

2023年烟草市场经理工作总结汇报 烟草 客户经理年终工作总结(汇总10篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇一

(1)信息反馈不及时，专销双方难以达成全面的共识，专销结合效果不理想。三员缺少直接交流，信息时效性不能保证。在新的订货模式下，专卖难免在检查中与零售户发生摩擦，不利于维护烟草形象。

(2)专销日常工作缺少监督或监督不力。有时顾于情面，难免在日常工作中出现相互推委现象，很不利于专销结合工作的正常开展，也不利于专销联动工作的健康发展。

有效做好专销结合应从几方面着手：

(1)市场走访方面。专卖、营销两支队伍不仅要在日常工作中各司其职，而且要在日常走访中相互监督，比如每月组织一次客户经理随同市管员进行走访。市管员在市场检查中、在对违法户的打击中发现问题，要及时告知客户经理，以便在客户经理在货源上加以控制。

(2)信息反馈处理方面。信息既是做好营销服务的基础也是做好专卖管理的基础，以信息共享为基础，建立一种专销共同参与的动态市场分析机制，是专销结合的核心内涵。通过综合信息平台及时传递，做到发现问题传递及时，部门即时落实，责任人限时解决。同时专卖、营销应该共同遵守规章制度，共同遵守行纪行规，保持一种良好的工作态势。

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇二

一元复始，万象更新。在这年末岁初的时候，我怀着十分愉悦的心情，认真地总结个人一年来的学习和工作，通过回顾，归纳为以下几个方面。

一、努力学习，如饥似渴钻研业务知识

知识使人进步，了解烟草市场整体动态。其次是努力学习与经营有关的业务知识，尤其是市场营销方面的知识，如了解市场，掌握动态，尊重客户，热情服务，现代物流模式等。一是从书本上学，读原著，全面领会精神实质。二是向业务内行学习，带着工作中存在的问题向其他领导和同志们请教，通过探讨、交流的方式，达到解决问题、提高业务知识的目的。三是主动参加单位组织的集中学习，认真学习，共同讨论，探索真谛。四是通过网络系统学习，随时掌握我们行业的各种信息。

二、遵守纪律，满腔热忱地干好本职工作

纪律是干好一切工作的保证。作为烟草公司的一名职工，深知遵守纪律的重要性，因此，我坚持每天准时上下班，家离单位较远，天天乘车，多有不便，必须提前出发，才能保证按时到岗。家庭琐事，尽量利用休息日安排妥当，非重大事，绝不请假，一年来做到了出满勤、干满点。工作中，团结同志，尊重领导，服从工作安排，听从领导调配，不拈轻怕重，不挑拣攀比，干啥都是工作需要，干啥都尽自己的的能力干好。作为客户经理，我的主要工作就是天天服务客户，了解市场，满腔热忱地干好每一天。

三、积极主动，热情周到地为客户服务

客户是上帝，是我们的衣食父母。作为一名客户经理，每天

面对的就是管片里的客户。我清楚地认识到，当客户经理，并不是去领导他们，而是要积极主动，为客户提供热情周到地服务。在很多行外人看来，烟草实行专卖，做的是独家生意，烟有车拉，送到一下，轻轻松松，无忧无虑。其实并非如此，在一个管片内，有数百客户，人上百口，形形色色，有说烟送少了，有说烟送晚了，有说外地烟卖不动，有说本地烟都给了熟人。每见一个客户，我们都必须给他们做耐心细致地解说，宣传政策，说明情况，上至国家方针，下至行业动态，远至烟草生产规划，近至几个月内的供货情况。

通过融情入理地宣传动员，让客户了解行情，掌握大势，理解我们，搞好销售。为了进一步加强合作，密切联系，互相信任，成为朋友，我经常主动与客户拉家常，嘘寒问暖，帮助他们整理货架，抹洗烟柜，象家人一样待他们，拉近我们与客户之间的距离，变购销关系为朋友关系，共同想方设法加大销售，完成任务。经过回顾总结，深知自己在一年来的工作中还存在一些不足，一是学无止境，自己的知识还非常浅薄，还要继续努力，坚持学习，提高自己；二是工作苦累时，偶尔也发一两句牢骚，磨炼不够。在新的一年里，自己要下决心克服缺点，努力工作，争取更大的成绩。

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇三

各位领导、同志们：

一、加强政治理论学习，努力提高自身政治理论和思想道德水平。认真学习“三个代表”重要思想、党的十六届三中、四中会精神和行业的改革发展政策等，不断用马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想等科学理论武装自己的头脑，坚持正确的政治方向，自觉遵守党的路线、方针和政策以及省、市局党组的决策，始终以一个优秀共产党员的标准严格要求自己，不断加强自己的党性修养，增强党性观念，全局观念，纪律观念，群众观念，确保政治敏锐，

思想创新，始终与党的路线和行业发展战略保持高度一致。

二、加强业务知识学习，不断提高总揽全局和驾驭市场的能力 我县地理环境较为特殊，网络建设工作又是一个不断发展的过程，新鲜事物层出不穷，很多工作没有现成的经验可以借鉴，平时非常注重业务知识的学习。凡是上级关于网建方面的文件及有关材料都认真地反复学习和探讨，直到充分领会其实质。积极参加各种学习培训活动，重点学习了市场经济学、现代营销学、企业管理、物流管理、客户服务理论和一些办公自动化知识，拓宽视野，解放思想，更新观念，进一步提高了自己的业务理论水平和组织领导能力，以更好地为我县 1 的营销网络建设工作服务。

三、围绕本职工作，不断创新进取，各项工作均取得了进步。在工作中，我始终坚持本着对事业高度负责的态度，任劳任怨，吃苦钻研，开拓进取，较好地完成了各项工作。

1、脚踏实地，确保各项目标任务的完成。

随着网建工作的不断深入，访销员正在向客户经理过渡，如何在这种职能的转变中不影响销量，全面完成我部的目标任务，是我今年思考较多的问题。在市局党组的正确领导下，我带领部门员工转变观念，学习上海烟草人“与时俱进、锐意进取、敢为人先、争创一流”的精神，根据市场及时制定出相当的销售策略并严格执行，在深化服务的同时脚踏实地确保销量。首先合理地制定营销计划，将每月任务科学合理地分解到每位客户经理头上，以调动客户经理工作积极性；其次要求客户经理随时对比客户销售周期变化，在拜访中帮助客户清理库存、抓住促销机会加大宣传力度、及时补货等措施，以“不放过一个销售机会”为口号，通过细化销售工作中的每个环节，既保证了访销员的职能转变，又确保了我部销量与各项目标任务的顺利完成。

2、抓落实，花大力气做好品牌培育工作。

益角度做好解释工作，将行业信息带与经营户，使他们转变观念，互动起来做好品牌培育工作。通过这一系列积极的工作，在金牌石家庄、西柏坡系列停产，红石2代与绿石2代极为紧张的情况下，软红塔山、紫云烟、豪情红七匹狼、软珍品云烟等品牌迅速占领我县市场，降低了市场压力，提高了客户满意度。

3、狠抓基础工作，提高各项基础工作质量。

我深刻地意识到，上海网建“精细、严谨、扎实、创新”的作风贯穿于工作的各项环节中。结合分公司客户服务工作联动方案对我县达标的时间与要求，让每一位员工努力做到工作日志、工作总结、会议记录等基础工作规范化和标准化，并在不断的学习与总结中提升质量，带领营销人员做好网建基础工作。

4、竭力追求“三满意”，大力提升服务质量。

从以销量为中心到以客户为中心，营销部职能发生了根本改变。我深刻意识到客户关系管理是提升网建质量的关键，要求每位客户经理随时随地处理好与客户关系，倡导“服务他人，快乐自己”的服务理念，真心为客户：一方面积极配合厂方进行品牌宣传活动，并及时反馈销售信息，使各厂方业务员与我们合作愉快；另一方面想尽办法为零售户排忧解难，妥善处理客服矛盾，最大限度地拉近经营户与我们的距离。

5、加强对零售户的管理，积极探索定点取货工作。

络，进一步加强了对零售户的管理。针对部分地理位置比较偏僻、道路崎岖难行的零售户，我部按照分公司要求完成了定点取货这一新的送货试点工作，目前，定点取货工作在我县运行良好。

6、不断优化送货线路，降低送货成本。

由于对??名零售户实行了访销与送货服务，现有的访销批次与送货线路需要作较大调整，为此，我召集市场部与销售部的相关人员，加班加点，保证了此项工作的顺利完成。通过调整，目前的送货线路更趋合理，各区域的工作量基本均衡，同时也节约了送货时间，降低了工作强度。

7、强化三线互控工作，确保三线互控落到实处。

一年来，严格按照营销部要求坚持一周一次召开三线互控会议，使市场部、销售部、专卖科的工作人员互通信息，并做到有记录、有分析，有措施，有结果，还经常与电访员联系，协调工作。树立“全员专卖”意识，要求客户经理与送货员将自己在经营管理和服务中掌握的市场情况及时提供给稽查员，互相配合净化市场，提高市场占有率。平时，我也十分注重各部门之间要密切联系，协调办公，及时处理突发事件，做到发现问题及时解决，将问题消灭在萌芽状态。

经过各方面的共同努力，2005年共销售卷烟??万支，比去年的??万支增加??万支，增长??%，完成年计划的??%；万人月销量??万支，与去年的??万支相比，每万人增加了??万支，每万人超分公司下达指标??万支；实现毛利额??万元，比去年的??万元增加??万元，增长??%，实现利润??万元，比去年的??万元增加??万元，增长??%，完成年计划的??%，平均毛利率??%，与去年的??%相比，上升了??个百分点，单条价格由去年的??元上升至??元，每条增加了??元；共销售省外烟??万支，比去年的??万支增加??万支，增长??%，占总销量比重的??%，与去年的??%相比，增长了??个百分点，超分公司下达指标??个百分点；共销售软红塔山??万支（1-3月份按视同完成计划的??万支计算）、七匹狼（豪情红）??万支，白牡丹??万支，完成全年计划分别为??%、??%、??%；下半年五种烟共实现销售额??万元，完成分公司下达计划的??%。

四、加强党性修养，坚持廉洁自律，树立良好的领导干部形象。一是提高防腐拒变能力。认真学习领导干部廉洁自律规定等有关精神，结合《党风廉政建设责任制》的相关要求，严格要求自己，带头清正廉洁，自觉做到政治上坚定，经济上干净，工作上实干。二是坚持过好组织生活。严格按党章规定和组织要求去做，进一步增强党纪、政纪观念，自觉把自己置身于党和人民群众的监督之下。三是严格廉洁自律。按照领导廉洁自律有关要求和规定，始终做到自尊、自爱、自省、自警和自律，时刻保持清醒头脑，不松懈麻痹大意，做到警钟长鸣。四是注重表率，起模范带头作用。要求别人做到的自己首先做到，要求别人不做的自己首先不做；堂堂正正做人，清清白白做事。五是坚持民主集中制原则。积极开展批评和自我批评，摒弃“事不关己，高高挂起”的个人极端主义，在分管范围内开展谈心活动，及时沟通思想，消除和化解矛盾和隔阂，增进理解，加深感情，诚心倾听他人意见，倡导有意见当面提，反对背后说三道四。六是在本职工作岗位上放手大干，无私无畏，不患得患失。凡有利于企业发展的，有利于党和人民利益的，该干就干，从不推诿、退缩。

近一年来，自己在本职岗位上做了一些应做的工作，也取得了一定成绩，但主要归功于市局党组的关心、培养和教育，以及同志们的大力支持和帮助，在此表示衷心的感谢，并恳请各位一如既往地支持和关心我的工作。

为进一步严格要求自己，我将继续加强学习，不断提高自己的政治水平和业务能力，做好本职工作。进一步端正行风，加强党性修养，廉洁自律，并自觉接受组织和群众的监督，时刻保持清醒的头脑，从小事做起，从自身做起，工作高标准，生活严要求，以脚踏实地的工作作风，奋发有为的精神状态，开拓创新的进取意识，与时俱进，求实创新，团结一致，继续拼搏，为推动烟草行业的新腾飞作出新贡献。谢谢大家！

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇四

xx年初，被送到省中维公司进行了数据终端维护培训。

xx年和石松玲学习光缆的熔接及维护。

xx年和于洋学习和中兴udo□ag的日常维护。

这些学习经历对我来说是难得的锻炼机会。在老师的英明教导下在最初的生疏到之后的熟练，在到之后的游刃有余，在短短的几个月里到达这样的水平实来不宜。

三年来我做了务必的工作，也取得了一些成绩，但离领导和同事们的要求还有不少的差距，主要是工作创新意识不强，创造性开展工作还不够。在今后的工作中，克服不足，以对工作对电信事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责的做好各项工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

进一步强化业务素质的学习，养成勤于学习，勤于思考的良好习惯，不断吸纳新知识，掌握新技能，曾强新本领。强化职责意识，充分发挥模范带头作用，努力创造更好的工作业绩。主动完成领导交办的各项任务。

以上是我个人三年来的工作状况，在那里我真心感谢领导及同事对我的指导与帮忙。不足之处，请领导和同事们批评指正。

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇五

综合素质得到了较大程度的提高，业务水*和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成

上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇六

一元复始,万象更新。在这年末岁初的时候,我怀着十分愉悦的心情,认真地总结个人一年来的学习和工作,通过回顾,归

纳为以下几个方面，向组织和同志们作一汇报。

得不断学习，经常掌握党的路线方针、法规政策。一年来，我努力学习邓小平理论和三个代表重要思想，学习党的十七大报告、中央经济工作会议精神，学习省、市、县的相关政策规定，并且认真地记写学习笔记3000多字。力争使自己能够较多地了解掌握党和政府的经济政策，了解烟草市场整体动态。其次是努力学习与经营有关的业务知识，尤其是市场营销方面的知识，如了解市场，掌握动态，尊重客户，热情服务，现代物流模式等。

学习方法，一是从书本上学，读原著，全面领会精神实质。二是向业务内行学习，带着工作中存在的问题向其他领导和同志们请教，通过探讨、交流的方式，达到解决问题、提高业务知识的目的。三是主动参加单位组织的集中学习，认真学习，共同讨论，探索真谛。四是通过网络系统学习，随时掌握我们行业的各种信息。

纪律是干好一切工作的保证。作为烟草公司的一名职工，深知遵守纪律的重要性，因此，我坚持每天准时上下班，尽管家里上有老下有小，又家居*城，距单位较远，天天乘车，多有不便，遇上雨雪天气和公路维修，必须提前出发，才能保证按时到岗。家庭琐事，尽量利用休息日安排妥当，非重大事项，绝不请假，一年来做到了出满勤、干满点。

工作中，团结同志，尊重领导，服从工作安排，听从领导调配，不拈轻怕重，不挑拣攀比，干啥都是工作需要，干啥都尽自己的的能力干好。作为客户经理，我的主要工作就是天天下乡，送货上门，晴天一身土，雨天两腿泥，三伏热汗流，三九冷嗖嗖，面对这些困难，我从未叫苦叫累，本着以工作为重的态度，满腔热忱地干好每一天。

客户是上帝，是我们的衣食父母。客户经理，每天面对的就是管片里的客户。我清楚地认识到，当客户经理，并不是去

领导他们，而是要积极主动，为客户提供热情周到地服务。在很多行外人看来，烟草实行专卖，做的是独家生意，烟有车拉，送到一下，轻轻松松，无忧无虑。其实并非如此，在一个管片内，有数百客户，人上百口，形形色色，有说烟送少了，有说烟送晚了，有说外地烟卖不动，有说本地烟都给了熟人。每见一个客户，我们都必须给他们做耐心细致地解说，宣传政策，说明情况，上至国家方针，下至行业动态，远至烟草生产规划，近至几个月内的供货情况。通过融情入理地宣传动员，让客户了解行情，掌握大势，理解我们，搞好销售。

经过回顾总结，深知自己在一年来的工作中还存在一些不足，一是学无止境，自己的知识还非常浅薄，还要继续努力，坚持学习，提高自己；二是工作苦累时，偶尔也发一两句牢骚，磨炼不够。在新的一年里，自己要下决心克服缺点，努力工作，争取更大的成绩。

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇七

一、以经济效益为中心，较好完成各项指标任务

1、脚踏实地，确保目标任务的完成

随着网建工作的不断深入，访销员向客户经理过渡，如何在这种职能的转变中不影响销量完成部门目标任务，是我今年思考较多的问题。在局(中心)的正确领导下，我带领部门员工转变观念，学习上海烟草人“与时俱进、锐意进娶敢为人先、争创一流”的精神，严格执行营销科的每个销售策略，在深化服务的同时脚踏实地确保销量。首先合理地制定营销计划，将部门任务科学合理地分解到每位客户经理头上，提高了客户经理工作积极性；并利用早会总结安排、要求客户经理随时对比客户销售周期变化，在拜访中帮助客户清理库存、抓住促销机会加大宣传力度、及时补货等措施，以“不放过

一个销售机会”为口号，通过细化销售工作中的每个环节，既保证了访销员的职能转变，又没有影响销量：今年1—10月完成总销量30519.21箱，占计划的99.41%，比去年同期上升2857.07箱，约9.39%。

2、抓落实，花大力气做好品牌培育工作极的工作，使“时尚宏声”、“醇香红梅”等品牌成功置换了“盖红河”，减低了市场压力，提高了客户满意度，前者更是由最初的1548条上升到如今的10642条；“红白盖天”上摊率达90%以上，其它目标品牌上摊率也达到分公司及局(中心)要求。(2)加大重点品牌宣传力度。重点品牌是公司利益的支撑，我作为城区市场经理更是时时以提高重点品牌销售为目的，要求客户经理将重点品牌溶入到每天的拜访和客户分析中，见缝插针地宣传。不仅如此，更是要求客户经理熟悉各品牌毛利，有针对性地宣传高毛利品牌，尽最大可能创造更大经济效益。1—10月部门创利占全公司的.44.79%。

二、以“决战网建”为动力，狠抓基础工作，提升服务质量

1、严格要求，提高各项基础工作质量

我深刻地意识到，上海网建“精细、严谨、扎实、创新”的作风贯穿于工作的各项环节中。因此我首先严格要求自己的营销报告、早会记录等基础工作的规范化和标准化，并在不断的学习与总结中提升质量，带领整个营销部做好网建基础工作，使雁江城区营销部的网建基础工作水平始终保持在全市前列，并得到盛市网建检查的一致好评。

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇八

面对烟草行业体制的不断转变，工作流程的不断优化，网建的进一步提升以及网络新格局的形成，客户经理原先的工作机制和模式已跟不上行业发展的进程。因此，客户经理要从

工作形式上着手改进服务质量，提升服务能力。结合近两年的工作实际，我觉得客户经理工作流程应从以下几个方面加以改进。

客户经理将月销量、结构、重点（培育）品牌、新品牌、压减品牌、促销品牌等计划合理分配给客户，对月计划不合理的客户在拜访中做好记录，月底统一调整。

户合理确定库存、订单、明码标价、样品陈列等工作，做好零售指导价、行业政策和电子货币结算宣传工作。

在市场拜访中做到市场信息收集到位。准确，并认真记录市场信息收集本。有效的市场信息是公司经营决策和为零售客户导向的重要依据，收集市场信息成为客户经理的一项重要工作。由于不同区域内客户经营状况和品牌培育情况各不相同，而且在同一区域内不同客户之间也存在较大差异。因此，信息收集工作不能片面停留在表层，只有广泛的，深入的，全方位的了解，分析市场动态，才能获取真实有效的全面的信息，才能了解市场发展涇渭，了解市场的真实需求，为零售客户和企业经营导航，为企业决策指明方向。客户经理应根据当日的信息收集，工作记录本完成当日工作日志，月底依据信息收集，工作记录本完成本月工作总结及月度市场分析。

客户走访是客户经理的日常性工作。根据客户的类别标准，类别客户走访次数也有明显的规定，客户经理要为自己制定月走访计划，严密部署走访流程，力求面面俱到。而且遇有新品上市，行业政策转变等重要情况时，要善于变通，灵活转变日程，争取在第一时间内通知到户，使零售客户有获取信息的优先权。

需要服务时，或是为客户提供理财，出谋划策时来自我介绍，或许会起到事半功倍的作用。其次是经常性地自我介绍，在平常走访或电话通知时，每次先自我介绍，直至客户能熟记

你的名字。只有这样，客户才会意识到自己遇到问题时应该找谁解决，才会明白客户经理所演绎的角色。

新品牌上市，如不能全方位的提醒到户，就会使部分客户错失商机，就会降低客户满意度。而且在日常经营中有个不能忽视的问题，那就是新品抢先上市有时也是抢夺客源的先机。因此，客户经理在新品牌上市时要宣传到位，做到家喻户晓。新品上市要制定宣传计划，要先了解新品的包装看点，口味特色，价位空间，消费层次，性价比等，再来全面的推荐给客户，有促销的要重点告知，进一步提高新品上柜率。

客户利润提升指导是客户经理工作的重中之重，但现行的客户利润提升指导工作流程对客户的指导存在很多的问题，我调阅了绝大部分客户经理的利润提升指导，大多是千篇一律，仿照金沙模式，且对客户的指导经营并不是很到位。为此我建议此项工作由原来的月度指导改为季度，半年。甚至年度指导，让客户经理有充足的时间为客户梳理出一个更为合理的利润提升指导规划。

客户经理的工作重心有了新的变化，对素质和能力的培养提出更高的要求。希望通过学习和各项技能培训，在工作中能不断地自我完善，自我提升，来不断满足客户日益增长的服务需求，从而提高客户满意度。

工作，使卷烟销售实现合理定量前后的平稳过度，基本完成各项考核指标。在工作中我深深体会到作为一名合格的客户经理除了应具备最基本的素质和能力以外，还必须不断的学习，在工作中不断的充实自己。客户经理的工作不是简单的拜访、推销和产品宣传。重要的是在拜访的过程中指导客户卷烟经营，对新品牌进行培育本文。更重要的是要有对市场的敏感度，要逐渐加强对市场的研究和分析能力以及合理的处理销售过程中产生的问题和矛盾。

1、敬业爱岗，视单位为我家

在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与同事们之间保持一种亲密的关系，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事们之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

2、加强沟通，维护客户利益

们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入 20xx 年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，

因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多经销户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，真到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转而向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

3、走访客户，积极和客户进行有效沟通

有效的沟通是建立在对客户充分了解的基础上，结合自己的工作目标，通过合理的方式和丰富的工作经验，达到自己所期望的目的。客户经理可以通过有效的沟通增进对客户了解，同时也让客户更好的理解、支持自己的工作。通过我们的工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的客情关系。良好的客情关系的回报就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。

客户是企业的上帝，这是一条亘古不变的法则，如何更好的为客户服务，是摆在我们面前的一个课题。客户经理是烟草商业企业的一线人员，是最了解客户信息、也是最熟悉市场的一个平台。一个合格的客户经理应善于充分利用自身优势，为公司领导决策提供第一手资料，向客户传递行业信息，维护企业的利益的同时利用自身业务能力为客户谋取更大的利润空间。接受不能改变的，改变不能接受的。我们的客户形形色色、性格迥异，这是无法改变的事实。在对客户的工作过程中我们也许会遇到各种各样的困难，但我相信态度决定一切。我们只要秉承“至诚至信、全心全意”的行业服务理念，只要把企业的利益和客户的需求时刻牢记，我们将从成功走向辉煌！

4、乐观自信，养成良好的心态

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。

1、卷烟供货服务成零售户诉求焦点。卷烟需求基本得不到满足，货源满意度持续下降，供货宣传解释工作仍然无法令少数零售户满意。

2、柜台的陈列、卷烟品种的摆放，价格标签的维护，少数零售户仍然无法到位。

3、部分零售户的培育度不够，在管理上没有给予足够的关注和重视。

4、卷烟预测工作准确率偏低，服务客户的能力有待加强。

5、卷烟品牌培育工作能力有待进一步加强。

1、面对工作中遇到的困难，用适当的方法加以解决。

- 2、密切注意合理定量后卷烟市场的动态，重点走访农贸市场与综合市场。
- 3、进一步做好电子结算工作，提醒卷烟零售户主动订货，使得电子结算率和订单成功率能够上一个新台阶。
- 4、做好零售户的卷烟标价签的更换工作。目前零售户的卷烟标价签破旧现象较严重，在下月的访销中，需要及时更新。
- 5、**%做好投诉电话宣传单的宣传发放工作，将投诉电话不干胶粘贴在零售户营业场所明显位置。
- 6、关注零售户的销量波动情况。对卷烟销量波动较大的零售户，及时沟通，并及时与片区专卖管理员联系。

最后对于今后的工作，我更应该明白态度决定一切的道理，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及经销户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，还有努力的余地。因此，我会在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面□20xx年即将过去，对于之前的不足我将更加努力改进，展望新的一年，我将用更加勤奋的态度去面对一切难题。

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇九

我所在的岗位是我行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这份工作看上去鲜艳无比，每个人的背后都有自己的酸甜苦辣，一年过去了，从中总结出的经验如下。

一、各项任务指标、学习和工作情况

1、任务指标

基金个人任务指标xx万，完成xx万，完成率xx%
理财产品个人任务指标xx万，完成xx万，完成率xx%
理财客户新增xx户，完成xx%
贵金属任务指标xx万，销售xx万，完成率xx%
白金卡任务指标xxx张，完成xx张，完成率xx%
贷记卡个人任务指标xx张，完成xx张，完成率xx%

2、学习上

20xx年8月通过了cfp(国际金融理财师)考试，目前已经具备了afp、cfp、保险、基金、等从业资格。

3、工作上

- (1)、积极营销新客户
- (2)、细心维护老客户
- (3)、耐心解答客户问题
- (4)协助行领导积极营销

在做好本岗的同时，协助行领导营销了多个单位的电子结算业务。

二、工作中存在的不足

- 1、部分大客户资料信息不全，无法进行全面有效维护，维护率需要进一步提高。
- 2、营销力度有待提高。

三、明年的工作打算

- 1、业务方面：对理财业务进行全面梳理，充分利用好银掌柜

系统，重点开发大客户，提高大客户对我行的忠诚度。

2、营销方面：要多学一些营销技巧，加强自己的交际沟通能力，在处理棘手问题上能够灵活变通。

我所在的岗位是我行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，我行的储蓄所是最忙的，每天每位同事的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同事请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

我们储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。

个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……我行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。

成绩属于过去，将来的工作当中，我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

时光如逝，岁月如梭，弹指一瞬间[20xx年将要成为历史，回首这不平凡的一年，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，细细想来，感慨颇深，在新的一年里缓缓开启时，有必要将自身去年一年的工作做一个简单总结，这样才能轻装上阵，在2020年奋勇争先。

一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

四季度能有幸转入公司部学习对公业务的相关知识，对我来说十分感恩。由于之前两年的个金工作经验形成了一定的定性思维，在公司业务上存在很多不同之处，所以刚开始有些不适应，但是随着对公司业务的逐步了解，也能发现其中的规律。只不过公司业务是一项更为庞大，更为系统的工程，它所涉及的是一家银行的核心，创造的价值是银行的利润支柱，所以它的产品很丰富，业务操作更规范且全面。

二、坚持客户为中心，做好服务工作

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，坚持以客户的需求为中心，以良好的服务意识和责任意识，投入到业务发展当中去；以优质、高效的服务，面对客户；以诚恳的工作来回报领导对我的信任。

4、积极开展贷款营销。在大公司团队中，我所做的事情主要以维护现有客户为主，但是在这过程中也会有新的项目可以营销，也可以对现有客户进行挖潜，提高授信额度，以此来提高新增贷款。

三、严于律己，树立良好形象，把控风险，营造平安金融

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。有些客户为了能够将贷款早些做成，便会送礼，而有些客户便会以开发商的名义来给我施加压力，面对这些，觉得都必须从两方面来做，首先，自己一定要严于律己，洁身自好，保持一名优秀客户经理的本色，树立良好正直的形象，不被经济诱惑所动；另一方面，我们应该从我行实际政策出发，把控风险，耐心跟客户解释，如果风险超出我行政策范围，即便迫于发展压力，也是必须坚守原则不能动摇的，唯有这样，才能营造平安金融，我行才能健康持续快速的可持续发展下去。

四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体验，自身对服务有有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪里人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才可以更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候“微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为轻松。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮助客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅可以缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是可以传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以的热情服务客户，因为我们不仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。随着服务理念的不断升级，从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。

诚心实意地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是轻松的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

将心比心,换了是自己也是不好受的,所以在介绍产品时一定要实话实说的告之与客户,有利必定有弊也会有风险,心态好能够承受风险的可以帮助他们办理,不愿意接受不能承受压力的就不要勉强.抱着随时为客户着想的工作态度工作,真的感觉就不一样了,后果也更不一样,我就是这样做的,不仅帮助他们理财,也和他们交上了朋友,这样的事情又何乐而不为呢呵呵!!

烟草市场经理工作总结汇报 烟草客户经理年终工作总结篇十

1、大客户大包袱□20xx年12月份包场的连锁超市禹倡供销经营至今，平均投入产出比60多，费用占整个市场40多，成了市场效益经营的大包袱。

原因有以下几个方面：

a□金融危机有一点点

b□禹倡有一家店周边菜场搬迁造成下滑

c□迪彩、大宝、牙博士等在该系统畅销的单品不能持续有效跟进

d□品牌调整导致部分顾客流失

e促销员心态和积极性。

a迪彩、牙博士重新导入

b该系统每年下半年都是传统旺季

c促销活动跟进。