|  |  |
| --- | --- |
| **销售主管工作说明书** | |
| **一、岗位工作概述** | |
| 负责与客户信息沟通，维护和服务客户，处理客户反馈,开发市场,监控货款,指导和考核下属工作。 | |
| **二、工作职责与任务** | |
| （一）信息沟通      1．负责把客户要求传递到公司相关部门；      2．负责与客户沟通双方在合作中出现的问题，寻找最佳解决方案；      3．负责价格沟通；      4．负责交货期沟通；      5．负责工程问题、工艺技术问题及其他问题的沟通。  （二）维护和服务  1．访问客户，听取客户意见；  2．审查客户资料，提供报价、合同评审，签订合同，监控生产进度，制定发货计划；      3．跟踪客户要求的变化，提供最及时的服务；      4．客户满意度调查和评价。  （三）处理客户反馈      1．负责客户反馈的内部传递；      2．跟踪问题的解决过程；      3．评价问题解决的满意程度；      4．将问题的解决结果回复客户；      5．客户反馈处理评价。  （四）市场开发      1．收集不同领域对纸盒需求信息；      2．根据市场信息制定开发计划；      3．执行被批准的或上级下达的开发计划，定期做出开发报告；      4．了解纸盒行业动态和竞争对手发展变化，不断改善销售策略，成为  具有竞争力的供应商；      5．走访客户，展示公司形象和能力，拉近与客户距离。  （五）指导和考核下属工作  1．负责对下属工作指导，并进行绩效考核；  2．负责对新上岗销售专管业务培训。  （六）完成上级委派的其他任务 | |
| **三、工作绩效标准** | |
| （一）信息沟通及时准确，失误率为零；  （二）客户（包括公司内部）没有对所提供服务投诉；  （三）对客户反馈问题处理全过程有监控，没有客户再次投诉；  （四）完成年度个人销售指标，没有人为因素造成客户丢失，并有新的客户领域被开发；  （五）没有呆账或死账发生；  （六）下属能达到公司考核标准，没有突发事件产生，没有长期得不到解决的问题。 | |
| **四、岗位工作关系** | |
| 1．监督：在基本的销售工作方面，接受上级指示和监督；  2．所施监督：在负责生产监督工作方面，向销售专管发布指示；  3．合作关系：在处理客户问题方面，与质量保证部发生协作关系，在确认客户提出的产品技术标准方面，与制造部生产工程发生协作关系。 | |
| **五、岗位工作权限** | |
| （一）对下属人员的临时工作调动权；  （二）对下属人员的工作指导权、工作监督权和绩效考核权；  （三）对客户标准交货期、重复订单的确认权； | （四）对订单交货期改变的申请权；  （五）依据客户要求对在线订单暂停的决定权； |
| **六、岗位工作时间** | |
| 在公司制度规定的时间内工作，因工作需要有时需要加班。 | |
| **七、岗位工作环境** | |
| 在公司内工作，温度、湿度适宜；无噪音、无粉尘等污染；照明条件良好；但需经常外出接触客户。 | |
| **八、知识及教育水平要求** | |
| （一）市场营销知识；  （二）产品动态及行业知识；  （三）公司产品及生产工艺技术应用方面的知识； | （四）经济合同知识；  （五）计算机基础知识及常用软件知识；  （六）英语知识。 |
| **十、岗位技能要求** | |
| （一）熟悉公司工艺工序和公司产品；  （二）具备良好的人际交往能力、沟通能力；  （三）较强的口语表达能力； | （四）对市场有敏锐的观察力；  （五）良好的英文阅读与理解能力，英文听说能力强者更佳。 |
| **十一、其他素质要求** | |
| 任职者需具有健康的体魄，充沛的精力；强烈的责任心和创新精神；无特殊性别与年龄要求。 | |