	牌号 商标	规格 型号	生产 厂家	计量 单位	数量	单价	总金额	交（提）货时间及数量				
								合计				
焦炭				1 吨		570.00 元/吨						
合计人民币金额（大写）												

二、质量要求、技术标准、供方对质量负责的条件和期限 固定碳>84%，粉末≤5%，水分≤5%

三、交（提）货地点、方式 到站：名城 收货人：建龙专用线

四、运输方式及到达站港和费用负担

五、合同损耗及计算方法

六、包装标准、包装物的供应与回收 散装，谷物类一次性使用不回收

七、验收标准、方法及提出异议期限 验收以名城车站为准

八、随机备品、配件工具数量及供应办法

九、结算方式及期限 每月结算两次，付款方式为现汇或承兑

十、如需要担保，另立合同担保书，作为本合同附件

十一、违约责任

十二、解决合同纠纷的方式 执行合同法

十三、其它约定事项 未尽事宜，协商解决

供方单位名称（章）双鸭山安通煤气有限公司	需方单位名称（章）	签（公）证意见：
单位地址：双鸭山双送路8号	单位地址：吉林省磐石市明城镇	经办人：
法定代表人：	法定代表人：	签（公）证机关（章）
委托代理人：	委托代理人：	年 月 日
电话：	电话：	（注：除国家另有规定
电报挂号：	电报挂号：	外，签（公）证实行自愿
开户银行：双鸭山市营业部	开户银行：	原则）
帐号：090802010922104684	帐号：0802253209000001810	
邮政编码：	邮政编码：	

有效期限：2002年2月22日至2002年12月31日

销售合同/订单与销售计划/预测

销售合同与销售订单管理

复杂合同示例

合同号	签定信息		客户信息			收货信息					
	签订日期/地点	生效/失效日期	订货客户代码	客户名称	客户方签订人	收货单位	收货地址	收货站	客户电话	运输方式	运费负担
C03060021	2003-6-6	2003-12-1	K001			K001		北京		火车	需方

合同号	订单项序号	产品			需求数量			需求日期			价格金额		
		产品代码	名称	规格型号	计量单位	需求数量	已发货数量	需求日期	计划完成日期	计划发货日期	价格	折扣率	总金额
C03060021	1	PA001	酒精	普级	吨	50		2003-10-25					
C03060021	2	PA001	酒精	优级	吨	50		2003-11-12					

金额信息							付款信息			本方信息		
付款单位	产品金额	税金	费用	折扣	总金额	币种	付款方式	付款条件		本方签订人	组织	业务员
K001	177,030	0	0	0	177,030	RMB	现金	2003-6-10	77,030	S001	P001	S001
								2003-11-10	50,000			
								2003-12-1	50,000			

合同号	合同条款信息	
	标题	内容
C03060021	1	XXXX
	2	XXXX
	3	XXXX

销售合同/订单与销售计划/预测

合同/订单的状态变迁

客户订单/合同(销售合同与销售订单)

- ✓ **基本构成**: 客户、销售产品、数量、价值、交货、结算与付款等信息
- ✓ **状态**: 编制→批准→已提发货→已在途→已到货交付→未回款→已回款有欠款→已结案(状态可进一步抽象区分为: 合同编审状态(编制、批准、执行和结案), 合同产品交付状态(合同编审、已提发货、已在途、已到货交付), 合同回款状态(未回款、已回款有欠款、已回款无欠款))

销售合同

合同编号_____ 合同名称_____

需方单位_____ 总金额_____ 结算方式_____

付款方式_____ 签定日期_____

产品				需求数量		需求价值		交货方式		
产品名称	牌号 商标	型号 规格	生产 厂家	计量 单位	需求 数量	单价	总金额	交货日期	交货数量	交货地点

作业：用规范的UML状态图反映客户订单状态的变迁及条件

销售合同/订单与销售计划/预测

销售计划与销售预测

销售计划

● 产品销售计划；地区销售计划；分部门/分人员销售计划；

◆ 销售量

◆ 销售收入(=销售量 × 销售价格)

◆ 回款率

◆ 销售费用

计划号	时间段	产品（类）信息				组织信息		区分维度		数量信息				
		产品类 代码	产品 代码	产品 名称	产品规格 /型号	组织代 码	人员代 码	地区代 码	客户组代 码	计量单位	计划销售 数量	计划收入	计划利润	计划回款额
03060001	2003/06	PA	PA001	酒精	优级	P001		东北区		吨	300	450,000	40,000	
03060002	2003/06	PA	PA001	酒精	普级	P001	A001		VIP	吨	500	89,000	9,000	
03060003	2003/06	PB				P001				吨	280	230,000	30,000	
03060004	2003/06	PC				P001				吨	90	9,000,000	1,000,000	

计划号	时间段	组织信息		区分维度		科目信息	计划费用
		组织代码	人员代码	地区代码	客户组代码		
03060001	2003/06	P001		东北区		广告费	300,000
03060002	2003/06	P001	A001		VIP	差旅费	56,000
03060003	2003/06	P002				广告费	23,200
03060004	2003/06	P003				差旅费	60,000

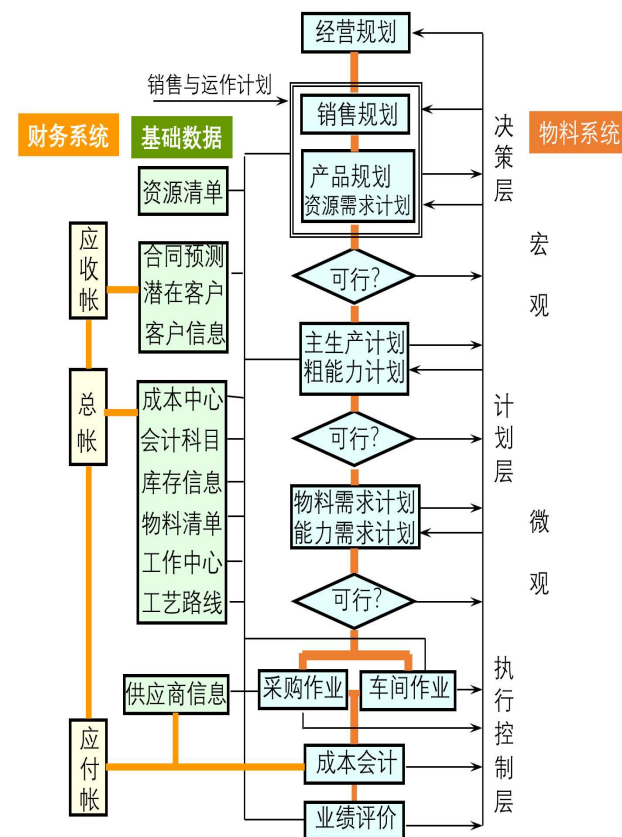
销售合同/订单与销售计划/预测

销售计划与销售预测

销售预测： 依据往年、季节、市场等因素，对未来销售做出预测

- ◆ 同比分析
- ◆ 趋势分析
- ◆ 产品结构性分析
- 各种分析方法: 线性回归、趋势方差分析等
(具体方法介绍略，同学可自学)

P-No	Type	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	CO		80	50	100	60	80	70	60	60	40	30	20	0
A	FCS		100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50



提发货与销售结算

战 德 臣

哈尔滨工业大学计算机学院教学委员会主任

18686783018, dechen@hit.edu.cn

提发货与销售结算

提货与发货管理

提货与发货

□ **提货单**: 客户购买物品的详细清单
(装箱单)及其包装记录

✓ 基本构成和状态(略)

□ **发运单**: 将客户购买物品封装后的集
装箱/包装箱清单及其发运记录

✓ 基本构成和状态(略)

销售提货单												
提货单号: P03060005				提货单类型: 直接提货/订单提货				制单人: 孙俊		制单日期: 2003-11-15		
收货客户信息				运输	日期信息		金额信息			发货信息		
收货客户	收货地址	收货站	联系人	方式	计划发货日期	最晚发货日期	产品金额	运费	总金额	仓库代码	发货站	发运员
A0001	北京西直	北京	王林	火车	2003-11-18	2003-11-21	34,23000	0	34,23000	CA0030	哈尔滨	A0023
合同号	订单项序号	产品			提货量		价格金额					
		产品代码	名称	规格型号	计量单位	数量	价格		总金额			
C03060021	1	PA001	酒精	普级	吨	50	3,478		182,030			
C03060021	2	PA001	酒精	优级	吨	20	3,478		182,030			

发运单											
发运单号: O03060037						单据日期: 2003-7-5					
发货信息			收货信息			运输信息		日期信息		组织信息	
库房号	库房名称	库管员	客户代码	收货地址	客户联系人	运输方式	车辆代码	需求日期	发运日期	组织代码	负责人
D04	西仓库	V002	A0032	上海	徐奉	铁路	BL0003	2003-7-5	2003-7-2	P0003	王晨
序号	产品			数量			合同信息			价格金额	
	产品代码	名称	规格型号	计量单位	入库量	批次号	提货单号	合同号	订单号	价格	总金额
1	PA001	酒精	普级	吨	50	01	P03060005	C03060022	1	3,478	182,030
2	PA001	酒精	优级	吨	20	01	P03060005	C03060022	2	3,478	182,030

提货与销售结算

提货与发货管理

提货与发货

- 对照采购系统的提货单(一个企业的销售提货单应是另一个企业的采购到货通知单。去除双方各自特殊需求信息外二者应是相同的)
- 包含两部分：包装及其数量、运输等；和每一包中的物资清单及数量。前者也称货运单，后者也称装箱单

发货通知单

发货单号	订单编号	供应商	发货日期		
包种类	包件数	起运地点	到达地点	运输方式	

包种类	包号	物料品种	质量	数量

销售结算管理

销售结算

□ 销售结算方式

- ✓ 货到结算
- ✓ 款到发货
- ✓ 分期结算

□ 预收、应收、回款

往来账、账龄分析与欠款催收

应收单号: P03060005

制单人: 孙俊

日期: 2003-11-15

客户信息				组织信息			金额信息				
客户代码	客户名称	客户地址	联系人	组织代码	业务员	合同/提货单号	产品金额	税率	税金	总金额	币种
A0001	北京西直	北京	王林	P001	A0032	P03060005	34,23000	0.17	230000	36,23000	RMB
付款条件		已收金额	上次收款日期		备注						
2003-8-1	18,230	18,230	2003-7-28								
2003-12-1	275,000										
合同号	订单项序号	产品				提货量		价格金额			
		产品代码	名称	规格型号	批次号	计量单位	数量	价格		总金额	
C03060021	1	PA001	酒精	普级	01	吨	50	3,478	182,030		
C03060021	2	PA001	酒精	优级	01	吨	20	3,478	182,030		

回款记录

回款单号	回款日期	回款类型	客户代码	客户方联系人	本方收款人	回款金额	币种	余额	回款方式	用途
R03060270	2003-6-12	一般回款	A0030			34,000	RMB		支票	合同 XXX 第一次回款
R03060271	2003-6-12	一般回款	A0032			200,000	RMB	自动	现金	合同 XXX 第二次回款
R03060272	2003-6-12	订金	A0081			180,000	RMB	更新	现金	合同 XXX 订金
R03060273	2003-6-12	订金	A0084			1,240,000	RMB		银行转账	合同 XXX 订金

回款结算单

结算单号: P03060005

制单人: 孙俊

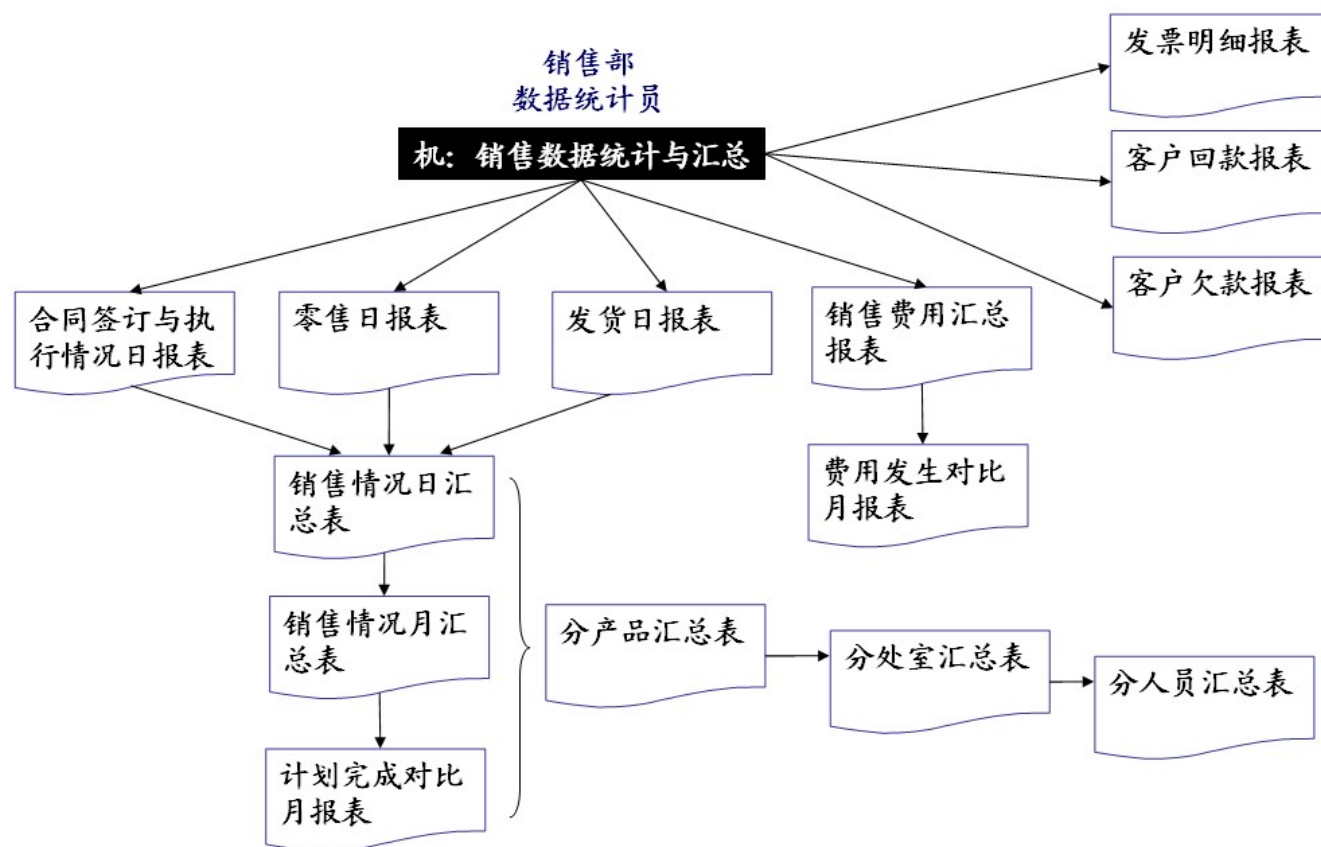
日期: 2003-11-15

客户信息				组织信息		回款信息		结算信息	
客户代码	客户名称	客户地址	联系人	组织代码	业务员	总金额	币种	应收单号	本次结算金额
A0001	北京西直	北京	王林	P001	A0032	36,23000	RMB	P03060005	300,000
								P03060007	89,000
								P03060008	7,092

提发货与销售结算

25

销售管理的基本报表



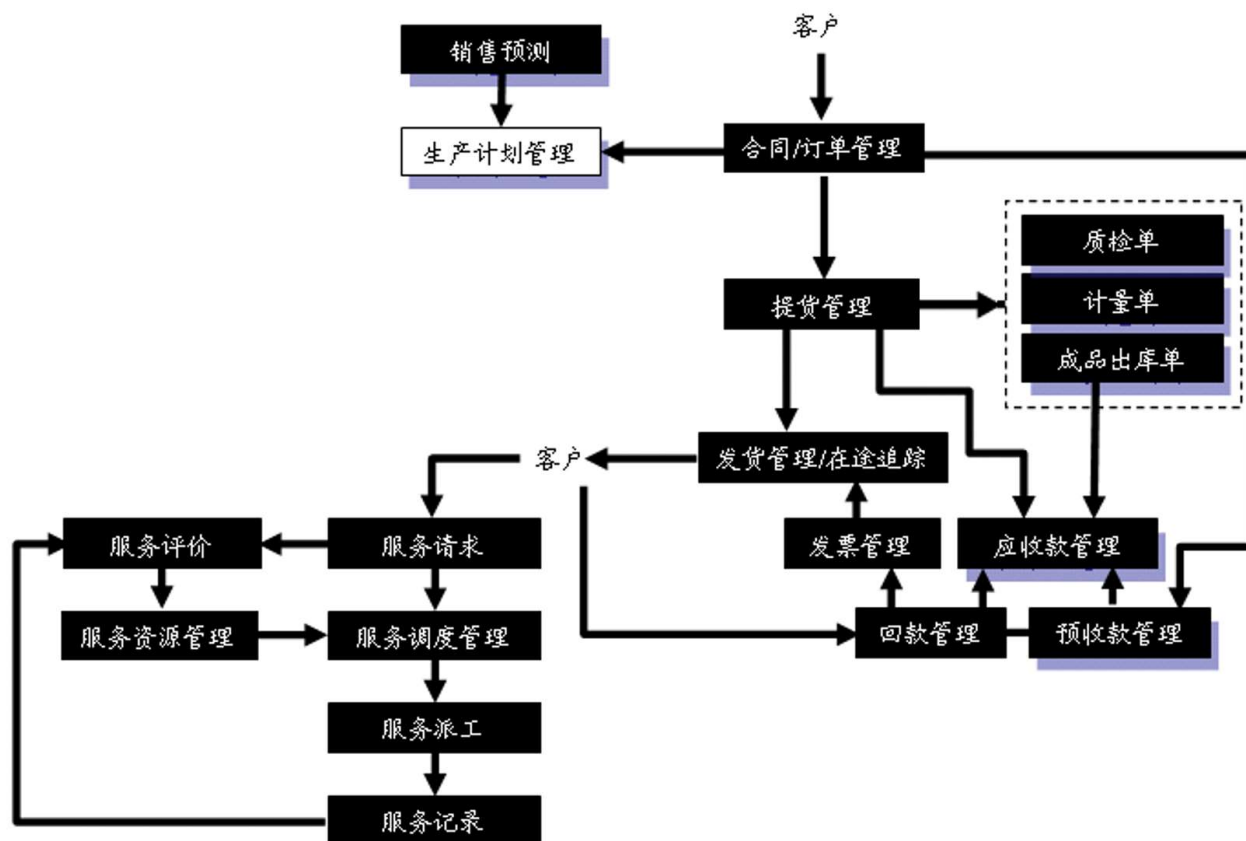
销售管理流程与系统

战 德 臣

哈尔滨工业大学计算机学院教学委员会主任

18686783018, dechen@hit.edu.cn

- 客户订单/合同
- 提货单
- 发货单
- 销售结算单 + 应收款单
- 回款单/预收款单
- 出库单



```

graph TD
    subgraph Definitions [ ]
        direction LR
        SOD[销售组织定义]
        SPD[销售人员定义]
        SPM[销售产品管理]
        SPDf[销售价格定义]
        SC[客户定义]
        SCP[潜在客户定义]
        SDNM[分销网络管理]
        SCMP[竞争对手管理]
    end

    subgraph Planning [ ]
        direction LR
        ESP[企业经营计划]
        ECDP[企业成本分解计划]
        ASPP[年度销售计划编制]
        MSP[月度销售计划编制]
        AFPP[年度费用计划编制]
        MFPP[月度费用计划编制]
    end

    subgraph Execution [ ]
        direction TB
        SPP[销售预测编辑]
        CRR[合同评审单]
        CA[合同变更]
        SCE[销售合同编辑]
        SOE[销售订单编辑]
        FDE[分销订单编辑]
        MPS[MPS]
        POD[生产订单下达]
        CI[成品入库单]
        WH[提货单编制]
        I[发票编制]
        R[回款单编辑]
        RRS[回款结算单]
        F[反馈/投诉/请求单]
        SPS[服务派工单]
        CRP[客户请求处理报告]
        Q[质检单]
        M[计量单]
        CO[成品出库单]
        AR[应收账款编辑]
        CR[催收单编制]
    end

    subgraph Reports [ ]
        direction LR
        CPE[客户评价体系表]
        SFC[销售费用对比报表]
        PCMB[计划完成对比月报表]
        EMM[经营情况月报表]
        EDD[经营情况日报表]
        CECD[合同执行情况日报表]
        OSD[组织销售日报表]
        FCD[发货情况日报表]
        ID[发票明细表]
        CAD[客户欠款报表]
        CRD[客户回款报表]
        FSR[费用汇总报表]
        PCD[产成品库存日报表]
        CFT[客户反馈统计表]
        APT[异常问题统计报表]
    end

    Definitions --> Planning
    Planning --> Execution
    Execution --> Reports
    Reports --> Definitions

```

销售管理的延展

战 德 臣

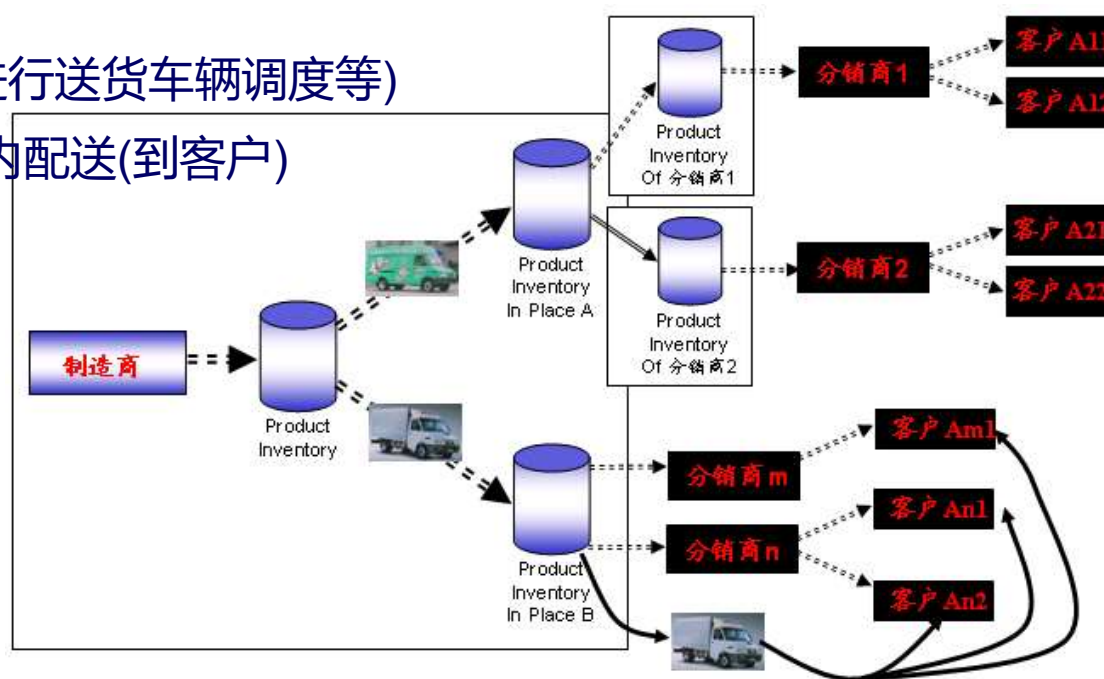
哈尔滨工业大学计算机学院教学委员会主任

18686783018, dechen@hit.edu.cn

销售管理的延展

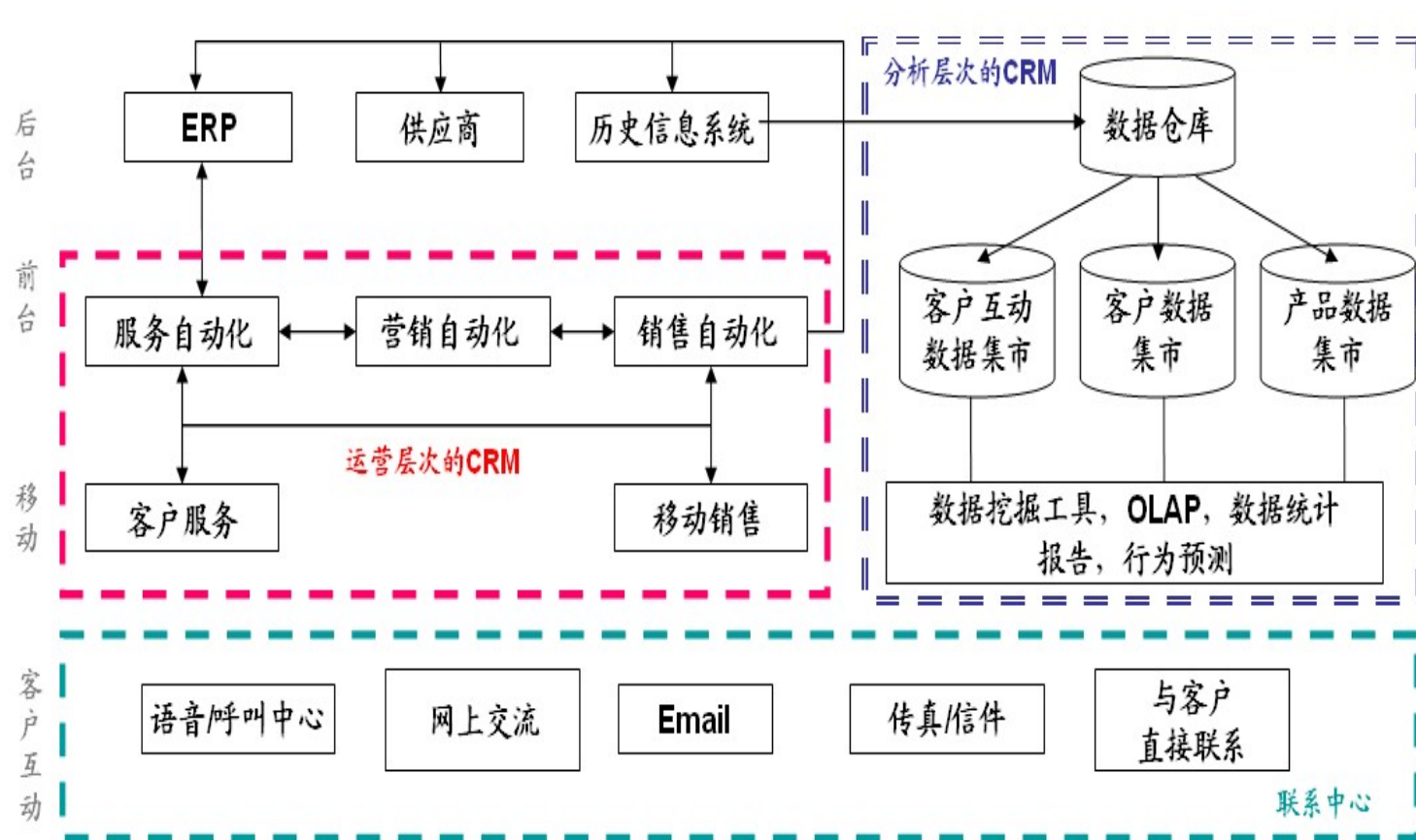
分销与配送

- 分销商管理
- 配送资源管理(如送货车)
- 配送管理(依配送物资和路径进行送货车辆调度等)
- 城市间配送(到分销商)和城内配送(到客户)



销售管理的延展

客户关系管理



销售管理的延展

电子商务

