

図⑦ マニュアル構成の例

業務管理マニュアル
全体構成例

I (大項目) 1 (中項目)
(1)(小項目) ①(最小項目)

I 営業管理マニュアル

1. 新規開拓

(1) 市場の選択

①個人/事業所

②販売商品

(2)集客手法・切り口

①メール・FAX・TEL・DM・訪問

②トレンド/売上・資金繰り・人

(3)セールスツール

①アプローチブック・名刺・会社案内

②セールストーク

(4)行動計画

①同行営業

②日・週・月報

(5)顧客の維持管理

①顧客 DB

2. 既存客深耕

(1)有益情報の提供

①情報収集

(2)アップ・クロスセル

①