

# 第 4 章 销售管理

## 一、单元概述

销售是企业经营活动的中心，销售管理是企业重要的管理功能，比与企业其他部门有着密切联系。本章主要探讨企业销售管理的主要业务以及销售管理系统的主要功能，并借助 ERP 平台掌握销售管理基本业务的处理。

## 二、知识要点及掌握程度

- 4.1 销售管理的任务：记忆；
- 4.2 销售管理业务类型：分析；
- 4.3 销售管理业务流程分析：分析；
- 4.4 销售管理子系统的功能：运用；
- 4.5 销售管理子系统与其他管理子系统的关系：理解。

## 三、能力要点及掌握程度

掌握现代企业管理知识：重要；  
掌握现代信息技术知识：中等；  
掌握 SAP 等信息系统应用知识：重要；  
基本信息处理能力：重要。

## 四、教学重点与难点

重点：

- (1) 销售管理的基本业务；
- (2) 销售管理的基本功能。

难点：

销售管理的退货业务。

## 五、教学设计与实施方法

本单元主要采用讲授教学法、演示教学法和实验教学法。

## 六、实践环节设计

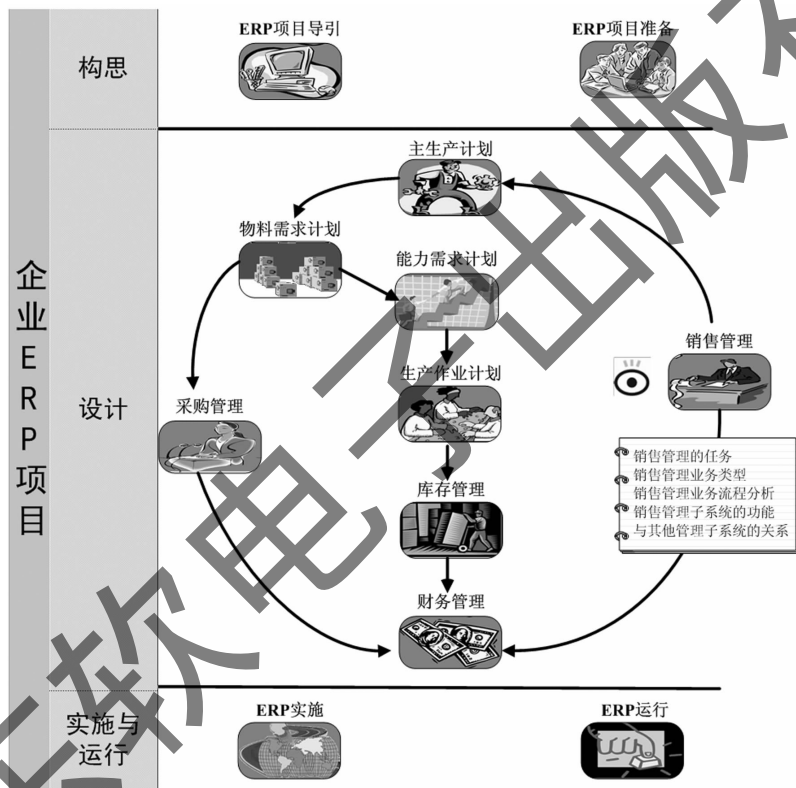
销售管理的基本业务处理。

## 七、目标达成度检验 (教学效果测评)

成果：实验报告。

报告要求：根据实验数据，验证实验结果。

要求用格式规范的 Word 文档。



## 【案例引入】

康泰电脑（大连）有限公司采取以销定产的运作方式，营销人员争取客户订单后，根据订单需求、产能情况安排生产、采购及委外业务的运作，从而保证在既定的时间内生产出客户满意的产品，在满足市场需求的同时为企业创造价值。如果企业不能按照客户要求的交货期交付产品，则要承受相应的延迟交货罚款，给企业带来信誉上和财务上的双重损失。手工管理方式下，销售业务存在的主要问题如下。

(1) 销售业务流程不规范。由于手工管理缺乏有效的管理制约机制，目前销售人员的订单存在着报价不合理、审批环节可有可无、销售订单的跟踪不及时等状况。

(2) 交货延迟现象时有发生。由于生产计划、采购计划不能与销售计划快速实现平衡，所以，经常发生延期交货现象，客户满意度下降。

(3) 无法准确掌握可承诺量。由于销售部门不能及时获得企业产能状况、原料采购状况等信息，因此，在承接客户订单时无法掌握企业在未来一段时间内可以承接的订单量，继而无法准确接单。

(4) 客户信用机制不完善。虽然建立了客户信用审批、信用考核、信用额度和期限制度，但是由于人为因素，制度难以得到贯彻，销售风险比较高，导致应收账款居高不下。

(5) 个性化订单难以快速处理。当企业承接需要根据客户的个性化要求定制的销售订单时，销售订单信息很难快速反馈到生产、采购部门，生产不及时。

(6) 销售提成不合理，销售业务没有与销售人员的收入挂钩，对于销售人员业绩缺乏有效的考核手段。

(7) 公司对客户资源的管理混乱，大部分客户都掌握在个别销售员手中。

## 【构思】

康泰电脑（大连）有限公司销售管理信息化规划——

针对手工管理方式下销售管理存在的问题，销售主管对 ERP 系统实施后的效果提出了具体目标：

(1) 加强销售统计分析功能。要求对销售情况分产品、分区域、分客户进行统计，一方面了解细分市场 and 细分产品的销售及盈利情况，将销售收入与销售员的提成挂钩。

(2) 加强客户应收款管理。对客户进行有效的信用管理；及时了解客户的应收款情况，并进行催款。

(3) 发挥有效的定价策略的作用。根据不同的客户类型，制定不同的价格策略，准确核算产品成本，掌握本公司产品的价位底线，采用适当的价格政策，进行销售。

(4) 建立合理的销售管理流程。建立从报价的审批，到销售计划与生产计划、采购计划的无缝集成、给客户交货等一套合理的销售业务流程，加快交货速度。

(5) 建立有效的关系营销。从以产品为中心发展到以客户为中心的经营策略，它以信息技术为手段，对相关业务功能进行重新设计，并对相关工作流程进行重组，以达到留住老客户、吸引新客户、提高客户利润贡献度的目的。

## 【设计】

销售是企业经营活动的中心，是企业生产经营成果的实现过程，是企业的价值来源。今天的竞争日益激烈，销售不畅会给企业带来一系列的危机，因此销售管理是企业极其重要的

职能。

## 4.1 销售管理的任务

由于企业所属行业不同，因此销售形式也是多种多样，但企业销售管理的主要任务大致是相同的。销售管理主要包括以下任务：

1. 对客户进行有效管理，建立长期稳定的销售渠道。
2. 根据市场需求信息，进行产品销售预测。
3. 按照客户订单、市场预测情况和企业内部生产情况，针对企业的销售品种、各品种的销售价格及销售制定销售计划。
4. 按照客户的需求，与客户签订销售订单，并按销售订单将客户情况和交货情况通知给生产计划人员以便安排生产，同时跟踪销售订单执行进度。
5. 按销售订单的交货日期组织货物、并下达发货单，组织发货，然后将发货情况提供给财务部门。
6. 给客户开具销售发票并及时催收货款，将发票转给财务部门记账。
7. 从多种角度对各种销售信息进行分析统计。

## 4.2 销售管理业务类型

企业按照销售业务的不同处理方式，有不同的销售业务，大致将销售业务分为以下五种业务类型。

### 4.2.1 普通销售业务

普通销售业务适用于大多数企业的日常销售业务，是按照主流的销售业务流程处理的销售业务。

普通销售业务主要是完成响应客户的询价、签订销售订单、完成销售出库、开据销售发票等工作。

### 4.2.2 直运销售业务

直运销售业务是指企业与客户签订销售订单后，根据客户的需求，经过比价采购，确定企业的供应商。企业与供应商签订采购订单后，供应商将商品直接发给企业的客户，企业无需实物的出入库即可完成购销业务。结算时，由购销双方分别与企业结算。

### 4.2.3 委托代销业务

委托代销业务是指在产品所有权归属本企业的情况下，委托代销商销售产品。代销商在双方协议规定的时间内销售产品后，再与企业进行结算，企业开具正式的销售发票，形成销

售收入。如果代销商在规定时间内没有将全部产品销售出去，可以将未销售出去的产品退回企业。在结算前，产品所有权属于企业。

#### 4.2.4 零售业务

零售业务是指商业企业将商品销售给最终用户的销售业务，这种业务适用于商场、超市等零售企业。零售业务是整个分销业务的最终环节。

#### 4.2.5 销售调拨业务

销售调拨一般是处理集团企业内部有销售结算关系的销售部门或分公司之间的销售业务。销售调拨单是一种特殊的确认销售收入的单据，与发票相比，销售调拨单处理的销售业务不涉及销售税金。销售调拨业务必须在当地税务机关许可的前提下才能使用，否则在处理内部销售调拨业务时必须开具发票。

### 4.3 销售管理业务流程分析

不同的销售业务类型具有不同的业务流程，企业的销售业务管理主要由企业的销售部门完成，销售部门与生产部门、财务部门和库存部门有着紧密的联系。下面就常见的销售业务类型的业务流程进行阐述。

#### 4.3.1 普通销售业务流程

##### 1. 企业根据客户询价信息进行产品报价

企业销售部门根据客户提出的产品需求，依据企业销售计划、产品成本、历史价格资料向客户提供产品的规格、价格、结算方式等信息，并以销售报价单形式来体现。销售部门提供给客户的产品报价，必须经主管审核后提供给客户。同一产品可以针对不同客户提供不同的报价，给予客户相应的折扣。报价管理产生的产品报价单为双方签订的销售订单提供基本价格信息。在双方达成协议后，销售报价单可以转为具有法律效力的销售订单。

##### 2. 签订销售订单

在购销双方达成协议后，可签订销售订单。销售订单是由购销双方确认的客户的要货过程产生的单据，是企业的生产、发货和货款结算的依据。销售工作的核心就在于对销售订单的管理。企业根据客户需求的信息、企业报价信息、产品的相关信息制定销售订单；企业根据供货情况、产品定价情况和客户信用度来确认销售订单；销售部门将签订后的销售订单的产品订货和交货情况通知生产部门并制定生产计划；生产部门根据计划安排生产，产品完成后，进入产成品库。在生产过程中，企业相关销售人员密切跟踪和控制销售订单的执行状况。

##### 3. 组织货源，进行销售发货

销售发货是企业执行与客户签订的销售订单，将产品发往客户的行为，是销售业务的执行阶段。销售发货管理产生的发货单是企业给客户发货的凭据，是销售发货业务的执行载体。

根据发货单开具销售出库单，库存部门完成产品出库。

#### 4. 实现销售退货业务

退货管理是处理由于产品质量不符合要求、产品品种不符合要求或销售订单的相关条款不相符等原因，客户将销售产品退回的业务。对于客户退货可以开红字发票冲抵销售收入。退货单是销售退货业务产生的单据。退货单也可以处理换货业务，货物发出后客户要求换货，则企业先按照客户要求退货的货物开退货单，然后再按照客户所换的货物开发货单。一部分的退货单反映了产品质量中的不合格情况，因此退货单对企业的产品质量管理具有极其重要参考价值。

#### 5. 开出销售发票，向客户催收销售货款，进行销售货款结算

销售开票是在销售过程中企业给客户开具销售发票及其所附清单的过程。它是确认销售收入、计算销售成本、确认应收账款的依据，是销售业务的极其重要的环节。

销售发票是企业收入的确认标志，是实现企业目标的基本保障。销售发票是供货单位开给购货单位，据以收款、记账、纳税的依据，同时销售发票是联系财务、业务系统的重要桥梁。销售发票与销售订单、发（退）货单、销售出库单等全部业务单据都有联系，并与销售订单、收款单、预收单据联系紧密。

销售发票包括销售专用发票和销售普通发票。其中专用发票是指增值税专用发票，是一般纳税人销售货物或者提供应税劳务所开具的发票。发票上记载了销售货物的售价、税率以及税额等，在专用发票上记载所收取的销项税额抵扣采购增值税专用发票上记载的购入货物已支付的进项税额，作为报告增值税的依据。销售普通发票是指除了专用发票之外的发票或其他销售凭证。

销售收款结算是财务部门根据销售发票收取销售货款，对于拖欠货款的客户，销售人员要协助财务部门对客户催款。

普通销售管理业务流程如图 4-1 所示。

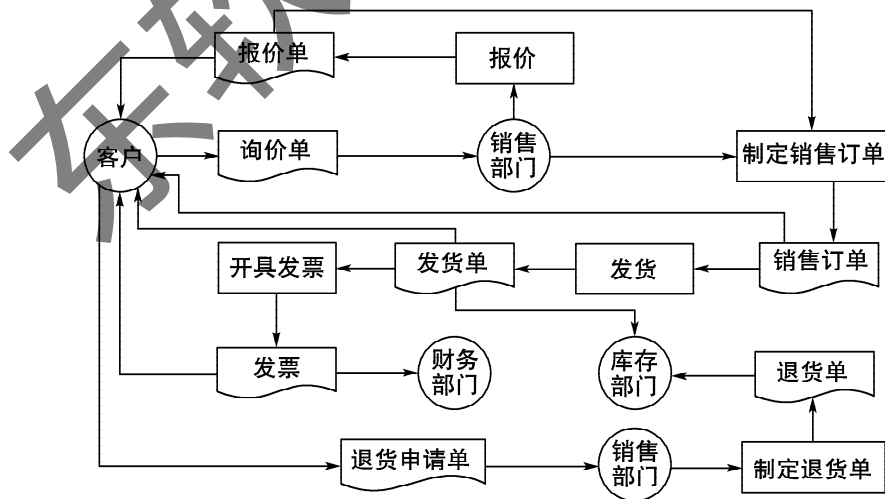


图 4-1 普通销售管理业务流程图

### 4.3.2 委托代销业务流程

1. 企业销售人员按照销售计划，与各代销商签订委托代销销售订单。主要内容包括委托代销产品、代销数量、供应价、销售价格等。

2. 企业的销售人员填写发货单，库存管理人员按照发货单发货给代销商，发货后的产品所有权仍然属于本企业。

3. 代销商接收产品，并在销售产品后开具售出清单。

4. 销售部门根据客户的售出清单开具委托代销结算单。企业根据审核后的结算单，开具销售发票并进行销售出库处理及结转销售成本。

5. 代销商按照企业开据的销售发票付款。

6. 代销商可以将有质量问题的产品或未销售出去的产品，退回本企业，并完成退货入库处理。

委托代销业务流程如图 4-2 所示。

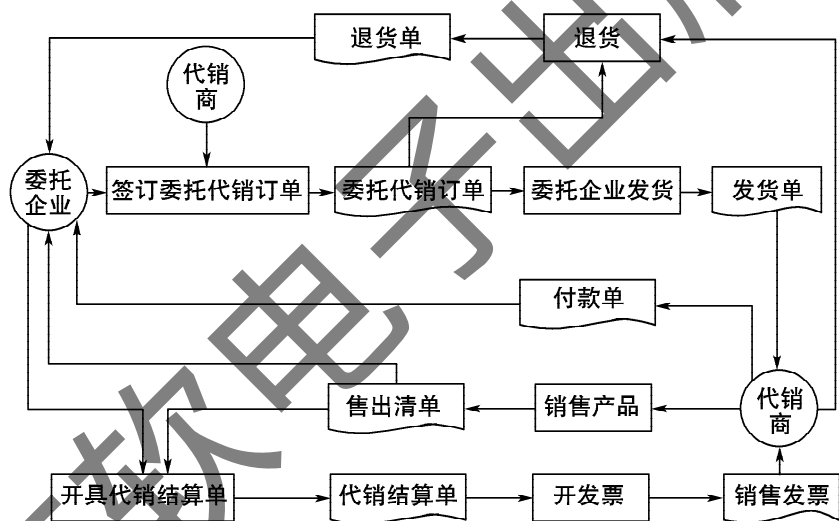


图 4-2 委托代销业务流程图

### 4.3.3 直运销售业务流程

1. 企业和客户签订销售订单。

2. 采购部门按照销售订单的需求执行采购业务，采购部门与选择的供应商签订采购订单，并审核采购订单。

3. 供应商根据企业的采购需求，组织货源，直接发货给企业的客户，并通知企业的采购部门。

4. 客户收到供应商送到的货物后，确认并告知企业。

5. 企业开具销售发票，向客户收款。

6. 企业按照供应商开具的采购发票，付款给供应商。  
直运销售业务流程如图 4-3 所示。

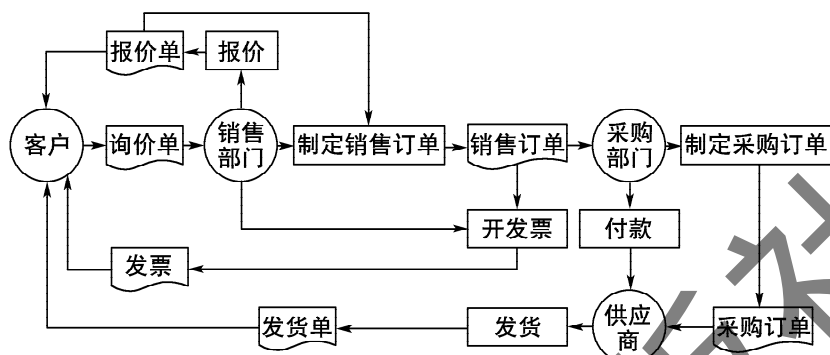


图 4-3 直运销售业务流程

## 【实施与运行】

### 4.4 销售管理子系统的功能

在 ERP 系统中，销售管理子系统扮演了极为重要的角色。因为它所涵盖的范围，包含了所有创造企业利润的相关工作，并且是驱动整个企业流程运作的根源所在。成功地实施 ERP 系统的销售管理子系统，可以为企业各部门带来各种不同的有形与无形的利益。

尽管不同的企业有不同的销售业务类型，但销售管理的内容基本相同。因此销售管理子系统基本是对销售报价、销售订货、销售发货、销售退货、销售发票、客户、销售计划、市场统计及分析等功能综合运用的管理信息系统。销售管理子系统可以有效控制和跟踪企业销售管理的整个流程，全方位、系统化管理企业销售流程。

销售管理子系统大致包括以下几个功能。

#### 4.4.1 销售报价管理

在客户询价基础上，销售部门对客户进行产品报价，销售报价单是企业销售报价管理产生的业务单据。销售部门根据客户的产品需求及企业具体的产品价格对客户报价，经上级审核后提供给客户。报价单为销售订单提供基本价格信息，是价格资料管理的组成部分。在 ERP 系统中，需要手工录入销售报价单，销售报价单是可选单据，企业可根据业务的实际需要选用。

销售报价单分为单据头及单据体两部分。单据头用来描述针对该业务处理过程共性的业务信息，如单据制单人、单据日期等；单据体部分用来描述不同物料的基本信息和单据信息，



如物料数量、物料价格等等。具体格式如表 4-1 所示。

表 4-1

## 销售报价单

单据编号：20051118001

业务类型：普通销售

日期：2005-11-8

客户：达胜公司

销售部门：销售一部

业务员：张明

币种：人民币

税率：17.00

物料 编码	物料 名称	规格型号	计量 单位	数量	无税 单价	含税 单价	含税 金额
0101	笔记本电脑	A01	台	2	13675.00	16000.00	32000.00

制单人：张明

审核人：黄萍

报价单只能手工增加。报价单具有修改、删除、审核、弃审、关闭、打开等功能。

报表中的业务类型在上面已经详细介绍过，主要有普通销售、委托代销、直运销售。销售报价单表体中的物料名称、规格型号、计量单位都不需要企业逐笔录入，这些数据是由 ERP 系统中的物料主文件中自动转换过来的。报价的价格是根据客户档案中的客户级别、价格级别及企业的产品价格政策所决定的。对于同一产品，针对不同的客户有不同的报价。销售报价单的其他属性都很容易理解，在这里就不一一讲述了。

#### 4.4.2 销售订单管理

销售订单是反映由购销双方确认的客户要货需求的单据，销售订单的制定可以参照销售报价单。销售订单是企业外部文件，是具有法律效力的。

销售订单上包含的业务和管理信息非常多，它和报价单一样，都包括单据头和单据体两部分。单据头部分用来描述针对该业务处理过程共性的业务信息，单据体部分用来描述不同物料的基本信息和单据信息。具体格式如表 4-2 所示。

表 4-2

## 销售订单

订单号: 20051118001

业务类型: 普通销售

日期: 2005-11-18

客户: 达胜公司

销售部门: 销售一部

业务员: 张明

币种: 人民币

税率: 17.00

物料编码	物料名称	规格型号	计量单位	数量	含税单价	含税金额	发货日期
0101	笔记本电脑	A01	台	2	16000.00	32000.00	2005-12-30

制单人: 张明

审核人: 黄萍

在 ERP 系统中, 销售订单产生的方式有两种, 一种是参照销售报价单生成; 一种是手工录入生成。销售订单具有修改、删除、审核、弃审、关闭、打开等功能。

根据客户提出的交货日期, 在制定订单时, 需要查询货物交货的可行性。即根据当前的货物的现存量及供求情况, 确定企业是否可以按时交货。

在制定销售订单时, 还要检查客户的信用状况, 以确定是否将货物销售给客户。

#### 4.4.3 销售发货管理

销售发货管理是销售业务的执行阶段。企业按销售订单的交货时间组织货源, 将货物发往客户。

发货单是销售部门在确定销售订货成立, 向仓库部门发出的发货通知, 发货单是参照销售订单制定的。具体格式如表 4-3 所示。

表 4-3

## 销售发货单

发货单号: 20051228001

发货日期: 2005-12-30

发货方式: 送货上门

销售类型: 普通销售

订单号: 20051118001

币种: 人民币

客户: 达胜公司

销售部门: 销售一部

税率: 17.00

仓库名称	物料编码	物料名称	规格型号	计量单位	数量	含税单价	含税金额
产成品	0101	笔记本电脑	A01	台	2	16000.00	32000.00

制单人: 张平

审核人: 黄萍

在 ERP 系统中, 销售发货单产生的方式同样有两种, 一种是参照销售订单生成, 一种是

手工录入生成。销售发货单同样具有修改、删除、审核、弃审、关闭、打开等功能。

销售发货单的订单号是指所对应的销售订单编号，仓库名称是指要发货的仓库，一张发货单可以有若干个发货仓库。在 ERP 系统中，销售发货单可自动生成销售出库单，库存部门按照销售出库单执行货物出库行为。

#### 4.4.4 销售发票管理

销售发票管理是指销售部门开出销售发票，向客户催收销售货款，并将支票转给财务部门记账。财务部门根据销售发票收取销售货款，对于拖欠贷款的客户，销售人员要协助财务部门对客户催款。

销售发票包括增值税专用发票、普通发票及其所附清单。销售发票的填写可参考销售发货单。销售发票复核后通知财务部门核算应收账款，并审核登记应收明细账，制单生成凭证。发票所标志的营业收入是企业现金流入量的主要来源，是补偿经营活动中成本费用和形成利润的有效保障。

在 ERP 系统中，销售发票是参照销售订单或销售发货单生成，不能手工生成。

#### 4.4.5 销售退货管理

退货管理是处理由于产品质量不符合要求、产品品种不符合要求或销售订单的相关条款不相符等原因，客户将销售货物退回的业务。对于客户退货可以开红字发票冲抵销售收入。退货单是销售退货业务产生的单据。退货单也可以处理换货业务，货物发出后客户要求换货，则用户先按照客户要求退货的货物开退货单，然后再按照客户所换的货物开发货单。

退货单具体格式如表 4-4 所示。

表 4-4

销售退货单

退货单号：20051231001

退货日期：2005-12-31

税率：17.00

销售类型：普通销售

订单号：20051118001

币种：人民币

客户：达胜公司

销售部门：销售一部

发运方式：送货上门

仓库名称	物料编码	物料名称	规格型号	计量单位	数量	含税单价	含税金额
产成品	0101	笔记本电脑	A01	台	1	16000.00	16000.00

制单人：王丽

审核人：黄萍

在 ERP 系统中，销售退货单产生的方式有两种，一种是参照销售发货单生成，一种是手

工录入生成。销售退货单同样具有修改、删除、审核、弃审、关闭、打开等功能。

销售退货单中的订单号是指所对应的销售订单编号。仓库名称是指所退回的货物进入的仓库，数量是指客户的退货数量。

#### 4.4.6 客户管理

客户是企业最重要的资源，企业的一切经营活动、营销策略都是围绕发现和留住客户展开的。因此，对客户资源进行统一的管理是非常重要的。分散的客户信息形成了对客户进行有效管理的屏障，导致企业对客户的状况把握不准，而使企业的营销策略出现偏差；同时客户与企业的关系也变成了孤立的客户与个人的关系。客户管理最重要的作用就是实现客户资源的企业化管理，使客户能够得到企业整体的支持和服务。

在 ERP 系统中，企业可以对客户进行分类管理，建立客户分类体系。可将客户按行业、地区等进行分类，设置客户分类后，根据不同的分类建立客户档案。

ERP 的系统还可以实现客户级别的设置和客户档案的设置；客户级别是客户细分的一种方法，可以按照客户给企业带来的销售收入，将客户细分为 VIP 客户、重要客户和普通客户。客户级别设置以后，将在客户档案体现。客户档案是对客户资料和业务数据的管理，主要是对客户的基本信息及信用信息的管理。客户档案基本格式如表 4-5 及表 4-6 所示。

表 4-5 客户档案（基本信息）

客户编码	名称	地区	行业	邮编	电话	地址	联系人	税号	开户银行	客户级别
001	达胜公司	东北	制造业	×××	××××	××	王红	××	北京工商银行	VIP 客户

表 4-6 客户档案（信用信息）

客户编码	名称	应收余额	信用等级	信用额度	信用期限	价格级别
001	达胜公司	6000.00	A	10000	60 天	批发价

下面介绍有关客户信用信息的内容。

1. 应收余额：指客户当前的应收账款的余额。
2. 价格级别：指企业对该客户销售产品时使用的价格级别，如市场价、批发价等。
3. 信用等级：按照企业设定的信用等级分级方法，依据客户在应收款项方面的表现，输入客户的信用等级。例如可以按信用高低分为 A、B、C、D 四级。
4. 信用期限：允许客户超期应收款项的时间。可以以天为单位。

5. 信用额度：允许客户形成应收款的金额限度。

#### 4.4.7 销售计划管理

销售计划是企业销售管理工作的首要环节，是按照客户订单、市场预测情况和企业生产情况，对某一段时期内企业的销售品种、各品种的销售量与销售价格做出计划安排。企业的销售计划通常按月制定，可以以某个地区、某类客户、某个销售部门、某个销售员为单元，制定企业年度计划、季度计划及月计划销售金额和销售定额。企业在 ERP 系统中还可以查询销售计划的执行情况。以部门为单元制定 2005 年第 1 季度的销售计划如表 4-7 所示。

表 4-7 2005 年第 1 季度的销售计划（部门）（单位：万元）

部门	季度 计划额	季度 销售定额	1月 计划额	1月 销售定额	2月 计划额	2月 销售定额	3月 计划额	3月 销售定额
销售一部	8,000	7,700	2,000	1,800	3,500	3,500	2,500	2,400
销售二部	8,900	8,500	2,100	2,000	3,700	3,500	3,100	3,000

下面介绍有关销售计划的主要内容：

1. 销售部门：部门计划的编制对象。
2. 季度计划额：部门每个季度的销售计划金额。
3. 季度销售定额：部门每个季度必须完成的销售定额。
4. 月计划额：部门各月的销售计划金额。
5. 月销售定额：部门各月至少完成的销售计划金额。

#### 4.4.8 销售市场分析管理

销售市场分析管理应包括销售统计和销售分析。

销售统计主要是对各种市场已有的销售信息进行汇总统计分析，如可从各种产品的订单订货情况、订单收款情况、销售发货情况、销售计划完成情况、销售盈利情况以及从地区、客户、销售员和销售方式等多角度多方位进行统计与分析。

销售分析主要包括如下分析：

1. 销售增长分析：分析部门或货物的本期销售比前期销售的增长情况。
2. 货物流向分析：按照客户、地区、行业分析在某时间段内的销售货物的流向比例。
3. 市场分析：可以反映某时间段内销售员所负责的客户或地区销售、回款、应收账款的比例情况。

在 ERP 系统中，通过业务数据可以进行销售统计和上述各种类型的销售分析，更好指导企业的经营活动。

## 4.5 销售管理子系统与其他管理子系统的关系

销售管理与物料信息管理、库存管理、财务管理、主生产计划管理是紧密相联的，销售管理子系统与其他子系统的关系如图 4-4 所示：

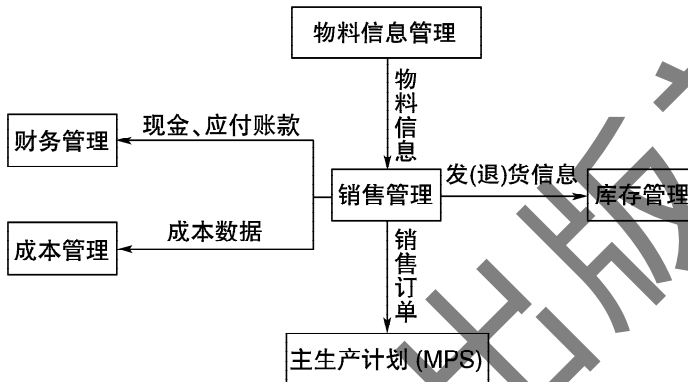


图 4-4 销售管理与 ERP 的相关子系统关系图

### 1. 销售管理子系统与物料信息管理子系统的关系

在销售管理子系统的功能中，已经介绍了在生成销售报价单及销售订单时，我们都要调用物料信息管理子系统中物料档案中的信息，如销售报价单的表体中的物料名称、规格型号、计量单位都是由物料档案转换过来的。

### 2. 销售管理子系统与财务管理子系统的关系

销售管理中产生的销售发票可以传送到财务管理子系统中，从而进行现金管理和应收账款的管理。

### 3. 销售管理子系统与成本管理子系统的关系

在销售订单生成后，可以将相关的成本数据传送到成本管理子系统中，执行利润分析及提前预测该订单所能带来的利润。

### 4. 销售管理子系统与库存管理子系统的关系

销售的产品出库及退货入库都要由库存管理子系统完成，同时修改库存台账。

### 5. 销售管理子系统与主生产计划子系统的关系

在销售订单生成后，客户所需要的物料在系统中会被立即转换成销售需求，并且转换到主生产计划中。

## 【关键术语】

直运销售业务	Drop Shipping
委托代销业务	Consignment Sales
零售业务	Retailing
销售报价单	Quotation
销售订单	Order
发货单	Delivery
应收发票	A/R Invoice
退货	Return
客户管理	Customer Management
销售计划	Sales Plan
市场分析	Market Analysis

## 【实践环节设计】

### 课内基本实践

- ①完成先发货后开票业务；
- ②完成票货同行业务；
- ③完成先开票后发货业务；
- ④开应收发票之前的退货业务；
- ⑤开应收发票之后的退货业务；
- ⑥完成直运销售业务；
- ⑦完成一次性客户销售业务。

### 课外拓展实践

- ①创建潜在客户；
- ②创建销售阶段；
- ③创建销售活动；
- ④创建销售机会；
- ⑤查询未清的销售单据；
- ⑥查询销售分析报表；
- ⑦查询过期的应收账款。

## 【主动学习】

### 拓展思考

确定一个 ERP 产品，找到该产品的供应商。访问公司网站，找出该产品销售管理模块的介绍。讨论该产品销售管理模块的功能有哪些？可以帮助企业取得哪些竞争优势？

### CD-ROM

如果你购买并使用包含本章的多媒体版本 CD-ROM，你可以运用“交互学习指南”来测试你对本章主题的理解。你还将会发现一个思考练习以及总结本章关键点的短文。

### 应用练习

选择两个来自不同行业的企业，以小组为单位描述它们都有哪些销售业务，并分析它们的销售业务流程。对它们的销售业务流程进行比较，并在课堂上与全班同学讨论。

## 课堂讨论题

学生以小组为单位，针对销售管理的客户管理内容，讨论并提出销售管理子系统的客户管理模块应该实现的功能。

## 思考题

1. 销售管理的任务是什么？
2. 简要描述销售管理的业务类型。
3. 简要描述普通销售业务的业务流程，并画出业务流程图。
4. 简要描述委托代销业务的业务流程，并画出业务流程图。
5. 销售管理子系统的功能有哪些？
6. 简要描述销售管理子系统与其他管理子系统的关系。