

销售管理培训

销售模块培训内容

- 客户管理
- 价格管理
- 折扣管理
- 订单流程
- 其他订单处理
- 退货处理
- 模块集成

① 客户管理

客户是销售的对象，所以维护客户资料的十分重要的。在中，我们可以建立详细的客户档案。

- ✿ 客户预置参数类
- ✿ 录入并维护客户信息
- ✿ 建立客户之间的关系
- ✿ 合并客户(或客户地址)

1.1 客户预置参数类

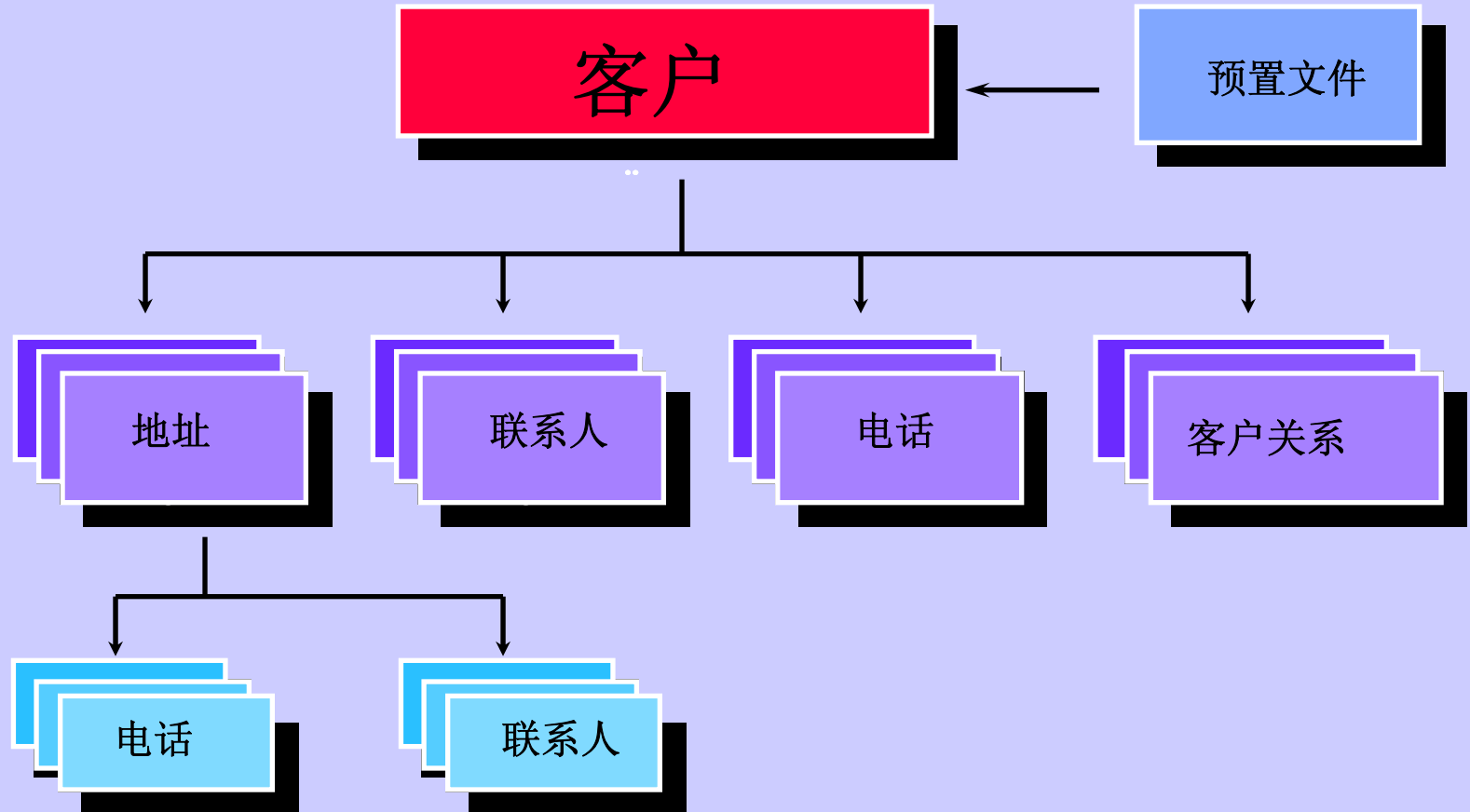
可在客户预置参数类中预先设定同类客户的相同信息。

- ✿ 付款条款信息
- ✿ 与客户对帐要求
- ✿ 基于币种的 赊销金额限制
- ✿ 客户的缺省的信额度

订单管理

1.2 录入维护客户信息

可以建立详细的基本客户信息和地址信息。



订单管理

1.2.1 录入维护客户信息—基本信息、地址信息

客户基本信息包括客户分类，公司联系方式，联系人情况、银行帐号、付款方式、付税情况、信额度等等。

客户地址信息同样包含了上述的信息。即每个地址都可以有自己的联系人、帐号、付款等情况。
对于一个客户来说可有多个地址，分别有不同的用途。

例如：A客户分别有四个地址，分别是

上海办事处：用来接收厂家开出的发票和催帐信。

(bill to and dunning)

镇江码头仓库：用来接收厂家送来的产品。(ship to)

北京销售处经销处：用来接收厂家送来的产品。(ship to)

深圳公司：用来接收厂家发出的产品宣传资料。(marketing)

1.2 建立客户关系

客户之间可相互或单向的核销对方的发票。

单向关系

主要客户的付款可以核销相关客户的发票
相关客户的付款不可以核销主要客户的发票

双向关系

两者之间可以互相核销发票。

1.3 合并客户

两个客户合二为一即为合并客户

合并方式：合并重复客户及现有业务记录

 按客户合并

按客户地址合并

作用

删除或无效老的客户信息

错误建立重复客户

客户组织结构调整

企业兼并

例如1：A客户被B客户兼并，则B客户与A客户合为一个B客户。

例如2：A客户与B客户携手建立某集团，则A与B合为C。

2 价格管理

价格清单用来维护企业中产品的价格。同一个产品可以有不同的价格。可以根据地区有所不同，也根据币种的不同而不同。

例如：客车面向全国销售时，由于各地区的市场承受能力不同，所以会使用不同的报价，即不同的价格清单。

假如客车开始在国际上销售，对于不同国家的货币，应该要有不同的价格清单。如按美元计算的价格单；按日元计算的价格清单或按欧元计算的价格清单。

③ 折扣管理

订单的折扣管理可以事先设定好，根据数量或金额打折

按订单打折

按栏目打折

折扣与客户

3.1 按订单打折

根据订单打折就是根据销售订单的总金额打折扣。折扣有两种形式，分别为百分比方式和固定金额方式。

例如：有一个客户要买100辆大客，签订销售订单，其总价是200000元。

现在，根据该订单的总金额，若采用百分比折扣方式，打2%的折扣，则该订单总金额将变成 $200000 \times (1 - 2\%) = 196000$ 元。

若按照固定金额的打折扣方式，打20000元的折扣，则该订单总金额将变成 $200000 - 20000 = 180000$ 元

3.2 按栏目打折

根据订单栏目打折就是根据销售订单订购栏目来打折。打折的对象可以是根据物品、订单类型、协议、协议类型。打折可以根据客户订购的数量或金额的多少来打。

例如1：有一个客户要买A型号客车20辆（单价15000元）和B型号客车30辆（单价20000），我们对A型号车打2%折扣，对B型号打1.5%折扣。所以，订单上每个栏目的价钱是294000元和591000元。

例如2：若一个客户A买120辆客车，另外一个客户B40辆，则按订购的数量打折，A客户可以享受3%的折扣，而B客户只有1%的折扣。若单价都为15000元，那么A应付1746000元，B应付594000元。

例如3：若一个客户A买120辆车 \times 单价5000元=60万元；客户B买40辆 \times 单价20000元=80万元，若按金额打折，A客户可有2%的折扣；B客户可有3%的折扣。

3.3 折扣与客户

系统中设定的折扣可以指定客户。即哪个客户可以用哪个折扣。

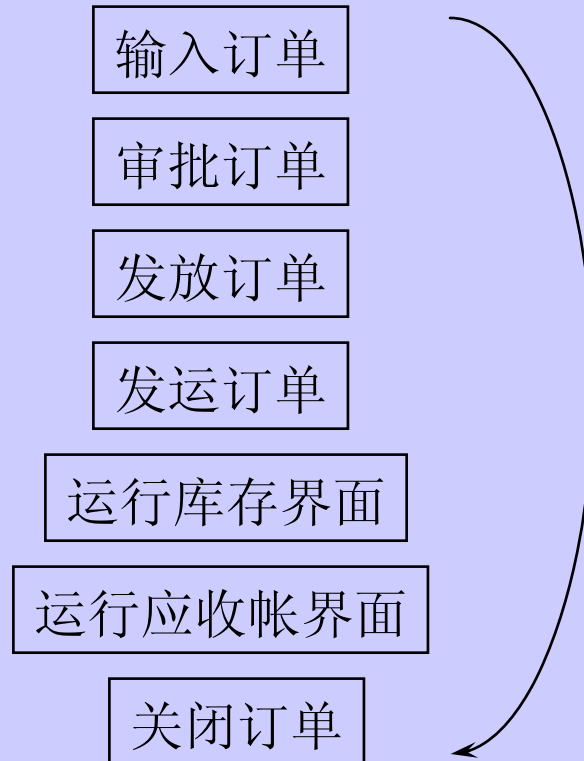
例如：A客户与厂家有长期业务往来，并且付款情况一直非常良好，则我们可以给予优惠的折扣。

B客户与厂家只有零星采购关系，并且几次拖欠帐款，所以，我们可能给予极低的折扣甚至没有折扣。

4 订单处理

从输入订单开始到发货、产生应收帐的过程称为订单处理。

例如：



前提条件: 参数设置

- 定义订单周期
- 定义订单编号来源
- 定义订单类型
- 定义地区代码
- 定义销售员
- 定义信用检查规则

4.1.1 订单周期

订单周期表明了订单的处理过程。

例如：在系统中，一般订单的处理从输入订单开始，中间经历了审批、发放、发货、产生应收帐、关闭等几个步骤。订单周期即是这些步骤的总称。

订单周期可根据实际对实际订单的归类，产生不同的订单周期。

例如：订单需要审批是否产品可销售。但有的情况是，实际物品已被销售，我们需要后补订单。这时，该订单不需审批。这样，就产生了两种订单周期。

订单管理

4.1.1.1 订单周期中的订单动作和订单状态

订单动作表明了可对订单采取的操作

订单状态表明了订单现在哪个操作可以做。

订单周期包含了订单动作与订单状态两方面内容。

例如： 订单动作

输入

审批

发放

发运

拖欠订单发放

库存界面

应收帐款界面

订单状态

预订

通过/未通过

全部/部分

全部/部分

全部/部分

完成/未完成

完成/未完成

4.1.2 订单编号来源

订单编号来源即针对不同的订单分类，可有不同的订单编号方式。

例如：在系统中，可设定
标准销售订单的编号从100000开始
内部销售订单的编号从200000开始
退货订单的编号从900000开始。

4.1.3 订单类型

订单类型即是对订单的分类。不同的订单类型可有不同的订单周期、订单来源编号、价格清单和发货等信息。

- 在建立订单时，必须注明该订单属于哪个订单类型。

4.1.4 地区代码

地区代码用来表示销售地区。

例如：华东地区、华南地区、东北地区等。

4.1.5 销售员

在系统中可设定销售人员。并指定销售人员的销售地区

4.1.6 定义信用规则

信用规则是用来衡量客户信额度的标准。

信用规则：

- 是否包含应收余额，应收帐龄时间为多少
- 是否包含未开发票的应收款项，
- 是否包含预付款
- 是否包含已挂起订单

4.2 订单输入

定单有三种输入方法

- 手工输入
- 定单拷贝
- 定单引入

4.2.1 订单输入

订单手工输入

- 订单头部
- 附加订单头部
- 订单行
- (配置选项)
- 价格调整
- 销售统计
- 货运计划
- 详细货运计划
- 订单预定

4.2.2 订单输入

订单拷贝

- 订单头部
- 订单行
- 订单头部和行上的描述字段
- 订单头部和行上的暂挂
- 拷贝销售订单为退货订单

4.3 订单发放

销售人员允许仓库对该订单进行发货的操作为订单发放

订单发放的前提：该订单的订单周期中发放的状态是否为可发放。

发放订单的选择：根据客户的需求时间发放。根据某个客户发放订单。系统将根据发放订单的条件，去寻找所有符合条件的并且状态是能够被发放的订单。所以，订单的发放可以是指针对多个订单而不是只能一个一个的发放。

订单发放的结果：使该订单上的产品能够被仓库人员从库存中发给客户。

4.4 订单发运

订单发运是表明产品销售出厂，要出库。必须是根据某个订单而言。

发运订单的选择：所有被发放成功的订单都可被发运。

订单发放的结果：使库存界面与应收帐款界面可以运行。即可以影响库存和产生应收帐。在实际的发运操作中，如果一次订单的发运成功，系统会自动运行库存界面，修改库存量。

4.5 库存界面和应收帐界面

库存界面与应收帐界面是两个程序，是与库存模块，应收帐模块的接口。

库存界面用来根据销售订单发货以后，自动更新库存量，在库存模块中产生一笔销售订单发货业务。

应收帐界面用来在销售订单发货以后，自动在应收模块中产生发票、应收帐。

⑤ 其他订单处理

取消订单

挂起订单

5.1 取消订单、挂起订单

订单可以被中止执行。

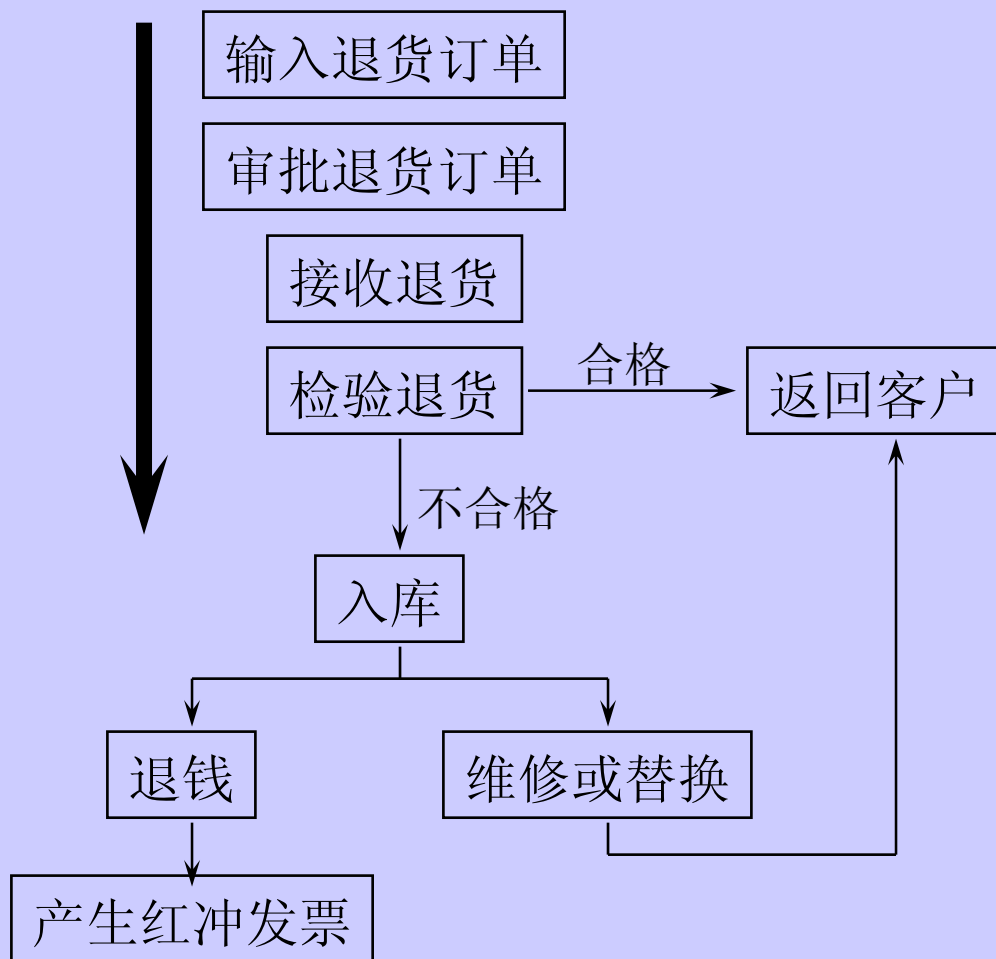
例如：由于客户的毁约，订单只能被取消。

订单可以被暂停执行。

例如：由于客户的付款出现问题，订单被挂起，暂时停止对该订单继续发货，即暂停订单的执行。等待挂起的原因消失后，恢复订单。

6 退货管理

退货管理即为RMA管理。

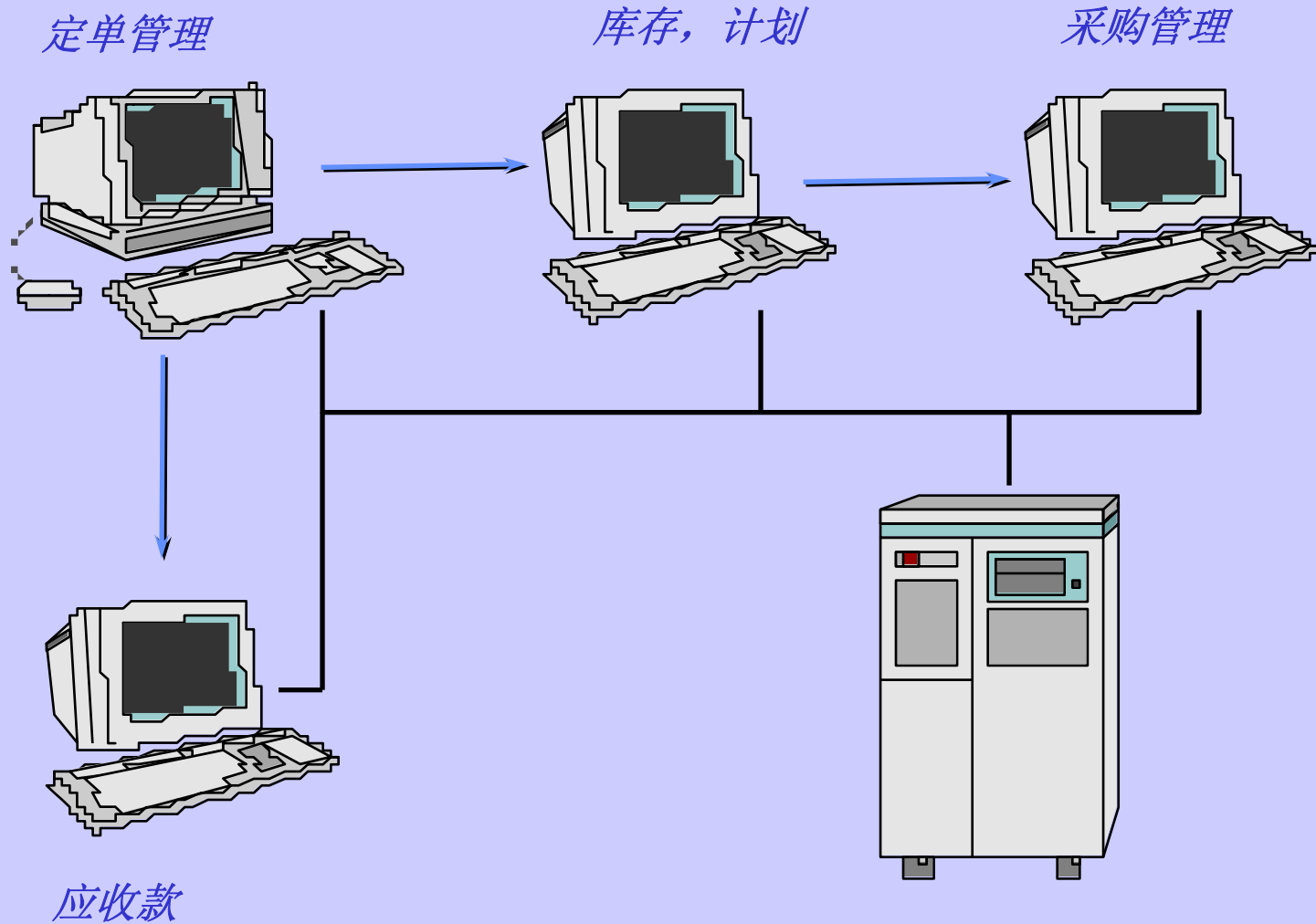


6.1 退货管理—退货方式

可以提供以下几种退货方式。

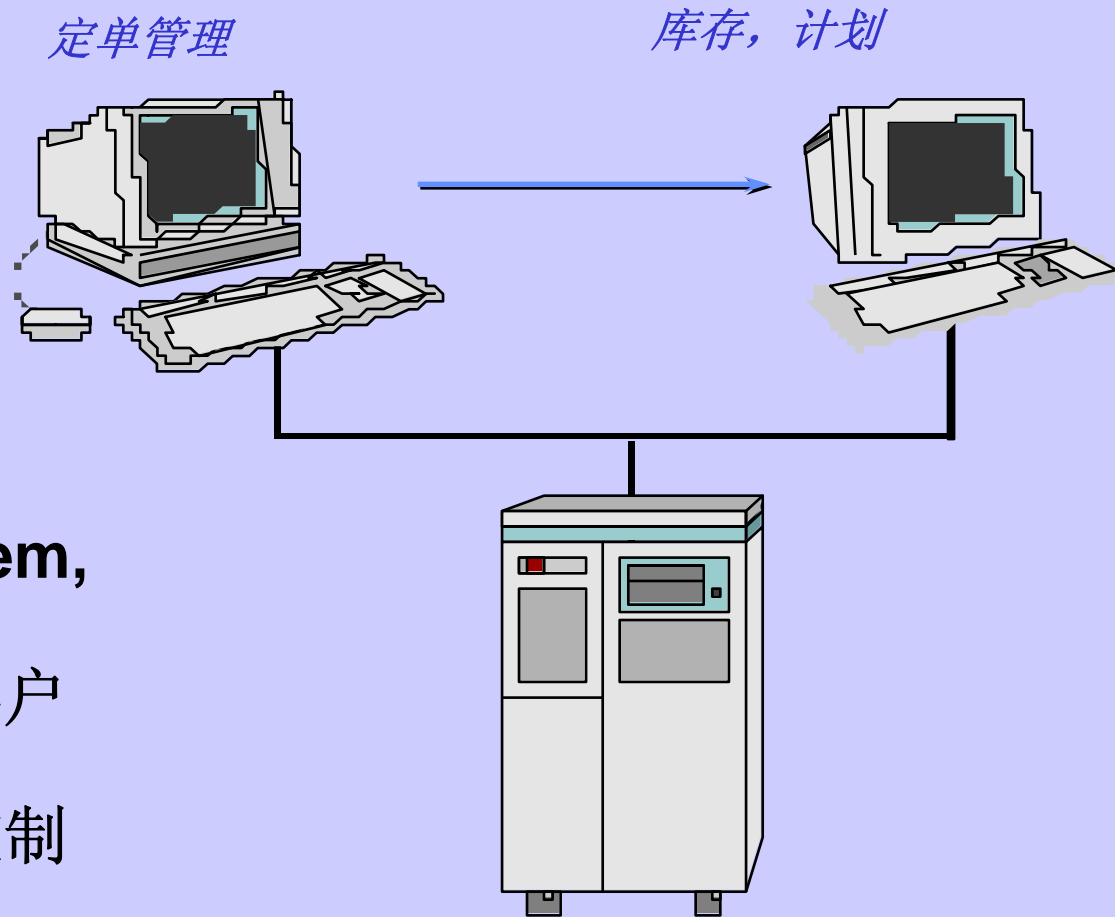
- 客户不退还货物，要求退钱。
- 客户退货要求维修。
- 客户退货要求替换。
- 客户退货，要求退钱

7 模块集成



订单管理

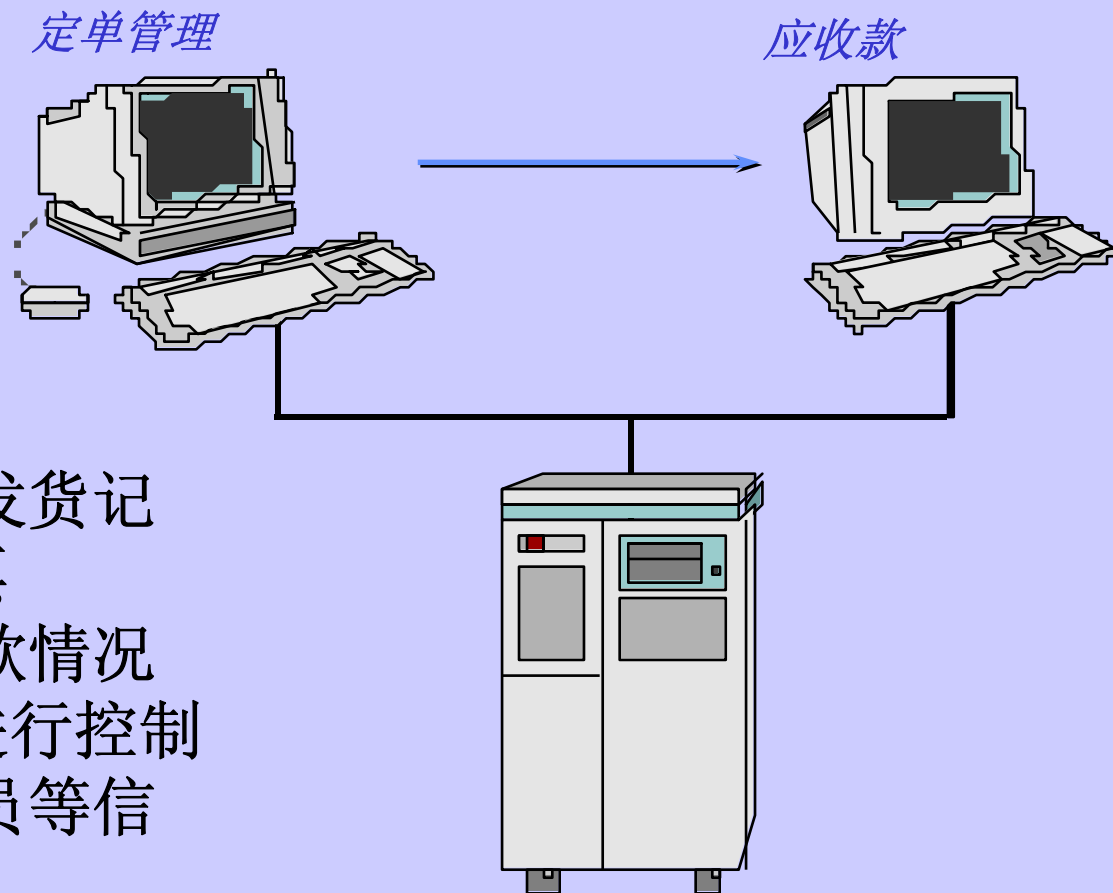
1.1 销售模块与库存、计划模块



- 共享库存组织, **Item**, **Bom**等信息。
- 向计划部门提供客户订货信息。
- 利用库存和计划控制订货和发货处理。

订单管理

1.2 销售模块与应收模块



- 根据订单系统的发货记录自动形成发票
- 根据客户的应收款情况对订单和发货进行控制
- 共享客户，销售员等信息
- 共同完成退货退款处理