

# 营销人员工作总结及工作计划 电力营销 人员工作总结(汇总8篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 营销人员工作总结及工作计划 电力营销人员工作总结篇一

一年多来，我认真学习党的十七大精神和两会精神、x网方略、x网和公司工作会精神、xx省和xxx电网公司关于节能减排的规定等文件资料、xx董事长和xxx总经理在公司抗险救灾抢修总结表彰大会上的讲话。通过学习，我对“三个代表”重要思想和科学发展观有了进一步理解，增强了学习和实践“三个代表”重要思想和科学发展观的自觉性和主动性；进一步提高了对党的先进性认识，进一步把握了党的先进性的本质和科学内涵；进一步认识了共产党员先进性的基本标准、现实标准和具体标准。通过学习，进一步领会了x网方略的重要性。深刻体会了“众志成城、顽强拼搏、不胜不休”的抗灾精神，理解了“办法总比困难多、不屈不挠、艰苦奋斗”的精神，这将是我以后工作的强大动力和克服困难的有力武器。

除此之外，我还利用网络、电视、报纸等媒体来了解和学习政治时事，关注社会政治生活，对政治学习的自觉性和积极性都有了很大的提高。

在业务知识方面，我参加了网公司组织的营销工作创新培训和公司组织的营销相关技能培训。除了参加公司组织的各种培训，我也虚心向同方公司和各供电局专业技术人员请教营

销信息化、自动化相关知识，并结合工作需要，自主学习信息化、自动化的专业知识。此外，利用周末时间，攻读xx理工大学信息与自动化学院控制理论与控制工程专业工程硕士，在这一年多的时间里，已基本完成了工程硕士阶段的课程学习，使自己的理论知识得到了很大的提高。学习过程中注意总结收获，并在《xx电业》发表文章。

## 1、营销监控中心建设

营销监控中心是通过对客户服务系统、95598系统、负控管理系统、需求侧管理系统、调度mis营销现场监控设备等资源的整合，建立了新的营销工作流程监控管理体系，真正实现端到端的管理，全面提高营销服务水平和层次。从年初建设开始，我参与了《xx电网公司营销服务中心系统建设方案》编写完善，建设过程中全程参与协调相关参建单位工作，并承担了监控中心的软硬件设备的日常管理和维护。系统投入试运行后，通过征求各部门意见，编写《营销服务中心系统需完善的内容》，年底组织监控中心验收，参与《xx电网公司监控中心后期建设思路》《xx电网公司营销监控中心运行管理制度》《xx电网公司营销监控中心岗位职责》等的编写完善。至今营销监控中心已累计完成功能开发累计73项，其中业务功能63项，数据填报功能10项。在业务功能中，发供电模块23项、需求侧管理15项、营销经营13项、优质服务10项、其它2项。

## 2、县级公司“一体化”工作

作为今年营销“三大工程”的全省营销信息“一体化”建设，我参与了《一体化客服系统推广实施方案及业务》《xx电网公司县级供电企业营销信息“一体化”业务流程规范(试行)》《xx电网公司县级供电企业营销信息“一体化”电费核算细则(试行)》编写完善。针对“一体化”实施过程中暴露出来的网络问题，参与《xx电网营销一体化网络系统建设项目书》

编写完善，并参与组织实施。与现场技术人员一道参与“一体化”客服系统交流会，收集整理各单位对系统的意见和使用过程中的问题，编写完成《一体化客服系统常见问题解答》。目前“一体化”已完成66个县公司689个供电所抄、核、收三大核心模块的实施。

### 3□xx局xx分局试点建设7x24小时数字化营业厅

参与□7x24小时数字化营业厅建设方案》的编写完善，协调xx局、x电同方等相关单位在建设过程中出现的问题。目前7x24小时数字化营业厅土建部分已经完成，软件开发也已过半，很快将投入使用，届时用户可以24小时通过全自助方式，以现金或其他方式缴纳电费和办理查询、报装等业务，让用户更加快捷的完成业务办理，省时灵活，同时也节约了供电成本。

### 4、建设移动营销作业系统

参与□xx电网公司营销移动作业子系统方案□□□xx电网公司营销移动作业子系统技术协议》的编写完善。组织协调xx局和x电同方结合xx电网的实际情况，在xx供电局稽查大队率先进行移动试点应用，目前主要实现了：综合查询、查询供电通知书、用户档案信息、审核整改通知单、填写现场处理单、问题记事本等稽查常用功能。

### 5、参与编写各种规范

参与编写完成□xx电网公司配电班组建设规范(共十六分册)□□□xx电网公司营销安全工作危险点预测及预控管理办法(试行)□□□xx电网公司市级供电企业营销标准体系□□□xx电网公司县级供电企业营销标准体系》等规范。

### 6、完成计量处日常工作

完成西电东送电量结算、审核上网电厂电能计量装置配置、编制营销计量及营销项目计划并跟踪项目完成情况。

通过参与营销监控中心的建设，使我对营销各项工作流程有了全面的了解；通过县级“一体化”建设，使我对县公司的营销业务、流程、存在的问题有了一定的了解；通过数字化营业厅、移动营销作业系统的建设，使我认识到了信息化、自动化对一个企业发展的重要性；通过参与各种规范的编写，使我的文字水平有了一定的提高；通过计量处日常工作，使我对电能计量装置有了全面的认识，工作能力得到全面提高。

1、面对新的岗位，业务面扩大了很多，对专业技术知识和业务能力提出了更高的要求；虽然经过一段时间的艰苦学习，基本掌握了有关专业知识和业务知识，可保证工作的开展；但是，这些业务知识的深度和广度是远远不够的，仍须在今后的工作中不断努力学习。

2、沟通协调能力还有差距，还需要进一步提高。

在营销部一年多的时间里，在领导的关怀和同事们的支持与帮助下，经过自己不断努力，取得了一定的成绩，也学到了不少营销管理知识，对于原本身处一线的电力员工对公司有了新的认识。回到送变电后，面对新的岗位，我将加强理论学习，学以致用，不断完善自我，尤其是新技术、新理论的学习，勤奋工作，在实际工作中锻炼和成长，不断积累工作经验，提高业务能力和工作水平，为电力建设和发展做出自己新的、更大的贡献！

## **营销人员工作总结及工作计划 电力营销人员工作总结篇二**

在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也

有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简的的总结。在20xx年当中，我们相比20xx年销售量大幅增长，货款回笼率很高，基本没有坏账死账，客户异议很少，顾客对我们产品的评价很好，这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

1. 销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，也就是常说的主动性不强，没有自动自发的去开发客户，只在那里守株待兔。

2. 对客户关系维护很差，终端用户很少。从数据上看销售，我们现有稳定大客户和终端客户是非常少的，由于在销售时销售人员没有及时跟进，导致有些客户只打一个电话就再没有联系过。或者有些客户只合作了一次就结束了。

3. 沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4. 工作没有一个明确的目标和详细的计划。

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。5. 销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。

1) 建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切的销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员才能提高产品的销量。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓，让20xx年的销售量在20xx年基础上增加至少50%。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员的薪酬制度、奖惩制度，绩效考核等，完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3) 提高人员的素质、业务能力。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立新的销售模式与渠道。

把握好制定好产品的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源，做好上门拜访销售与电话销售、网络销售等之间的配合。大力开发终端客户数量，增加市场占有率，扩大公司及产品知名度。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售人员身上，再分解到每月，每周，每日；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

5) 顾全大局服从公司战略。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司

的战略方针、个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支有战斗力的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在20xx年有信心，有决心为公司再创新的辉煌！

## 营销人员工作总结及工作计划 电力营销人员工作总结篇三

xx市分行营业部在市分行党委的正确领导下，在市分行各职能部门的鼎力支持下，全面深入贯彻市行会议精神，确立了以“伴你成长，春天行动”综合营销活动为契机，以股份制改革为动力，以存贷款等传统业务为依托，以中间业务为补充的业务发展总体思路。牢固树立以拓展维护优质客户为中心，以增加市场份额，提高有效收入为基本点，有效整合全行营销资源，全面提升综合营销能力，提高全行优质服务水平，全力争夺存款市场份额的总体战略构想。在班子的带领下，全行员工充分发挥了团队精神，抢抓机遇，开拓创新，经过全行员工的不懈努力，取得了显著成效。

(三)、同业存款时点完成60万元，比上年同期减少2282万元，比上年减少44万元。

同业存款日均完成1589万元，比上年同期减少796万元，比上年减少1639万元。

(四)银行卡业务收入完成61万元，比同期多完成14万元，比计划少完成3万元，完成计划的95.31%。

(五)借记卡发行4280张，比上年同期多发行843张，完成全年计划的66.88%；贷记卡发行16张，完成计划的88.89%。

(七)、代理保险手续费收入完成11万元，完成计划的104.76%。

(八)、发展网上银行个人注册客户83户，完成计划的166%；网

上银行企业注册客户1户，完成计划的38.46%；实现网上银行交易额3亿元，完成计划的78.95%。

(九)不良代款货币清收100万元，完成计划的34.01%，其中表外息清收33万元，完成计划的16.87%。

(十一)基金销售收入14万元，完成全年必保计划的140%。

新年伊始，便召开行务会议，研究部署07年度工作，精心组织，周密安排，全面完成伴你成长，春天行动竞赛任务，取得了市分行第一名的好成绩。具体措施可归纳为“五抓一落实”。

1、抓组织建设。营业部领导对存款工作高度重视，以“伴你成长，春天行动”活动为切入点，召开动员大会，成立综合领导小组，由韩秉棋主任亲自挂帅任组长，三位副主任为副组长，各部室经理、副经理任组员，要求各部门密切配合，明确责任，协调合作。建立了前、后台相互配合，客户经理围绕客户转，全行围绕经营转的新型市场营销体系。同时要求各部门要依托自身客户资源优势积极营销个人中、高端客户群体。

2、抓激励机制，调动全员的营销积极性，在广泛征求职工意见的基础上，结合营业部自身工作实际按计划内、外、个人、集体制定了详细的计价考评办法，对各项任务指标完成好的给予奖励，同时对工作不积极努力，指标完成不好的给予相应的处罚。充分调动了广大干部职工的积极性，领导身先士卒，职工各个争先，营业部形成了拉存款、抓中间业务的强烈氛围。

3、抓龙头、树形象。在对本单位情况充分研究的基础上，确立了抓营业大厅这个龙头，并以此来带动站前、铁西两个所业务的健康发展。抓装春节、元宵节”走亲访友的契机，靓化营业网点，在网点悬挂横幅、彩旗、灯笼等，烘托节日的



喜庆气氛，在营业室内树立“用心服务、伴你成长”等标语牌，拉近与客户间的距离，同时加强日常管理，提高服务质量，提升农行形象，收到了较好的效果。

4、抓营销、塑品牌。领导亲自带头搞营销，深入企业、走访客户，宣传我行的“汇利丰”、“双利丰”、“网上银行”、“贴现”以及代理业务等金融衍生新产品，提高其对我行产品的认知度、满意度，增强其购买产品的欲望，同时在五月份举办了文明优质服务推动月活动，在营业大厅外搭建宣传台，悬挂彩球，向公众讲解投资理财观念和产品，并且进行了有奖答题互动，有效地塑造了农行产品的品牌形象，为农行日后推出代客理财产品迈出了稳健的一步。

6、指标落实。把任务指标分解指导性落实到各部门，考虑各网点地理资源和人力资源的差异，营业大厅的优势比较明显，增量的万元含量工资就比没有优势的另外两所的含量工资低一个档位，权衡了员工的利益所得，充分调动了网点员工的积极性，向增量要效益。使得站前、铁西两所的存款有了大幅度的提高。

20xx年度，中间业务收入确立为新的效益增长点，一方面，随着利率市场化程度的加深，代款市场的同业竞争将进一步加剧；另一方面，随着我行电子化程度的提高和金融产品的日趋多元化，也为拓展中间业务提供了空间和可能。

1、遵循以人为本理念，健全激励机制。为调动员工的营销积极性，制定了“伴你成长，春天行动”方案，规定了具体的奖励标准，做到有章可循，充分调动了员工的营销热情。同时根据营业部实际情况，一方面，把一部分中间业务指标进行分解落实，另一方面，制定了相应的奖惩办法，做到责任到位、人员到位、奖惩到位，要求全体员工按何行长报告精神景匹夫之责”。

2、领导身先士卒，带头营销。领导亲自带头攻坚，依托自身

的社会关系，从一些人际关系较好，经济实力较强的优良客户入手，充分发挥这些客户的舆论中心作用，效果较为明显，营销了一批优质客户。同时，也起到了一定的带头作用。广大中层干部和职工纷纷发挥自身资源优势，积极开展银行卡、基金、保险等中间业务的营销活动，使得营业部的中间业务取得了较好的发展态势。

3、加大培训力度，提高营销能力。每有新产品推出，便邀请保险公司营销人员为我行业务人员讲解产品的特点、功能、营销技巧。提高了我行员工的保险营销水平。

4、注重潜在客户营销和产品售后服务。对于一些存款大户和具有潜在产品需求的客户，主动出击，针对客户特点，推出适合的保险产品，增强其购买欲望，实践证明，效果较好。同时我行还十分重视产品的售后服务工作，经常回访客户，了解客户的满意度，也为进一步的产品销售奠定了基矗。

## **营销人员工作总结及工作计划 电力营销人员工作总结篇四**

1、公司新增店柜“自营：7店；加盟：7店；总计：14家。”使公司总销售网络达到31家。

2、基本完成年初制定的拓展目标，进一步扩大了市场份额。

### **二、在加强企业制度化和企业文化的建设和完善方面**

1、通过提升对企业文化的深入渗透和引导，公司建立了一支依托以“诚信”为根本的有战斗力的“敢拼、敢想、敢于亮剑、敢打硬仗”的干部队伍和团队，并培养了众多的销售精英。基本上能够支持我们的大团队“基业公司”20xx年的企业快速增长。

2、通过大b会的建立，增加了员工相互了解的平台，进一步

增进了员工荣誉感和对企业和团队的认同感、凝聚力。更好的体现了公司理念“至诚聚心、和谐聚力”。

3、引进了新的经营观念和更科学的管理机制，促进了公司的建设，使公司上下都动了起来，不断的小跑起来，不断的发现问题、面对问题、解决问题，让公司的上上下下都感受到了激情和活力，真正的体现了公司企业文化中公司精神所提倡的“激情、执着、创新、卓越”的精神和公司作风所要求的“协作进取、雷厉风行”。

4、通过对各个部门专业性的不断整合和对各级管理人员的不断高标准要求和评估，运用在“过程中发现问题、在过程中解决问题、在过程中完善”的办法，力求以方案，更求以最及时解决的态度，促使各级管理人员和各个部门的“工作责任要求、工作标准、工作技能、工作效率、工作配合等各个方面得到了巨大的提升；同时对各级管理人员的“严格要求、细心提醒、给予机会”等方面情理并济的提携，真正体现了公司企业文化中公司管理理念所要求的“严制明责、执行高效、情理并济”。

5、在制度建设方面我们还有更多的路要走，更多的标准要建立并细化。

### 三、在人才的引进、提拔、储备方面

1、通过大胆引进，引进了一些服装行业的精英人才，已经在企业中发挥了重要的作用，并将与企业共同成长。

2、在提拔人才方面，通过“大胆用人、提高标准用人、放手用人”，培养了一批忠诚的“中高级管理干部”，对于企业未来的发展提供了更有力的人才支持和初步建立了培养人才的孵化模式。

3、通过对人才“能者上、平者下、庸者退”的调整，增强了

企业和团队的活力，激发了人人积极向上，敢于争先的竞争意识；并锻炼了干部和团队“坚强的意志、积极平和的心态、良好的适应性”；大部分人都能够做到“能上能下、敢于承担责任、敢于挑担子”。

4、通过对公司人才结构的大胆调整和改革，让公司的全体人员都感受到了未来的发展空间是多么的广阔，感受到了变革的力量，感受到了未来和希望。

5、通过改革进一步明确和增强了“目标性与务实的工作态度”，为未来建立更为科学的目标体系铺平了道路。

#### 四、20xx年的销售业绩

1、自营店□x力x品牌2408.6万，达标率81.5%，比xx年提升86.9%；其他品牌1053.5万，达标率88.8%，比xx年提升65.6%；自营小计3462.1万，达标率83.5%，比xx年提升80.2%。

2、加盟店□x力x品牌1018.4万，达标率105.1%，比xx年提升127.8%。

3、公司：销售4480.5万，达标率87.6%，比xx年提升88.59%。大大的超过了公司年初制定的销售业绩增长60%的预期目标，超过的幅度为28.59%。

### 营销人员工作总结及工作计划 电力营销人员工作总结篇五

本站发布营销人员月工作总结，更多营销人员月工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

这家连锁是出了名的不合作，广州同事做不好的原因也无非

就是因为费用分配不合理，要么全给了采购，货都压在门店买不出去，要么全给了店员，却因为老是断货而影响了销量。既然接到了任务，那我也没有任何借口，我把费用合理地安排了一下，以2：3的比例分给了采购和店员，既保证了我的药品不断货，又让店员有了帮我推荐的动力。然后我再额外申请了促销活动(经理既然让我做样板店来避免退场，自然也要答应)，这样，三管齐下的情况下，我这家难缠的店也被我摆平了。

成绩：该卖场该产品的销量增加了100%，连带着其它产品的销量也有所增加。总体成绩还没做最后的统计。

总结：入行的第一年，以学习和积累经验为主，有幸跟在一个好主管和好经理下面学习，主管很无私地把他懂的都教我，而经理也很信任我，有很多事情都愿意放手让我去干。所以也取得了较为可喜的成绩：如果没什么意外将会是公司年度销售冠军。

展望：接下来将以带新人为主了，因为又有一批我们的师弟进来公司实习了，他们也将是接下来的培养对象。另外xx年我的岗位也将发生调整，将调回广州专门负责平价大卖场，我将向重点客户管理的方向努力了！

有把它当作重点来做。这家连锁是出了名的不合作，广州同事做不好的. 原因也无非就是因为费用分配不合理，要么全给了采购，货都压在门店买不出去，要么全给了店员，却因为老是断货而影响了销量。既然接到了任务，那我也没有任何借口，我把费用合理地安排了一下，以2：3的比例分给了采购和店员，既保证了我的药品不断货，又让店员有了帮我推荐的动力。然后我再额外申请了促销活动(经理既然让我做样板店来避免退场，自然也要答应)，这样，三管齐下的情况下，我这家难缠的店也被我摆平了。

成绩：该卖场该产品的销量增加了100%，连带着其它产品的

销量也有所增加。总体成绩还没做最后的统计。

总结：入行的第一年，以学习和积累经验为主，有幸跟在一个好主管和好经理下面学习，主管很无私地把他懂的都教我，而经理也很信任我，有很多事情都愿意放手让我去干。所以也取得了较为可喜的成绩：如果没什么意外将会是公司年度销售冠军。

展望：接下来将以带新人为主了，因为又有一批我们的师弟进来公司实习了，他们也将是接下来的培养对象。另外xx年我的岗位也将发生调整，将调回广州专门负责平价大卖场，我将向重点客户管理的方向努力了！

## 营销人员工作总结及工作计划 电力营销人员工作总结篇六

### 1、管理营销信息与衡量市场需求

(1) 营销情报与调研

(2) 预测概述和需求衡量

### 2、评估营销环境

(1) 分析宏观环境的需要和趋势

(2) 对主要宏观环境因素的辨认和反应(包括人文统计环境、经济环境、自然环境、技术环境、政治法律环境、社会文化环境)

### 3、分析消费者市场和购买行为

(1) 消费者购买行为模式

(2) 影响消费者购买行为的主要因素(包括文化因素、社会因素、个人因素、心理因素等)

(3) 购买过程(包括参与购买的角色, 购买行为, 购买决策中的各阶段)

4、分析团购市场与团购购买行为(包括团购市场与消费市场的对比, 团购购买过程的参与者, 机构与政府市场)

5、分析行业与竞争者

(1) 识别公司竞争者(行业竞争观念, 市场竞争观念)

(2) 辨别竞争对手的战略

(3) 判定竞争者的目标

(4) 评估竞争者的优势与劣势

(5) 评估竞争者的反应模式

(6) 选择竞争者以便进攻和回避

(7) 在顾客导向和竞争者导向中进行平衡

6、确定细分市场和选择目标市场

(2) 目标市场的选定, 评估细分市场, 选择细分市场

二、开发营销战略

1、营销差异化与定位

(1) 产品差异化、服务差异化、渠道差异化、形象差异化

(2) 开发定位战略——推出多少差异，推出那种差异

(3) 传播公司的定位

## 2、开发新产品

(1) 新产品开发的挑战，包括外部环境分析(机会与威胁分析)

(2) 有效的组织安排，架构设计

## 3、管理生命周期战略

(1) 产品生命周期包括需求、技术生命周期，产品生命周期的各个阶段

## 4、自身定位——为市场领先者、挑战者、追随者和补缺者设计营销战略

(1) 市场领先者战略，包括扩大总市场，保护市场份额与扩大市场份额

(3) 市场追随者战略

(4) 市场补缺者战略

## 5、设计和管理全球营销战略

(1) 关于是否进入国际市场的决策

(2) 关于进入哪些市场的决策

(4) 关于营销方案的决策(4p)

## 三、营销方案



## 1、管理产品线、品牌和包装

(1) 产品线组合决策

(3) 品牌决策

(4) 包装和标签决策

## 2、设计定价策略与方案

## 3、选择和管理营销渠道

(1) 渠道设计决策

(2) 渠道管理决策

(3) 渠道动态

(4) 渠道的合作、冲突和竞争

## 4、设计和管理整合营销传播(开发有效传播，包括确定目标受众，确定传播目标，设计信息，选择传播渠道，编制总促销预算，管理和协调整合营销传播)

## 5、管理广告，销售促进和公共关系

(2) 销售促进

(3) 公共关系

## 6、管理销售队伍

(1) 销售队伍的设计，包括销售队伍目标，销售队伍战略，销售队伍结构，销售队伍规模，销售队伍报酬)

## 四、管理营销

- 2、营销执行监控以保证营销的有效性
- 3、控制营销活动，年度计划控制，盈利能力控制，效率控制
- 4、根据营销部门的信息来进行战略控制

## 营销人员工作总结及工作计划 电力营销人员工作总结篇七

电力销售与国民经济的发展密切相关，销售量受工农业生产、人民生活及各行业发展 and 经济增长的影响。供电企业城乡电网改造的逐步完善，供电网络结构趋于合理，运行更加稳定、经济，供电可靠性进一步提高，一定程度上拓展了电力销售市场。但要巩固好现有的市场状况，在现有的市场基础上，寻求新的增长点，进一步开拓市场、就需要我们克服自身在营销工作中存在的不足，注重在优质服务和企业文化建设上下功夫，全力打造供电企业服务的新品牌。

### 一、在优质服务和企业文化建设方面影响电力市场营销的几个问题

1. 企业的服务理念没有完全建立，在员工的思想当中没有搞清楚开展优质服务与企业的利益、市场营销的关系，认为优质服务是额外负加的工作，没有同自己的岗位工作有机的结合起来。阶段性的短期突击行为在职工思想当中根深蒂固，甚至还有部分人存在“服务低人一等”的错误思想，服务工作中缩手缩脚，不好意思，难为情。制约了优质服务工作全面深入的开展。

2. 优质服务没有同岗位工作有机的结合起来，往往是重形式、走过场，一个活动接一个活动轰轰烈烈地搞过以后，在具体的工作当中没有真正地体现出来。甚至有些人提到优质服务

就是搞活动，上街宣传，发放用电宣传资料等。

3. 服务的体制不顺，体系不健全。客户服务应是一个全面设计、全员参加、全过程控制的整体，错误认为供电企业服务是一些直接面向客户的部门和员工的工作，在整个全过程控制的整体中没有真正形成：机关服务基层、生产服务经营、经营服务窗口、窗口服务客户的服务体系。

4. 服务的手段落后。在电力事故抢修中手段落后，抢修时间较长，停电范围较大，客户电费的收交手工操作，大客户跟踪管理跟不上发展的需求，报装接电手续的办理，并不是所说的“只要一个电话剩下的事由我们来做”，查询服务步骤较多。

6. 没有把优质服务融入企业文化的建设，供电企业服务品牌的定位、经营的战略、员工个人价值的实现等方面都不很明确。开展服务文化、塑造企业形象内容的社会活动较少。

## 二、注重文化建设、培育企业服务的新理念

在近年来开展的优质服务活动中，供电服务有了明显的改进。首问责任制，上门服务，“一口对外、内转外不转”的窗口服务，自20xx年开展的“电力市场整顿和优质服务年活动”以来的承诺服务等，都取得了一定的进展，收到了良好的效果。但都停留在一种被动的、浅层的、单一化的服务上，没有完全从一种基于“以人为本”、注入企业文化建设内涵出发进行的全面建设，没有真正的体现出在服务中人的价值观的实现。必须在培育服务理念的思想中，提升员工的价值实现和员工竞争意识的培养。通过企业文化建设，把服务文化渗透到企业的所有活动中，提高服务文化在企业中的重要性，使员工变被动服务为主动服务，变阶段性突击行为为融入岗位工作深层次的开展。理解优质服务与企业效益、个人利益的密切关系，是社会道德建设的重要组成部分。把注重个人形象同打造服务品牌结合起来，在同客户的服务交流中，通

过人与人之间服务与被服务的构通，达到文化沟通，使客户在优质服务中感受到实惠和愉悦的同时，使供用双方的道德情操得以陶冶和提高，传播企业文化，树立良好的品牌形象。

建立“机关服务基层，全局服务营销，营销服务客户，全员服务社会”的服务体系。形成企业内外搞好优质服务的常态运行机制，充分保证营销窗口的服务功能发挥。把各个环节的服务要有机的组合起来，各服务环节的工作必须融入岗位职责中，实行标准化、规范化、日常化的运作。通过各种优质服务的宣传活动、竞赛活动、评比活动来促进岗位工作的规范化和标准化。注重在服务的细节上下功夫，在服务的难点上做文章。在服务机制的建立上要考虑做好同客户的联络机制建立，增进同客户的交流与构通，真正形成以客户为中心，全员、全过程、全方位为客户服务的营销氛围。同时要严格履行好已建立起来的供电服务承诺机制，诚信践诺，通过全天候的报修服务、零点检修停电方案，快速的故障处理、尽量减少不必要的停电，缩短停电时间，缩小停电范围等具体行为措施，体现出岗位服务的灵活机制来。在服务机制上还要考虑建立需求侧的分析和市场的预测机制。加强开展市场调研和需求侧管理工作，掌握各类客户、各个时段的电力供需状况，建立客户的用电服务档案，跟踪管理和服务。随着我局新用电营销系统的建立，银行代收电费网点增加并趋于正常，用电营销的网络服务平台已经形成，建立现代化的用电营销信息服务机制是势在必行，我们要充分利用这一平台，进一步引进、完善各类应用系统，真正实现网上交费、报装、查询等服务，实现对大客户的运程监控、实时抄表、在线监测防窃等功能，实现服务机制的现代化。

## **营销人员工作总结及工作计划 电力营销人员工作总结篇八**

xx年年是公司销量最高的一年，各项工作均得到了前所未有的长进，综合实力大大增强，这是全体员工和各级领导团结

拼搏，全身心的投入，付出的心血和汗水的结果，更重要的是集团公司有一支求真务实，锐意进取，着力开拓的销售团队，对公司高速发展作出了不可磨灭的贡献。通过半年的试用考察期，能正式成为销售公司大家庭的一员，喜悦之情难以表达。

回顾自己一年来的工作，工作积极性是高的，也能全身心的投入，工作也是尽心尽责的，和各级领导相处也是融洽的，临近内年终，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年里把工作做得更出色。

## 一、销售情况总概：

截止xx年年12月31日我负责的客户共有28家。下半年任务为xx吨，实际完成销量：\_\_\_\_\_吨，完成目标\_\_\_\_\_%。全年销售金额：\_\_\_\_\_元(其中含运费：\_\_\_\_\_元)，回收资金：\_\_\_\_\_元，资金回收率达到\_\_\_\_\_%;降老款任务建德耀华李副总同意收回70%，了结老帐，具体工作正在跟进中。

## 二、具体履行职责：

### 1、实习考察期□xx年年1-6月

1)管理公司客户13家，每月发货量在150t-250t不等，在发货和客户沟通上，经过半年的培训和林经理的指导，自己完全能对应。上半年处理了公司客户投诉4件，基本学会了退货、换货的程序，今后能独立操作和应对。

2)每月按时完成新客户开发统计报表和工作小结，六月份执行每日汇报制。

3)开展crm系统进行初始化工作。

4) 送样客户60家，并做到及时跟踪和反馈试用情况，但这些客户都较小，大部分是电话询问要样，有的联系半年才有少量订单(如双良、科亮)，可见开发比维系难度更大。成功开发新客户40家，但点多量小，客户群采购也不稳定性。

5) 合研发部新产品开发寻找市场□gmt纱、中碱smc纱;对变压器及卫生洁具市场展开调查。

## 2、任务承包期□xx年年7-12月

下半年加入华东片区，正式开展业务工作，对宁波山泉、三方电力、浙江德鑫等大客户占销售总量的70%，为保证做好服务跟踪，在质量纠纷、抱怨、投诉、退货等问题上及时处理，保证客户满意度。在寻找可能的新客户时，形成了自己的套路，主要利用网络工商企业目录、专业杂志广告、贸易展览等途径;在联系之前，应掌握该公司的生产经营状况、现进货渠道、用量、结算方式、关键人物等，同时掌握各种能够保证有效推荐的信息;尽可能的接近买主，当面沟通;推荐产品的重要因素可信性，诚信促进成交。下半年开发华东片新客户累计10余家，其中在短切毡方面成效显著：上海良机冷却设备(7吨)、上海金日冷却设备(累计发货近50吨)开发成功，明年将能保持稳持续定供货。

同时关注市场行情，对新产品绝缘子用环氧玻纤，摩擦材料用玻纤短切丝等市场进行深入了解，完成详细的调查报告并将信息反馈研发部，为其提供基本的市场需求信息。到广州参加第十一届中国国际复材展，首次接触参展工作，圆满的完成了接待、洽谈、记录、信息收集、总结等任务参与公司第十一届国际玻纤年会客户筹备工作，协助完成发放客户邀请函、来宾统计、食宿安排等工作，并完成洽谈记录、年会总结等善后工作。经过磨练，我显得更加成熟，业务更加熟练，信念更加坚定，我对自己从事的工作和公司充满了信心。

## 三、公司活动：

在完成本质工作之余，极参加公司组织的一些企业文化活动，即丰富了自己的业余生活，又在各个方面使自身得到提高。

(1) 热心关注团委工作，被评为xx年桐乡市市级优秀团员；

(2) 有幸当选公司中秋晚会及公司第十一届年会晚会的主持人；

(3) 协助公司其它部门开展企业文化活动；

(4) 凭借个人对写作的爱好，担任销售公司《巨石报》《巨石通讯》的通讯员工作。在今后的工作中，我一定认真完成好公司、团委交给的各项任务，为公司企业文化的发展尽一份力。

#### 四、自我反省：

回顾自己xx年年的销售工作，与客户沟通，公司内部各部门协调都十分融洽，但由于自己刚迈进社会，仅凭着对销售工作的热爱，而缺乏经验和专业的营销知识，在工作中主动性欠缺，过于相信他人，造成货款回收的延期；在产品供应紧张的情况下对新客户开发显得不够重视，使客户开发进展相对缓慢。

1、为能在营销知识上有所提高，我在工作之余进行浙江大学国际贸易(本科)专业的学习，但在处理学习和工作的时间和心态上，未能分清工作的重心，没有将更多的精力投入到工作中。

2、在工作中认真、仔细的程度还有所欠缺，对文字性材料没有校对意识。

3、工作激情不足，还没有完全融入到工作的氛围中。

4、参加公司其它活动过多，分散销售工作注意力。以上几点反思，仅仅是一部分，我工作上的不足还很多，今后会戒骄戒躁，保持一种谦虚谨慎的工作态度。

## 五、xx年年工作规划：

(1)加大新客户开发力度，集中精力在网上查找信息，整理汇总后按地区逐个搜索，只要有一线希望的，主动送样，及时到现场跟踪使用结果。

(2)由于我司生产的短切毡质量还存在问题，对绍兴等地的透明板材行业难以进入，望明年产品质量提高，成为明年工作的重点开发对象；而方格布有很大的市场，但我司定价太高，客户难以接收，据悉，泰山的方格布目前供不应求，价格为8200-8600元/吨，我司产品在质量上优于对方，但2500-3000元/吨的差价，距离实在太远。而对于中碱方格布，市场需求量很大，加上这些用布客户大部分都采用我司纱，进入该市场较为容易，但价格问题是前提。

(3)随着明年十万吨无碱池窑的点火出丝，华东地区土工格栅市场，海宁天星、海利得、成如旦将是一个增长点。

(4)浙江德鑫明年将搬迁至桐乡，新增3台缠绕设备、部分转产中碱管道，所以对中碱纱需求量预计有所增加、。

(5)对中碱网格布用纱□xx年采购点是山泉、金伟、大连新东方，但随着xx年价格上涨，估计上半年将没有销量。

(6)对于中碱管道市场，神州、华诚、三方电力会随价格的调整，预计降低采购量。只能等下半年成都4万吨点火后才能正常运作。

根据以上分析□xx年年上半年我所负责的片区压力是非常大的，在严峻的形势下，若只是守住原有客户，那任务将远远难以



完成，所以新客户开发是工作的重中之重。但由于参加工作时间不长，经验和阅历都不够丰富，除自己努力外，还希望能得到领导的支持和帮助。