

# 《销售人员合规与职业道德培训》

主讲：刘畅

## 【课程背景】

销售人员除了要遵守“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”社会主义基本道德规范外，还要根据销售工作的职业特点，遵守一些特殊的道德规范。

## 【课程收益】

- 掌握营销人员职业道德的主要内容
- 掌握营销人员职业道德规范的评价准则
- 认清职业道德失范的现象，以儆效尤
- 真实案例分析

【课程特色】 干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】 一线销售人员，销售管理人员

【课程时间】 1天（6小时）

## 【课程大纲】

### 一、职业道德是什么？

- 1、职业的定义
- 2、道德的定义
- 3、职业道德的定义

### 二、职业道德的内容是什么？

- 1、文明礼貌
- 2、爱岗敬业
  - 爱岗敬业的含义
  - 爱岗敬业的具体要求
- 3、诚实守信
  - 诚实守信是为人之本
  - 诚实守信的具体要求
- 4、办事公道
  - 办事公道是处理各种关系的准则
  - 办事公道的具体要求
- 5、勤劳节俭
- 6、遵纪守法
  - 遵纪守法的含义
  - 职业纪律的含义
- 7、开拓创新
  - 创新的含义
  - 创新的本质
  - 如何开拓创新

### 三、销售人员的商业行为准则是什么？

- 1、销售人员的职业道德评价标准
  - 道义论
  - 功利论
  - 相称论
- 2、销售人员职业道德失范的现象
  - 销售人员内部职业道德失范的表现

- 人力资源方面
- 信息资源方面
- 资金方面
- 有形资产方面
- 无形资产方面
- 销售人员外部职业道德失范的表现
  - 销售促进
  - 签约和履行

### 3、销售人员廉洁从业规范

- 不得以任何方式泄露、透漏公司客户、管理、产品、技术、销售等商业秘密。
- 在公司产品调价信息未执行前，不得以任何明示、暗示等方式向客户或他人透漏。
- 不利用公司产品销售差价与亲属、朋友及其开办的公司发生业务，不损害公司利益。
- 不贪污、侵占公司财产，不将公款私存。
- 不以公司名义挂账、赊欠。不从客户处以任何理由借款、借物。
- 不得以任何形式搞虚假报销，套取出差费。
- 不虚报、谎报、挪用业务费。
- 不接受客户的现金、物品、有价证券或高规格（500元以上）接待。
- 不将公司赠送客户的物品或客户赠送公司的物品占为己有。
- 不以招待客户为借口，利用公款吃喝。接待客户不铺张浪费。
- 不介入客户与公司购销业务无关的活动。
- 不从事其他兼职工作，不推销本公司经营范围以外的产品。

## 四、案例研讨

### 1、案例一：

- 某业务员张三，刚到公司三个月时间，之前在其他公司也做过一年多的销售工作，也尝试过其中的酸甜苦辣，但也养成了一些恶习。每次周六进行工作汇报的时候，刚觉到张三一周工作的安排非常饱满，虽然刚开始还么有什么明显的业绩，但是按照张三的这个态度，业绩是迟早的事。但是，不久公司领导收到张三的一些报告，除刚开始几天去跑过几次，收到拒绝后，感觉业务太难跑了，平时基本白天在家睡觉，晚上看电视，基本上不出去开展业务。
- 案例中的主人公违反了职业道德中哪条，或哪几条，为什么？
- 你如果是公司的领导层，将采取哪些措施杜绝或监督到此类问题的发生？

### 2、案例二：

- 某业务员李四，性格较为外向，爱交朋友。平时工作较为努力，且工作业绩较好，也深得经理的喜欢，但小张工作之余喜欢和朋友一起吃饭喝酒，因平时工资较低，所以时有发生虚报发票的现象，对此，经理已经在会议上旁敲侧击进行提醒，但小张总抱着自己的发票经过自己的修饰，应该不会被发现，最终，公司还是忍痛割爱，将小张开除。激发对方的欲望，可以加速对方的改变
- 思考：欲望是什么决定的？

### 3、案例三：

- 某业务员小刘，在公司工作已经两年多的时间，工作一直也是非常努力，在跑业务这段时间曾经联系过一家客户，主要因为该客户用量比较少，而且批次较多，公司当时经过评审后决定不与该客户合作，小刘后来也到该客户处进行委婉的解释。一天，该客户又给小刘打电话，能否继续合作，小刘当时想到公司里不愿意和他合作，但是认识一个师兄现在开一家纸箱厂，于是就将联系的定单拿到师兄的纸箱厂去加工。
- 案例中的主人公违反了职业道德中哪条，或哪几条，为什么？
- 你如果是公司的领导层，将采取哪些措施杜绝或监督到此类问题的发生？

#### 4、案例四：

- 某销售员小陈，在公司工作一年多的时间，期间公司主要是安排了一些客户，让其进行维护，小陈头脑灵活，性格开朗，与客户之间的关系处理的也非常融洽，特别是与我公司的某客户采购部经理关系甚好，开始半年多时间，该客户的业务量逐渐增长，但是不久以后，该客户的回款有问题，每次小陈回公司都说自己是一直在催讨货款，但是对方公司一直是财务有问题，公司在这样的情况下，逐渐减少该客户的订单量。半年后，小陈离职自己开了家纸箱厂，供应该客户纸箱。
- 案例中的主人公违反了职业道德中哪条，或哪几条，为什么？
- 你如果是公司的领导层，将采取哪些措施杜绝或监督到此类问题的发生？

#### 5、案例五：

- 在2019年的时候，我司当时的管理制度不是很规范，有一名销售人员，通过招聘进入公司，工作大概一年多的时间后离职，当时其负责的客户中有一家客户有欠款7000元，在他离职后，公司派其他销售员去讨债，该客户说，该笔货款早已经结清，且有小孙出具的一张收条。于是公司根据小孙的身份证，毕业证分别联系，但回音是均无此人。
- 案例中的主人公违反了职业道德中哪条，或哪几条，为什么？
- 你如果是公司的领导层，将采取哪些措施杜绝或监督到此类问题的发生？

#### 6、案例六

- 在对我司的一家重点客户的招标过程中，有一家纸箱厂销售人员A，在招标中以低于8%-10%的价格获得了头标，在配套合作后不久，就被发现有偷工减料的事情，不久该公司就被剔除出供应商行列。
- 请分析该案例的主人公A违反了职业道德操守的哪几项？为什么？

#### 7、案例七

- 公司有一名业务人员小李，在其负责的客户当中，有一家客户已经合作多年，且基本上合作的较为顺利，但是在合作后期一直是有拖欠货款。该业务人员一直认为该客户应该没有关系的，暂时欠一点，肯定会给的，但是公司从其他渠道了解到，该客户已经是一个空壳了，督促该业务人员尽快去讨债，但是为时已晚，该公司第二天即宣告破产。
- 案例中的主人公违反了职业道德中哪条，或哪几条，为什么？
- 你如果是公司的领导层，将采取哪些措施杜绝或监督到此类问题的发生？