

2023年以游戏为演讲稿(大全5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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

烟草个人工作总结篇一

一、烟草行业的认识 中国烟草是一个实行专卖制度和“统一领导，垂直管理，专卖专营”体制的特殊行业，多年来为国家做出了突出的贡献，但目前的形势也不容乐观，一是国内买方市场全面形成，消费者对产品的选择居于主要地位，所要解决的矛盾主要是有效需求的问题；二是入世以后，国内市场国际化日趋显现，中国的市场将逐步对外开放，烟草行业将最终要面临跨国企业的竞争；三是控烟运动在不断推进，烟草的发展将受到进一步的制约等问题。看到行业蓬勃发展的同时，也要居安思危。

二、营销工作 从营销的角度来讲，烟草行业由传统商业向现代流通的转变主要体现在行业自身定位的转变，即由“坐商”向“行商”转变。卷烟产品是一个特殊的产品，感觉和文化色彩高于理性的辨识，产品本身就是对消费者的服务，这就需要把服务意识贯穿于市场营销的全过程，把服务作为产品本身的重要内容，把服务营销和客户关系管理作为产品增值的重要手段。

一) 对烟草营销工作的感悟一要不断创新工作方法。著名管理大师德鲁克在《管理：任务、责任和实践》一书中指出，企业的两项基本职能就是市场销售和创新。创新意识虽然是贯穿企业的各个环节和各个部门，但在营销体系中更显得直观重要。创新是企业繁荣与振兴的致胜法宝。任何一个企业，

没有不断的永续创新，企业就不能发展和生存，甚至走向倒闭的危险境地。所以，一个优秀的烟草企业营销工作者，必须具备的极具活力的创新精神，热爱自己企业如生命的神圣责任感，实际工作中脚踏实地，一步一个脚印的开拓烟草营销工作，创新性地去研究营销方法，只有自己研究出的方法才能铭刻于心，才能使自己对烟草营销工作有更深入的认识，才能为企业占领市场和提高经济效益作出更大的贡献。二要善于剖析与总结。实际工作中，烟草营销人员常年活跃在访销一线，面对千差万别，形形色色的广大业户和广大消费者，由于烟草行业的营销人员的素质高低不同，工作效果各有千秋，难免出现这样或那样的偏差，所以，一名优秀的烟草营销人员，必须善于剖析与总结，吸取成功的经验与教训，坚定信心，认清形势，科学判断，不断总结，不断提高，使自己成为烟草行业的市场营销行家里手。三要善于观察和汲取经验。一个人的知识和水平是有限，光靠自己是不够的要想真正搞好烟草营销工作，烟草营销人员就应该用一定的时间专心研究各类营销高手的创新性工作方法，仔细观察业界动态，竭力打造学习型烟草营销人员。古为今用，洋为中用这句话至今仍然具有极大的真理性，尤其是对烟草营销人员来讲，要善于吸取经验，提高自己的理性思维，不断把烟草营销工作推向新的台阶。烟草营销人员是烟草行业光荣的一员，时代赋予了其神圣的责任，忠诚是每一个烟草人所不可或缺的必备素质，忠诚地为企业服务是其第一行为准则，所以，必须全力以赴地、最大限度地维护国家利益、广大业户和消费者利益，践行“两个利益至上”原则，最大限度地发挥烟草营销人员的积极性。

二) 当前国内卷烟营销现状及趋势分析中国烟草行业卷烟营销，已经经历了20多年的发展。经营模式从早期的大量坐销批发、少量门市批发到访销配送、访送分离，再到电话订货、电子结算等。经过历次变迁，中国卷烟营销模式已逐步向科学、有效、合理、可控的方向发展和完善，并正在由以“为中心向以客户为中心转变。1994年，全国开始农村卷烟零售网络的建设，1997年，全国城市卷烟零售网络建设拉开帷幕。

目前为止，全国的卷烟流通，已形成以省级烟草专卖局（公司）为管理主体，州市级烟草专卖局（公司）为经营主体的格局。全国各地市级烟草公司已基本完成了470多万个卷烟零售户的网络建设。电话订货、电子结算的经营方式，已涵盖所有的城市卷烟零售户，以及农村部分卷烟零售户。随着经营模式的转变，对卷烟经营客户的定位也随之转变。此前，无论是工业企业，还是商业企业，都仅仅是把客户当作销售的对象，随后又上升为服务的对象。随着行业形势的变化，客户作为工商企业赖以生存和发展的资源，受到重视的程度越来越高。从国家局连续出台的几项政策中，可以看出对营销终端的重视。如：“两个利益至上”原则，由于烟草行业的特殊性，国家烟草专卖局提出国家利益和消费者利益是烟草工作的出发点和归宿点，国家利益最终要通过消费者利益的满足才能实现，离开了消费者的利益，国家利益不可能变成现实；“三个满意”工业企业的经营运行中，要以消费者为中心，以烟草公司、卷烟零售户为纽带。烟草公司、卷烟零售户和消费者满意是卷烟销售工作的目标和方向。工商职责划分，全国烟草实施了又一次重大改革：工商分离，工业主要负责卷烟的生产，商业负责卷烟的流通。这为中国烟草大企业、大品牌、大市场的形成奠定了基础。建立以州市级烟草公司为经营主体的卷烟流通模式。

三）控烟公约生效对烟草营销产生重大影响随着消费者健康意识不断提高，反吸烟浪潮逐渐高涨，西方发达国家吸烟人口呈下降之势。随着《烟草控制框架公约》生效和中国批准加入《公约》卷烟的广告宣传等将受到严格的法律限制。《公约》中明确要求烟盒包装上扩大健康警语面积，卷烟包装需要进行新的设计，以符合《公约》规定。其次，《公约》对烟草广告和促销进行了严格的限制。烟草广告和促销途径越来越少，推广产品的途径受到限制。当前，要认清形势，努力做到以客户为中心，以市场为导向，烟草专卖专营的体制之下，积极探索卓有成效的市场营销道路。通过深入细致的市场调查和研究分析进行市场细分，一方面结合自身的优势；另一方面加强与零售商的合作，科学而合理地利用专卖专营，

保证商业渠道的通畅及其功能的发挥。大力加强营销培训，改变我思想观念，丰富我营销知识，提高我营销技能，使我更加清醒地认识到当前卷烟销售的形势和市场营销工作的重要性。

四) 加强对零售终端的控制与培训零售终端直接接触消费者，零售户在卷烟的销售中具有举足轻重的作用。大型消费品厂家几乎无一例外地将竞争触角延伸到零售终端。尽管烟草销售渠道的唯一性制约了卷烟企业对零售终端的直接影响力，但是所有大的卷烟企业都在积极服务零售终端，影响零售终端，利用零售终端。所以，通过一定形式和渠道，对零售终端进行培训，帮助他认识企业，认知品牌的同时，使其掌握更多的商业零售知识，以建立长期互信的伙伴关系。烟草营销领域，深度营销指的就是关注终端，让消费者从零售终端接触产品，认知；并接受品牌。所以，零售终端是传递品牌文化的主阵地。对终端进行一定形式的培训和交流，当前卷烟营销的重要内容。市场的稳定和发展必须有高质量、高效率的营销体系的支持。营销体系中最核心的三大功能是跟踪调控、品牌推广和交流服务。对内培训应始终贯穿于这三大功能之中。培训就是要调动员工的积极性、挖掘出员工的潜力。有两个因素使员工能够做好工作：技巧和态度。通过培训，员工得到技巧，通过激励，员工可以建立他去做好工作的意愿。营销人员的基本目标是推销产品，建立商誉和良好的客户关系，维持高效率的工作。市场营销是一项复杂的系统工程。涉及到因素和内容很多。如何让我营销队伍和人员更加全面系统地掌握营销理论知识，丰富他营销技巧，有利于更好地开展工作。团队精神的构建是市场营销活动的重要内容，要取得更大的市场和广泛的品牌传播，需要互相帮助、互相支持、互相关心、团结、向上，加强群体意识和协作能力。可以说营销活动中的每一件事都必须认真对待，并加以贯彻、落实。市场营销活动很复杂，受环境因素的影响很大。环境一旦发生变化，就必须及时调整和改变营销策略，甚至重新制定营销战略。故而，必须对国家的经济政策、行业政策和行业发展趋势作系统的解。关注终端、抓住终端、谁能

与终端形成良好、互信的合作关系，谁就能通过终端，把握复杂的动态市场。对外培训，就是为了直接向终端传递品牌的优势和价值理念，有利于消费市场的培育及消费文化的普及。

烟草个人工作总结篇二

一、完成的主要工作

3、对各类会计档案，进行了分类、装订、归档。

二、加强学习，注重提升个人修养和综合素质

2、认真学习财经方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事；

4、不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识，使自身综合能力不断得到提高。

三、存在的不足

尽管我们圆满完成了今年的各项工作任务，但必须看到工作存在的不足：

1、理论水平不高，当前社会会计知识和业务更新换代比较快，缺乏对新的业务知识和会计法规的系统学习，导致了会计基础知识和会计基础工作缺乏，影响来工作水平的提高。

2、忙于应付事务性工作多，深入探讨、思考、认认真真的研究条件及财务管理办法、工作制度少，工作有广度，没深度。

3、只干工作，不善于总结，所以有些工作费力气大，但与收

效不成比例，事倍功半的现象时有发生，今后要逐步学习用科学的方法，善总结、勤思考，逐步达到事半功倍的效果。

四、严格履行会计岗位职责，扎实做好本职工作

1、不断学习、更新知识、转变观念、完善自我，跟上时代发展的步伐。

2、善于总结，提出自己的意见和建议，为领导决策提供准确依据，不断提高单位管理水平和经济效益。总结经验，建立健全良好的工作机制。

烟草个人工作总结篇三

今年，我局(营销部)在市局(公司)、县委、县政府的正确领导下，在各有关部门的大力支持配合下，始终遵循“以规范促发展，以服务增效益”的企业理念，以“四个一流”和“两个不坏”为目标，以规范经营为工作重心，狠抓结构调整，企业效益持续、稳定地提升，较好地完成了今年工作任务。

几项主要经济指标完成情况

2. 销售卷烟7266.9箱，较上年同期增加339箱，增长4.89;实现销售收入6755.82万元，同比增加1172.82万元，增长21.01。

3. 今年实现毛利1298.42万元，较上年同期934.3万元增加364.12万元，增长38.97;综合毛利率为19.24，与去年同期16.73相比增长2.51个百分点;单箱毛利为1786.76元，与去年同期1348.6元相比，增加438.16元，增长32.49。

回顾半年来的工作，我们主要是从以下几个方面努力的：

一、进一步维护组织结构调整成果，注重学习，加强培训，强化监督，全力创建学习型企业，保障持续、健康、稳定发展。为全面落实国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”的主要任务，今年我局在正式取消县级公司法人资格，成立营销部以来，局(营销部)党组高度重视，多次召开会议进行研究、及时调整思路、研究对策和办法，并以此为契机，加强对局(营销部)人力资源的整合，利用召开会议、专题讨论、个别谈心等形式，完善和加强对月工作任务完成的考核，进一步增强全体员工危机意识、责任意识和效率意识，以饱满的热情投入到工作中去，确保“人心不散、步子不减”。因此，半年来，单位干部职工情绪稳定，始终保持敬业爱岗、兢兢业业的精神风貌。

以人为本抓党员干部职工的思想教育。一是分层次及时传达、学习上级纪检监察会议精神；二是狠抓党员干部的职业素质教育，包括发放一些相关的书籍、组织专题党课教育等；三是注重正反事例的宣讲，重点收集了行业内发生的部分案例在局务会、党务会和职工大会上讲解；四是经常性地开展党纪规章制度的学习。5月初组织全体员工学习了“身边先进党员”感人事迹，并开展认真讨论，增强了员工的成才意识，掀起一股学先争先赶先的竞争热潮，使员工深刻体会到先进模范人物既可敬可爱，又可学可比。全体干部职工政治素养的不断提高，为我局(营销部)顺利完成今年经济指标任务提供了有力的思想保障。

持续加强对员工业务技能的培训。今年，我们开支几千元购买营销、管理类书籍发给全体员工，利用双休日对员工进行客户关系管理、卷烟营销、专卖管理等方面的培训，并结合工作中的实际案例进行讲解，使之融会贯通。并推行痕迹管理，要求职工每天填写工作日志，在工作中发现问题，用所学的知识去解决问题。认真组织职业技能鉴定的申报工作，鼓励和支持员工参加学习，提高素质。同时，通过政策、经济形势教育，市场环境分析，营销工作点评等多种形式的交流学习，使全员综合素质有了一定的提高。

不断完善单位内部管理制度，强化监督考核。为了形成企业良好的工作氛围，员工良好的工作习惯，我局(营销部)在原有的规章制度上进行了进一步的修改完善，建立健全了责任到部门，内部考核细则细化到个人，考核结果与工资奖金直接挂钩的企业员工考核制度，编集成册，发放到人，并严格按细则要求加强对各项制度及任务完成情况的监督考核力度。同时，成立了考评领导小组，小组条块结合，分工明确，每月根据考核细则对各部门进行常规性或突击性的检查，发现问题，严格扣分，决不留情。并将每月的考核情况在职工大会上通报讲评，使各项规章制度落实到实处，较好地起到了奖勤罚懒、奖优罚劣的作用，促进了员工责任意识和效率意识的提高，增强全体员工的工作自觉性。为企业的持续发展提供了秩序保障。

另外，单位还注重人力资源的梯级培养，给素质较高的年轻人压担子，勤督促，严要求，使其自我加压，自我约束。能尽快适应岗位需要，进入角色。今年机关党支部又将一名积极要求进步、工作能力强的入党积极分子吸收到组织中来，为单位的可持续发展提供人力资本支持。

二、以规范经营为工作重点，不断提高网络运行质量，保持销售平稳、结构优化、效益增长的良好发展态势。

1. 提高认识，规范经营，严格自查自纠，坚决杜绝卷烟体外循环现象的发生。随着国家局、省局对规范经营、治理卷烟体外循环工作的逐步深入，我们深刻认识到这是关系到烟草行业生存和发展的“饭碗工程”，必须按照规定狠抓落实。在不断调优结构、尽量满足辖区内经营户需求、努力提高企业效益的同时，我们对今年的卷烟规范经营方面存在的问题进行了认真的自查自纠，加强了对销售人员的培训，在思想上高度重视，不断规范卷烟经营行为，认真按照上级有关部门的规定做好卷烟销售工作。

2. 整合营销，优化结构，实现三个转变。

一是经济增长方式实现了由数量效益型向结构效益型的转变。表现在低档卷烟不能满足供应的情况下，积极引导消费，利用有限的紧俏烟资源，科学投放，加强对终端市场的调控。同时，在卷烟购进上一至三类卷烟比例明显上升。今年共购进一至三类卷烟3677大箱。此外省外名优卷烟的市场培育和銷售力度也有所加强。今年共銷售省外名优卷烟163箱；增加89箱，銷售毛利同比增长12.4万元。

二是信息化建设实现了由功能单一型向信息共享型转变。以电话订货为契机，在信息化建设方面取得较快发展，卷烟分銷与专卖管理系统软件的成功运行，达到了信息集中管理的目的，实现了物流、商流、资金流、信息流的实时共享，使经营工作和专卖管理实现了“一网通”。为专銷结合及客户关系管理向纵深发展提供了技术支持。

三是管理方式实现了由被动接受向主动思考的转变。在新旧模式交替的关键时刻，在电话订货的运行、货源的分配、三员的沟通、客户经理职能的发挥等方面，积极出主意、想办法，超前性地开展工作，进行有益的探索，比如为配合客户经理职能的转变，我们自行设计印制了《客户工作日志》、《经营户信息采集表》等三种表格，取得了良好的效果。

4. 不断加强客户服务职能，力争实现“三员”有机结合、无缝对接，构成完整的客户服务管理系统，增强服务的针对性和时效性，不断提高客户的满意程度。

一是充分发挥呼叫中心在客户关系管理中的火车头作用。我们在强化电话订货员普通话培训的基础上，制定了一套服务规范用语，让广大的卷烟零售户在温馨、和谐的气氛中完成卷烟的订购工作。

二是利用客户服务热线架起与客户的“连心桥”。目前我们所接办的热线电话向客户提供申告、投诉等多项服务，基本满足了客户的需求，受到广大卷烟零售户的好评。不但扩展

了监督的主体范围，也必将推动整个营销工作的规范化，理顺销售的业务流程。下一步我们计划要在服务热线电话接办的规范上下工夫，使之制度化、程序化，在零售户与烟草企业之间架起一座沟通的桥梁。

三是寓服务于网建工作之中。我营销部当前进行的一系列网建改革，是按照国家局提出的“电话订货，网上配货，电子结算，现代物流”的目标和要求进行的。在网络建设的过程中，我们把服务贯穿到全过程，不搞形式，不走过场，扎扎实实地做好各项基础性工作，把服务顾客的意识放在首位，提高客户的满意度，夯实网建基础，使卷烟销售网络真正经得起时间和开放的考验。

四是制定了客户经理考核办法，督促他们加强与零售户的感情联系，帮助零售户进行市场分析和市场预测，引导他们销售卷烟和调整结构，从而使零售户的利益得到保障。同时，我们还针对客户的规模、性格及家庭情况，开展差异化、个性化服务。对社会弱势群体，我们常常让客户经理上门了解需求，帮助其解决实际困难。这样既提高了工作效率，又体现了我们的“便民”思想。

三、严格监控，强化管理，创造良好的经营环境

1. 增强服务意识，加强法律宣传，优化执法环境。利用“3.15”消费者权益保护日和“4.25”送法律下乡活动，发放宣传资料3000余份，制作板报、悬挂宣传横幅、开展假冒卷烟识别咨询以及日常的检查走访，加强对与烟草相关的法律法规的宣传，使经营户和消费者《烟草专卖法》有了进一步的了解；同时加强专卖自身形象建设，通过学习《行政许可法》及相关法律条文，进一步改进工作方法，寓管理于服务之中，积极寻求其他部门的配合，为其他各项工作的顺利完成创造出良好的执法环境。

2. 认真开展卷烟体外循环的专项治理工作，切实规范经营行

为。认真落实国家局和省、市局的会议精神，强化内部运行机制管理，加强内部卷烟销售、规范管理，专卖内勤员每日通过卷烟营销网络对每个客户经理的销售与专卖管理工作进行监督管理，对于出现的不规范行为，发现一例严惩一例。另外，专卖检查人员坚持每日对辖区市场进行检查。特别是在春节期间，专卖人员每天都保证了一人跟随送货车，既保证了货物、货款的安全，又对卷烟市场进行了监控。同时，我们还结合本地实际情况，协调好与相关部门的关系，建立了密切协作、互通信息、反应快速、联合行动的办案工作机制，充分发挥各自优势，紧密配合，有效地遏制了违规经营行为的反弹，维护了正常的卷烟市场经营秩序。

3. 加强专销结合，着力提高辖区市场净化率。一是每月坚持召开两次专销结合会，相互通报情况，找准问题，对症下药；二是专卖与销售人员的联动考核细则进一步细化，对“三员”实行捆绑考核；三是实行了“专卖员与客户经理一一对应”的方式，对专卖管理考核细则进一步细化，明确了各片区管理责任并落实到人，有针对性地制定了从专卖分区划片、责任到人、量化考核股长到内勤管理员工作质量考核表和日常工作流程表，从市场管理、规范办案、精神文明建设、专卖综合信息内勤等方面确定目标任务，促使访销员、配送员更加重视辖区市场、专卖员更加关注辖区销量。同时，专卖人员在走访市场中对出现的不正常情况能及时掌握、结合周边价格变动等情况进行综合分析，采取对违规的经营户进行不定期检查、有效监控等措施，提高了对辖区市场的监管能力。今年今年通过线人举报我们共查获两起涉案金额较大的案件，并移送司法机关追究其刑事责任。其中一起是4月份查获的无证运输案件(涉案金额6万余元)，一起是5月份在市局的支持配合下查获的销售非法生产的烟草制品案件(涉案金额达23万余元)，今年共计出动检查车辆20台次，检查执法人员150余人，查处各类违法、违章案件17起，扣押各类卷烟7473.6条，其中没收假冒烟3198.2条，罚没收入10800余元。辖区市场的净化率得到不断提高。

4. 加强素质教育，专卖执法水平不断提高。我们把切实提高专卖人员的素质、规范执法行为、提高执法水平作为加强烟草专卖管理的首要任务来抓。组织全体专卖人员深入学习了《烟草专卖文明执法行为规范》，并将其与《行政许可法》结合起来，认真分析当前在专卖执法中存在的问题和不足，进一步转变执法观念和工作作风。同时制定了《管理服务诚信公约》，根据烟草专卖法律法规和服务管理体系建立了一套诚信等级考核体系，专卖部门根据这套体系在日常检查和服务中如实记录经营户的相关信息，采取记分的方式按月对经营户进行诚信等级评定，充分调动了经营户自觉守法的积极性。

四、严格整顿，安保工作警钟长鸣

1. 领导高度重视，时刻强化安全意识。无论大、小会议，局(营销部)党组总是反复强调“安全管理无小事”，坚决杜绝麻痹大意和侥幸心理，反复叮嘱全体员工时刻注意货款、车辆、人身等安全，发现隐患及时处理。单位今年内没有发生任何安全责任事故，较好地保障了单位效益。

2. 认真开展落实专项整顿工作。五月份，为认真落实省局(公司)两个专项整顿工作，进行了认真的自查自纠，对存在安全隐患的一律整改。针对出租门店线路混乱、私自乱接电线的问题，加强对其的检查管理，令其限期整改，尤其是对维修家电门面的氧气、液化气使用加强了管理。

3. 加大检查监督力度，防止各类事故发生。坚持每月对配送分部进行一次不定期的综合检查和目标考核。主要包括配送资金核对、车辆行车登记等。在检查中严格把关，认真核对并做到善于发现问题。对发现不按程序存款、手续缺失以及未按规定时间转款的，一律按照规定给予相应的处罚，决不姑息。从而进一步及早杜绝了事故的苗头，保障了货款资金及时、安全回笼，防止了各类交通事故的发生。

五、后勤保障工作有条不紊，围绕中心工作紧密展开。

1. 顺利通过20xx年档案工作检查。今年，我们完成了对上一年档案的归档工作，并顺利通过了相关部门的检查，因整洁、完备和准确受到检查组的好评。

2. 完善报账制度，加强费用管理。财务上完成好了各项日常工作，按时向国税、地税部门上缴各项税利。严格依照报账制度，对原始发票认真审核，以“该报的一分也不少，不该报的一分也不报”的原则，严把资金关口，确保营销部财经秩序的稳定有序。

3. 热忱服务，为职工解除后顾之忧。生活服务中心始终遵循“全心全意为职工服务”这一原则，想职工之所想，为单位职工提供优质的生活服务。一日三餐准备清洁可口的工作餐，及时为职工准备了防暑降温用品，保持整洁优美的工作与生活环境等等细致入微的工作，为全体员工解除了工作上的后顾之忧，安居乐业。

六、仍需努力的方面

1. 员工综合素质相对滞后，有待提高；
2. 对员工所投入的教育和培训力度不够；
3. 内部绩效管理机制不够健全。

总之，今年通过全体员工的艰苦努力，我们基本上完成了既定的目标，但仍要针对不足之处继续努力，着力改进，使今年效益更上一层楼。

烟草个人工作总结篇四

为确保监管效能进一步提高，为此，我局为使内管人员和相

关部门人员全面掌握和熟悉当前内管相关工作，树立依法经营、依法行政的法律意识、自律意识、监管意识、责任意识，我局采取形式多样的教育、培训方式，今年共进行了8次学习、2次考试，学习内容主要组织全员学习国家局、省市局下发关于对违规单位的违规经营问题查处情况的通报、各级领导关于规范经营主要讲话及卷烟经营行为“八条禁令”，将规范经营意识内化到全体员工的思想中，深刻认识卷烟规范经营的重要性、必要性和紧迫性，树立规范意识，坚守规范底线，切实提高规范经营的自觉性和坚定性，自觉规范经营；组织专卖及相关人员学习真烟非法流通简报、规范真烟案件办理工作通知及要求，使全体专卖人员充分认识到治理真烟非法流通的紧迫性，切实做好真烟非法流通的治理工作和真烟案件信息上报工作。

1、加强经营监管工作，规范卷烟经营。

一是按照工作规范要求，严密监管，重心下移，狠抓落实。通过采取内管预警系统监控、市场调查、商户走访、资料核查等工作方式，内管人员根据信息预警系统下发的预警信息进行逐户调查落实，详细了解市场销售动态和商户经营信息，通过对市场的监管做到可疑信息不放过、调查落实无遗漏，同时加大对重点市场、重点商户和重点品牌的监管调查力度。20xx年预警系统共下发预警1054起，其中：零售户单次订购数量预警157起、多次订货预警294起、零售户单次订购价格结构预警23起、零售户月订购总量预警70起、全县日销量总量异常预警18起、零售户违规订货预警64起、属性频繁变动预警428起。针对以上异常情况，监管人员对异常预警通过实地调查和电话调查的方式核实信息267户，经过调查走访和与营销部门核实，未发现违规经营现象。

二是进行规范经营承诺和规范经营情况自查自纠，强化营销人员自律意识，保障规范经营工作积极开展。第一，签订《卷烟规范经营承诺责任书》，做到有据可凭，从而加强员工对卷烟规范经营工作的全面理解和整体把握，明确严格规

范的各项纪律要求，落实到人；第二，制定了《卷烟规范经营自查自纠情况表》，要求相关人员每月填写一次，实时反映卷烟规范经营问题，以备分析总结，为今后卷烟规范经营工作奠定基础。

三是对零售大户进行监管。根据业务提供的每月购进卷烟前20名商户明细，针对每个月销量前20名的商户开展实地走访。为预防大户出现违规经营情况，对这部分零售户的订货小票及库存情况进行核查，详细询问商户的经营情况，对这部分商户进行全面、实时监管。

四是对市局下发的真烟非法流通督办函反映的真烟外流情况，逐户进行实地走访，核实情况，归纳外流原因，找出不足。以真烟非法流通治理为突破口，加大源头治理和防范力度，完善监管机制，强化监管举措，狠抓落实，从根本上解决不规范经营问题。

2、加强执法监督工作，继续推进依法行政。

一是走访商户，填写回访调查表。每月走访客户，抽查询问专卖执法人员在执法过程中是否亮证和两人以上执法、是否滥用职权，以权谋私，行政不作为现象发生；营销人员是否存在不规范经营卷烟行为。截止目前共走访填写回访调查商户138户。

二是对真烟案件办理工作进行监管。通过前期学习培训，提高思想认识，认识到真烟非法流通治理工作的重要性，层层落实责任，严格监管问责，确保真烟案件严格规范办理，真烟信息及时准确录入；明确办案要求，做到“六个严禁”；加强数据管理，规范条码录入，对32位条码严格按照要求填写《卷烟来源地信息认定表》和《卷烟来源地不详备案表》。

今年我局的内部专卖管理监督工作虽然较之往年有一定的提升，规范经营工作效果显著，基础工作做得较为扎实，但仍

存在一些问题和不足。主要表现在以下两个方面：一是在监管工作中存在着老好人思想，问题解决不够彻底，工作监管中主动监管意识差，发现问题能力弱。在基础工作方面能够非常好的完成，但在完成基础工作之上，主动发现问题，挖掘问题根本的精神欠缺。二是分析问题的能力不足。新形势下需要新的工作方法，目前还是主要沿用之前的出现问题之后再解决的工作方法，不足以应对现在更高的工作要求。

今后的工作中，为不断提高内部专卖管理监督工作水平，巩固已经取得的成效，我们将继续推动内部专卖管理监督工作持续开展，做好以下几个方面的工作：一是不断加强内部专卖管理监督机构。进一步明确岗位职责，加强对内管工作人员的思想教育培训和数据分析能力的培养，切实提高监管能力。二是继续完善内管新模式。强化思想认识，切实做到敢于监管、善于监管、有位有为、守土尽责，扎实推动内管工作深入开展；夯实管理基础，积极完善内管工作体系。进一步夯实专卖内管工作基础。

在今后的内管工作中，将着重进行以下工作：

（一）规范思想教育是落实规范经营工作的前提，要作为一项制度坚持下来，加强规范经营培训，始终把规范经营的理念贯穿于卷烟经营的整个过程，打牢规范经营的思想基础，提高规范经营意识，增强业务工作水平，促进我县卷烟市场健康、和谐、持续发展。

（二）充分发挥行业内部管理监督的职能，扎实做好基础工作，加强市场走访工作，及时发现不规范经营、违法经营情况，并加以控制。发现问题于市场，解决问题在预警之前，而不是预警下发之后再进行调查处理，防患于未然。

（三）进一步用好内管信息系统，以信息化载体，以信息化促规范化。将预警信息与市局下发的一系列信息、业务部门反馈的卷烟销售信息等结合起来，综合分析，将信息分析真

正转化为我们日常监管工作的一把利剑。

（四）把治理真烟非法流通作为当前内管工作的突出重点，对真烟非法流通采取“零容忍”态度，不仅要堵住卷烟非法流入，更重要的是防止卷烟非法流出。紧盯卷烟经营全流程监管，强化部门协同、齐抓共管，共同推进真烟非法流通深度治理。

烟草个人工作总结篇五

烟草在线专稿 时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这三年来的工作历程，才发现自己一路走来并非坦坦荡荡，而是充满着坎坷和挑战。然而，这三年的客户经理工作，对于笔者而言，不但是一种磨砺，更学到了很多与人交往的道理，也在失败中不断成长。下面就个人方面以及对今年的工作做一下回顾和总结。

工作的目的并不仅仅是赚取生活的砝码，更重要的是通过工作赢得社会的尊重和认可，从而获得工作带来的成就感和满足感。然而在这个竞争激烈的环境下，能找到一个让自己发挥能力的舞台是不易的。自从进入烟草公司以来，非常感谢同事们在工作上以及生活上的帮助，更离不开广大零售户对工作的支持。然而在服务零售户方面，与其他同志相比，还有很大的一段差距；在工作任务的执行方面没有明确的侧重点；对低消费以及人均分布较稀地区的消费群体没有灵活的应对措施等种种因素的影响，通过深刻反思这段成长空间，我越发要摆正位置和心态，明年创造出更优异的成绩。

1、随着网上订货工作的深入开展，网订客户数也逐步上升，网订客户数为141户，占总客户数的61.1%，占的比例并不高，仍有很大的发展空间。在网订客户的选取方面，主要先从乡镇街道及主干道入手，让新增入网户感受到网上订货的便捷性，以逐步吸引周边的零售户加入网上订货。这样不愿意买电脑的零售户也渐渐地开始委托其他的零售户代订，有的直

接将订烟的事情交给了家中的子女。

2、自“135”工作法实施后，工作模式逐渐发生了改变，工作方向也逐步明确。随着“月计划”、“周安排”、“周总结”、“日拜访”、“月总结”的实施，工作模式渐渐固化，工作方向也随之明确。这五项内容大致是这样的：在月末安排好下月的工作计划，有利于工作计划的开展；每周及时的安排、总结，有利于工作的回顾；在每次走访之前事先安排好要拜访的对象，这就节约了拜访时间，有针对性的关注异常客户；而月总结则可以将发现的问题及时的归纳汇总。

然而“135”并不是一套万能公式，它需要每个人灵活运用。通过工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的关系。良好的客情关系的最大的好处就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。比如，在拜访的过程中指导客户卷烟经营，加强与零售户的沟通，有针对性的对新品牌进行培育。否则，“135”可能会变成一套的《四书》、《五经》了。

3、工作中的“狄德罗效应”。比如当客户经理在走访市场的过程中遇到客户通常的提问：“为什么有些烟别人订到，自己却订不到？”、“为什么有些烟自己总是比别人订的少？”，请不要过于笼统回答道：“国家对卷烟实行计划生产”之类的话了。因为客户关心的不是总体的市场环境，而是经过与别人比较后自己的切身利益，这是就有必要向客户说明不同的客户类别之间的区别了（比如在卷烟销量、卷烟陈列、柜台展示等方面），从而让客户争相做类别高的客户群了，这就是狄德罗效应了。

4、专销联动工作

目前专销结合还存在的一些问题：

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。

5□20xx年片区卷烟销售分析

73.93元，增幅为15.865%。

(2) 各类烟销售情况对比：一类烟75.47箱，比去年同期增长49.18%；二类烟236.39箱，比去年同期增长21.35%；三类烟211.98箱，比去年同期相比下降1.95%；四类烟392.78，比去年同期下降7.49%；五类烟61.22箱，比去年同期下降49.782%。可见低档烟的销售数量在各类烟中占的比例是最小的，同时低档烟的降幅也是最大的。

现将低档烟的下降做如下分析：

(1) 健康意识的提高。由于吸烟与健康问题越来越受到人们的关注，低焦油、低危害卷烟也逐步被人们所接受。然而五

类烟一般不包括低焦油卷烟，出于对健康的考虑，会导致越来越多的消费者退出低档烟市场。

(2) 零售户无利可图。现在卷烟的批发价市场透明度过高，一般情况下无利可图，大多为了吸引客户前来购买零、副食品，所以这部分客户的售烟积极性并不高，但这部分客户却能影响周边地区的卷烟销售结构。

(3) 消费结构在提升。随着人民生活水平提高，消费者在卷烟消费方面也提高了档次，如现在一般出于三线以下城市的郊区办喜事一般档次都是13元以上的卷烟，而去年用的较多的仍是10元以上价位的。

1、农村市场小户为大户代订货现象严重，影响对客户真实销量的核定，建议专卖部门加大检查力度，对代订货的小户给予取缔。

2、“三员”之间扭曲了相互监督的实际意义，情面工作时有发生，导致很多隐藏问题的不能被发现，影响公司整体形象。

3、由卷烟供货引起的客户满意度下降，投诉率降低，但服务客户的能力有待加强。

4、低档烟销售形势仍然严峻，未能实现时间过半任务过半。

5、绩效考核有待进一步提高。

6、未能通过初级、中级职业技能的报名。

1、密切注意在新的客户评价执行后的卷烟市场动态，重点走访农村中小型客户，了解中小型客户的真实需求，提高核量准确率。

2、扎实开展品牌培育。以市公司品牌为主线，重点在辖区内

构建面向零售客户和消费者的营销体系，提升品牌结构，拓展品牌宽度。

3、按要求逐步开展“135”工作法的一条主线，三个要点，和五个步骤进行工作，有针对性地开展服务营销工作，能力提高片区的卷烟销量。

4、做好零售户基础信息维护工作。主要做好订单指导，让零售户尽快消化库存和维护卷烟标价。

5、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，防止其违规行为。

6、加强学习，重点学习卷烟职业技能相关教材，争取明年通过卷烟营销师中级考试。自觉养成勤于学习、勤于思考的良好习惯，在学习中加强自身修养，增强个人素质。

最后，由衷的感谢这一年来领导和同事们一如既往的关心和帮助，在来年的工作中笔者会加倍努力的工作，为今后烟草的可持续发展贡献一份力量。