

烟草客户经理工作述职 烟草客户经理个人年终述职报告(通用5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

烟草客户经理工作述职篇一

尊敬的各位领导：

大家好！我叫顾世凯，现在任石佛张老埠辖区卷烟客户经理一职。本人从事烟草行业近，对烟草行业怀抱着深厚的个人感情和不懈的职业追求。现作如下简要汇报：

一、客户经理是实施客户服务的一线员工，也是具体实施者。

在做客户经理这个两年里，我尝试着从被动的服务客户向主动地实施客户服务转变。过去被动式的客户服务是客户需要什么我们提供什么，但是从着手提升卷烟营销网络建设以后我们就是尝试着主动地寻找客户需要什么，让客户得到的服务价值大于他们的期望价值。根据近一段时间的工作任务，为了使服务客户更加有质量，将我所管辖的190户根据配合程度分为三个类别：配合程度高，配合程度中等，不配合的客户。配合程度高的客户很支持我们的工作，无论他的依存度高与低，与配合度不高的客户相比，同样付出的努力收获的价值远高于后者。因此，在服务客户的时候我减少这部分客户的走访次数，以提高第三类配合程度不高的客户拜访次数，这部分客户的配合程度，提升客户满意度。配合程度高的客户，基本就只是完成日常走访；配合程度一般的客户怎就针对具体情况做出对策，如电子结算成功率不高的客户，就要在每个访货周期叮嘱这部分客户按时存钱；订单执行情

况不好的客户除了要紧盯订单执行情况以外，在预测下月需求的时就应该尽可能校准客户需求。最棘手的莫过于配合程度低的客户，这部分很大程度上对公司行业政策知之甚少，对烟草公司依存程度较低，不重视卷烟经营。对于这部分客户，就要分情况而定了，看看这个客户对我们烟草公司创造的价值大小与否。依存程度高的客户其实是相对比较容易攻占的难关，只要帮助客户认清形势，让他们尝到甜头，他们就会很自然的接收我们的工作；相比之下，依存度较低，而创造的价值又相对较高的客户就不那么容易搞定了。这部分一来是增加拜访频次，让客户感受到我对他们的关注与重视，二是帮助他们理清卷烟销售的盈利水平，三是在管理上给予一定的情感付出，如让这部分客户认为我正很努力的培育这部分客户，让他们成为我的目标培育客户。

二、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。

一年来，我重视加强自身的学习，学习党的十七大会议精神、“三个代表”重要思想和行业的先进改革发展政策等，不断用马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想等科学的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、政策和市、县局（公司）的各项决策，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，增进了党性观念、全局观念、纪律观念和群众观念，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。

三、加强业务知识学习，不断提高自身业务素质。

在工作中，认真学习卷烟营销知识，不断增强自身的专业素质和职业技能。由于之前一直负责专卖和送货方面的工作，对卷烟营销的流程和职能很不熟悉。担任客户经理一职后，在单位领导和同事的热情帮助下，我很快适应了本地工作，并在业余时间积极主动地加强业务基础知识学习，对基层卷

烟营销技巧和客户关系管理知识有了更进一步的认识，为顺利开展新工作奠定了扎实的基础。

四、积极投身卷烟营销工作，与客户建立良好互动关系。

作为一名客户经理，如何做好营销工作、与客户展开良好合作是工作的主要职能。当前实行按照客户订单组织货源的运营模式，要求我必须提高对行业政策的把握与对整体销售形势的认识能力，增强与客户联系，提升客户服务满意度。

作为一名客户经理，每天都要和不同的客户打交道，并尽力让客户对自己的工作满意，这对我们自身的素养提出了很高要求。客户现在不仅仅是要求知道订购哪些品牌的卷烟能够获得xxxx化的收益，更希望能够参与到行业整体的营销规划中，实现一体化发展，这就需要我们不断地学习行业政策并及时与客户进行沟通交流，听取客户建议，参考客户实际情况，帮助制定合理完善的营销策略，真正使客户与公司凝聚在一起，调动客户的积极性。为此我在工作中特别注重以下几点：首先，与客户换位思考，引导客户从烟草行业整体的营销角度看问题，一致立场，而我则尽量从客户的销售角度出发，消除双方沟通障碍，建立良好工作友谊，使卷烟营销工作得以顺利开展。

其次，深入了解客户实际经营情况，根据周边消费群体、客流量等因素，结合客户经营能力，对客户的合理库存量、卷烟订购类别等做出合理建议，真诚帮助客户，赢得客户的信任和支持。

五、配合领导工作，提高执行力。

作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合领导指示，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领

导安排的工作任务，切实提升执行力。在工作期间，我力求精益求精，对工作认真负责，在做好客户经理本职工作的基础上，积极配合我处领导参与本地卷烟营销方案的制定和基础管理工作，团结一致，努力进取，获得了领导和同事的一致好评。

在这两年的工作中，虽然取得了一些成绩，今年上半年我辖区总销量1638.7箱，黄鹤楼系列19箱，黄金叶（大金元）（黄金眼）（盛世经典）共销售24.88箱，我所在的片区电子结算率达到公司要求的目标。

但我深刻地知道，在工作中仍然存在着很多问题，离上一级部门的要求还有较大的差距。今后我将再接再厉，团结合作，努力促进我处卷烟销售工作，做一名优秀的职工。我将把这次述职的机会作为促进自身工作和鞭策自我上进的一次契机，恳请大家多多批评指正。

烟草客户经理工作述职篇二

尊敬的各位领导：

下午好！我是政企部的客户经理黄xx，社会工作了3年后，于20xx的6月加入移动公司大家庭，在这两年多的时间里，我从事唐家厅营销代表，龙门厅值班经理，于去年8月份借调于政企部做客户经理至今。

一、对现岗位认识：

根据现在公司由服务转为营销为主的运营模式，我对客户经理的岗位认识，主要归纳为三点：

- 1、与客户之间建立好人际关系。
- 2、使用营销技巧灵活的拓展我司产品。

3、对客户使用产品做好售后服务。

二、工作实绩：

1、对外：在政企工作的半年多时间里，共拓展了6个信息化产品，三个企信通，两个集团彩铃，公路局的oa政务，人社局的互联网专线。对于公司在不同时期推出的各种营销方案，我都能在最短时间内理解透彻并及时传达给客户；按时完成公司下达的kpi任务，现已完成1条20m专线，与产品经理多次努力走访成功签约公路局oa业务。

在所负责实体单位驻地促销30场，并针对各集团的arpu值较高的客户进行全球通拓展70个用户及中高端成功预存捆绑5201个集团成员，销售手机终端约45台。对集团客户的各项需求与业务咨询，比如收集集团通信录、集团网拓展、领导预存、新业务、购机等，我都按时保质完成了服务工作。

2、对内：在20xx年1月在学院参加“玩转三剑客-营销人员培养”荣获“优秀学员奖”7月份参加分公司手机知识竞赛获得三等奖。

三、个人优势与不足

1、较强的学习领悟、执行能力。

2、有服务精神，有责任心，细心，吃苦耐劳。

不足之处：经验尚浅，写作能力有待提高。

四、对现岗位未来工作设想

1、多尝试，累积经验与公司共同进步成长，准确全面了解客户需求，灵活运用公司产品为客户提供个性化服务。

2、更加专业地推荐使用我司信息化产品，提高电话营销技巧等更高效率的完成kpi外呼指标。

3、营造快乐、融洽、上进、互助的团队，共同努力。既有单兵作战能力，又有团队协作能力。

烟草客户经理工作述职篇三

各位领导，同事：

我是立山市场部客户经理xxx□一滴水，不足以成为汪洋大海，却可以点染一片希望的绿洲，一缕阳光，不足以情暖人间，却可以驱走寒夜的阴霾。对于卷烟零售客户来说，我——就是一滴水，就是一缕阳光，就是一名服务于客户的客户经理。掐指算来，走上客户经理这个岗位正好七个月，能够站在这个讲台上，此刻的我更加感慨万千。我的述职如下：

面对日益开放的卷烟零售市场，正逐渐失去专卖机制保护的烟草行业，看准了优质服务是把握市场的关键环节，省局领导继20xx年提出“城网学浙江，农网学山西”目标后，提出新阶段网建目标是争创全国一流网建水平。并要以营造公平公正的市场环境作为制高点，提升客户的满意程度。

提升客户满意度的过程实际上就是烟草商业企业攻占卷烟零售市场的过程。客户经理是实施客户服务的一线员工，也是具体实施者。在做客户经理这个七个月里，我尝试着从被动的服务客户向主动地实施客户服务转变。过去被动式的客户服务是客户需要什么我们提供什么，但是从着手提升卷烟营销网络建设以后我们就是尝试着主动地寻找客户需要什么，让客户得到的服务价值大于他们的期望价值。根据近一段时间的工作任务，为了使服务客户更加有质量，将我所管辖的122户根据配合程度分为三个类别：配合程度高，配合程度中等，不配合的客户。配合程度高的客户很支持我们的工作，无论他的依存度高低与否，与配合度不高的客户相比，同样

付出的努力收获的价值远高于后者。因此，在服务客户的时候我减少这部分客户的走访次数，以提高第三类配合程度不高的客户拜访次数，改善这部分客户的配合程度，提升客户满意度。配合程度高的客户，基本就只是完成日常走访；配合程度一般的客户怎就针对具体情况做出对策，如电子结算成功率不高的客户，就要在每个访货周期叮嘱这部分客户按时存钱；订单执行情况不好的客户除了要追盯订单执行情况以外，在预测下月需求的时候就应该尽可能校准客户需求，每个月发放台长的时候叮嘱客户一定要将帐页放进台帐内。最棘手的莫过于配合程度低的客户，这部分很大程度上对公司行业政策知之甚少，对烟草公司依存程度较低，不重视卷烟经营。对于这部分客户，就要分情况而定了，看看这个客户对我们烟草公司创造的价值大小与否。依存程度高的客户其实是相对比较容易攻占的难关，只要帮助客户认清形势，让他们尝到甜头，他们就会很自然的接收我们的工作；相比之下，依存度较低，而创造的价值又相对较高的客户就不那么容易搞定了。这部分一来是增加拜访频次，让客户感受到我对他们的关注与重视，二是帮助他们理清卷烟销售的盈利水平，三是在管理上给予一定的情感付出，如让这部分客户认为我正很努力的培育这部分客户，让他们成为我的目标培育客户。

截止到20xx年12月，我所在的片区电子结算率达到了92%，达到公司要求的90%的目标，进入20xx年，基本达到95%的目标。台帐知晓率基本达到100%。完成了一户一档的建档工作，做出每个客户的0x年销售趋势图，以便进一步指导客户经营。

20xx年，是我人生的一个转折，有很多东西需要总结，也有许多东西需要学习。正如立山市场经历刘辉所说“只要我付出，就有我回报”□20xx年，将会是一个绚丽多彩的新纪元。我会更上一城楼。

烟草客户经理工作述职篇四

今年对我们客户经理部来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。我们在社领导的直接关心和指导下，在各部室的积极配合下，在全体信贷人员的共同努力下，紧紧围绕年初联社制定的各项信贷目标任务，严格遵守银监部门的监管要求，克服重重困难，团结一致，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场、创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长，较好地完成了年初预定的各项工作任务，为信用社超额完成全年计划做出了应有的贡献，现将今年工作情况汇报如下：

一、加强信贷资金管理，积极推行信贷结构调整，全面落实双优战略。

今年以来我们客户经理部不断完善信贷管理机制，进一步简化贷款流程，减少贷款环节，缩短审批时间，提高工作效率，加大贷款营销力度，不断探索支持非公有制企业发展的方式和措施，创新业务品种，为企业提供个性化、专业化、灵活多样的金融信贷服务，全力满足企业正常、合理的资金和服务需求。对信誉好、效益高、产品有市场的优质客户，采取主动上门、服务到为等手段，确立和发展信贷关系，共向xxx有限责任公司□xxx有限责任公司□xxx开发公司等发展势头良好的企业发放贷款xxxx多万元。这些企业我们实行优先考虑，充分发挥我社信贷工作机制灵活的特点，尽可能在最短的时间办理手续，以保证企业经营计划的如期进行。这些贷款的发放，不仅有力的支持了地方非公有制经济发展，还进一步密切了银企关系，大大的提高了xxx信用社的知名度，也为xxx信用社赢得了良好的社会声誉。今年我们最终新发放和转贷xxx笔，金额xxx万元；累计收回贷款xxx万元；截止今年12月31日，我社贷款余额达到xxxx万元，比年初新增贷款xxxx万元，增长幅度为xx各项贷款余额均创我社历史最高

水平。

二、采取有效措施，加强贷款利息清收、清欠工作，努力提高贷款利息回收率。

贷款利息作为本社的主要经营收入，更是我们信用社的生存之本。为了把利息清收工作落到实处，确保今年贷款收息率比去年有所提高，完成年初制定的贷款利息回收比率，在结息的前一个月我部就专门制定出贷款利息清收计划表，把各个营业部的收息工作落实到人，明确责任。对那些交利息有问题的单位及个人更是提前上门清收。通过这些富有成效的工作，截止12月31日我社全年应收贷款利息xxx万元，实际共收回xxx万元，综合收息率达到xx以上，新增贷款的收息率都达到了100，并还收回了历年挂帐利息xx万元。这方面虽取得了一定的成绩，但我们觉得做的还远远不够，在今后的工作中我们会一如既往，克服困难，进一步提高工作效率。

三、千方百计盘活不良贷款，集中力量进行攻坚，横下一条心，狠抓不良贷款净降工作。

今年初，我社不良贷款余额为xxx万元，这些贷款已是多年沉，贷款企业基本上都存在着许多问题和困积下的不良贷款“钉子户”难，部分企业已处于停顿和半停顿状态，清收难度非常大。去年年底为了完成全年不良贷款下降任务，几户大的不良贷款未转入逾期。今年，将原有共计xx万元转入不良的贷款全部转入，不良贷款占全部贷款余额的xx%年初制定将不良资产降低至xxx万元以下的考核任务，对我们的压力很大，但是压力也是动力。面对清收空间相对缩小、清收难度越来越大的严峻形势，年初我部对不良贷款进行了逐户会诊，因企施策，严格限定清收时间，并研究制定了不良贷款清收办法，进一步抓好重点大户的清收工作，采取各种积极有效的追讨方法，在经营和处置不良资产时要因地制宜讲求处理问题的灵活性。今年共收回不良贷款xxx万元，其中：通过法律

手段收回xxx万元，坏账核销xx万元，采取其他手段收回xx万元，截止12月31日，我社不良贷款余额下降至xxx万元，占全部贷款的xx%比三月末下降了xx%这些不良贷款的收回极大的鼓舞了我们的信心，也为明年进一步做好不良贷款的清收工作打下了坚实的基础。

四、加大组织存款力度，增强信贷资金实力。

存款是银行的生命线，我们深刻的意识到这一问题，为此，我们调动一切积极因素，最大限度吸收存款，以增强我社存款实力，充实的信贷资金，在存款营销对象上，主要加强对行政事业单位、大企业的攻关工作，在业务工作难度大的情况下，我们处逆境而不气馁，千方百计地吸收存款，存款保持了良好的增长势头，今年我部多次与xxx公司、xxx财政局等单位联系，共筹措资金将近xxxx万元，大大增强了我社的资金实力。

五、开拓新型业务品种，积极拓展种类业务，扩大市场份额。

目前我们的业务仍属传统式的经营，品种单一，金融服务没有进入角色，从现在起，我们以效益为中心，积极塑造品牌优势，以产品创新抢市场，以产品创新求效益，以产品创新求发展的思想理念。我们把开发适销对路的信贷产品放到了重要的位置，与此同时，并积极报请xx银监局批准开办，使我社成为服务全市的金融企业，今年相继开发了汽车消费贷款等新产品，截止12月31日，我社共发放汽车消费xxx笔，金额总计xxxx万元，发放个人联保贷款xx笔，金额总计xxx万元，这些信贷产品的开发，不仅给我社带来可观的业务收入，创出了品牌，还大大提高了我社的社会形象。

20xx年，是省联社成立实施规范化管理、深化改革的第二年，为切实做好明年信贷业务工作，我们将坚定不移地坚持信贷工作规范管理，以经营效益为中心，提高信贷资产质量，提

高技术化服务水平，进一步完善工商企业、个体工商户、汽车等贷款操作程序，确保贷款总量持续稳定增长。我们将按照“在经营中加强管理，在发展中解决问题，在探索中寻求突破”的指导原则，借鉴兄弟行社的先进信贷管理经验，加大信贷改革创新力度，为xxx信用社的做大做强作出应有的贡献。

烟草客户经理工作述职篇五

一年来，在联社与信用社领导的关心及全体同志的帮助下，我紧紧围绕年初各项工作目标，工作尽心尽力，尽职尽责，较好的完成了本年度的工作任务。一、加强学习，提升工作水平。一年来，我自觉贯彻执行党和国家制定的路线、方针、政策，认真学习县联社下发的各项文件，遵纪守法、实事求是、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。认真学习十八大精神，深刻领会农村金融发展的精神内涵，不断增加自身理论水平 and 政治敏锐性。同时，利用工余时间认真学习金融业务知识，不断充实自己的工作经验，对于联社下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。二、想方设法，抓好资金组织。

今年对我们客户经理部来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。我们在社领导的直接关心和指导下，在各部室的积极配合下，在全体信贷人员的共同努力下，紧紧围绕年初联社制定的各项信贷目标任务，严格遵守银监部门的监管要求，克服重重困难，团结一致，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场、创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长，较好地完成了年初预定的各项工作任务，为信用社超额完成全年计划做出了应有的贡献。

现将今年工作情况汇报如下：

一、加强信贷资金管理，积极推行信贷结构调整，全面落实双优战略。今年以来我们客户经理部不断完善信贷管理机制，进一步简化贷款流程，减少贷款环节，缩短审批时间，提高工作效率，加大贷款营销力度，不断探索支持非公有制企业发展的方式和措施，创新业务品种，为企业提供个性化、专业化、灵活多样的金融信贷服务，全力满足企业正常、合理的资金和服务需求。对信誉好、效益高、产品有市场的优质客户，采取主动上门、服务到为等手段，确立和发展信贷关系，共向xxx有限责任公司□xxx有限责任公司□xxx开发公司等发展势头良好的企业发放贷款xxxx多万元。

这些企业我们实行优先考虑，充分发挥我社信贷工作机制灵活的特点，尽可能在最短的时间办理手续，以保证企业经营计划的如期进行。这些贷款的发放，不仅有力的支持了地方非公有制经济发展，还进一步密切了银企关系，大大的提高了xxx信用社的知名度，也为xxx信用社赢得了良好的社会声誉。今年我们最终新发放和转贷xxx笔，金额xxx万元；累计收回贷款xxx万元；截止今年12月31日，我社贷款余额达到xxxx万元，比年初新增贷款xxxx万元，增长幅度为xx各项贷款余额均创我社历史最高水平。

二、采取有效措施，加强贷款利息清收、清欠工作，努力提高贷款利息回收率。贷款利息作为本社的主要经营收入，更是我们信用社的生存之本。为了把利息清收工作落到实处，确保今年贷款收息率比去年有所提高，完成年初制定的. 贷款利息回收比率，在结息的前一个月我部就专门制定出贷款利息清收计划表，把各个营业部的收息工作落实到人，明确责任。对那些交利息有问题的单位及个人更是提前上门清收。通过这些富有成效的工作，截止12月31日我社全年应收贷款利息xxx万元，实际共收回xxx万元，综合收息率达到xx以上，新增贷款的收息率都达到了100，并且还收回了历年挂帐利息xx万元。这方面虽取得了一定的成绩，但我们觉得做的还远远不够，在今后的工作中我们会一如既往，克服困难，进一步

提高工作效率。

三、千方百计盘活不良贷款，集中力量进行攻坚，横下一条心，狠抓不良贷款净降工作。今年初，我社不良贷款余额为xxx万元，这些贷款已是多年沉，贷款企业基本上都存在着许多问题和困积下的不良贷款“钉子户”难，部分企业已处于停顿和半停顿状态，清收难度非常大。去年年底为了完成全年不良贷款下降任务，几户大的不良贷款未转入逾期。今年，将原有共计xx万元转入不良的贷款全部转入，不良贷款占全部贷款余额的xx%年初制定将不良资产降低至xxx万元以下的考核任务，对我们的压力很大，但是压力也是动力。面对清收空间相对缩小、清收难度越来越大的严峻形势，年初我部对不良贷款进行了逐户会诊，因企施策，严格限定清收时间，并研究制定了不良贷款清收办法，进一步抓好重点大户的清收工作，采取各种积极有效的追讨方法，在经营和处置不良资产时要因地制宜讲求处理问题的灵活性。今年共收回不良贷款xxx万元，其中：通过法律手段收回xxx万元，坏账核销xx万元，采取其他手段收回xx万元，截止12月31日，我社不良贷款余额下降至xxx万元，占全部贷款的xx%比三月末下降了xx%这些不良贷款的收回极大的鼓舞了我们的信心，也为明年进一步做好不良贷款的清收工作打下了坚实的基础。

四、加大组织存款力度，增强信贷资金实力。存款是银行的生命线，我们深刻的意识到这一问题，为此，我们调动一切积极因素，最大限度吸收存款，以增强我社存款实力，充实的信贷资金，在存款营销对象上，主要加强对行政事业单位、大企业的攻关工作，在业务工作难度大的情况下，我们处逆境而不气馁，千方百计地吸收存款，存款保持了良好的增长势头，今年我部多次与xxx公司、xxx财政局等单位联系，共筹措资金将近xxxx万元，大大增强了我社的资金实力。

五、开拓新型业务品种，积极拓展种类业务，扩大市场份额。目前我们的业务仍属传统式的经营，品种单一，金融服务没

有进入角色，从现在起，我们以效益为中心，积极塑造品牌优势，以产品创新抢市场，以产品创新求效益，以产品创新求发展的思想理念。我们把开发适销对路的信贷产品放到了重要的位置，与此同时，并积极报请xx银监局批准开办，使我社成为服务全市的金融企业，今年相继开发了汽车消费贷款等新产品，截止12月31日，我社共发放汽车消费xxx笔，金额总计xxxx万元，发放个人联保贷款xx笔，金额总计xxx万元，这些信贷产品的开发，不仅给我社带来可观的业务收入，创出了品牌，还大大提高了我社的社会形象。

20xx年，是省联社成立实施规范化管理、深化改革的第二年，为切实做好明年信贷业务工作，我们将坚定不移地坚持信贷工作规范管理，以经营效益为中心，提高信贷资产质量，提高技术化服务水平，进一步完善工商企业、个体工商户、汽车等贷款操作程序，确保贷款总量持续稳定增长。我们将按照“在经营中加强管理，在发展中解决问题，在探索中寻求突破”的指导原则，借鉴兄弟行社的先进信贷管理经验，加大信贷改革创新力度，为xxx信用社的做大做强作出应有的贡献。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)