

# 最新宽带营销年终总结 营销工作总结(模板6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 宽带营销年终总结 营销工作总结篇一

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\_一日游;5月1日前一个晚上，公司组织了……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\_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\_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。

### 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。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩——当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助——但同时我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一直都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强产品知识、生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我们业务跟单员普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名业务跟单员，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织和加强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以大大减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在业务上增强自己的能力，进一步的发展和完善各方面的能力。

第六、争取更多的机会，发挥更大的作用，为公司各方面的发展做出自己应有的贡献。

总之，我要从自身的实际情况出发，发挥自身优势，有针对性的采取各种措施弥补自身存在的不足，不断完善自己各方面的能力，抓住我们部门阔步大发展的大好机遇，努力工作，积极进取，与部门同事团队作战，通力合作，尽我自己最大的努力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速发展作出自己应有的贡献！

## 宽带营销年终总结 营销工作总结篇二

我是农村信用社一名基层信贷员。自20xx年6月份从事信贷工作至今，在不到三年的时间里，营销个体工商户贷款111户，贷款余额达到1100余万元。实现利息收入120余万元。走出了一条扎扎实实的支农惠民之路。下面是我的点滴工作方法和思路。

20xx年6月份，刚调入并担任基层信贷员时，尽管我对新的信贷流程可以说一窍不通，但我信心十足，觉得自己能够通过学习适应新的工作岗位。当时我调任的信用社刚拥有了发放贷款的业务权限，可谓既无技术又无设备，信贷员也只有我一个人。一切从零开始。仅凭一套复印来的信贷文本资料，作为依据，我发放了第一笔贷款。“我真的这么快就贷到款了吗？”记得当时那位客户手捧存折自言自语。因为在过去做生意，一直都是靠民间借贷资金，虽然手续简便，但利息负担很重。看到客户感激的样子，我也很有成就感。我觉得自己作为一名最基层的信贷工作人员，在领会上级银监管理部门有关支农精神的基础上，理解并同情个体工商户筹资难，且深受民间借贷高利息困扰的实情，在贷款的受理、调查、发放中站在客户的立场提供金融服务，使客户实实在在体验到了国家信贷政策的优惠，不仅利息优惠，而且高效快捷。为客户摆脱民间借贷，也为金融行业开拓小微企业客户市场做了自己应做的工作。

在贷前调查中通过对借款人提供的资产负债情况的核实，能够较快了解到客户真正的实力，依此作为发放贷款的重要参

考。核实的对象通常为借款人配偶、邻里或有生意往来的人等。而调查的过程要在有意识营造的，比较轻松的氛围中进行，尽量掩盖掉严肃的一面，把自己真正想核实的东西藏在嘘寒问暖的话语中，做到不露神色、轻描淡写、似有若无。发现反常现象，说明一定存在问题。这时必须作出暂停办理深入调查的决定。曾经有一个因赌博而负债累累的人，办了假的营业执照然后把我们领到别人的养猪场进行调查的人，当时我注意到养猪场的饲养员看到这位“主人”时，那懒洋洋的目光没有一丝像是员工对老板的神情。后通过深入调查弄清了真相，避免了风险。而另一位自称经营烟酒零售生意的借款人，连续两次没有按约定接受实地调查，后证明该人有大量的债务，因此大白天都东躲西藏不敢露面。还有一位借款人来贷款时，对一些问题闪烁其词，欲言又止，这时我们采取缓办措施，观察此客户，结果还没等实地调查，他就因被逼债而逃之夭夭了。总之，信贷员要有高度的警惕心，责任感，换位思考问题，经常总结反省，不断提高自身综合素质，才能更好地防范风险。

我办理的贷款均实行按月结息的还款方式。这种还款方式的优点在于分散了借款人还款压力，培养了借款人还款习惯。每月的结息日我都会全天守候在营业室大厅，迎接每一名还款人，引导他们在最短时间办理好结息手续。每月至少一次的见面，为进一步增加相互了解，增进彼此感情创造了条件，还可以通过沟通及时了解借款人经营情况。对保障贷款的安全起到了积极的作用。每月21号是贷款的结息日，给一百余户借款人发送短信提醒结息，选择什么时间发短信，也经历了多次调整，最初是20号上午，是自己迫不及待的思想体现，后有部分客户反映容易忘记，因而调整为20号晚上，结果又有客户反映那个时间回家了，工作一天很累，手机放一边不及时收看短信，效果仍然不够理想。我想若多次频繁发信息，客户容易产生不被信任的感觉，所以更不宜采用，想来想去很困惑，如何达到最好效果呢？正好有一次我所使用的手机群发功能出了故障，因担心误了结息的事，所以21号早上，我5点半开始逐条逐条给客户发短信，结果当天上午结息的借

款人来的很早，一见面就笑着说：卫峰，你五点半就起床呀。事后分析也许人们经过一整夜的休息，精力充沛，一早收到短信时就会把结息的事当成当天的第一件事情办理，正所谓一日之计在于晨。对自己、对客户都有异曲同工之妙。

绝大多数客户都能很好地履行按月结息到期归还贷款的承诺，对待出现为数不多的失约客户，往往不宜操之过急。对这部分客户采取发手机短信催收形式相对含蓄，且为双方留下了回旋余地。假如采取电话催收，客户有可能躲避。短信通知后若仍不奏效就要尽快专程上门服务。上门服务必须有足够的自信和从容的心态，此时即便心里不爽，也须落落大方、面带笑意。要有“路遥知马力，日久见人心”的交往准则，而不必计较一时一事的得失。通过上门服务能够解决还本收息的客户，仍然不失为好客户。这可能是客户对信用的认识与我们有差距。总之与客户的沟通需要有循序渐进的思想准备，因为最初的了解常常带有面具，完全可以理解。要尽量克服急于求成的表白与责备求全的要求。“人上一百，形形色色”，一定要因人而异地对待自己的客户，从始至终要尊重所有客户，坚持有理、有利、有节的办事原则，任何时候信贷员都不要产生丝毫放弃的’念头。不放弃客户也就是不放弃我们的信贷资产。好客户有时也是靠我们信贷员培养出来的。去年一个开饭店的客户因煤气泄漏烧伤了厨师，花去近20万元的医疗费，截至目前我为他垫付款4500元，他还欠息两个月，但依据我对客户不放弃、不怀疑的态度，我始终坚持客气地给他早已关机的两个手机发送结息信息，本月的21号，我终于收到了他的回信：三两天回去一起归还所欠的钱，对不起了。我常常想，如果自己主动付出较小的代价能使所在的集体有更大利益我就毫不犹豫地干。对不能及时归还利息的客户，先自己垫付利息，再持收息凭证自费上门收取。付出的是自己较小的代价，收获的是很有价值很有意义的工作成绩。就是靠这样的努力，在20xx年底我所维护的100余名借款客户1000余万元贷款，实现了全部贷款无不良，全部利息应收尽收。

真心的服务能够赢得潜在的客户。贷不到款往往不是银行没有政策，也不是市场没有需求，而是信息没有对接。把取得贷款的条件详尽地告诉每一个咨询贷款的客户，就等于是敞开了欢迎客户的大门。把取得贷款需要准备的资料用笔写在纸上交给客户，同时进行必要的解释和说明，不让客户跑冤枉路。多与客户交流沟通，通过与客户的交流与沟通，一方面能了解到更多的市场信息，另一方面也把国家有关信贷政策宣传给了客户。使这些客户成为我们的义务宣传员，把我们的政策带到市场。客户埋怨手续繁琐时，一定要认真解释这些手续的必要性，以取得客户理解。这样既避免了客户产生被有意刁难的心理。同时也传达了我們真心营销的理念。在实际工作中，为切实维护贷款资金的安全，我始终坚持借款人、财产共有人及担保人和财产共有人的面签字原则。对借款人配偶不能与借款人同来签字时，亲自上门要求当面签字。在一次办理担保贷款时，担保单位另一出资人生病且远在一百余里的外乡住院，借款人希望通融一下，代为签字。当时客户其他资料已经准备齐全，可谓万事俱备，借款人信用也很好，且急于用款。但考虑到借款合同的有效性及其借款手续的严肃性，决定连夜陪借款人到医院面见担保人签字，最终利用下班时间，经过三个多小时时间往返得到了担保人的签字，在第二天上午九点前把完整的资料提交到了信贷部门，使借款人在预定的时间内取得了贷款。

我的新客户有很多是由老客户介绍的，究其原因是我能认真对待每一名客户，不符合条件的说明原因，拒绝受理。符合条件的就用最快的速度发放贷款。在刚开始做信贷工作时，借款人往往认为我所说的“调查”同样是一句推脱的话。隔行如隔山，这也不能怪客户不信任。现实中也确实有一些银行信贷员利用“调查”“研究”等，拖延了时间怠慢了客户。没有及时安排调查，或者把调查时间一推再推。即便调查结果良好，到了该发放贷款之时又举棋不定、犹疑不决，迟迟不予办理借款手续。种种拖沓而不讲效率的工作作风使客户在等待中受尽煎熬，身心俱疲。正确的方法就是要一诺千金，按照答复和承诺的话去做。我答复客户时所说的“调查”是

有一个明确日期的，并且我会风雨无阻地去兑现自己的承诺。信贷员一定要用行动证明自己讲信用，这样客户才会对你讲信用。承诺了一阵调查，就要不超过半个小时去调查，承诺了上午去，就要为下午才去而道歉。

客户向我们提出借款申请，我们通过发放贷款赢得利息收入，这是平等与互利双赢的事。当客户上门提出贷款申请时，主动权更多地倾向于我们，这时候信贷员只需恰到好处地把握和使用好这个主动权，把我们对贷款资金使用及还本结息的要求告诉客户，就会得到肯定的答复。这时信贷员千万不要以为自己一时间成了客户的救世主。在营销贷款中，信贷员尽量不要对客户如何做买卖评头论足。我认为我们点钞也许还占优势，但做买卖我们肯定不如人家客户，闻道有先后，术业有专攻，如何使用资金赚钱，客户比我们强的多。我们只要做好自己的调查至发放贷款的工作，而使用贷款赚钱的事还是让借款人自己考虑为好。任何时候都要尊重所有的客户。这样客户才会把更多的、更真实的市场信息反馈到信贷员这里。

## 效

看到得到信贷支持而发展壮大起来的客户是最使我欣慰的事情，来自农村的大学毕业生胡某，是一个有技术能吃苦的青年，首次来我社申请贷款时，我到他的水暖配件门市调查，他只有很少的存货，住在丈母娘家，在不到两年的时间里，他凭借懂水电会安装的优势，很快就摆脱了困境，如今再到他的门市，各种水暖配件满满当当，问道这些货价值多少时，小胡自信地回答：不到30万，起码20大几万吧，年底想在县城买套单元楼。老崔同样来自农村，带着四、五十名农民工为某重点高速公路施工，是个老实而又精明强干的人，贷款时老崔也是有备而来，营业执照就是某某施工队，虽然每次来办理业务都能看到他一身泥泞，但签写支票从来都是准确无误一次成功。上个月老崔来还利息时，我觉的有些不同，面容还是那样憨厚，只是衣服上没了泥点，脚上换了锃亮的



皮鞋。老崔看出我的疑问，不好意思地说：刚买了辆10来万元的现代轿车。而另一位搞运输的崔大哥，贷款10万元，周转不到两年，如今既归还了贷款还购买了8、9万元的轿车。他们对农信社的贷款支持都非常感激。

真诚的服务赢得了客户的信赖与支持，来我社申请贷款的小微企业、个体工商户与日俱增，我每天都在应接不暇中充实度地度过，我的营销贷款工作也得到了我们部门领导的鼓励和认可，现在既感到担子沉重又觉得无比光荣。

大力营销小微企业贷款和个体工商户贷款，是切实贯彻落实银监会支农惠民文件精神的实际行动，不仅有效缓解了当地小微企业贷款难的问题也为农信社调整信贷资产结构起到了至关重要的作用。每一名基层信贷员对于暂时不够理解的有关信贷政策和相关支农政策首先要遵照执行，一边做一边思考，最终会明白国家产业政策和银监会信贷政策的高屋建瓴和宏观伟大。正是在这些思想的支持下，我对小微企业贷款进行了不遗余力的营销。我的理想就是营销和维护更多、更高质量的小微企业和个体工商户贷款。用实际业绩给关心和支持自己的各位领导和同事们交份满意的答卷。在今后的工作中只有更大地投入劳动，做出成绩，才能不辜负这一份沉甸甸的荣誉。

## **宽带营销年终总结 营销工作总结篇三**

不知不觉中20xx已接近尾声，加入\_房地产发展有限公司公司已大半年时间，这短短的大半年学习工作中，我懂得了很多知识和经验。\_是房地产不平凡的一年，越是在这样艰难的市场环境下，越是能锻炼我们的业务能力，更让自己的人生经历了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的是增加了一份人生的阅历。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这半年的时间里，收获颇多，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现将今年工作做以下几方面总结。

学习，永无止境，这是我人生中的第一份正式工作，以前学生时代做过一些兼职销售工作，以为看似和房地产有关，其实我对房产方面的知识不是很了解，甚至可以说是一无所知。来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，同时也意识到自己的选择是对的。

刚进公司的时候，我们开始了半个月的系统培训，开始觉得有点无聊甚至枯燥。但一段时间之后，回头再来看这些内容真的有不-一样的感触。感觉我们的真的是收获颇丰。心境也越来越平静，更加趋于成熟。在公司领导的耐心指导和帮助下，我渐渐懂得了心态决定一切的道理。想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

在培训专业知识和销售技巧的那段时间，由于初次接触这类知识，如建筑知识，所以觉的非常乏味，每天都会不停的背诵，相互演练，由于面对考核，我可是下足了功夫。终于功夫不负有心人，我从接电话接客户的措手不及到现在的得心应手，都充分证明了这些是何等的重要性。当时确实感觉到苦过累过，现在回过头来想一下，进步要克服最大的困难就是自己，虽然当时苦累，我们不照样坚持下来了吗？当然这份成长与公司领导的帮助关心是息息相关的，这样的工作氛围也是我进步的重要原因。在工作之余我还会去学习一些实时房地产专业知识和技巧，这样才能与时俱进，才不会被时代所淘汰。

从接客户的第一个电话起，所有的称呼，电话礼仪都要做到位。来访客户，从一不起眼的动作到最基本的礼貌，无处不透露出公司的形象，都在于细节。看似简单的工作，其实更需要细心和耐心，在整个工作当中，不管是主管强调还是提

供各类资料，总之让我们从生疏到熟练。在平时的工作当中，两位专案也给了我很多建议和帮助，及时的化解了一个个问题，从一切的措手不及到得心应手，都是一个一个脚印走出来的，这些进步的前提涵盖了我们的努力与心酸。有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

20xx这一年是最有意义最有价值最有收获的一年，但不管有多精彩，他已是昨天它即将成为历史。未来在以后的日子中，我会在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，此外还要广泛的了解整个房地产市场的动态，走在市场的最前沿，。俗话说“客户是上帝”，接好来访和来电的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立良好的公司形象，这里的工作环境令我十分满意，领导的关爱以及工作条件的不断改善给了我工作的动力。同事之间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。所以我也会全力以赴的做好本职工作，让自己有更多收获的同时也使自己变的更加强壮。总之，在这短短半年工作时间里，我虽然取得了一点成绩与进步，但离领导的要求尚有一定的差距。

（一）、依据20xx年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在中重点类客户群。

（二）、针对购买力不足的客户群中，寻找有实力客户，以扩大销售渠道。

（三）、为积极配合其他销售人员和工作人员，做好销售的宣传的造势。

（四）、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

（五）、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

（六）制订学习计划。做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆（在这方面还希望公司给与我们业务人员支持）。

（七）、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。今后我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短，做一名合格的销售人员，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做出应有的贡献！

## **宽带营销年终总结 营销工作总结篇四**

20xx年，在公司党委的正确领导下，营销战线上广大干部职工，围绕“12345”总体奋斗目标，创造性地开展各项营销工作，克服了供需矛盾突出、白莲铝厂停产等诸多不利因素。群策群力，奋力拼搏，资产经营取得了丰硕成果，实现了“三确保、三实现、三推进”的年度营销工作目标，为提高经济效益和企业的发展，做出了新的贡献！

主要指标完成情况：

——售电量完成33325万kwh□比年度计划增长4.1%，如剔除白莲铝厂因素超幅18.2%。

——售电均价完成386.33元/kkwh□比年度计划372.46元/kkwh上升13.87元/kkwh□

——售电收入完成14155万元。

——当年电费回收率100%，历欠电费回收97.4万元，历欠回收率20.7%。

——线损率完成7.54%，比市公司下达计划下降0.01百分点。

——营业普查156807户，3.838亿174起，违约用电171起，补收电量107万kwh万元，收取违约使用电费37.0万元，合理增收共计95.4万元，超计划完成20.4万元。

——推广电热锅炉1台，容量270kw□

一年来，我们重点开展了以下几项工作：

1、加强电力需求侧管理，售电量稳步增长。

针对白莲铝厂停产和年初供电形势紧张局面，公司树立大营销观念，始终把开拓用电市场作为一项全局性的龙头工作来抓。通过加强需求侧管理，抓季节用电高峰，抓招商引资机遇，稳定了工业用电市场，拓展了生活用电市场，克服了铝厂停产而减少电量5600万千瓦时的影响，实现电量同比18.2%的增幅。

一方面，积极向县委政府汇报，争取了各级政府和广大电力客房的理解与支持，同时采取适当限电和调控小水电上网发

电等多项措施，确保了20xx年元旦、春节、“五一”黄金周及高考期间电网安全稳定运行，确保了全县有序用电，最大限度地满足了全县经济发展和城乡居民生活用电需求。同时，各单位根据供用电形势的变化制订了电网迎峰渡夏供电预案，并按照“先让电，再限电，后拉闸”的原则，严肃调度纪律确保了城乡居民生活、农业生产、重点单位部门和用户用电。

另一方面，对年初确立的20家企业大的电量增长点采取领导责任制的方式实行大客户经理负责制上门跟踪服务，促成新增电量3600万千瓦时。同时积极主动为全县招商引资提供服务，优质高效办理了奎拓公司、福星铸钢、兰溪油料、兰溪电石厂、稳健公司、金辉石料、散花中泰公司以及围绕浠水河、巴河流域等大小92家等客户的报装增容工作，促成早日送电投产。

各单位积极开拓电力市场，取得明显成效，如绿杨、兰溪、丁司当、竹瓦等四个单位，电量同比增幅分别达到281.8%、99%、54.2%、54.2%。

## 2、全面推进公变台区化管理，营销精细化管理体系初步建立

去年市公司将“全面完成公变台区化管理”作为九件大事之一，把实行公变台区化管理作为营销精细化管理的重要手段。年初xx供电公司推行《台区营销管理工作实施方案》制订下发以后，我们迅速成立了一把手挂帅的台区化管理工作领导小组，制定了详细的实施方案。同时，对全县台区计量装置情况进行调查摸底，确定改造方案，在市公司专项资金和公司县城网项目的大力支持下，对城区126个城镇公变台区和乡镇区的219个台区进行了计量装置改造和安装，为公变台区化管理提供了必备的技术基础。各单位对所有公变用户进行了清理，杜绝了台区间的交叉互供、私拉乱接现象，并重新以台区为单位编制抄表本(卡)，核对客户用电基本信息，完善客户档案，为公变台区化管理提供了必备的管理基础。

在方法上，以城区、散花供电营业所为试点，以线损、电费回收、营业质量和优质服务为主要考核指标，注重指标测算的科学性、考核办法的可操作性。公司先后两次召开会议，交流试点经验，推广典型作法，边实施，边完善。在台区化管理过程中，由于原来没有对10kv线路和专变用户管理纳入统一考核，出现了线损向上转移的现象。对此，一是修改办法，将10kv线路、专变用户全部纳入考核范围，实行分层管理；二是对全县10kv级计量装置现状进行调查统计，提出了改造方案。

依照《xx供电公司公变台区化管理验收办法》，我们制订了“基础管理、计量装置改造、线损管理、电费回收和优质服务”五大部分制订评分细则，对各单位组织了验收。通过公变台区化管理的推行，调动了基层营销员工的工作积极性，差错率大幅降低，电费回收率普遍提高，公变台区线损率下降，为企业增加了经济效益。

### 3、积极推进预购电制，年度电费回收目标圆满完成

为了防止电费呆死帐的发生，最大限度控制企业经营风险，公司“全面推进预购电制，努力改革电费回收模式”作为20xx年市场营销工作目标之一。主要从三个方面入手，一是争取政策支持。县经贸转发了市经贸委以黄经贸[2003]160号文下发了《关于进一步加强电费回收工作的通知》，对长期拖欠电费或结算信誉不高的用户，要求必须签订预购电协议，安装预购电装置，实行先购后用。二是在大力推行预购电制基础上积极争取市公司对于推进预购电制补助。三是制定实施方案。明确专人负责，落实预购电制推广名单，安排时间进度，将“ic卡预付费箱”和“购电控”相结合，重点对小炼钢等“五小”企业、抗旱排涝和交费信誉不高的用户严格实行预购电制，并进行跟踪督办，将这一技术措施落实到位。截止去年底，已经安装ic卡预付费装置42户、购电控12户，同时，对8家大用户实行分旬收费，如浞水宜化公司、奎

拓公司、福星铸钢等用户，促进了电费回收任务的完成。

#### 4、全面开展电力营销竞赛，营销工作质效得到提高

去年，公司领导高度重视市场营销竞赛活动，成立了组织机构，按照市公司市场营销竞赛活动要求，结合浠水公司实际，补充了竞赛内容，修订了《市场营销竞赛办法》和《评分标准》。在开展活动过程中，注重“三个结合”：第一，将竞赛活动与市场营销日常工作有机结合，以活动为载体，将营销基础管理工作和各种专项工作纳入活动中，同时通过日常检查和专项检查，促进活动开展；第二，将竞赛活动与农村供电所规范化管理动态考核相结合，从九月份开始，对规范化管理已经验收的农村供电所进行动态抽查，并将抽查结果纳入竞赛考核；第三，将竞赛活动与创“双十佳”相结合。

加强竞赛的过程管理。10月份，公司工会和市场营销科一起组织专班，对各单位市场营销竞赛工作进行了一次全面的检查，并将检查结果进行了通报。针对市场营销竞赛检查过程中发现的薄弱环节和存在的突出问题，在11月份的农村供电所动态抽查检查过程中进行全面的跟踪督办。同时，组织了市场营销竞赛自查和自评分；20xx年元月初，结合年终大检查，对各单位市场营销竞赛进行了检查评比。

#### 5、大力开展营销稽查，供用电秩序得到规范

完善稽查网络，形成了稽查大队、供电营业所、电工组三级稽查体系，健全了营销稽查组织机构。加强与公安部门的联系，理顺了联合查处窃电案件的关系，明确了各自的工作职责，加大了对窃电案件和窃电惯犯的查处力度，形成了警电联手打击窃电、共同维护社会供用电秩序的新的工作格局。

认真落实省公司营业普查整改。针对省公司大规模的营业普查活动过程中发现的问题和不足，按照上级整改要求，公司营销科、稽查大队组织专班多次深入到各供电单位，逐一检



查，逐一督办，全面落实省公司的整改意见。

大力推进防窃电计量装置改造步伐。公司组织计量所，城区有关人员到黄州分局参观学习，在市公司专家和现场示范和指导下进行示范安装、检查督办，各单位抽调专人加班加点，保证工艺和质量。防窃电改造完成高供高量用户20户，高供低量用户35户，低压三相直通用户50户，低压三相带ct用户30户，居民表外移1500户，改造前后的效益明显。

## 6、全面推行质量管理体系，提高了计量管理水平

全面推进计量质量管理是去年市场营销中心工作之一。以推广应用电能计量信息管理系统为手段，从管理标准、工作标准和业务流程着手，明确了各岗位职责，加强了业务流程控制，进一步规范了各项工作行为，理顺了工作流程。完善计量基础资料管理，建立了计量设备资产、台帐、校验、轮换和故障处理等工作的相关资料的动态电子记录，实现各类计划、统计报表从微机自动生成。建立了工作质量监督机制，便于发现工作中存在的问题。提供了电能计量有关信息的网络查询，为资料查找提供快捷方便的手段。基本实现了计量工作信息化管理。

通过计量质量管理体系的推行，建立完善了管理标准和工作标准，控制了业务流程，规范了工作行为，加强了计量质量监督，加强了电能计量的全过程管理。

## 7、深入实施“星级工程”，优质服务水平不断提高

在深入开展“生命线”教育实践活动的基础上，结合全县“三评一促创五好”和省市公司“双十佳”评比活动，继续深化“星级工程”活动，选送了一批营销窗口服务人员到xx电校进行全面的培训，组织开展了两期管理人员及营销班长的优质服务培训，考核实行了人人过关，促进服务水平和服务质量的提高。开展供电营业窗口规范化服务竞赛活动，

引入“服务事故”新理念，先后4次对公司属15个营业窗口和48个电工组进行了专项检查 and 比赛抽查考核工作，加大了明查暗访和投诉处理力度。通过常态运行机制的建设，使优质服务从组织领导上得到保证，从工作力量上得到加强，从措施办法上得到落实。

加强服务制度建设。下发了《“95598客户服务工作管理办法》，对受理的电话业务实行闭环管理，保证客户的投诉、举报件件有答复，事事有落实。制订了《浠水县供电公司大客户经理服务制》，对月用电量在10万千瓦时以上或用电容量在315千伏安及以上的客户实行大客户经理服务制，对其用电业务申请优先处理和跟踪服务。

加强供电形势的宣传。召开了客户代表座谈会和新闻发布会。发放了宣传手册，制作了宣传灯箱广告。发放征求意见表和客户满意率调查表，满意率达到98%，在去年电力供应紧张、压减负荷的情况下，做到缺电不缺服务。10月份，被浠水县消费者协会考评为服务性企业第一名。

过去的一年，我们的工作虽然取得了很大的成绩，但也必须看到当前市场营销管理工作中仍然存在一些不容忽视的问题。

一是营销基础管理不细、不严。主要表现在抄表工作质量不高，仍然存在估抄、漏抄、缺抄现象，尤其是“0”度户数比例较大；抄表日程没有得到很好地坚持，没有履行抄表日程审批制度和抄表轮换制度，造成报表数据失真。

二是内稽力度不够。主要表现在目前各供电营业所和稽查大队主要以用电检查、创收为主，营销内稽工作开展不力，且普遍未得到重视；加之各供电单位对营业工作质量未严格考核，造成一些营销环节出现漏洞。

三是营销现代化程度不够高。主要表现在营销信息系统功能应用不完善，报装管理、计量管理和营销稽查没有全面应用，

抄表机应用不广，营销业务“无笔化”工作退步等。

四是电费回收面临困难。主要表现在国有企业改制改革的进程中，部分企业倒闭或破产，增加了电费欠费风险；居民客户交费途径、方式单一，交费时间集中，带来居民交费不便，给电费回收工作造成压力。

这些问题和困难务必引起我们的高度重视，在今后的工作中加强分析和研究，采取得力措施认真解决。

## 二、20xx年市场营销工作目标和任务

20xx年是国家电网公司建设“一强三优”现代公司的起步之年，也是县公司全面实施“一争、二创、三提高”发展规划的重要的一年。

当前，国家实施积极宏观调控政策，加大对中部地区的扶持力度，沿海产业加速向中西部转移，湖北大力实施武汉城市圈发展战略，新一轮的经济增长已经起步，随着浠水县新型工业化和农业产业化的不断推进，招商引资项目建设的力度不断加大，一大批新的经济增长点和电量增长点正在形成，必然带来电力需求的增长，为电力市场的开拓提供了较有力的支撑。但是，由于电煤紧张，供需矛盾凸现，季节性缺电短期内不能缓解，供电企业仍然面临着很大压力。

分析新形势，面对新挑战，我们要以开拓创新、强化管理、优化服务的思想来指导、安排和部署营销工作，要解决当前公司市场营销工作中存在的问题和困难，进一步增强做好市场营销工作的责任感和紧迫感，坚定做好新一年市场营销工作的信心和决心，克难奋进，努力进取，扎实工作，开创市场营销工作新局面。

20xx年的市场营销工作任务繁重而艰巨。我们要正视困难，坚定信心，在公司党委的正确领导下，团结拼搏、克难奋进、

勇于创新、扎实工作，全面完成20xx年各项营销目标任务，为实现公司“135”总体目标作出更大贡献。

## 宽带营销年终总结 营销工作总结篇五

今年以来，根据总经理室分工，我分管办公室、车辆保险部和销售管理部、法律部/合规部、出单管理中心五个部门，以平定支公司、冠山营销服务部为蹲点包片单位。在工作上，我坚持以“后台支撑前台，内务服务业务，分工不分先后”作为分管工作的立足点和出发点，与部门经理、基层负责人一道，积极制定工作计划，认真梳理工作重点，准确把握工作节奏，稳步推进工作进程，为党委、总经理室的科学决策，为业务部门的工作实践，为基层公司的业务发展，提供了充分的支撑和保证。

办公室对于确保政令上传下达，保证工作协调落地，提高机关效率效能，具有与业务工作同等重要的作用和意义。因此，我要求办公室要在协调组织能力和综合服务水平上有新提高和新突破。

一年来，办公室成功组织了“首季过亿庆功大会暨二季度超亿启动仪式”、“年中超2亿引领发展全员唱红歌感怀党恩”年中总结大会暨歌咏比赛、“20xx年工作总结表彰暨职工文艺汇演”等大型会议，协助理赔中心成功举办了“携手中国人保共享世博亚运”客户节，以及配合各兄弟部门进行会议接待和后勤服务，均取得了良好成效，受到了党委、总经理室的高度赞扬。

一年来，办公室积极打造创新、高效、勤俭、务实的服务型办公室，为系统上下提供更为满意的综合保障服务。\*完成了上级公司各位领导莅临阳泉的接待工作。单证和档案管理工作得到了省公司单证档案管理检查组的高度评价。

车辆保险部是业务发展前沿端口，直接指导公司主要业务发

展方向，为此，我多次在会上强调，在转型发展的进程里，车险一定要坚持一个中心，把握两个重点，实现三大目标，提高四项能力。要坚持发展优质业务，将传统业务新兴化，积极探索车险部改革，充分发挥部门的职能作用。给基层公司铺路搭桥，协调工作，全力做好业务拓展工作，积极主动规范市场，认真落实保监会70号文件，开展规范市场秩序自查自纠。

在销售管理部的管理上，我一再强调“渠道制胜”的思想，结合我市的实际情况，开拓业务渠道，加强与人保寿的合作、互动，加强人员队伍培育，在培训上狠下功夫，推动公司的不断发展。

20xx年x月，法律部/合规部正式成立，作为一个新兴部门，能够严格遵循总、省公司的各项管理规定和制度，建立完善各项合规管理制度，通过全面的合规性督导检查 and 法制宣传诉讼维权，使全辖法律合规理念得以树立，各项规章制度得以有效落实，法律合规工作水平明显提升。全年通过法律诉讼，挽回经济损失489.75万元。

在出单中心管理工作上，一是要求加强数据管理，严格数据录入，防止数据从源头污染。二是要求积极配合产品线部门，对基层业务质量进行全面检查，保证出单业务质量的规范性和有序性。三是要求强化出单人员管理，开展业务和操作培训，不断提高人员业务素质。四是要求加强客户实名制管理，完善客户关系管理系统数据。

在两个蹲点单位上，我利用一切可能的时间，深入两家单位调查研究，一道破解发展难题，在观念上我都强调一个“早”字。要求本着“抓早赶前，争取主动，赢得时间”的原则，扎扎实实开展各项工作。两个公司都能结合自身实际，采取适宜的方法，不断发展，冠山营销服务部提前93天、平定支公司提前44天完成年初保费计划任务。

这一年里，在看到取得成绩的`同时，我也深刻地认识到自己存在的不足。一是思想信念有待于进一步提高；二是思想观念有待于进一步解放；三是自身学习有待于进一步提升；四是廉洁自律有待于进一步细化。

## 宽带营销年终总结 营销工作总结篇六

首先，结合全国的企改形势和目前\*\*电信乃至中国电信所面临的严峻形势。引导广大职工明确企业发展的任务、目标和方针，正确处理改革过程中三者的利益关系，以主人翁的精神促进\*\*电信××\*\*年目标任务的实现；其次，动员和组织广大职工积极转变观念，思想汇报专题热情的支持和促进企业的改革和发展；再次，在全中心职工中广泛深入地实施群众性“创新意、出新招”，为企业的发展献计献策，让员工以主人翁的精神，带动工作的高效进展。

，号召中心员工认清形势、准确定位、求实创新、沉着应对，我们本着以技术创新、管理创新、机制创新的指导思想，努力建立一支高效、团结、务实的维护队伍，使我们每个员工从思想上高度重视当前的形势，建立维护就是服务，维护就是经营的维护理念，扎扎实实，认认真真的从维护工作的一一点一滴做起。始终保持机构不散，队伍不乱，目标不变的原则，要求各工会小组做好现有××人的思想工作，采取有效措施，使大家上下团结一心，敢于面向现实，求实创新，勇挑重担。

\*\*中心工会组织现有会员××名，有\*\*、\*\*、\*\*等×个工会小组，×个工会委员，×个兼职部门工会主席。中心工会积极的调动这支队伍使其发挥最大效能，保证全年生产任务以及应急性任务的顺利圆满完成，保证我们企业目前面临的错综复杂市场环境和发展的要求。年初，在中心召开的工会会议中，各工会小组长对会员积极性的调动、素质的提高，企业的改革、管理、发展各抒己见、献计献策，使我们今年的部门工会工作条理性非常清晰，同时也给我们提出了今年工

会工作口号：“统一思想适应改革稳定队伍争创第一”。

首先，我们制定了详细的\*\*中心年度部门工会工作要点，明确了每个委员、小组长的工作范畴、工作责任，分解了任务，首先从组织内部强化了管理，营造一个上、下协调的良好关系，提高组织内部的整体效能。其次，我们以委员、小组长为核心结合相关的活动展开工作，从具体事件作起，并结合独特的处理方式，让每个会员均能感受到组织的存在、组织的温暖，力争做到感染一片、带动一片、帮助一片，从而激发会员敬业的热情、爱岗的热情、理解企业为企业贡献的热情。第三，我们注意保持组织的完整，精干、统一、高效性。经过这些努力，我们发现会员之间的关系更加密切了，基层工会的活力增强了，会员对基层工会的信任也得到了加深。

近年来，全国的电信业蓬勃发展的同时，使得电信行业之间的竞争日趋激烈，我公司为谋求发展，今年全面展开bpr流程改革，面对困难，面对压力，面对激烈的竞争，加之对公司一些改革措施的不理解，使部分会员的思想受到了强烈撞击，出现了畏难情绪，甚至消极、不安定的情绪。对这一现象，我们的工会主席适时的提出了“两个稳定”即：通信供电系统的稳定；会员思想、队伍的稳定。及时的召开会员大会采取多种形式加强会员思想工作，深入浅出的引导会员树立正确的改革观念，认真学习bpr相关精神，使员工充分意识到改革求发展的道理。将精力、思想转到工作和学习上，并以身边的劳模、先进、先进事迹激发会员讲理想、讲大局、讲奉献，发挥每个会员的主观能动性，发扬“爱岗敬业”精神，并采取个人意愿和工作需要相结合的原则，合理调整人员结构，是每人都能发挥自己的专业特长，最大限度的做到“人尽其才物尽其用时尽其效”。

为适应激励的市场竞争，中心及时向员工灌输经营为主线，维护为保障的思想，号召全体员工转变观念，在作好本职维护工作的同时，积极投身到全员营销的活动中去，在今年公司两次工会举行的“大干六十天”[]adsl[]小灵通突击战中，我

中心工会及时动员全体员工，多次召开会议，号召大家齐心协力，为公司的经营策略的实施作贡献，中心上下热情高涨，全面超额完成了营销任务，在全公司各单位中成绩也是名列前茅。

××\*\*年\*\*中心工会工作在公司工会的正确领导下，在全中心会员的齐心协力努力工作下，全中心从上到下，出现了前所未有的良好工作氛围，我中心本着“统一思想适应改革稳定队伍争创第一”的工作思想，以“齐心协力、完成全年生产计划任务”为工作中心，积极有效的开展着今年工作。在今后的工作中，我们将再接再厉、务实创新，进一步提高会员素质、发挥现有资源，在新的流程下使维护工作更上一层楼，将日常工作中的优秀员工和感人事迹，宣传报道出来，进一步配合公司工会的各项活动，围绕生产经营，加大工作力度、考核力度、正确处理改革发展的各项关系，及时调整员工的工作心态；进一步增强员工的自身危机感，紧迫意识，调整员工的工作积极性，保证bpr的顺利实施。