

最新烟草客户经理个人总结(汇总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。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。

烟草客户经理个人总结篇一

**同志，烟草公司烟草客户经理。下面是他的烟草客户经理个人先进事迹：

一、以情感人，关心同事

**这人最大的特点就是爽快，每次所里分解销售任务，他都是一副无所谓的样子，多给他几箱，他也会笑呵呵地说“你说怎样就怎样，没事。”他从不和别人计较得失。去年年底，由于低档烟的进度跟不上，大家都倍感压力，当别人都愁眉苦脸时，他依然笑呵呵的说“没事的，你们能完成多少自己先领着，剩下的我负责。”最后果然把任务完成了。

**无论在什么时候，都能把任务完成好，其实并不是他这个人聪明，点子多。真正的原因是，他在平时的工作中，很注重与客户感情方面的沟通，注重与每个客户交心交情。他总是把每一个客户都当成是哥们，很热心地对待每一个客户，尽心地为他们服务，所以每当他在销售中遇到什么困难时，烟草先进事迹客户都会很支持他，帮他解决困难。

把同事当哥们，把客户当兄弟，这是**一贯的作风，所以**的人缘特别好。谁有个捉襟见肘、谁有个手头急用，只要有**在，大家就放心，因为大家都知道只要跟他说，他都

会热心帮忙。一次同事小李的母亲病了急着用钱，**二话没说，把钱送到小李的手上。

类似的情况还有很多，有一次一个负责他辖区配送工作的配送员请假了，顶班的员工对客户不熟悉，那天刚好是周末**在家休息，当同事请他帮忙时，他二话没说，过来帮带路协助送货。但事后听其他同事说下午二点多钟时，**妻子打电话来把他臭骂了一顿。一问才知原来当天**妻子上班去了，叫他在家带孩子，他以为妻子中午会回来，所以没说清楚就出去了，没想到正碰上妻子要加班，回来晚了家里的小孩给饿坏了。烟草客户经理先进事迹当大家对他表示歉意时，他也是笑呵呵地说，没事，没事。

二、以诚待人，服务客户

一提到**这个人，客户总会竖起大拇指。他对待每个客户都充满着真诚和热情，每次走访客户，他都会认真地协助客户查点库存，指导客户做好订购计划。由于他工作认真负责，客户都很信任他，喜欢听他的意见，有时客户生意忙不过来，总是会叫**帮着看看缺什么烟，叫他帮拟好订烟计划。

对待客户，总是很热心，把客户的困难当做是自己的困难。有一次安平镇古淡村的一个客户因为外出，配送员去了几次都无法送货上门，当配送员打算把该户的卷烟退回时，极力阻止，说该客户已经没有什么库存了，急等着烟卖，如果退回去将影响客户近期的生意，烟草先进个人事迹于是他不仅帮客户垫付了货款，次日还亲自把卷烟给客户送了过去。

**就是这样，把客户的事当成自己的事，当客户遇到困难时，他总会主动伸出援助之手。去年春节前夕，大家都抓住这个销售旺季，积极动员客户做好节日卷烟的储备，但三堡街的一个零杂批发户李某只要了10件烟，按正常情况该类型的客户，在春节期间卷烟销量不会少于30件，后来经过了解得知该客户把钱都用在建房上，连进杂货的钱都是向信用社贷款

的，**了解到零售户的难处后，主动借给客户六万元，解了该客户的燃眉之急，李某感动不已，逢人便说“**这人，够朋友。”

有人笑**，为什么这么笨，把自己的钱借给客户做生意，**依然笑呵呵地说：“客户是我们的衣食父母，他们有困难，不帮一下怎么行？他们生意做大了，我们的销售才能上得去，帮他们其实也是在帮自己。”

三、以勤补拙，带头学习

**这人文化水平不高，如果说叫他干活，再苦再累，他不会有半句怨言，要是说到学习，烟草稽查先进事迹那可真的象是要了他的命似的。尽管如此，他在学习方面，总是排除万难、迎难而上。

20**年，随着烟草行业经营模式的转变，营销人员实现从销售员到客户经理的转变，这可让**感到为难，从没摸过电脑的他，要用电脑写日记，写周记，查数据，写分析，着实让他感到力不从心。面对困难，他并没有退缩，而是迎难而上，他知道自己在学习方面不如别人，对新知识的接受能力比别人差，但他笨鸟先飞，以勤补拙。每天晚上，别人出去玩，他就坐在电脑前，笨手笨脚地练习打字，两只眼睛瞪得象两只大灯笼。别人看他那认真的劲头，笑他说：“**，这么认真呀”，他总是摇头晃脑，笑呵呵地说：“不学习不行啊，拉牛上树也得学呀，呵呵……”

付出终有回报，因为自己的勤奋努力，**对电脑知识的掌握速度比一些年轻的同志还要快，许多同事都向他请教学习，现在他的打字水平，在专卖所里是数一数二的，他写的拜访日记、总结和周记等经常是大家学习的样板。这次v3系统培训结束后，**还给自己定了个学习计划，天天晚上加班加点，在电脑前摸索操作的方法，烟草行业劳动模范先进事迹材料不懂的就向别人请教，总是怕自己落后跟不上新形势的发展。

深知自己的文化底子薄，很难适应企业发展的需要，20年他主动报名参加了函授大专班的学习，今年即将学成毕业，经常会有同事不解地问他都这把年纪了干嘛还让自己这么累，他总是笑呵呵地说：“不学习不行呀，不学习就会落后，就会被淘汰。”

**同志，烟草公司烟草客户经理。

到烟草公司后，**曾干过专卖，做过配送，搞过市管访销，当过批发部主任，进行过市场策划，无论在哪个岗位，他都兢兢业业做事，老老实实做人，得到了领导和同事们的一致好评。底，因机构改革工作需要，他被任命为全州县烟草专卖局（市场部）龙水镇和大西江镇片区的客户经理，服务的区域共有xxx个村委，大大小小共有xxx个自然村，辖区总人口xx.x万，持证卷烟零售客户xxx户。当时，低五类烟占他即将服务区域卷烟销售总量的xx.x%[]单箱销售金额不足5d{2,3}元，而且他所服务的区域常受临省假冒伪劣商标卷烟的冲击，卷烟销售形势十分严峻。

走上客户经理岗位后，**进一步意识到客户经理是烟草公司联系零售客户的桥梁，是烟草公司的形象代言人，是提供服务的主体，是一线队伍的核心力量，他铭记客户经理分析客户动态、了解客户需求、提供增值服务、加强情感交流、培育名优卷烟、引导社会消费、烟草所优秀共产党员先进事迹材料传播行业政策、收集市场信息的职责，他深知自身肩负的重任，秉持“让我们的服务与桂林山水同美”的服务理念，严格要求自己努力当好烟草专卖法规的宣传员、卷烟新品牌的推销员、烟草公司与零售客户沟通的信息员、卷烟经营知识的辅导员和为客户排忧解难的服务员，在走访客户中，他适时以“五员”的身份加强与客户沟通交流，积极为客户排忧解难，努力提高客户的赢利水平，提高客户的满意度和忠诚度，以实际行动努力践行“两个至上”行业共同价值观。

那一天，因疾风骤雨、闪电雷鸣，在**所服务的区域内——

村至村路段的电话全部中断，电订员无法为该区域的xxx户零售户成功订购卷烟。当电订员将这一信息告知**时，他十分着急，心想着如果无法为零售客户成功电订卷烟，将会给客户造成很大的损失，给消费者带来很多的麻烦。想到此，他立即将情况报告市场部经理，并主动请求顶风冒雨骑摩托车前往事发地段采集订单。市场部经理考虑到客户和消费者的利益，先进个人事迹同意了他的请求，叮嘱他一定要注意安全，早去早回。于是，他穿上雨衣，戴好头盔，匆匆跨上摩托车朝距离县城43公里外的锦塘村驶去，一路上雨大风急，道路泥泞，几次都差点将他摔倒。当他赶到锦塘村时，已近中午12点，此时的他，已成了一个湿漉漉的泥人。零售客户见他是为了前来采集订单而被淋成这个样子，很是感动，杨老板执意杀鸡宰鸭留他吃午饭，以表感谢之情。他谢绝了杨老板的好意，叫杨老板赶快把订单报给他，他还要赶去五星村，因为那里还有6户零售户在焦急地等着采集订单。某烟草公司卷烟厂先进事迹材料杨老板见他执意不肯吃午饭，只好倒了一杯清茶，这时他才发现喉咙干哑，于是毫不推辞，接过清茶，一饮而尽。杨老板说：“您冒着这么大的风雨来为我们采集订单，真是我们零售客户的贴心人啊！”听到这话，他心头一热，疲劳消去了一大半，心里感到甜滋滋的，说了一声谢谢，拿起订单就马不停蹄地赶往下一站……就这样，他一家一户地采集订单，直到下午二点多钟，订单终于采集完毕，他谢绝了零售客户的再三挽留，顾不上吃午饭，立即驱车赶往县城，回到单位时已近下午四点钟，全身上下见不到一根干纱的他向市场部经理作了简短汇报后，马上与远在桂林市电话订购中心联系，当他报完最后一份订单时，长长地吁了一口气，心头的一块石头终于落了下来，脸上露出了惬意的微笑。

在**所服务区域内的龙水镇上，有一位叫蒋纯志的残疾卷烟零售客户，他年逾半百，长年靠轮椅行走，经济来源全靠经营食杂店，外加一个小烟摊，他的卷烟月销量不足80条。在龙水镇采访时，记者了解到，当**第一次拜访零售客户蒋纯志时，烟草专卖局副局长的先进事迹材料见他的烟柜上布满

灰尘，里面横七竖八地仅摆有甲天下、红梅、白沙三个品牌，最贵的也不过是零售价5元的盖白沙。当时，蒋老板看到**去拜访他，态度很不友好，见此情景，**真有些心寒，但“让我们的服务与桂林山水同美”的服务理念在**的脑海里盘旋，“一切从客户出发、一切为客户着想、一切对客户负责、一切让客户满意”的号召在**的耳边回响，**想到，帮助零售客户是他义不容辞的责任！于是，不管蒋老板对他的态度如何，他一如既往地帮助蒋老板整理柜台、摆放卷烟、宣传品牌，并根据该店的地理位置和客流量（附近有两家饭店，且常有高端消费者惠顾）耐心地为蒋老板分析，建议蒋老板增加品种，订购一些中高档卷烟。刚开始时，蒋老板总是没好气地说“我不要，高档烟卖不掉的。”蒋老板越倔，**越想设法说服他！通过**的诚心服务、耐心开导、细心分析和真心帮助，人心都是肉长的，固执三个月后，进出口烟叶检测站先进事迹材料蒋老板终于动心了，但又无可奈何地对**说：“我想订购一些中高档烟，一是没有钱，二是担心卖不出去。”**当即许诺：“我先借给您500块钱进烟，等您把烟卖掉后再还给我，如果真的卖不掉，算我的。”至此，蒋老板开始尝试着经营中高档卷烟了，只要**一有空，就去为他出谋划策、协助帮忙，不到一个月，蒋老板便把500块钱还给了**。还钱给**时，蒋老板平时的铁板脸上终于挂起了灿烂的笑容，他对**非常感激。而今，蒋老板都是主动订购中高档卷烟，他经营的品种高达xxx个，卷烟销售额90000余元，月均销量达263.3条，年售烟利润达10d{2,3}元以上。如今，蒋老板把**看成了恩人，逢人便说：“**经理真是我的财神爷啊，真是我们卷烟零售客户的贴心人啦！”

以上就是**同志的先进事迹材料。

烟草客户经理个人总结篇二

1、紧抓卷烟结构调整，努力提高省外卷烟所占比重。根据**烟草公司省外烟销量所占比重不到30%的现状，我在平时

走访中，有侧重点地对省外烟进行了上柜，对黄“芙蓉”、汉“双喜”，新红“白沙”，“黄果树”系列，一品“黄山”等，着重进行卷烟包装、口味、价格等方面的宣传，不但让零售户进一步认识这些省外烟的特点，同时还让消费者更多的了解省外的品牌卷烟，以提升省外烟的销量比重。

2、密切注视大户及一些销售异常户经营动态。对销量有异常的零售户，尽快找出原因，及时与零售户取得沟通；对发现有违规经营的零售户，则以净化单的形式，及时与专卖管理员取得联系，将出现的问题尽快得到解决。

3、客户投诉热线宣传到位。同时将我们自己的手机告知辖区内每一位零售户，以便和零售户沟通，及时发现问题，解决问题。

4、积极做好访销服务工作。坚持卷烟供应合理定量，在货源供应、服务上一视同仁，经常性地提醒零售户做好订货前的准备工作，以提高订单的准确率，并巩固卷烟明码标价。

5、与广大守法卷烟零售户经常联系、沟通，以取得他们的信任，从而更深入的了解市场行情，为公司业务开拓经营提供决策。

6、与电访员及时沟通。如遇天气不好或在订货时出现差错，我主动与电访员取得联系，对有困难的卷烟零售户，及时到零售户店中帮助订货。

烟草客户经理个人总结篇三

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，它可以使我们更有效率，因此好好准备一份总结吧。那么如何把总结写出新花样呢？下面是小编整理的烟草客户经理12月工作总结，供大家参考

借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

我是****烟草的一名客户经理，从今年12月份以来，积极响应公司号召，紧紧围绕“对您负责、让您满意”的浙烟宗旨，并积极配合专卖管理员、送货员、电访员，顶高温战酷暑，任劳任怨，扎实做好辖区的业务访销工作，使卷烟销售实现合理定量前后的平稳过度，基本完成各项考核指标：12月份，我辖区共销售各类卷烟160.5箱，完成考核任务的107%，省外烟占总销量的33.8%；在城区新红“白沙”上柜率达95%以上，在城郊片达70%以上，城区片电子结算率达78%，各项指标与去年同期相比都有所提升。

- 1、紧抓卷烟结构调整，努力提高省外卷烟所占比重。根据**烟草公司省外烟销量所占比重不到30%的现状，我在平时走访中，有侧重点地对省外烟进行了上柜，对黄“芙蓉”、汉“双喜”，新红“白沙”，“黄果树”系列，一品“黄山”等，着重进行卷烟包装、口味、价格等方面的宣传，不但让零售户进一步认识这些省外烟的特点，同时还让消费者更多的了解省外的品牌卷烟，以提升省外烟的销量比重。
- 2、密切注视大户及一些销售异常户经营动态。对销量有异常的零售户，尽快找出原因，及时与零售户取得沟通；对发现有违规经营的零售户，则以净化单的形式，及时与专卖管理员取得联系，将出现的问题尽快得到解决。
- 3、客户投诉热线宣传到位。同时将我们自己的手机告知辖区内每一位零售户，以便和零售户沟通，及时发现问题，解决问题。
- 4、积极做好访销服务工作。坚持卷烟供应合理定量，在货源供应、服务上一视同仁，经常性地提醒零售户做好订货前的准备工作，以提高订单的准确率，并巩固卷烟明码标价。
- 5、与广大守法卷烟零售户经常联系、沟通，以取得他们的信

任，从而更深入的了解市场行情，为公司业务开拓经营提供决策。

6、与电访员及时沟通。如遇天气不好或在订货时出现差错，我主动与电访员取得联系，对有困难的卷烟零售户，及时到零售户店中帮助订货。

1、零售户卷烟订单出现差错较多。卷烟品种多，电访员订货时速度太快，较多的零售户讲**方言而不会讲普通话，在订货时电访员没有及时核实零售户所订卷烟的数量和品种，电信线路出故障等等原因会导致订单出现一些差错。

2、假烟销售比较猖獗。“某某店里卖假烟”是我们在平时走访中听到较多的话。合理定量后，经烟大户的货源受到严重压缩，大户的货源短缺现象日趋明显，而经烟大户又不甘心将已占有的一部分市场份额拱手相让，于是就想方设法乱渠道购进非法卷烟，其中大部分为假烟，从而导致目前私假卷烟比较猖獗。近期假冒卷烟以“红双喜”、软“牡丹”、明珠“西湖”、软“新安江”、老“雄狮”、硬长嘴“利群”、“双叶”及“三五”等最为常见，对公司的业务开拓经营形成较大冲击。

3、大户到小户处购烟加剧。目前出现部分小户为大户代订货现象，也有较多大户到小户购买的现象，原因是有些小户某些品牌卖不了，看到有钱赚，就卖给大户，大户就以高于公司批发价每件5元、10元的价格购买。

4、紧俏烟的供需矛盾主要为薄荷类卷烟绿“双叶”。进入六月份，绿“双叶”需求量逐日上升，绿“双叶”的供需矛盾日趋明显。由于绿“双叶”的口味不比薄荷“五一”差，价格比薄荷“五一”价格低2元/包等原因，比较多的消费者选择了绿“双叶”。

1、密切注意合理定量后卷烟市场的动态，重点走访农贸市场

与综合市场。

2、进一步做好电子结算工作，提醒卷烟零售户主动订货，使得电子结算率和订单成功率能够上一个新台阶。

3、做好零售户的卷烟标价签的更换工作。目前零售户的卷烟标价签破旧现象较严重，在下月的访销中，需要及时更新。

4、100%做好投诉电话宣传单的宣传发放工作，将投诉电话不干胶粘贴在零售户营业场所明显位置。

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。

烟草客户经理个人总结篇四

分享

创新

烟草公司客户经理个人先进事迹

在市烟草专卖局（公司）只要一提起客户经理王睿，全体干部员工都会自豪地说：“他被国家烟草专卖局评为全国烟草行业的优秀客户经理，于11月22日专程赴北京参加了表彰大会，姜成康局长亲自为他颁发了荣誉证书，他是我们践行‘两个至上’行业共同价值观的楷模，是我们学习的榜样！”；而在桂林市全州县龙水镇和大西江镇一带的287户卷烟零售客户中，只要一提起王睿的名字，无不竖起大拇指说：“他是我们的客户经理，是我们卷烟零售客户的贴心人！”

王睿于1992年7月毕业于广西高等商业专科学校企业管理系市场营销专业，毕业后被分配到一家国营企业工作，敢于挑战

自我的他尔后下海经商。在此期间，他曾东至福建推销过器械，南下广州叫卖过饮料，西往大同贩卖过桤柑，北上吉林经销过蜜桔，经过几年的摸爬滚打，不仅磨练了意志，增长了见识，而且使自己所学的理论知识与实践得到了较好的结合。恰在此时，他得知全州县烟草公司广募人才，于是满怀信心，欣然前往应聘，并依靠实力如愿以偿，自1999年1月与烟草结下了不解之缘。

到烟草公司后，王睿曾干过专卖，做过配送，搞过市管访销，当过批发部主任，进行过市场策划，无论在哪个岗位，他都兢兢业业做事，老老实实做人，得到了领导和同事们的一致好评。底，因机构改革工作需要，他被任命为全州县烟草专卖局（市场部）龙水镇和大西江镇片区的客户经理，服务的区域共有30个村委，大大小小共有374个自然村，辖区总人口7.36万，持证卷烟零售客户287户。当时，低五类烟占他即将服务区域卷烟销售总量的51.3%，单箱销售金额不足5000元，而且他所服务的区域常受临省假冒伪劣商标卷烟的冲击，卷烟销售形势十分严峻。

分享

创新

中，他适时以“五员”的身份加强与客户沟通交流，积极为客户排忧解难，努力提高客户的赢利水平，提高客户的满意度和忠诚度，以实际行动努力践行“两个至上”行业共同价值观。

在5月29日那一天，因疾风骤雨、闪电雷鸣，在王睿所服务的区域内一大西江镇锦塘村至五星村路段的电话全部中断，电订员无法为该区域的15户零售户成功订购卷烟。当电订员将这一信息告知王睿时，他十分着急，心想着如果无法为零售客户成功电订卷烟，将会给客户造成很大的损失，给消费者带来很多的麻烦。想到此，他立即将情况报告市场部经理，

并主动请求顶风冒雨骑摩托车前往事发地段采集订单。市场部经理考虑到客户和消费者的利益，同意了他的请求，叮嘱他一定要注意安全，早去早回。于是，他穿上雨衣，戴好头盔，匆匆跨上摩托车朝距离县城43公里外的锦塘村驶去，一路上雨大风急，道路泥泞，几次都差点将他摔倒。当他赶到锦塘村时，已近中午12点，此时的他，已成了一个湿漉漉的泥人。零售客户见他是为了前来采集订单而被淋成这个样子，很是感动，杨老板执意杀鸡宰鸭留他吃午饭，以表感谢之情。他谢绝了杨老板的好意，叫杨老板赶快把订单报给他，他还要赶去五星村，因为那里还有6户零售户在焦急地等着采集订单。杨老板见他执意不肯吃午饭，只好倒了一杯清茶，这时他才发现喉咙干哑，于是毫不推辞，接过清茶，一饮而尽。杨老板说：“您冒着这么大的风雨来为我们采集订单，真是我们零售客户的贴心人啊！”听到这话，他心头一热，疲劳消去了一大半，心里感到甜滋滋的，说了一声谢谢，拿起订单就马不停蹄地赶往下一站,,,就这样，他一家一户地采集订单，直到下午二点多钟，订单终于采集完毕，他谢绝了零售客户的再三挽留，顾不上吃午饭，立即驱车赶往县城，回到单位时已近下午四点钟，全身上下见不到一根干纱的他向市场部经理作了简短汇报后，马上与远在桂林市电话订购中心联系，当他报完最后一份订单时，长长地吁了一口气，心头的一块石头终于落了下来，脸上露出了惬意的微笑。

分享

创新

拜访他，态度很不友好，见此情景，王睿真有些心寒，但“让我们的服务与桂林山水同美

”的服务理念在王睿的脑海里盘旋，“一切从客户出发、一切为客户着想、一切对客户负责、一切让客户满意”的号召在王睿的耳边回响，王睿想到，帮助零售客户是他义不容辞的责任！于是，不管蒋老板对他的态度如何，他一如既往地

帮助蒋老板整理柜台、摆放卷烟、宣传品牌，并根据该店的地理位置和客流量（附近有两家饭店，且常有高端消费者惠顾）耐心地为蒋老板分析，建议蒋老板增加品种，订购一些中高档卷烟。刚开始时，蒋老板总是没好气地说“我不要，高档烟卖不掉的。”蒋老板越倔，王睿越想设法说服他！通过王睿的诚心服务、耐心开导、细心分析和真心帮助，人心都是肉长的，固执三个月后，蒋老板终于动心了，但又无可奈何地对王睿说：“我想订购一些中高档烟，一是没有钱，二是担心卖不出去。”王睿当即许诺：“我先借给您500块钱进烟，等您把烟卖掉后再还给我，如果真的卖不掉，算我的。”至此，蒋老板开始尝试着经营中高档卷烟了，只要王睿一有空，就去为他出谋划策、协助帮忙，不到一个月，蒋老板便把500块钱还给了王睿。还钱给王睿时，蒋老板平时的铁板脸上终于挂起了灿烂的笑容，他对王睿非常感激。而今，蒋老板都是主动订购中高档卷烟，他经营的品种高达56个，卷烟销售额90000余元，月均销量达263.3条，年售烟利润达10000元以上。如今，蒋老板把王睿看成了恩人，逢人便说：“王经理真是我的财神爷啊，真是我们卷烟零售客户的贴心人啦！”

分享

创新

烟销售完成了年计划任务的105.6%，较好地满足了农村市场和低消费群体的需求，以实际行动切实践行了“两个至上”行业共同价值观。

资料来源□<http://data/xianjinshiji/>

烟草客户经理个人总结篇五

工作总结是对某一段时间的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，从而分析不足，得出可供参考及

改进的经验。下面就是小编整理的烟草公司客户经理工作总结，一起来看一下吧。

本月□xxxx市局(公司)网建工作主要围绕着省公司信息扫码监测工作验收、服务主题实践活动、电子结算推进、零售终端“示范店”建设、印制□xxxx烟草卷烟经营服务指南》、加强安全管理等工作展开。现将本月网建工作开展情况汇报如下：

7月份全市共调拨卷烟12606.6箱，销售卷烟12402.27箱，完成月初计划销量12100箱的102.50%，其中低档卷烟销售4574.26箱，完成月初计划任务4146箱的110.33%。期末库存4385.82箱，其中省内2279.01箱，占51.96%。截止本月底，全市共有在网卷烟零售户26809户，环比上月增加53户，其中电话订货户26809户，电话订货率100%，卷烟货款电子结算率93.64%，环比上月增加了5.77个百分点。

(一)省局(公司)营销管理处检查我市扫码监测工作

7月24日上午，省局(公司)营销管理处梁跃华副处长、徐松林科长、赵昌林科长一行三人来我市检查信息扫码监测工作。在市局(公司)营销管理中心的陪同下，检查组首先考察了我市市区部分扫码点客户，对前台操作、系统功能及零售户配合情况进行了详细了解。随后，检查组听取了我市扫码监测工作汇报。会上，本级市场经理、客户经理代表分别从目前我市扫码点运行情况、系统运行过程中所遇到的软硬件问题等方面进行了详细汇报；营销管理中心重点分析了硬件不稳定的原因，并就具体的解决措施进行了说明；市公司杨二宝副经理从选点步骤、培训指导、配套措施三方面对下一步实际推广给出了具体的建议。听完市局(公司)汇报后，梁处长对我市扫码监测工作给予了充分肯定，他指出，半年来xxxx市局(公司)在扫码检测工作中不断探索，付出了艰辛的努力，试点工作成效显著，这为全省积累了非常宝贵的经验，下一步要进一步总结经验，充实完善推广申报材料，争取短期内

推广工作能够顺利推行。

(二) 服务主题实践活动全面铺开

为贯彻落实省局(公司)“客户在我心中、责任在我肩上”服务主题实践活动，按照市(局)公司活动方案要求，我们首先于7月17日聘请红云红河集团营销顾问、云南财经大学著名教授宋火根为全体营销人员做了服务主题实践活动专题培训，内容主要围绕市场营销新理念、市场调研与市场分析实务及服务营销等主题。通过培训学习，全体学员对服务意识、营销理念有了新的认识 and 了解。随后，我们又制定了服务主题实践活动学习计划表，具体指定各岗位营销人员学习内容、学时及学习要求。在集中学习的基础上，组织各营销部、订单部员工开展服务大讨论，相互交流服务心得，同时做好学习记录和讨论小结。

(三) 信息扫码监测工作运行平稳

按照市公司要求，本月继续对扫码点客户执行月中、月末各督查一次，每日的异动情况按要求逐日正常上报。从各营销部上报情况来看，系统运行平稳，问题主要出现在硬件方面，个别客户扫码机出现故障、显示屏晃动、扫码枪损坏等，已及时联系备用扫码机进行更换，当日数据及时进行了补扫，数据恢复正常。

(四) 电子结算工作稳步推进

为使我市电子结算工作在原有基础上继续迈上一个新台阶，本月继续采取了以下措施：一是进一步加强电子结算的宣传工作。通过客户经理、送货员、电访员的共同宣传引导，提高客户的参与度和认可度。二是及时解决电子结算工作中出现的扣款不显示客户代扣清单和银行重复扣款问题，及时向客户解释并清退多收的款项。三是继续加强与合作银行的沟通、联系，建立对口协调、联系制度，及时解决出现的问题。

通过全市上下共同努力，7月份全市货款电子结算率再创新高，达到93.64%。

(五) 卷烟零售终端“示范店”建设开始启动

按照市局(公司)卷烟零售终端“示范店”建设实施计划，本月重点开展了以下工作：一是制定了选点标准、审批流程、形象规范、经营服务规范、管理协作规范、考核评估规范、终端维护评价规范。二是执行国家局《视觉识别系统》，建立本公司卷烟零售终端示范店视觉识别标准。联系洽谈货柜、货架、灯箱、展示牌等供应商，商谈价格，确定供应商。三是召开示范店建设动员会议，布置工作任务和时间进度要求，明确各部门、各岗位职责。四是组织对全市零售客户进行示范店建设的宣传引导，筛选有意愿的客户，建立候选客户名单，确定首批发展对象。

(六) 编制第二期《xxxx烟草卷烟经营服务指南》

针对近期卷烟产品税收调整，为消除客户疑虑，指导广大零售户合理安排好库存，避免囤积卷烟、盲目采购现象发生，本期服务指南政策提醒篇专门撰写了报道“如何正确对待烟产品税收调整”。此外，经营指导方面还介绍了山东省济宁市任城区的一名卷烟零售客户销售卷烟的十二种方法，希望届时能够给广大零售户的卷烟经营带来启发。

(七) 全员开展质量管理体系培训

为进一步强化质量管理体系文件的宣贯，激发全员质量意识，全面提升管理水平，7月7日市局(公司)组织质量管理体系培训，市局(公司)各部门的120名员工参加了培训。培训就iso9000质量管理体系的基础知识、质量管理方针与目标、《质量管理手册》、《程序文件》、《作业指导书》纲要、质量管理体系的运行实施与执行要求进行了详细的讲解。培训结束后，市局(公司)领导要求，在试运行阶段，全体员工

都要将iso9000质量管理的理念渗透到日常管理工作当中，继续加强学习，坚持质量标准，强化全员参与意识，强化质量责任意识，着力提高服务质量，提高工作效率，夯实工作基础，促进全面规范，推动组织转型。

(八) 加强物流配送安全管理

一是组织员工认真学习省、市局(公司)安全规定和要求，提高员工的安全意识和防范能力；二是积极组织安全自查工作，部门组织安全检查3次，重点对仓库、物流设备、送货车辆等进行安全检查，确保消除安全隐患，月底通过了省局组织的安全工作检查；三是全力做好防暑降温工作，改善员工工作环境，在分拣车间内安装四台换气扇；四是加强分拣工作现场管理，做到预防为主，防范到位，精心分拣，确保人员、货物、设备等工作安全；五是做好新增、恢复卷烟零售客户的线路挂接工作，确保线路挂接准确无误。

(一) 继续完善提升市场信息监测工作

继续做好扫码监测系统的日常维护工作，注重收集零售户需求，不断完善前后台功能、配套监管措施及相关制度规范，保证数据真实准确，为全省推广做好充分准备。在征求多方意见的基础上，对原有扫码设备的改良工作已完成，下月起将逐步分批次对原有设备进行更换。

(二) 大力推进网上订货和“示范店”建设

在前期摸底和学习的基础上，按照省、市公司的统一部署和要求，认真开展网上订货和零售终端示范店建设工作。制定并完善网上订货、示范店建设实施方案及工作计划，进一步明确任务、落实责任、强化控制、加强监督考核，确保取得实效。

(三) 开展服务主题实践活动

按照□xxxx市烟草专卖局(公司)关于开展“客户在我心中，责任在我肩上”服务主题实践活动方案》进度要求，下月在收集各岗位员工服务培训、理论学习心得体会的基础上，结合岗位特点，以营销部为单位，交流学习心得，剖析服务行为，提炼出各岗位服务理念，建立服务核心价值理念体系，并组织员工开展演讲比赛和征文比赛。

烟草客户经理个人总结篇六

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。

烟草客户经理个人总结篇七

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，让我们好好写一份总结吧。我们该怎么写总结呢？以下是小编整理的烟草公司客户经理工作总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也名列前茅，位居三甲。现在想来，能取得这样的成绩，固然同单位领导的关怀、各位同志的帮助不无干系，但同自己

的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面的原因做一下分析：

自从20xx年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，我对烟草公司招收我是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，我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。现在要面对的是一个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些老同志请教，但是由于这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得自己摸索，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。

在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我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，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，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，所以我在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。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户，把我们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，在客户能获得最大利益的时候他们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。

进入20xx年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们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，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在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们一个合理的理由。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。在访销过程中，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，我对他们提出的问题答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，真到他们满意为止，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，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他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，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们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。

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信。

烟草客户经理个人总结篇八

目前专销结合还存在的一些问题：

(1) 信息反馈不及时，专销双方难以达成全面的共识，专销结合效果不理想。三员缺少直接交流，信息时效性不能保证。在新的订货模式下，专卖难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。