

岗位工作说明书

一、岗位标识信息

岗位名称： 外销主管	隶属部门： 外销部
岗位编码：	直接上级： 销售副总经理
工资等级：	直接下级： 无
可轮换岗位： 外销专管和专管助理	分析日期：

二、岗位工作概述

负责公司与国外客户的信息沟通，提供服务，处理客户反馈，开拓市场，监控货款，指导和考核下属工作。

三、工作职责与任务

（一）信息沟通

1. 负责翻译公司与客户往来信函；
2. 负责价格沟通；
3. 负责交货期沟通；
4. 负责工程或其它问题沟通。

（二）提供服务

1. 翻译客户资料；
2. 审查资料，提供报价，确认订单，传递发货信息；
3. 客户来访的前期准备和接待工作；
4. 客户满意度调查和评价；
5. 客户所有询问的答复；
6. 监控订单生产和交付，并做评价报告。

（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）开拓市场

1. 通过销售人员的服务，展示公司形象和工作效率，让客户对 TPC 有信心，扩大业务量；
2. 通过对市场分析或与竞争对手比较，不断改善工作，让 TPC 成为最有竞争力的供应商；
3. 走访客户，进行感情交流；
4. 通过各种信息寻找新市场，开发新客户。

（五）监控货款

1. 与财务沟通，掌握客户回款情况；
2. 负责对超账期货款的催收，催收无效应采取的措施；
3. 通过日常与客户交流和对业务状况分析，关注客户变化，防止出现死账和呆账。

(六) 指导和考核下属工作

1. 负责对下属的工作指导，并进行绩效考核；
2. 负责对新上岗的销售专管进行业务培训。

(七) 完成上级委派的其他任务

四 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）没有对服务的投诉；

(三) 客户反馈在 2 小时内传递到品质部，24 小时内给客户回复，最终处理结果，客户能接受；

(四) 老客户每年销售额有增长，没有客户丢失，每年都有新的客户或新的领域

被开发；

(五) 没有呆账或死账发生；

(六) 下属能达到公司考核要求，没有突发事件产生，没有长期得不到解决的问题。

五、岗位工作关系

(一) 内部关系

1. 所受监督：在开发维护市场、进行客户服务与客户沟通过程中，接受主管销售的副总经理的指示和监督；

2. 所施监督：依客户要求向生产、质量、工程和采购部门发出指示，分配与监督下属的工作，并对下属职员进行绩效考评；

3. 合作关系：在工作中要经常与生产、质量、工程、采购部门按客户要求

进行工作安排与调整，与财务完成回款监督和回收货款，从计算机信息中心获取客户信息，并向其提供客户信息。

(二) 外部关系

销售过程中与所负责的顾客密切联系。

六、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) 对客户资信评价提请上级审议权。

七、岗位工作时间

在公司制度规定的正常班时间内工作，有时需要加班加点。

八、岗位工作环境

大部分时间在室内工作，温度、湿度适宜，无噪音、无粉尘等污染，照明条件良好，但有颈椎病发生的可能。

九、知识及教育水平要求

- (一) PCB 的专业知识；
- (二) 国际商务知识；
- (三) 熟练运用计算机办公、网络、制图等软件；
- (四) 良好的英语听说读写能力；
- (五) 基础的企业管理知识。

十、岗位技能要求

- (一) 熟练的外语翻译、交谈能力；
- (二) 良好的市场开发技巧与营销战略运用；
- (三) 良好的客户协调与沟通能力；
- (四) 良好的市场洞察与分析能力；
- (五) 有效的对下属的协调与管理能力；
- (六) 熟悉电子邮件的发送，熟练运用办公软件进行制图制表。

十一、工作经验要求

大学本科毕业，外贸或英语专业，英语六级或以上水平，无特殊工作经验要求。

十二、其他素质要求

任职者需具有健康的体魄，充沛的精力；强烈的责任心与开拓精神；一般无特殊性别与年龄要求。