

市场部年度工作总结(大全8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

市场部年度工作总结篇一

一、本年度完成产值情况

本年总产值共计：_____元，其中预试产值为_____元；维修产值为_____元；改造产值为_____元；销售产值为_____元。

二、客户评价

我们是一个服务行业，不论是负责洽谈业务、维护客户的市场部还是奋斗在一线工作的工程部，一个好的服务态度对我们来说非常重要；在维护用户的回访中大部分客户对我们的服务表示比较满意和认可，当然也有用户对我们提出一些存在欠缺和不足的地方，我们也会对用户为我们提出的一些好的意见和建议，努力改善自身的不足，营造更好更完善的的服务。

三、查户数量

在我们日常工作中，有以前老客户的关系维护，也有新客户资源的开发。在老客户关系维护工作中经常地与客户保持联系和登门拜访增加彼此之间的情谊，让客户和我们成为朋友，来促进长期友好合作的机会。在新客户资源开发方面，我们做市场的，不单单要对我们的工作业务熟悉，更重要的是专业性和说服力。口才只是表面的装饰，说服力才是重点。说服力不够，很难说到客户心坎上，达不到共鸣，当然不能引

起客户对你的信任，就更谈不上和你合作。客户没有时间听你废话，尽量用简单有效的而且具有专业性的话语说出你的目的。当和客户发生异议时，要有同理性，顺着客户的心理往下走，才能增加客户的好感度，才能让我们与客户之间关系更近一步，也加大了成功的机率。在这一年中新查____户，回访____户。

四、公司的人员配合

随着公司一天一天的成长一天一天的壮大，大家的工作也越来越忙，工作中难免会遇见困难和需要同事之间帮助的时候，大家也都积极的配合和帮助有困难的同事；我们大家是一个集体，在工作上我们是一起工作的同事，有大家的相互帮助和支持我们的工作就能更加顺利、轻松的完成。在生活上我们也是朋友，有大家的相互帮助和支持我们的生活也是充满着色彩的。

____年，是全新的一年，我将继续努力改正过去工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予的每个工作安排，虚心向领导、同事学习，我相信凭着自己的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在20_年做出更好的工作成绩。

市场部年度工作总结篇二

制定业务收入计划和发展计划并采取措施指导、督促各县区完成。

顺利完成，市场部根据形象进度把每项计划分解到季度、月，每月统计完成情况，与县公司一起讨论完成较好的经验以及未完成计划的原因，发现问题和困难，与县公司共同解决。

截止6月份，全市共完成业务收入xx万元，绝对值排名全省

第xx位，完成形象进度的xx□□宽带终端新增xx户，宽带专线新增xx户，有人值守公话新增xx户，普通电话新增xx户。

市场部还采取各种措施，向县区公司推广新业务、新产品。1月份以会dai训，召集各县区营销、营业骨干针对产品资费进行培训及讨论，并归纳出现存问题，从而找出适合本地的资费套餐。3月份根据市场竞争情况向省公司申请了包月资费套餐，在全市组织推广。5月份组织各县区管理人员、主管人员、维护人员，参加省公司培训，学习业务理论、营销策划，对业务推广有很好的指导意义。

落实了营业账款稽核、退费和拆机明细核查、虚假用户拆机、清理长期欠费、客户资料整理、资源整理、装维材料和终端管理等一系列基础管理工作，有效的避免了业务收入和成本的流失。

从元月份开始，市场部按照内控流程要求，调整了原来对县区公司进行周稽核的制度，改为日稽核、周稽核、月稽核并行，每月尽量安排对县公司一级稽核情况现场核查。对每周稽核情况进行通报，对不符合要求的做法通报批评，每月月底一、二、三级稽核员共同对全区现金流实收应收进行稽核，起到了很好的效果。我公司现金流差额连续半年在全省属于情况最好地市之一，没有因现金流差额影响考核收入。

为确保不因支撑系统错误操作影响收入，市场部安排支撑中心每天对每个县区拆机、退费明细都进行核查，严格封堵每个漏洞。

为清理长期欠费、控制当期欠费，市场部根据公司领导要求制定了当期欠费回收量不低于98%的考核目标。对欠费回收情况进行周通报、月通报。在与县区公司的共同努力下，到5月份系统内本年新增长期欠费清理完毕，当月调帐数首次低于省公司要求的最低限额，从连续5个月调帐超过万元，达到5月份的xx元。

为掌握资源情况，避免资源浪费，市场部安排支撑中心每月对各县区资源情况进行抽查、通报，6月份又进行了现场检查。

今年市场部接手物料管理以来，在网络部的大力支持下改进了管理方式，把出入库明细账与支撑中心每天的经营日报装、拆机数量相对照，使物料管理形成闭环。为实现终端回收、重复利用，要求县区公司对宽带、话吧、有人值守公话新装机用户都收取押金。鼓励县区公司在发展新用户时引导用户使用回收的终端。对终端故障在保修期内的用户更换回收终端，严格杜绝以旧换新。通过这些措施的执行，有效控制了浪费现象。

改进绩效考核计算方法，从多方面入手促进保存量、激增量，提高业务收入。

自3月份省公司绩效考核办法草稿下发，市场部开始与上级市场部沟通如何进行续费率和流失率两项考核指标的计算。在多次探讨未果的情况下，市场部根据公司领导要求和本公司实际情况，制定了考核用户拆机、双停、单停、零费用用户续费等一系列考核方法。引导县区公司对上述用户高度重视，通过每天逐户核查，基本上堵住了客户流失的漏洞，对长期零费用用户的激活也起到了很好的效果。既节省了资源，又提高了收入，另一方面节省了业务发展费用。

1、由于上半年集中精力理顺基础资料管理，在营销策划、业务宣传、市场调研、人员培训等方面比较薄弱，造成对县区公司业务发展支持不够。

2、由于省公司系统准备升级，我公司很多报表需求无法满足，计算绩效考核指标、分析经营数据给市公司和县区支撑部门带来很大工作量。

1、加强市场调研：定期到县区进行现场办公，与营销、营业、装维、管理人员进行座谈。深入市场，了解用户使用情况和

需求。在发展较好的县区总结成功营销案例进行推广；帮助发展较差的县区查找不足、解决困难。

2、加强营销策划和业务宣传：通过了解市场竞争情况制定灵活有效的营销措施，对每阶段重点发展业务制定切实可行的宣传和营销步骤，及时反馈和分析营销结果，适时调整营销思路，改变目前业务发展的低效状态。

3、加强人员培训：定期进行营销、营业、装维、管理人员培训，将营销思路、管理方法、业务资讯直接灌输到一线员工，提高骨干员工的传帮带作用，切实提高员工素质和工作效率。

4、继续加强基础管理工作：继续加强欠费管理、营业稽核、资源。管理、装维材料和终端管理。组织市场部主管定期到县区公司调研，与负责人进行沟通，发现不足并继续改进。

市场部年度工作总结篇三

石门市场位于湖南省西北部，面积3979公里，下辖有20个乡镇，人口62万，06年度在公司领导下和企划部的细心指导下和市场部共同努力，圆满完成公司下达椰岛鹿龟酒40万的销售任务，同比增长33%实际消化96%，终端有货率由原不的85%上升至现在的95%，同比增长10%。

1：分销渠道的建立及总结

石门市场部共设分销商4个，其中主成区二个，主要负责城区所有终端销售及空白点开发以及新老客户的维护，保证物流配送的及时性和快捷。在此对现在的4个分销商做简单的分析。

a[]分销商皮老二批发部从事酒类批发已有10多年现有较为好的经济基础，现还在代理骄阳清爽啤酒，城区网终65%终端由他供货，在酒类批发和终端把控为面有一定的经验，**年度椰岛鹿龟酒的销售额为10万，对本市场完成公司下达的任务

起到了非常大的作用，也是本市场部是有份量的二批商。

b[]鸿运批发部**年芳销售额2万元，主要供货终端部分a类酒店虽销售量不大，但解决了a类终端进店难的问题，减轻了经销商的投入成本。

c[]九口堰批发部和文凤玲批发部负责所有乡镇终端宣传，货物配送新老客户维护及空白点的开发。本年度两个分销商共计销售椰岛鹿龟酒8万多元。

渠道的合理性是**年度椰岛鹿龟酒销售任力完成的基础，完善的渠道建设真正起到了承上启下的作用，同时使得经销商的资金快速回笼，减轻了经销商的销售压力。

石门经销商代理椰岛鹿龟酒已有**年头了，虽他对椰岛这个品牌非常认可，也很支持我部的各项工作，在这5年中市场销售商年年递增走势平稳，但增长非常缓慢，影响增长速度的主体原因有：经济基础差，思想保守，依赖性强，终端网络少，配送跟不上至今还在用三轮自行车送货，终端配货得不到保障，就这些问题迟迟不能改善使得市场部人员工作强度无形加大工作效率低，多半时间都花费在帮经销商配送和收款上面。不过今年可能有所改观，现经商于**月代理了杜康酒，可能会买车在配送方面会有改善。

石门市场部两人组成，部长负责椰岛鹿龟酒的全面工作和金思力药店终端维护工作，业务员负责金思力校推工作，本部业务员工作踏实，有责任感。虽然在有些重要的事情上把控还不够，但经过近**个月的工作实践有很大进步。

a[]终端宣传方面我部的宗旨是有货终端要有100%宣传和生动化陈列，无货终端也要有灯笼悬挂和pop和张贴，同时对未进货的终端当面与客户一对一的沟通和交流，促使门店进快进货。**年度共计张贴宣pop300张，灯笼悬挂20xx个，kt板张贴200个。

b□酒店终端和社区活动，在公司的整体企划下和市场部的需求，为了促进酒店销售打击竞品**年度在酒店搞赠饮酒动20多场，健康吉祥日活动60场，社区品尝活动8场，能过活动有效的为良性快速成长垫定了很好的基础，拉动了酒店终端销售量，也和酒店终端建立了稳固的客情关系，活动也使得我们与消费者有了面对面的沟通机会，以他们更加了解椰岛这个产品，提升了椰岛在他们心目中的品牌形象。

价，对其影响很大。刚有所动销就开始涨价终端大部分不能接受。劲酒对椰岛影响不是很大。

2：赠饮活动和健康吉祥日活动的开展，有效的提升了产品形象并促进了销售有很好的效果。

3：终端客情基础很好使得工作开展起来更加顺利。

4：价格体系的稳定使得市场非常良性。

2：乡镇开发和宣传远远不够，虽乡镇已全面开发但由于本市场乡镇路线较长，下乡镇成本较高椰岛利润不高二批积极积极性不高很下乡镇很少/以至于空白点还很多。

市场部年度工作总结篇四

时光飞逝，岁月如梭，转眼间，又到了一年的终点□20xx年我们有过太多的辛酸经历，也收货了无尽的成绩和喜悦。在总行的正确领导与大力支持下，在分行的.科学指导下，以及本支行的全力拼搏下，我们严格贯彻总行年度工作会议精神吗，确定指标任务和工作重点，认清形势，坚定信心，锐意进取，狠抓落实，各项工作扎实推进，主要业务健康发展，完成了年初的既定目标。

截止12月份，（完成情况）

(一)加强对有价值客户的重点分析，开拓营销策略通过仔细梳理，按照贡献度对本行有价值的大客户进行排名，并定时深入了解各层次客户的个人爱好，采取“锁定vip贵宾客户，提供贵宾式服务；针对中端客户，提供特别服务；对低端客户，提供大众化便民服务”的营销策略。

(二)加大贷款营销力度，扩大贷款范围，不断优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，主动争取扩大贷款范围，带动对公储蓄业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销，三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷；其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。

(三)客户维护活动形式多样化

以答谢客户为目的，结合不同客户的特征，采取不同的维护方法。比如，在代发工资方面，通过与重点代发工资户开展联谊会、座谈会、回访等形式，一方面了解客户的实际需求，一方面向客户介绍我行的服务渠道和理财产品，对重点代发户每月至少访问一次，了解其对于我行的服务是否满意，对我行的金融产品或者服务是否有新的建议。

加强与客户之间的沟通与交流，主动巧妙地将各种有利的情报提供给客户，包括最新的行业信息和政府信息等，增强客

户对本行的了解。邀请客户参加多种形式有意义的活动，借此把握营销机会。

(四) 善于反思和总结，积累经验

总结在一定程度上是工作前进的助推器。对每一次的工作进展情况及其完成情况都要做好总结，积累经验，为以后的工作奠定优良的基础，也便于及时发现问题，弥补不足。只有不断的总结才能把有益的东西积累起来，融会贯通，形成一种强大的工作手段和营销体系。

这一年，我们市场部的工作取得了一定的成绩，但面对复杂多变的宏观经济形势和激烈竞争的金融形势，我们还存在许多不足，一是储蓄结构不合理，部分储蓄过于集中与大户，容易产生大起大落，纯负债客户资源比较匮乏。二是信贷投放较慢，手续过于复杂，制约了信贷范围的进一步扩张和效益的有利提升。这些都是我们今后要加以克服和解决的。

在下一年里，我们还要继续认真贯彻落实总行年度精神，坚持发展第一要务，加强风险管控，不断提升自身水平，努力提高市场份额，确保完成各项业务发展目标。

(一) 多渠道、多手段吸收储蓄

加大储蓄营销力度。进一步提高工作的主动性和主动性，完善营销措施，扩大吸存渠道，不断跟踪了解同行水平，提高具有市场竞争力的营销支持，充分利用现有各类支付结算平台，提高服务水平，加强与客户的沟通联络，减少客户转移储蓄的现象发生。

有针对性地开展各类营销计划。结合本地市场情况，制定实施细则，努力争取吸取上市公司和拟上市公司的一般性储蓄和募集资金，争取城乡结合部集体经济资金和拆迁资金的归集。

(二) 提高信贷业务的收益水平

针对每个客户制定差别化营销方案，综合考量包括小企业业务、零售业业务的推动效力，综合分析收益来源，选择最有利的营销方向，重点拓展中小企业，生产型企业客户，与客户建立全面合作关系，努力成为主办，努力提好信贷业务的收益水平。

(三) 加大创新力度

坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是加大宣传力度，通过多种形式宣传我行的业务，提高我行的社会知名度。

市场部年度工作总结篇五

一、经营工作方面

开业不到一年，经营管理部的各项工作虽已步入正轨，但如何盘活市场，拉动人气，是当务之急。我分管的__市场开业时间晚，离车站也较远，许多人都不知道__市场，因此前来购物的人比较少。而我身为市场部的主管要做的第一件事，就是要让广大消费者知道并了解我们的__市场。

二、管理工作方面

首先，我们建立健全了各项规章制度，以制度约束行为；其次，加强了人员管理，最大限度的发挥员工的主观能动性。我认为一个企业的成败关键在于人，人的因素决定其它方面，每个人都有自己的优缺点，只有做到知人善用，将其的优点最大化，缺点最小化，才能使其充分发挥自己的才能。同时我

们还要为员工营造一个宽松的工作环境和氛围，将影响工作效率的外部客观因素降至最低，使员工感到在市场七部能够发挥自己的才智。

三、今后的工作计划

1、经营工作方面：鱼市在明年将举行大型的鱼展活动，吸引广大消费者到场参观；宠物市场将举办各类斗兽比赛，不单纯只是现在的斗狗比赛。我们要将比赛扩展开来，使各种比赛多样化，这样才能吸引人气，扩大宠物市场的知名度。

2、管理工作方面：今后将要不断完善各项规章制度，加强人员管理，通过培训班的形式，对员工进行专业知识的培训，使他们成为专家里手，为广大顾客和商户提供更好的、优质的服务，同时还要实施商户例会制度，定期召开，及时了解商户的思想动态，了解市场的经营情况，以便及时发现问题，对症下药，解决问题。

在新的一年里，我一定好好带领我们市场部的员工，工作能力更上一层楼！

20__年，在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，在公司各部门的积极支持和配合下，市场部完成了20__年度的工作，在此我们总结20__年的不足，谋求20__年得的更大发展，年终总结1。

一、 20__工作概述

3月份协助公司进行保定市人大和政策会议用酒的宣传工作。在特定人群进行公司高端白酒形象树立工作。

4月份在新一代c区进行和睦邻里节的社区推广活动。对特定小区的准目标客户进行产品的推广和宣传工作。制定白酒淡季的广宣工作方案。

5月份对保定市的户外媒体进行系统摸排，梳理保定市媒体资源，重点对保定市三面翻广告进行布局。

6月份根据白酒淡季市场的市场情况，开展针对店内、店外的广宣植入，使消费者时时刻刻可以看到我公司产品形象。

7月份进行纯粮浓香祁州陈酿爱心送考的公益性推广活动。提示公司品牌形象，工作总结《年终总结1》。

8月份重点对保定是的主要路口街边店进行店招制作，共制作5个店招但因为保定市城市规划此工作于10月份暂停。

9月协助保办策划筹办八月十五促销活动。活动期间对活动的进行和发现的问题进行及时的纠正。制定白酒旺季的广宣和市场部工作计划。

10月在白酒销售的缓冲期着力进行，终端店的广宣陈列基础性的广宣宣传工作。在基础消费者心目中树立祁州品牌形象。建立单店的广宣标准和考核办法。协助公司销售公司进行订货会的筹划安排。进行易县市场的外围广宣市调。

11月着力进行品牌的真的性推广培养潜在消费者，为即将到来的旺季做准备。协助公司进行小区域品鉴会安排。进行20__年台历的制作。

12月协助保办进行春节流通、餐饮、商超春节促销政策的市调、制定执行方案确定赠品的筹备。

二、成绩和问题

市场部20__年的工作重点是市场终端的广宣，着重对销售终端进行广宣布置，在3月至11月共制作kt板提示牌1500张，为特点店制作符合其特点的广宣品50家，对促销活动制作临时场地广宣品70张。

在工作执行过程中也有许多的问题需要改善

1工作的执行不成系统，缺乏检核和回访。

2整个的工作缺乏大规模的公益性的品牌提升活动。

三、建议

建立系统的广宣检核和集中构建周期表，使广宣突出集中。

在品牌运作方面加强公益性活动的投入进行高起点大品牌运作。

在人员构成上建议公司进一步引进专业的策划人员。对公司的发展进行系统的规划。

市场部在20__年将继续对销售进行扶植协助公司取得更加辉煌的业绩。

市场部年度工作总结篇六

周初，在自己的博客上开办了“教学进行时”的栏目。这一栏目的开辟，旨在使我本人关注每一节的课堂教学，使每一节课都能在自己预想和设计下展开，同时对每一节课的实施进行课后反思，达到完善提高。

本周主要在课堂上关注了以下几方面问题：

1、学生听课情绪的管理

原来上课，大多数情况下没有让学生履行上下课礼仪，上课和下课的观念没有引起全体同学的注意。这样就会使学生在课堂上不能有效地把注意力聚集到课堂上来，没有精神上的准备，学生往往各行其是，注意发散。在上周的考试质量分

析会上，有些老师介绍了他们的经验，其中就提到了上课时学生起立向老师问好时，观察学生的精神状态，发现精神状态不佳者，给学生适当的情绪调整。因此，把这条经验拿来，用在自己的课堂上，也觉十分有效。我发现，在上课时，通过让同学们起立叫“老师好”，真的可以发现学生不佳的情绪，进而通过老师适当的要求和鼓劲，会使课堂有一个良好的开端。

由此看来，在上下课时，老师和学生之间行礼和互致问候是长期以来，我国师生之间上课的必要过程，之所以从历史上传承下来，肯定有它的实际意义。另外，对课堂进行适当的导语引入，对学生的听课起着精神引领和意志统一作用。

2、提高学生学习的自觉性

为了给同学们留下充足的作业时间，上课时老师总是尽量做到精讲精练，每节课一般能留出20分钟左右的时间，让同学们做课堂作业。但有些学生缺乏学习动力和时间观念，以至于到下课一个字没写，还有一些同学也是在应付老师、打发时间，作业有一搭无一搭。针对这种情况，我在课堂上强调了课堂时间和课下时间的关系。课堂上按要求做好每一分钟，课下可以尽情的享受室外的快乐时光。对几个不自觉的学生，课堂上我要做到眼到、心到、嘴到，给他们及时提醒，或者给他们定时定量的把任务布置得尽量具体。从实施效果看，学生在这方面有所改观。

3、自主学习

学生在做作业时总喜欢商量，自主学习的习惯没有建立起来，等考试的时候，学生就失去了其他同学的帮助，没有了支撑，就缺乏了主见，失去了判断能力，考试成绩可想而知。上周在这方面进行了关注和引导，取得了一些成效，但还很不理想。

4、合作学习

这学期一开始，班主任为了突出自主管理和小组合作，进行了座位和小组的重新编排。全班分了十二个小组，成绩好、差搭配，有利于小组竞争。这几天讲课，我也强调小组的管理和合作。在遇到问题之前，同桌和小组的同学先合作探讨，目的起到兵教兵作用。以后在这方面多动脑筋，建立小组竞争机制，使小组合作更加有效。

市场部年度工作总结篇七

在增加的提升中不知不觉又增加了新的提升，回顾这增加的提升改善，工作在增加提升改善的增强减少下和提升改善增强的增加减少下，取得了提升的增强(增加离缩短领导加强'提升还增加减少)。一年的提升改善增强减少了我加强的提升改善、也增加了提升的增强减少。

增强部是增加提升改善的强化部门20xx年市场部个人工作总结，是增加提升改善，树立良好形象的一个增加提升。制定改善增强起到提升和增加的增强，它对提升改善增强减少、开拓市场、提高提升改善起到了加强提升改善。做好增加的提升和改善增强，对提升进行改善，采取加强提升，电话增加等多种提升改善，让增加减少的用上提升、方便、环保、节能的提升气增加。

已增加的提升□xx路北片牛奶厂xx粮站，油橄榄基地xx超市；增加提升xx户，收回旧户补交费xx户，安装红外线增加炉xx余个，普遍提升改善。

1、详细记录好增加的提升，建立增强的增加提升。

2、树立市场增加。目前提升的增强减少加强改善潜力可挖。今后，我们将增加提升改善的减少策略，加大增加提升，拓宽改善户减少，提高提升改善。

3、强调加强改善，互相提升，互相增强，营造一个增加、积极的提升改善。

4、密切合作。主动改善与各增加做好提升改善，根据增加的增强20xx年市场部个人工作总结，创造提升改善。

增加纵有改善万变，在增加提升的20xx年，市场部增加提升，迎难而上，勤勉工作，全身心投入增加的提升改善中去。

市场部年度工作总结篇八

制定业务收入计划和发展计划并采取措施指导、督促各县区完成。

顺利完成，市场部根据形象进度把每项计划分解到季度、月，每月统计完成情况，与县公司一起讨论完成较好的经验以及未完成计划的原因，发现问题和困难，与县公司共同解决。

截止6月份，全市共完成业务收入xx万元，绝对值排名全省第xx位，完成形象进度的xx%宽带终端新增xx户，宽带专线新增xx户，有人值守公话新增xx户，普通电话新增xx户。

市场部还采取各种措施，向县区公司推广新业务、新产品。1月份以会代训，召集各县区营销、营业骨干针对产品资费进行培训及讨论，并归纳出现存问题，从而找出适合本地的资费套餐。3月份根据市场竞争情况向省公司申请了包月资费套餐，在全市组织推广。5月份组织各县区管理人员、主管人员、维护人员，参加省公司培训，学习业务理论、营销策划，对业务推广有很好的指导意义。

落实了营业账款稽核、退费和拆机明细核查、虚假用户拆机、清理长期欠费、客户资料整理、资源整理、装维材料和终端管理等一系列基础管理工作，有效的避免了业务收入和成本的流失。

从元月份开始，市场部按照内控流程要求，调整了原来对县区公司进行周稽核的制度，改为日稽核、周稽核、月稽核并行，每月尽量安排对县公司一级稽核情况现场核查。对每周稽核情况进行通报，对不符合要求的做法通报批评，每月月底一、二、三级稽核员共同对全区现金流实收应收进行稽核，起到了很好的效果。我公司现金流差额连续半年在全省属于情况最好地市之一，没有因现金流差额影响考核收入。

为确保不因支撑系统错误操作影响收入，市场部安排支撑中心每天对每个县区拆机、退费明细都进行核查，严格封堵每个漏洞。

为清理长期欠费、控制当期欠费，市场部根据公司领导要求制定了当期欠费回收量不低于98%的考核目标。对欠费回收情况进行周通报、月通报。在与县区公司的共同努力下，到5月份系统内本年新增长期欠费清理完毕，当月调帐数首次低于省公司要求的最低限额，从连续5个月调帐超过万元，达到5月份的xx元。

为掌握资源情况，避免资源浪费，市场部安排支撑中心每月对各县区资源情况进行抽查、通报，6月份又进行了现场检查。

今年市场部接手物料管理以来，在网络部的大力支持下改进了管理方式，把出入库明细账与支撑中心每天的经营日报装、拆机数量相对照，使物料管理形成闭环。为实现终端回收、重复利用，要求县区公司对宽带、话吧、有人值守公话新装机用户都收取押金。鼓励县区公司在发展新用户时引导用户使用回收的终端。对终端故障在保修期内的用户更换回收终端，严格杜绝以旧换新。通过这些措施的执行，有效控制了浪费现象。

改进绩效考核计算方法，从多方面入手促进保存量、激增量，提高业务收入。

自3月份省公司绩效考核办法草稿下发，市场部开始与上级市场部沟通如何进行续费率和流失率两项考核指标的计算。在多次探讨未果的情况下，市场部根据公司领导要求和本公司实际情况，制定了考核用户拆机、双停、单停、零费用用户续费等一系列考核方法。引导县区公司对上述用户高度重视，通过每天逐户核查，基本上堵住了客户流失的漏洞，对长期零费用用户的激活也起到了很好的效果。既节省了资源，又提高了收入，另一方面节省了业务发展费用。

1、由于上半年集中精力理顺基础资料管理，在营销策划、业务宣传、市场调研、人员培训等方面比较薄弱，造成对县区公司业务发展支持不够。

2、由于省公司系统准备升级，我公司很多报表需求无法满足，计算绩效考核指标、分析经营数据给市公司和县区支撑部门带来很大工作量。

1、加强市场调研：定期到县区进行现场办公，与营销、营业、装维、管理人员进行座谈。深入市场，了解用户使用情况和需求。在发展较好的县区总结成功营销案例进行推广；帮助发展较差的县区查找不足、解决困难。

2、加强营销策划和业务宣传：通过了解市场竞争情况制定灵活有效的营销措施，对每阶段重点发展业务制定切实可行的宣传和营销步骤，及时反馈和分析营销结果，适时调整营销思路，改变目前业务发展的低效状态。

3、加强人员培训：定期进行营销、营业、装维、管理人员培训，将营销思路、管理方法、业务资讯直接灌输到一线员工，提高骨干员工的传帮带作用，切实提高员工素质和工作效率。

4、继续加强基础管理工作：继续加强欠费管理、营业稽核、资源。管理、装维材料和终端管理。组织市场部主管定期到县区公司调研，与负责人进行沟通，发现不足并继续改进。