xx公司业务员岗位工作说明书（某物流公司，可参考）

**1 基本职责**

1.1负责分公司片区的业务营销工作。

1.2遵守公司各项规章制度，服从领导，做好本职工作。

1.3以积极的工作态度，优质的服务开拓市场，对外塑造公司品牌。

1.4 熟悉公路、铁路运输线路的运距、运价、运输时间及服务范围，能熟练地为客户提供参考意见和最佳服务。

1.4 熟悉厂家和货物的品种、发货方向、货运量及季节特点，并建立良好的客户关系。

1.5 对客户的特殊要求及时给予解答，并在货物托运单上注明清楚。

1.6 每日要建立完整的工作日记，每月要完成分公司下达的业务指标。

1.7 每周整理好客户资料，汇总给分管业务副经理。

1.8 负责所营销客户运费款的回收工作。

1.9 负责客户的发货跟踪工作，并对异常状况及时做出纠正、预防措施。

1.10 对新业务员做好带头作用，帮助其熟悉业务操作流程。

1.11 掌握市场信息，了解竞争对手。

1.12完成领导交办的其它工作事项。

**2 工作权限**

2.1 有权对公司客户信息除业务副经理以外的任何人员实行保密。

2.2 有权对客户托运的货物提出需注意事项，并在发货清单上予以注明，提供给配载办理。

2.3 有权拒绝客户违禁品的托运。

2.4 有权在公司市场营销价格的基础上决定给客户合理的货运价格，并呈报业务副经理备案。

**3 工作程序**

3.1 工作流程：开发客户→建立档案→电话联系货源→通知调度→跟踪发货。

3.2 每天上午准时上班，整理好前一天客户的发货情况，做好客户发货跟踪工作。

3.3 每日有计划地向客户询问货源，作好电话记录，并通知调度。

3.4 每日在维护老客户的同时，应预约拜访新客户，对有意向的客户填写《运价表》给予报价。

3.5 新客户促成后，需建立《客户档案》，并于当天报业务副经理建档；需签定服务协议的，应先拟好协议，报业务副经理审核后，再送客户签定。

3.6 接到客户的货物信息后，应及时通知调度或统计等内勤人员，并协助调度做好《货量登记表》。

3.7 对接到的货物应完整的填写好《货物托运单》上的品名、编号、价格、数量、包装情况、具体要求等并做好与客户和进仓员之间的交接手续。

3.8 接到客户的查询时，应立即给予回复，不能回复的，应向内勤或到达站查询，以最短时间内回复顾客，做好全程服务跟踪工作。

3.9 当接到客户投诉时、如在自己权限和能力范围内能解决的必须尽快解决，如不能解决的，必须及时向业务副 经理汇报寻求解决办法。

3.10 如公司运价发生变动或有关客户的特殊要求及优惠价格，业务员应及时向统计反馈，做好业务与内勤的协调 工作。

3.11 每流失一个客户应在10天内写出分析报告及纠正预防措施报告交业务副经理备档。

3.12 由于自身责任而发生的理赔，应写出一份反省报告及纠正预防措施报告。

3.13 准时参加每周的业务会议，并做好市场反馈和总结工作。

**4 工作责任**

4.1 对因服务态度或工作方法不当而导致客户流失负责。

4.2 对本范围内的客户欠款追收负责。

4.3 对擅自调整运费、回扣而导致公司受损的后果负责。

4.4 对因与客户和进仓员之间交接不妥造成的损失负责。

4.5 对因无及时将新价格向内勤反馈所造成的损失负责。

4.6 对因客户资料搜集不完整造成的管理混乱负责。

4.7 对本范围内的客户机密泄露后果负责。

**5 协作关系**

5.1 配合驾驶员、搬运工装、卸、接好每一批货。

5.2 配合调度员合理安排好车辆出车接货时间。

5.3 配合出纳作好货款回收工作。

5.4 配合统计员做好货物统计查询工作，为客户提供全程的信息跟踪服务。

5.5 配合各分公司、办事处、客服部及本公司内勤做好货物异常反馈及理赔工作的跟踪处理。

**6 任职要求**

6.1 中专或高中以上学历，市场营销或物流专业，有两年以上的业务工作经验；

6.2 具有较强的语言表达能力、应对能力及市场分析能力。

6.3 能吃苦耐劳、职业道德良好，积极上进，勤奋好学。