

2023年烟草党建工作总结(通用8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

烟草党建工作总结篇一

2020年公司业绩突飞猛进飞速发展，与部门的进步同步，我通过不断向领导、同事和客户学习，以及在实际工作中不断的总结摸索，在工作和学习上取得了较明显的进步，在这20__年即将结束，新的工作阶段就要开始的时候，有很多事情需要坐下来认真的思考一下，需要很好的进行总结和回顾。总结过去一年工作中的经验教训，为下一阶段工作更好的展开做好充分的心理准备。

回首过去的12个月里，领导给了很多机会，再加上自己的努力，做了很多事情，感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中，受益匪浅，回想起来让自己也感觉到些许的欣慰，觉得自己这一件并没有虚度。

第一、积极参加公司开展的各项活动。

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组织了__两厂之间的办公室文员去__欢乐世界一日游；5月1日前一个晚上，公司组织了__的全部管理人员去k歌；7月29日，和__办公室的同事们去__x流，28日入住__温泉酒店泡温泉；9月29日，国庆前的两天，和办公室的同事去__水上乐园一日游。加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司

三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

第二、认认真真，做好本职工作。

1、责任心和奉献精神。这是我们华迅公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求，也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2、勤快，团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以置到货到了台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到12月底都还不能够从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。回过头来想想，如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务跟单员只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4、吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第三、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

烟草党建工作总结篇二

一、强素质、抓规范、内部管理再迈新步

今年是《行政许可法》颁布实施之年。这部法的出台，极大地规范了行政执法单位的执法行为，也对我们行政执法单位提出了更新更高的要求。而我们专卖管理工作是一项长期艰苦的工作，既要求我们有丰富的业务知识、娴熟的业务技能，又要求整个团队有团结一致的精神。因此，我们借这次《行政许可法》颁布实施的机遇，在专卖管理人员中间开展了强素质、抓规范的内部管理工作。

（一）、强化培训，实行末位淘汰制

法律、法规及业务技能培训是历年来我们一直坚持的工作之一，今年，为适应《行政许可法》实施后提出的新要求，我

局在中队内部掀起了学法学技能的新高潮。并加大考核力度，实行末位淘汰制，对在考核中综合成绩处于末位者，予以辞退。为此在5月进行了为期3个多星期的各中队自行组织培训，并在月末进行了法律法规及真假烟识别考试。这次培训参训人员24人，培训形式为业余时间自由组合、自由学习，不集中培训。通过这次培训考核，辞退了2名综合成绩过低的管理人员，优化了人员组合，提高了管理人员的整体业务素质；同时，通过在培训时队员之间的互帮互助活动，提高了中队内部的凝聚力，形成了团结一致的氛围。

（二）、优化组合，实行人员重组

烟草专卖管理所成立几年来，各中队的管理人员，除了自动退出专卖管理队伍的外，其余人员一直没有变动，一直在各自所辖区域内执法，因而有的队员与卷烟零售户比较熟悉，有的甚至因相处时间比较长而关系比较好，从而出现在日常执法中不规范或或违规执法的情形。为防止这种情况的发生，在考核过后，我局借辞退人员的时机，对各中队的人员按照以老带新的原则进行了重新组合，重新分配。

（三）、规范执法，加强队伍形象建设

文明执法、规范执法一直是我们行政管理机关追求的目标之一。《行政许可法》出台后，我局立即组织专卖执法人员进行了培训，并专门参加了市法制办组织的《行政许可法》培训班。针对《行政许可法》提到的问题，如许可证收费、不予行政许可需出具决定书等，我局专卖进行了研究，并对有关问题进行了补正：7月1日起，烟草专卖零售许可证不再收费，对不予受理、不予行政许可等将出具决定书。经过一系列的努力，现在我局在许可证办理方面，已完全符合《行政许可法》的要求，我局的行政执法工作更文明、更规范了。

二、依法从严治烟，努力净化卷烟市场

（一）、抓常效管理

卷烟市场的日常管理是一项面广量大的基础工作，是我们开展一切工作的基本。基础打牢了，其他工作才能事半功倍。针对今年专卖工作出现的新情况、新问题，我局及时调整思路，以变应变，以适应新形势的需要。今年，根据上级局的工作部署，我局在全市卷烟零售户中开展了换发新许可证工作。换证工作不仅繁杂，而且因为涉及间苗工作，一些零售户有些抵制情绪，所以工作开展的比较艰难。但是专卖管理人员不畏艰难，还是一如既往的抓卷烟市场的常效管理，对a□b□c□w类零售户的检查数量、次数不减少、质量不减。

（二）、抓信息，查处大要案

挖掘信息、获取情报，是我们办案的源泉。针对违法大户经验丰富、行动诡秘的特点，我们一是充分发掘来自线人的举报；其二是利用案中案进行侦破；三是积极调动和发挥110联动的作用；四是最大限度地兑现奖金。1-6月份通过举报信息，共查处无证运输案件10起，罚没款达29万余元。

（三）、抓重点，继续打击“外来违法户”

整治、打击外来户一直是我局专卖工作的重点工作，经过历年来的打击，外地违法户的嚣张气焰已有所收敛。但由于利益的驱动，这些外地违法户并没有停止违法行为，而是更加隐蔽，有的甚至是白天关门，晚上营业。针对这些情况，我局加大了打击查处力度，改变行动方式（增加晚上集中检查的次数），尽量把这些外地户在我市的活动减少到最少。上半年，与兄弟单位组织联合执法行动3次，晚上集中检查行动10次，出动人员130余人次，查处贩假售假案件6起，没收假冒烟500余条，收缴卷烟回收牌14块，使一度与我们公开对着干的3户外来户关门撤离。

（四）、抓热点，联合查处“无证户”

烟草党建工作总结篇三

作为一名濒临破产企业的下岗职工，自从年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间。深深知道爱岗敬业的重要和一份工作的来之不易，对烟草公司招收我怀着一份深深感激之情的也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，以前所学知识和工作经验完全无用武之地，以前的财务工作是对着表格来做。现在要面对的一个个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。想尽一切办法，利用业余时间向一些老同志请教，但是由于这项工作在县起步较晚，也算是一种新生事物，实在没有太多现成的经验可学，一切几乎全靠自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的那就是尽快掌握新的工作要领，满足新的工作要求，使之成为我新的人生起点。

充实头脑，抓紧一切时间学习业务知识。提高工作技能的同时，更注重与所里的同事们之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个所就是一个家，所里的同事就是自己的弟兄，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既得利益，对此我有亲身体会，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。这样我与同事们关系非常融洽，为我工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

同我每天接触较多的就要算是卷烟零售客户了没有他支持，作为烟草公司的客户经理。所做的一切全是无用功，通过两年多的磨合，同他之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我

必须把他利益放在第一位，设身处地为他利益着想，这样做的目的也正是为了使成为我公司忠实的客户，把我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，客户能获得较大利益的时候他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。

同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，进入年。对他可说是已经非常熟悉了谁较爱卖什么样的卷烟，谁较爱老品牌，谁较爱新品牌，谁几天该补一次货等，都了如指掌，对于他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，更是驾轻就熟，运用自如，把自己的手机号给每个经销户都留了一份，谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我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。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，对他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，直到满意为止，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，但对于他来说却是一种信息的传达，使他增加了对我对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，会认为是烟草公司故意不给他烟，断他财路，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。由于我与经销户的沟通，都非常理解和支持我工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，向我反馈了很多有价值的需求信息，更有经销户直接拒绝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。

有了自信才有取得成功的可能性，自信是使看似不可为的事情取得成功的前提。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较大回报。自从进入烟草公司以来，对于领导及单位交给的各项任务都持自信和乐观的心态：别人能完成的也能完成，能做好的也同样做得出色，并不比他差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他大力支持，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成功的快乐。正所谓知足者常乐，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意想不到结果，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，然后再做其他这样就是享受工作了而不会感到带给你压力，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取得成绩的保证。

只要你努力了终究会得到回报，态度决定一切。成绩只代表过去，这点成绩的取得有我辛勤和汗水，更离不开同志们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，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。

烟草党建工作总结篇四

安全工作事关企业平稳发展、责任大、任务重。08年以来我们本着对企业高度负责的精神，坚持围绕经营抓安全，抓好安全保经营的指导思想，把安全工作摆到了新的高度。在当前行业整体工作正在深入地开展，各项工作千头万绪的情况下，明确了“安全无小事，安全是效益”的思路。做到了年初有部署、有要求、有目标；实施中有检查、有整改；半年有总结、有评比、有奖惩；坚持宣传与教育相结合；人防与技

防结合的工作思想,确保安全工作常抓不懈,我们从增强全局干部职工安全意识入手,围绕企业卷烟经营开展了不间断的安全教育,实施安全工作全员参与,全员发动,为确保安全工作顺利开展打下了基矗今年初,市局工作会议之后,参照市局安全稳定责任书模式,我们迅速行动,局党组与各部门科室签了2008年安全稳定工作责任书,进一步明确责任,细化目标,做到责任到人,分工明确,确保了今年安全工作深入开展。由于领导重视,组织得力,宣传到位从而为我局安全工作上台阶打下坚实基础。

1、为确保“百日安全活动”的顺利和有效开展,专门召开了动员会议,对该项工作进行了专题研讨和部署,确定了具体活动方案,成立了以局长、经理任组长的“百日安全活动”领导小组,全面负责活动的组织和领导工作。为营造浓厚安全舆论氛围,进行了大力宣传和教育,分别在办公区悬挂横幅、张贴标语、开辟专栏,印发安全宣传资料,并组织职工进一步学习《消防法》、《中华人民共和国安全生产法》等有关法律法规,观看安全教育宣传片,组织全体人员进行安全知识测试,考试成绩予以公布,并纳入月底“两个至上”在岗位比争活动评比考核。通过一系列宣传与教育活动的开展,进一步增强全员安全意识,丰富安全知识,营造了浓厚“百日安全活动”舆论氛围。

2、立足实际,认真开展交通安全专项治理,组织传达贯彻豫烟安(2008)5号文件精神,结合隐患查找活动与警民共建活动,将我单位交通安全工作抓紧抓实:组织全体驾驶人员,集中进行专题培训,联合市交警大队进行业务培训,认真学习单位2008年车辆管理办法,对驾驶员进行重新资格认定,严格把关,登记备案;与驾驶人员签订安全责任书,进一步强化责任,增强责任意识和安全驾驶意识;坚持每月交通安全例会,搞好与交通部门的警民共建活动。

3、广泛开展安全宣传教育和发动,分部门、分科室进行安全培训教育,今年分别进行了机关、专卖、营销、配送等人员

专项安全教育，集中领会贯彻盛市局安全文件，真正使安全意识入脑入心，促使全体干部职工时时刻刻绷紧安全弦。

今年以来，我们围绕“认真贯彻盛市局安全文件，完善基础设施建设，抓好隐患查找，提高全员综合安全素质”的重点，开展了不间断的安全隐患查找与整改，加大安全投入，确保安全无隐患。

继续坚持安全隐患科室部门上报制，每月底由各科室部门自行进行安全隐患自查，填写安全隐患自查报告表，由部门主要负责人签字后上报保卫科备案，保卫科、办公室定时进行安全检查，对发现隐患不及时上报的参照“2008年安全管理规定”进行处罚，并将安全工作纳入比争活动和评比考核之中，在本局范围实行安全工作一票否决，较好促进了安全工作，安全氛围日益浓厚，全员参与安全工作，保安全，抓安全的自觉性得以提高。此外，北京2008奥运会在北京举行，按照市局统一部署，为了在奥运会召开期间营造良好的安全氛围，局党组高度重视安全生产工作，通过一把手亲自抓，全员全参与的形式，提高警惕，加大力度对存在的各项安全隐患进行摸底排查，绝不放过任何影响安全生产的蛛丝马迹。同时，进入七月份以来，实施重点部位24小时值班巡逻，每天由值班负责人、值班人员、值班司机落实到人，全体班子成员和中层领导通讯联络保持全天候畅通。

值班期间坚决落实责任追究制，完善交接班制度，实施“谁在岗、谁负责”，增强责任心，做好安全防范。

烟草党建工作总结篇五

烟*行业对我来说原来是一个陌生的行业，而电话访销对我来说更是一个陌生的职业，初一接触，我必须努力学习专业知识，尽快进入状况。电脑操作对我来说自然不在话下，但我要熟悉烟*行业的特点，了解电话访销员的工作职责。实行电话访销的其主要目的，一是以较低的经营成本方便快捷地与

零售户电话订单，使经营户对我们烟*产生信任和依赖，起好桥梁和纽带作用；二是用最快时间为零售户提供的优质的订货服务。

因此，访销员要紧紧围绕公司当前的总体安排和工作部署进行访销，不能有私心，要有团结合作的“蜜蜂”精神，同时尽可能为零售户提供完美的服务，赢得零售户的信任和满意，使我们的“双赢”尽快上轨。有了这些认识，使我明确了工作目标，给自己有了一个定位。

作为一名电话访销员，在接通零售户的电话后，时刻要注意规范自己的访销用语、处事态度，因为它对此次订货的成功与否起着关键作用。首先，我从开场白到订货结束自始至终的言语礼貌是不可缺少的。其次，我对由于零售户年龄层次、文化素质等方面的参差不齐，加之电话交流的局限性，所产生的在沟通上的困难，从不心烦急躁，甚至埋怨挂断，而是始终礼貌待人、耐心解答，要做到百拨不厌、百听不倦、百问不烦，给零售户建立了一个美好的印象，也为公司保持了一个完美的形象。

认真学习公司的各项规章制度，服从工作安排和管理，严守纪律。同时，坚持“客户至上”，统筹兼顾，缓解供需求矛盾，做到紧俏货源的合理分配、名优卷烟的宣传以及卷烟消费结构的提高，最大程度的在满足客户需求的同时也让我们的利益达到最高。为了使货源能给经营户更合理的分配，让经营户在最大程度上的满意，我们现在实行了半月轮访制，每半个月换一次访销路线，这为我们下一步的“滚动式”访销奠定了良好的基础。追求卓越，是我们永恒的目标。

经过近半年的烟*访销工作，也发现了我很的不足之处，在今后要不断完善和改进，做到扬长补短。新的一年，我将继续努力，做好访销工作。

作为电话访销员，我们直接面对的是零售户。零售户作为

烟*商业企业与消费者的中介，它可以直接反馈消费者的消费倾向，有助于我们划分不同的消费群体。所以我们的任务不仅仅是访销与订货，还要宣传产品、维系与零售户的关系、进行售后服务，增强服务意识。

要像其他优秀的服务行业一样，以零售户为“上帝”，摆正自己的角色，尤其成为wto成员后对烟*业的卷烟专卖的影响，我们要逐步扭转烟*职工内部和社会上对烟*行业是“官商”的认识。作为烟*人，我们应有感为人先的“蜘蛛”精神，加强与零售户的交流和沟通，听取他们的意见和需求，不断地改善自身的工作，只有这样，才能使相互间的关系变得融洽。

作为电话访销员要具备敏捷的思维应变能力、高效的工作节奏、过硬的业务知识、娴熟的访销技巧。这些也只有通过其自身不断的勤奋努力、狠下苦功才能得以锻炼和提高。我认为在今后要做到：一要“勤学习”，电话访销员不能仅满足于已掌握了卷烟营销业务知识和电访基本技能，还要加强对统筹知识、语言技巧、心理学等边缘学科的学习，不断提高访销水平。

同时，根据不同的时期紧急“充电”，如新品牌上市，就需要“突击”学习，对新品卷烟的口感、价格、包装、档次等熟练掌握。二要“勤思考”。在访销过程中遇到访销工作流程、方式方法上存在的一些问题和零售户反映的一些好的建议，要充分利用我们目光锐利的“老鹰”精神，勤于思考，具有一定的市场洞察力，勇于创新，认真对问题进行分析研究，查找原因，做好整改，不断提高访销成功率，做到精细化和标准化。

。“真诚到永远”。由于电话访销工作特点，更需要真诚的心态为零售户服务，只有真诚才能得到业户长期的认可、支持和信任。真诚交流，信息互动，认真打造诚信烟*网络，让真诚感动客户，从而赢得市场，赢得信任，赢得效益。本着“一切从客户出发，一切为客户着想，一切对客户负责，

财务处做为窗口行业，服务也是非常重要的，处领导也一再重申过，在做好财务本职工作的前提下，我在服务方面也十分重视，因为在前台，我们的一言一行直接代表着财务处整个集体，虽然财务处的工作比较忙，但我会尽可能地做好服务工作。

总之，在这学年的工作中，财务处人员在处长的带领下，坚决贯彻执行国家的法律法规及财务管理、会计核算的规章制度，认真完成全校的会计核算工作，实时对成本核算、费用管理、开支范围和计划管理等情况监督检查，对工作中的问题及时研究处理，对重大问题及时向分管领导汇报。

在今后的工作中，我会更加努力，不断积累工作经验，有疑必问，有错误及时改正，无论是工作上、学习上，都要积极进取，开拓创新，充分发挥财务管理在单位管理中的核心作用。

烟草党建工作总结篇七

今年以来，烟草专卖局(分公司)在xx县委、县政府的正确领导下，认真贯彻落实行业各级工作部署，面对“四大挑战”，我们围绕“稳中提质、内管外打、效率规范、正风肃纪”的工作思路，坚定信心、共克时艰，积极开展各项工作。

1-7月销售12395.16箱，完成计划15363箱的80.68%，同比减少3774.86箱，同比下降23.34%;完成年度计划27280箱的45.43%;蒲城1-7月卷烟单箱均价为23512.21元/箱，同比减少697.96元，降幅2.88%;1-7月全国重点品牌销售8664.85箱，同比减少2786.43箱，降幅24.33%，占到总销量的69.89%。三类以上品牌销售7051.75箱，同比减少2923.76箱，降幅29.3%，占到总销量的56.89%。

1-7月份共查获各类涉烟违法案件137起，涉案卷烟44.264万支，案值28.3457万元，未在当地烟草批发企业进货案件134起。

其中查获5万元以上案件1起，2万元以上案件3起。

面对经济发展新常态、区外市场冲击、品牌格局极不合理、行业考核导向调整带来的“四大挑战”，我们以“三个不变”开展卷烟营销工作，即坚持全力以赴狠抓销量的力度不变、坚持全员参与协同营销的模式不变、坚持依靠终端精准营销的策略不变。我们始终把完成卷烟销售任务作为第一要务，把全年的卷烟销售任务细分到每个客服小组、每位客户经理，按日、周、月监测任务进度，以日保周、以周保月、以月保季。坚持领导带班督促订单，继续坚持“5+2”、“白加黑”的工作状态，客户经理利用微信□qq群和电话，通知客户访销时间和货源供应政策，引导客户订货。充分发挥货源补单政策作用，积极联系客户进行补货发单，及时回收货款。用好考核指挥棒，优化协同营销考核方案，开展劳动竞赛，包联部门协同客服卸货送烟、下乡宣传政策，提升各包联小组的凝聚力和主动性。在培育品牌方面，我们通过制定科学的品牌培育政策，推行“3+x”品牌培育策略（“3”是好猫、黄鹤楼、云产烟3个系列□“x”指各组根据各自区域情况自选培育品牌），兼顾培育总量和个性需求，提升培育效果。强化工商协同，加大卷烟促销力度，先后协同陕西中烟、湖北中烟、贵州中烟等工业公司召开了5场推介会，开展了3次促销活动。做细做实市场调研，注重库存、价格、品牌等数据采集的真实性和科学性，为了解市场、制定营销策略提供可靠依据。上半年开展大的市场调研7次，召开“客户之家”座谈会9次，发放宣传材料1600余份。

今年以来，随着卷烟市场销售压力不断增大，区外尤其是省外卷烟流入更加猖獗，卷烟市场空间不断压缩。面对这一情况，我们通过重点摸排线索，采取错时检查，重点对四大镇及城区的名烟名酒店、外地人开办的商店进行了检查，开展了专项整治行动，严厉打击区外卷烟流入。深入开展全员专卖，大张旗鼓地宣传案件查处奖励政策，出台了专销结合、信息互通两个考核办法，进一步强化专销结合。充分运

用“apcd”市场检查工作法，根据零售户守法情况，调整监管巡查频率，带着问题和线索下市场，提高检查监管的针对性和有效性。积极发展情报人员，拓宽案件线索来源，提高了案件侦破率。落实持双证上岗要求，专卖人员全部通过执法资格考试。迅速落实新户入网“231”工作模式要求，对符合条件、有办证意愿的客户办理证照，缩短客户入网访销时间。今年以来，新办83户，注销150户，暂停供货144户，恢复营业20户，现有零售户2694户。

开展了“庸懒散奢”和“深化‘两个责任’持续改进作风”教育整顿活动，不定期抽查工作纪律及工作牌佩戴、人员流向牌使用情况，发放督查通报5期，促进作风纪律进一步好转。及时部署“两学一做”学习教育，开展了省委党校教授讲党课、夜间党校、手抄党章等活动，为包联社区制作了“两学一做”手绘宣传墙，落实了“六卡一台账”党员规范化管理。扎实开展了第九个廉政教育月活动，层层签订了党风廉政建设责任书，每天利用电子显示屏滚动播出廉政和安全警示提醒语。开展了廉政风险防控自查，上半年共排查高风险10个、中风险11个、低风险4个，及时化解了廉政风险。集中登记排查了50名党员基本情况，及时足额补缴了20xx年以来的党费，支部建设更加规范。坚持与省委党校、渭南师院、蒲城党校等院校的合作，聘请高素质的专家教授为全员授课，上半年共开展法律法规、两学一做、党风廉政等方面培训16次。协助审计科完成前任局长贺会彬同志的离任审计工作，及时完成了营业执照负责人变更和“三证合一”工作，变更了10个领导小组成员组成。按照地方要求，积极参与了“国卫复审”、义务植树和“爱国卫生月”等活动。层层签定安全责任书，落实三级安全责任制，做好安全标准化岗位达标及各岗位手指口述工作，加大卷烟库房安全巡查力度，及时整改安全隐患，以“人防、物防、技防”确保安全无事故。

今年，蒲城卷烟市场不容乐观。虽然蒲城近两年工业企业得到了较快发展，但从就业人口来看，仍然是一个农业大县，县域内主产的小麦、西瓜等农产品售价仅略高于成本价，有

的甚至赔本销售,农业经济相当低迷。城乡客户比例为1:3,要完成任务,就必须紧紧依靠农村中小客户,但这部分客户受今年农业经济低迷影响,资金并不充足,订货能力普遍不强。虽然经济形势较为严峻,但从企业发展的角度来看,我们又有以下优势:一是拥有一支素质较高、敢打必胜的员工队伍。事在人为,只要我们咬定目标、滚石上山,把本职工作做实做细,就一定能取得成绩、做出贡献。二是专卖管理基础扎实,市场监管较为规范。在面临较大销售压力的同时,市场监管的力度没有放松,通过持续高压打击“假私非”,案件任务有望在三季度末提前完成。三是内部管理保持规范。要求1个周期内卷烟配送到位,每月前10个工作日完成上月货款清算,确保货款安全。在上半年大量补发补货订单的情况下,千条大户占比仍然控制在行业规定范围内。内管监督、规范作用得到进一步发挥。

基于以上分析,今年下半年的工作思路是:以严格规范为前提,坚持市场调研、全员营销不放松,不断强化市场监管,打击流入卷烟,狠抓队伍素质提升,夯实企业基础管理,全力打好卷烟营销攻坚战,确保全年目标任务顺利完成。

一是优化线路,激发队伍活力。下半年,将对客服线路进行压缩调整,实现与专卖管理线路一一对应、无缝对接,为专销结合下一步工作打下良好基础。重新核定调整后的线路任务,对客户经理实行弹性薪酬管理,根据不同线路的任务量和客户数量,确定不同的薪酬等级,由各线路实行客户经理竞聘上岗,以薪酬激励激发客户经理工作的积极性和主动性。二是注重调研,制定科学政策。在客户经理下乡拜访客户时,及时掌握客户购进、库存及零售价格情况,做好市场调研、分析、研判,制定符合市场规律的营销工作对策,特别是要关注农村客户提量完任务的基础性作用。三是强化考核,坚持全员营销。坚持考核导向,优化考核方案,更加突出考核的激励作用。继续坚持全员营销,积极发动一二线员工的主观能动性,为完成卷烟销量群策群力。

一是继续加大卷烟打假力度。更加关注市场变化，通过专销联席、市场检查等形式，积极宣传协查单位的奖励标准，继续发挥“小三联”和公安、工商联合打假机制作用，深化与乡镇市场监督管理所和派出所的合作，深入开展“雷霆风暴”百日市场整治专项行动，加大真烟非法流动、网络案件的侦办力度，力争完成网络案件任务。二是继续加大市场监管力度。活用“apcd”工作法，围绕名烟名酒店、卷烟回收店、物流运输、无证经营等突出问题，采取专项治理、错时检查、交叉检查、暗访检查等多种方式，严厉打击各类卷烟违法行为。提高对各交通要道的突击检查力度，拓宽信息来源渠道，严防真烟流入，提高市场净化率，为创造良好的卷烟销售环境构筑铜墙铁壁。尽快出台并实施全员专卖考核方案，并与全员营销进行对接，进一步推动专销结合工作。三是继续加大内部规范力度。针对当前卷烟销售压力较大的特殊时期，要加强内管对异常订单、异常品牌、异常客户实时跟踪，及时实地核查，严防虚拟订单、内部工作人员套购卷烟等违规情况出现，切实做到不违规、不踩线、不出事。

一是抓好“两学一做”学习教育。按照学习教育方案要求，在不折扣完成“规定动作”的基础上，创新活动载体，在五城联创、全员营销等活动中充分发挥党员模范带头作用，把“两学一做”搞实搞活搞得有特色。二是不断夯实基础管理。以优化资源配置、提升效率为主要目标，降低费用开支，用好固有资产，强化后勤保障。扎实开展好廉政和法律两个风险防控工作。进一步完善卷烟营销、专卖管理、后勤保障等质量目标体系，每月对各部门目标完成情况进行评价和监控，切实发挥目标引领的积极作用。三是着力提升队伍素质。以技能鉴定为抓手，把全员集中学、部门专项学与个人网校随时学相结合，不断提升员工的业务能力和素养。四是突出安全保卫工作。夏季是安全事故高发的季节，近期正值全员营销，车辆、库房、电路、食堂等部位容易造成安全隐患，要通过紧抓安全管理和宣传教育，树立“安全无小事”的思想，强化行政值班和安全值班，加大夜间巡查力度，落实安全标准化岗位达标，确保全年无事故。

烟草党建工作总结篇八

一个人的人品如何直接决定了这个人对于社会的价值。而在与人品相关的各种因素之中，诚信又是最为重要的一点。作为一名烟草员工最为基本要做到诚信和正直，讲究职业道德，客户经理是现代营销的产物，是实现客户满意目标的具体实践者和落实者，是联系企业与客户之间的桥梁和纽带，烟草部门的客户经理是直接与零售客户接触的一线人员，应具备良好的素养，是搞好销售工作的重点。做一名普普通通的客户经理并不难，但要做一名优秀的客户经理，除了具备经营指导、政策宣传、维护市场、品牌培育等能力以外，还需具备“三种能力”。

一是“察言观色”的能力。走访中，客户经理要认真留意客户的行为举止，详细察看客户的细节表现，如果发现客户有异常表现的情况，例如神情紧张、举止不安等，说明客户有可能经营违规卷烟。对此，可以借口为客户盘点库存机会，对客户卷烟库存进行全面检查，发现情况及时反馈稽查中队。如果没有发现违规卷烟，也要对客户进行一次深入的烟草法律法规宣传，让客户了解违规销售给自身经营、消费者健康带来的危害。

二是“听弦外音”的能力。走访中，许多客户由于各种各样原因，不愿直接反映问题。例如，对于周围店铺存在违规经营现象，客户为了和睦相处，不好意思直接反映；对服务不到位，有些客户会碍于面子，也不愿直接表达等类似情况，客户可能会委婉的、绕个弯的进行表述。对此，客户经理要听出客户的弦外之音，弄清客户的真实意图，以便于然后对症下药，及时解决客户反应的问题，提高客户满意度。

三是“交流疏通”的能力。有些客户对于卷烟投放、客户分类等政策缺乏了解，只要客户经理上门走访就开始抱怨，有的客户甚至表现出拒不配合的态度。对此，客户经理要提高交流技巧，善于沟通引导，并充分利用自身所掌握的知识，

通过摆事实、讲道理的方法，平息态势，转变客户的认识。

首先，及时掌握公司的营销策略，货源情况、卷烟投放、品牌促销等信息，以此调整自己的拜访内容与方案。随着卷烟品牌定向整合、协同营销的开展，品牌的置换以及新品牌的上市都会在市场上有相应的表现，客户经理作为沟通商业企业与零售户的桥梁，及时掌握这些情况可以及时的向零售户提供经营指导，零售户也可以很好的掌握一些烟草行业的动态，更好的配合商业企业的营销策略的调整，做好卷烟销售与品牌培育。我们一直强调有计划的拜访客户，其实，优化拜访路线，带着问题与目标去拜访是形式上的要求，从实质层面上来说，及时掌握营销策略、全面把握市场动态，深入了解辖区内零售户的情况才能形成有价值、有新意的拜访计划，不至于沿着老套路进行，有效避免老生常谈。

其次，分类指导客户不是形成几种拜访套路，而是更好的发现同类客户中存在的一些相似的问题，以作出有针对性的对策，提高拜访的效率。面对辖区内规模不同、经营业态不同的各种零售户，对它们分类指导是提高营销效率的做法，可是在拜访客户的时候对零售户作出细分，并不代表拟定了几种拜访的套路，对同一类零售户用同一套词、同一个拜访提纲进行。对客户分类只是找出零售户在经营方面、存在的问题和困难方面的一些相似之处，以更好的作出指导，防止某个客户中出现的问题在其它同类客户中出现。除了这些看到这些共性之外，更应该看到每个零售户之间都是有差异的，深入细致的拜访每一个零售户才是责任烟草具体落实的一个表现。

再次，善于发现问题才能免落俗套，作出有针对性的指导。及时了解辖区内卷烟市场情况，监控的市场动态，了解客户的日常销售情况、库存情况，全面把握辖区内重点卷烟品牌的销售情况，不仅是烟草信息化建设的重要要求，也是及时发现零售户经营中存在的问题、困难的要求。新时期卷烟品牌培育的需要对客户经理的营销水平提出了更高的要求，既

要敏锐的扑捉市场信息，发现存在的问题，还要有很强的分析能力，能够找出市场问题后面的原因，采取相应的对策；具体到拜访客户来说，就应该针对零售户经营中存在的问题作出指导建议。

此外，客户经理只有增强学习的能力，提升自己的知识结构，才能提高拜访客户的水平，避免老生常谈，缺乏新意的尴尬局面。从大的方面来说，客户经理的表现关系到烟草商业企业服务形象的树立；从小的方面讲，如果客户经理的拜访没有什么新东西，零售户就会对客户经理的走访缺乏新意感，甚至漫不经心，这就会使拜访效果大打折扣，客户经理只有不断的充实自我，才能给卷烟零售户带来有价值的信息，这就需要不断的掌握卷烟品牌的知识，领悟重点卷烟品牌的文化，学习营销技巧，拜访客户的技巧，提高市场分析的水平，在指导零售户经营的过程中不断提高层次。对以往的拜访多总结、与其它客户经理多做交流，找出自己的不足，提高拜访客户的效率。

客户经理是客户的“经理”，面对市场、零售客户大大小小的问题作为客户经理要多“理”客户，经理好自己一片天地。

客户经理走访市场，与零售户打交道，对客户比较熟悉，收集客户信息比较容易，也比较准确。客户经理收集的信息，除了客户基本信息（如：地址、电话、商业圈等）外，还要收集客户其它相关的信息（如：喜好、性格、卷烟销售等），把收集到的信息，进行全面梳理，构建一个客户信息档案库，在构建中要充分考虑信息档案的完整性、客户数据的细分管理和客户数据的持续维护和及时升级等。这是客户经理开展一切工作的前提和保障。

梳理客户信息，不是简单的进行整理，还要深入进行挖掘，把收集信息中隐含的、有潜在应用价值的信息提炼出来，进行深挖应用。

标价签缺失、物签不对应；商品陈列凌乱等，一直是客户经理“头疼”的事，部分零售客户不按规定要求去做，敷衍了事，听之任之，作为客户经理要加强与零售户进行沟通、交流，做实事，用真心来温暖他们。“沟通交流、真心做事”不是一朝一夕，要持之以恒，投其所好，不断“俘虏”他们的心，他们才能贴近你、配合你。作为客户经理更要学会管理，借鉴一些成功的做法，采取行之有效的措施加强管理。

客户经理走访市场遇到的问题很多，积累了丰富的解决问题的经验措施，了解了客户的真实动态，对于客户的需求、想法、处理问题的办法，要及时进行整理、总结、归纳起来，就是一个很好的可利用资源，避免了在今后的工作中少走弯路，为怎样做好服务提供了可靠依据。

客户经理在走访市场时，经常会遇到客户因货源问题、服务问题等，向客户经理大发牢骚，甚至会提出一些无理要求。对于遇到这样的客户，客户经理要会“理论”客户，通过摆事实、讲道理来说服零售客户，切勿不闻不问，或者敷衍了事，搪塞过去，更不能与客户进行争吵。例如：在客户对货源的不满时，客户经理可以把国际、国内烟草发展情况、品牌整合、货源情况及结合本级烟草情况详细向零售客户作以解释，征得零售客户的理解，化解零售客户的抱怨。

作为客户经理要提升客户价值，首先是要知道客户需求什么，然后才会为她提供什么，从而才能获取客户价值，和谐“客我”关系。作为客户经理一要理清客户需求；二要理清客户经营思路；三要理清客户销售。作为客户经理要尽可能满足客户需求；经营思路要给予“指点迷津”；提供成功的卷烟销售经验。

客户经理面对几百个性格各异的卷烟零售客户，在走访中难免会遇到一些急躁、委屈的客户，作为客户经理要理解他们心情，更要关爱他们。他们大多因紧俏卷烟货源不足、无证户多影响盈利；物价上涨生意萧条赚不到钱；订烟不及时等

产生暴躁情绪；或者因卷烟被调包、卷烟质量差引发消费者刁难等感到委屈。作为客户经理在走访中面对这些客户，要认真倾听客户的诉说，及时进行提问，迅速理解客户的意思，发现问题，及时给予零售客户情感援助，理解客户心情，满足客户的期望值。

帮助客户理财，是实现“客我”双赢的保证，是增进客户情感，提高客户满意度的关键所在。作为客户经理帮助客户“理财”十分重要。客户经理要教给零售客户如何提升客户等级办法；指导店面的布局、商品陈列、明码标价提升客户形象；指导零售客户做好卷烟进销存管理工作；把其它卷烟零售客户成功经营的经验介绍给他们，指导客户如何销售畅销品牌、滞销品牌及新投放的品牌卷烟；及时快捷给零售客户提供卷烟经营商机及最新烟草信息等。特别要引导零售客户树立大市场、大品牌意识，树立正确的营销观念，提高经营能力。帮助客户“理好财，用好财”，提高盈利，从而提高客户满意度、忠诚度。

客户经理只有心理装着客户才能和客户心意相连，才能在工作中提高服务客户的能力。点滴的重视，可以换来真情般的反馈，让我们一同努力，提升烟草的服务之道。