



西安弈聪软件公司业务部人员岗位职责、工作内容及行为规范

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：软件公司,业务部,岗位职责

内容概要：

1、执行公司制定的年度、月度业务目标计划，负责跟进目标计划的进行与实施。2、负责市场调查依据市场状况和公司发展宗旨，对本行业市场信息及业务进行整合。3、根据公司制定的业务目标计划，配合行政部门进行业务考核的实施。4、业务经理负责提升本部门全...

正文：

- 1、执行公司制定的年度、月度业务目标计划，负责跟进目标计划的进行与实施。
- 2、负责市场调查依据市场状况和公司发展宗旨，对本行业市场信息及业务进行整合。
- 3、根据公司制定的业务目标计划，配合行政部门进行业务考核的实施。
- 4、业务经理负责提升本部门全体业务人员的业务素质水平，组织本部门员工进行业务培训，督导下属工作的高效达成。
- 5、负责客户的回访和沟通，做好服务跟踪工作；负责完成上级下达的所有工作任务。
- 6、负责合同审核和签订的跟踪，确保每月项目回款的时效性。
- 7、开拓新市场，增加新客户。
- 8、负责把握市场上大客户的开发和跟进工作。
- 9、严格执行公司规章制度，认真履行工作职责，积极完成上级领导交办的其他工作。
- 10、**业务部**所有人员应尽职尽责，做好本能工作，若未能尽到以上**岗位职责**。

工作内容：

- 1、客户咨询记录。客户通过公司电话、QQ聊天、邮件等其他联络方式进行业务咨询后，业务人员应严格按照《客户咨询记录表》做好客户记录。若业务人员未能及时准确登记客户资料，每出现一次则绩效考核减3分；若业务人员未做好客户记录致使公司和客户后续业务无法正常进行，情节严重的，每出现一次罚款业务责任人100元，绩效考核减10分。
- 2、客户跟进记录。业务人员根据《客户咨询记录表》及时跟进客户，尽可能的完成客户需求，从而促成订单。
- 3、填写《正式客户登记表》。对于正式客户，严格按照《正式客户登记表》及时、如实填写客户资料，公司盖章后封存客户档案妥善保管。财务核算以《正式客户登记表》为准，如未按照《正式客户登记表》要求填写，不计算具体业务责任人此订单业绩，绩效考核减10分。
- 4、根据各部门工作流程派发工作任务表。客户订单责任人需及时按照各协作部门要求填写任务派发单，并移交到相关部门处理订单，否则给公司及客户带来的任何后果由业务订单责任人负全责，绩效考核减10分。
- 5、合同的签订。业务部门根据实际订单商榷情况书写并签订业务合同，合同需要行政部门审核后并加盖公司合同专用章方可。业务人员不能私带公司合同专用章，不能私自对公司合同加盖公章，从而给公司带来的一切法律纠纷问题由业务责任人负全责，并罚款责任人每次200元，绩效考核减5分。对于正式签订的合同以及通过快递、传真方式签订的合同，业务人员应该负责回收整理，并上交行政部门妥善保管。如果业务人员没有及时收回合同，给公司带来的一切法律纠纷问题由业务责任人负全责，并罚款责任人每次200元，绩效考核减5分。不计算具体业务责任人此订单业绩。
- 6、对账、结款、余款。业务人员应负责合同签订后与客户对账、结款、余款的收回。对于账务往来中超出业务人员能力及职责范围的，及时上报行政部，由公司出面处理。但业务责任人绩效考核减10分。
- 7、客户续单。对于服务即将到期的订单，由行政部提前一个月整理客户订单列出明细，交给业务部联系客户进行回访和续单提醒，业务责任人如未及时回访通知客户续单的，绩效考核减10分。对于到期不再续签的客户由业务部进行登记并反馈到行政部做消单处理。
- 8、方案书写。业务部根据客户需要，书写订单过程中所需要的方案、书面材料等，涉及到超出能力范围的，可让相关部门人员协助，但业务责任人必须全权负责，否则绩效考核减10分。
- 9、积压订单。业务部所有人员不能因为当月任务量达不到公司下发的任务量，而将当月的业务订单积压到下月完成，如果因此造成业务丢单的，业务责任人绩效考核减20分。
- 10、业务接私单的。业务部所有人员不能利用公司资源，将公司客户和有意向合作的客户介绍给自己的朋友或家人等，一经发现情况属实，业务责任人绩效考核减10分。
- 11、客户回访。为保持良好的客户关系，业务人员应该对新客户和老客户进行定期及不定期回访，重要节日应对客户进行电话、短信等方式的慰问。

行为规范：

- 1、客户投诉。业务人员在工作开展中，应维护良好的公司形象及信誉。对于损害公司形象及信誉的行为，客户可以进行投诉，一经核实如事实成立，由行政部门对具体责任人下达《客户投诉通知书》，并由行政部备案，被投诉人不得提出异议，更不能找客户理论。每被投诉一次罚款200元，绩效考核减20分。
- 2、出差即外出。业务如需出差洽谈业务或外出拜访客户的，应如实填写《人员外出公干登记表》，并取得上级主管批准方可。如未及时填写《人员外出公干登记表》，造成考勤有误的，一律按照公司考勤制度严格执行，绩效考核减3分。
- 3、出卖公司利益。业务人员在业务开展中，不得出现收受客户馈赠、回扣等，通过出卖公司利益谋取私利的行为。如经发现扣除当月所有工资奖金并立即予以解聘，情节严重的移交公安机关依法处理。
- 4、职业操守。业务人员在外不得以公司名义从事与业务无关的活动或私自谋利的活动，应该遵守公司制度，不得将公司的商业秘密告诉竞争对手。如经发现扣除当月工资和奖金，并立即解聘，情节严重的移交公安机关依法处理。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com