**xx公司业务员工作说明书**

**一、技能和素质**

1、拥有强烈的事业心和责任心、优秀的沟通和谈判能力；

2、能适应工作出差；

3、具有成功销售管理工作经验和良好的客户开发与维护能力；

4、具有较强的团队精神和沟通能力、较强的市场意识和应变能力；

5、具有较高的市场敏感度以及沟通表达能力；

6、有敬业精神，责任心强，且具备良好的团队合作精神；

**二、工作内容**

1、收集市场信息，寻找和确定目标客户。

2、制定业务拓展计划，在目标客户中落实意向客户。

3、与意向客户接洽，完成客户所需的各项业务咨询。

4、与确定合作的客户完成合同签订手续。

5、跟踪客户订单的具体落实：客户询价、货期、质量的沟通及跟进。

6、跟踪客户样板制作进程，落实交期及办理客户签样手续。

7、整理客户订单和包装资料及时交相关部门。

8、及时掌握订单产品生产进度。

9、联系客户，及时解决客户反映的质量问题，做好与客户的沟通工作。

10、确保产品准确及时送达客户手中，不断提升客户服务水平。

11、配合业务经理完成订单，解决在订单进行过程中遇到的问题，做好与客户联络工作。

12、完成和超额完成公司制定的营销目标，及时回笼货款。

13、负责客户档案和业务资料的归档管理，参与分析客户的状态。

14、及时处理客户投诉。

15、负责销售成绩的统计和分析

**三、工作职权**

1、 有权对公司客户信息除业务经理以外的任何人员实行保密。

2、 有权对客户所委托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。

3、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，必须呈报业务经理备案。

**四、工作职责**

1、搜集及反馈市场趋势、需求变化、竞争对手和客户实际需求的准确信息。

2、执行公司销售政策，贯彻各项制度。

3、客户业务联系及投诉反馈处理。

4、熟悉客户订单产品的原料、组成、规格、特点及质量指标。

5、具有较强的沟通能力，做好客户维系工作。

6、具有分析判断能力，对客户单源、实力、潜力、客户的资信状况进行全面分析。

7、具有企业团队精神，维护公司及个人在市场中的形象。

**五、协作关系**

1、 配合驾驶员、搬运工装、卸、接好每一批货。

2、 配合出纳作好货款回收工作。

3、 配合内勤做好货物统计查询工作，为客户提供全程的信息跟踪服务。

4、 配合公司内勤做好货物异常反馈及理赔工作的跟踪处理。

**六、工作程序**

1、 工作流程：开发客户→建立档案→联系货源→签署协议→跟踪发货→回收货款→做好每单登记。

2、 每天上午准时上班，整理好前一天客户的跟踪情况，做好客户发货跟踪工作。

3、 有计划地向客户询问产品使用情况，作好书面记录。

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《报价单》给予报价。

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

6、 接到客户的订货信息后，应及时联系供应商及货运部，做好《货量登记表》。

7、 接到客户的查询时，应立即给予回复，做好全程服务跟踪工作。

8、 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，必须及时向业务经理汇报寻求解决办法。

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

10、 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经理备档。

11、 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。

12、准时参加每周的业务会议，并做好市场反馈和总结工作，定于每周二14:00举行公司例会。