

最新石油销售客户经理述职报告总结(优质5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

石油销售客户经理述职报告总结篇一

尊敬的各位领导、各位同事：

20____年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年；首先要感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的同事，感谢那些给我微笑，接纳我和五洲产品的合作者，因为他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐衷于我的工作，更加热爱我的工作。

一年来，我认真贯彻执行公司销售目标和销售政策，积极配合销售经理做好本职工作，并和其他销售员一道努力拼搏、积极开拓市场，较好地完成了年度销售目标。根据公司管理人员考核办法的通知精神，按照年终述职的有关要求和内容，现将一年来的个人工作述职如下：

1、__市场全年任务完成情况

20____年，我负责……地区的销售工作，该地区全年销售__万元，完成全年指标1__%，比去年同期增加了__万元长率为__%。与去年相比原老经销商的销量都有所增长，开发的新客户销售也基本稳定，20____年新客户销售额有望有较大突破。

2、重新捋顺销售网络

在原有的销售网络的基础上，精耕细作。以各经销商为中心，从一个一个市场入手，同经销商编织五洲产品的销售网络，通过我们的努力，和每个经销商细致沟通，耐心做工作，明确各家经销商经销区域范围，做到不重复，不恶意串货，逐一解决售后服务等各项问题，终于让经销商重拾了销售五洲产品的信心。

3、开发空白市场

__、__、__地区三个地区20__年底只有6家经销商，能够正常发货的只有4家，空白县市过多，能正常销售的太少。20__年年初我对空白区域进行重新调研，结合区域生活用纸消费习惯，制定了详细的市场开发方案，寻找合适目标客户，有针对性宣传销售产品。经过一年的努力，全年共开发新客户6家，终端连锁超市1家。

4、组织今年的销售工作

积极宣传公司各项售政策及淡储旺销政策，__区域今年销售量比20__年增加了800万以上。淡储旺销政策是我们公司产品率先把经销商的库房占满，使其不能再储备其他公司的产品，旺季到来，经销商优先销售的都是我们公司的产品，大大提升了公司的销量，甚至一些品种出现断货。如果发货及时的话，今年销量还能提高一块。

5、做好__区域各月市场销售分析工作，落实回款进度并向公司领导汇报各月完成情况，对当月的销售工作进行总结分析并根据当月的销售情况及结合全年销售任务做好下月销售计划。

6、每月至少一次与本区域重点客户一起分析市场销售过程中存在的问题，对这些问题及时给予解决，并与客户分析竞争

对手，商讨提高市场占有率的办法，将有价值的观点和方法及时反馈给上级领导。

7、积极参与并协助上级领导做好一些销售政策的和流程的制定，并对实施情况进行跟踪落实，做好内勤工作的协助和指导。

一年下来，虽然__市场销售工作无论是在销量还是在销售管理方面都取得了突破性的进展，但仍存在一些问题：

1、我们销售工作做得不细、对市场的了解分析不到位，面对市场的激烈竞争反映不够迅速，使我们失去一部分市场。

2、市场串货监管不到位。由于今年销售政策的改变，各家经销商的销售压力比较大，较去年相比个别区域出现串货情况。虽然今年我们对串货问题组织讨论过，但工作还没有做到位，串货问题继续存在，这样对我们产品经销负面影响都很大，对经销商的信心打击比较大。我们销售人员在信息收集、反馈方面做得也不够全面，有的区域能提供信息协助防止串货，而有的区域搜集不到。这说明我们业务人员的业务能力还需更快更好的提高。

3、__市场网络规划不好，二三级市场进货渠道比较乱，市场规范不到位，随意销售现象比较严重。

结合20__年销售工作取得的成绩及存在的问题，并根据生活用纸20__年1.5亿元的销售目标，打算从以下几个方面来开展20__的销售工作：

1、加强市场推广、宣传力度。

在巩固现有的市场份额基础上，加强市场渗透，运用各种有效促销方式或商务手段，确保市场的占有率；制定市场宣传策略，监督广告投放，实施多媒体传播计划，制定并实施销售

活动方案。

2、健全营销网络。

完善客户资料的建立、保存和分类管理，负责客户情况收集、调查，20____年消灭__省空白县市。

3、做好业务人员培训、交流工作，进一步完善销售管理工作。

20____年我们要对任务进行落实，做到目标明确、责任到人，保证预期目标的实现，同时会加大销售人员的引进及整合，对新进的人员进行全面的培训，使更多的优秀年轻人加入到我们这个销售团队中来。

4、服从大局，团结协作。

在日常工作中，做好销售经理助理的本职工作，努力完成公司领导布置的各项工作，积极为其他同事的工作创造良好的氛围和环境，互相尊重、互相配合。同时，勇于开展批评和自我批评，对其他同事的缺点和错误及时地指出，并督促改正；对自己在工作上的失误也能努力纠正、主动承担责任。

20____年我仍会和所有销售人员一道努力拼搏，力争20____年公司生活用纸销量增长__%，为实现公司生活用纸销售总额为__亿元的目标而奋斗。

此致

敬礼！

述职人：_____

20____年____月____日

石油销售客户经理述职报告总结篇二

一元复始,万象更新。年末岁初之时,也是烟草行业满载而归之际。我怀着无比愉悦的心情,向局党组汇报一年来学习和工作的各项情况。

我在烟草公司工作已有十年的历史,谈不上元老,却也轮得上资深了。在烟草公司工作的这十年,我时刻怀着一颗感恩的心,本着“客户利益至上、消费者利益至上的”的工作准则,以满腔热诚投入到每一项工作当中。一年的时间弹指一挥,回首这一年的工作历程,有拼搏、有奋斗;有欢笑、有泪水;有收获、有感激。现将我这一年来的工作总结如下:

知识使人进步。我深知,在市场经济的大环境下,要驾驭市场,首先得有强大的理论知识做后盾。一年来,我认真学习党的十七大报告精神,深刻领悟国家局、省局及市局文件精神和国家局姜成康局长、省局赵全意局长及市局马力局长等各级领导的重要讲话精神,研读中国烟草企业文化及“两个利益至上”的核心价值观,品读马局长根据国家烟草“知行”文化提出的仙桃烟草“搏”文化,用理论的铠甲武装自己,确保政治敏锐、思想创新,始终与当地发展路线和行业发展路线保持一致。

为了提升自身的专业素质和职业技能,更好的服务于广大客户,我认真钻研并熟练掌握国家局“532”、“461”的品牌培育战略任务及国家局、省局大力开展的客户经理“135”工作方法和“142”体系建设目标实施方法,进一步提升个人价值观和业务理论水平,为顺利开展工作奠定了扎实的基础。

做好本职工作的同时,我认真学习《市场营销》、《服务营销》、《品牌营销》等专业知识,参加行业内卷烟营销师资

格鉴定考试，并取得了高级营销师资格。

身为一名客户经理，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，如何做好营销工作、与客户展开良好合作是实现营销目的至关重要的前提。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、对整体销售形势的认识，增强与客户联系，提升客户满意度，以形成营销环节的良性循环。客户现在不仅是要知道订购哪些品牌的卷烟能够获得最大化的收益，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：

1、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。

2、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。

3、想顾客之所想，急顾客之所急。任何时候，只要零售客户在卷烟销售过程中遇到任何问题向我求助，我都会在第一时间帮其解决。有些零售户对“新商盟”网上订货操作不是很熟练的，我会亲自上门指导操作，和客户建立了亦商亦友的良好互动关系。

网上订货和电子结算作为营销工作的重中之重，省局领导十分重视，我也深感肩上的责任重大。为了提升卷烟零售户参与网上订货的积极性和电子结算的成交率，每月初，我都会

在第一时间将销售任务细化分解到每周、每天，并精心做好拜访安排。周二拜访官路片，周三拜访排湖片，周四拜访通海口街道片，周五拜访潘坝片。一年来，我严格按照计划，细致的做好每个客户的拜访工作，对每周客户的订单做出详细的质量分析，拟定重点拜访名单，并根据实际情况做出订单指导，很大程度的提升了网上订货率及电子结算率。截止到11月底，通海口片区的网上订货率为xx%□电子结算率为xx%□下阶段我将继续以这两项工作为重点，努力提高网上订货和电子结算比例，力求实现分管辖区网上订货和电子结算工作规范化、标准化、常态化的目标。

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，积极配合我部领导，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。

红金龙“晓楼”系列和“禧”系列是省公司结合我省吸烟者的喜好、吸食习惯等因素新开发出来的一种品牌，属于质优价低的新产品，它不仅丰富了红金龙品牌市场的种类，同时做好它们的品牌培育工作对培育“532”、“461”知名品牌也起到了积极的促进作用。这几个月来，在每次的走访过程中，我都会带上“晓楼”品牌和“禧”品牌的宣传单，积极主动地向零售客户和消费者宣传推介，力求让零售客户和消费者更好的了解、接受并购买新品牌。

作为客户经理，在做好客户维护工作的同时，还要与片区专管员专销互动。我和片区专管员李永胜同志积极配合，通力合作，共同营造了一个良好的卷烟销售环境，确保了本片区全年卷烟销售任务顺利完成，截止至20xx年11月底，我所分

管片区已完成，下欠xxx□预计12月销售xxx□创下历年销售新高。

这一年的成绩，令人可喜；这一年的收获，令人感动；在下一步的工作中，我将会更加严格地要求自己，常怀感恩之心，常思进取之志，向领导多请教，向同事多学习，向理论求真知，向实践要成果，用青春的热血、饱满的激情为仙桃烟草事业的蒸蒸日上贡献自己最大的力量。

石油销售客户经理述职报告总结篇三

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

20___年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年；首先要感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的同事，感谢那些给我微笑，接纳我和___产品的合作者，因为他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐于我的工作，更加热爱我的工作。

一年来，我认真贯彻执行公司销售目标和销售政策，积极配合销售经理做好本职工作，并和其他销售员一道努力拼搏、积极开拓市场，较好地完成了年度销售目标。根据公司管理人员考核办法的通知精神，按照年终述职的有关要求和内容，现将一年来的个人工作述职如下：

1、___市场全年任务完成情况。

20___年，我负责___地区的销售工作，该地区全年销售___万元，完成全年指标___%，比去年同期增加了___万元长率为___%。与去年相比原老经销商的销量都有所增长，开发的新客户销售也基本稳定，20___年新客户销售额有望

有较大突破。

2、重新捋顺销售网络。

在原有的销售网络的基础上，精耕细作。以各经销商为中心，从一个一个市场入手，同经销商编织五洲产品的销售网络，通过我们的努力，和每个经销商细致沟通，耐心做工作，明确各家经销商经销区域范围，做到不重复，不恶意串货，逐一解决售后服务等各项问题，终于让经销商重拾了销售五洲产品的信心。

3、开发空白市场。

____地区20____年底只有6家经销商，能够正常发货的只有4家，空白县市过多，能正常销售的太少。20____年年初我对空白区域进行重新调研，结合区域生活用纸消费习惯，制定了详细的市场开发方案，寻找合适目标客户，有针对性宣传销售产品。经过一年的努力，全年共开发新客户6家，终端连锁超市1家。

4、组织今年的销售工作。

积极宣传公司各项售政策及淡储旺销政策，____区域今年销售量比20____年增加了800万以上。淡储旺销政策是我们公司产品率先把经销商的库房占满，使其不能再储备其他公司的产品，旺季到来，经销商优先销售的都是我们公司的产品，大大提升了公司的销量，甚至一些品种出现断货。如果发货及时的话，今年销量还能提高一块。

5、做好____区域各月市场销售分析工作。

落实回款进度并向公司领导汇报各月完成情况，对当月的销售工作进行总结分析并根据当月的销售情况及结合全年销售任务做好下月销售计划。

6、将有价值的观点反馈给领导

每月至少一次与本区域重点客户一起分析市场销售过程中存在的问题，对这些问题及时给予解决，并与客户分析竞争对手，商讨提高市场占有率的办法，将有价值的观点和方法及时反馈给上级领导。

7、虽然____市场销售工作无论是在销量还是在销售管理方面都取得了突破性的进展，但仍存在一些问题：

(1)、我们销售工作做得不细、对市场的了解分析不到位，面对市场的激烈竞争反映不够迅速，使我们失去一部分市场。

(2)、市场串货监管不到位。由于今年销售政策的改变，各家经销商的销售压力比较大，较去年相比个别区域出现串货情况。虽然今年我们对串货问题组织讨论过，但工作还没有做到位，串货问题继续存在，这样对我们产品经销负面影响都很大，对经销商的信心打击比较大。我们销售人员在信息收集、反馈方面做得也不够全面，有的区域能提供信息协助防止串货，而有的区域搜集不到。这说明我们业务人员的业务能力还需更快更好的提高。

(3)、____市场网络规划不好，二三级市场进货渠道比较乱，市场规范不到位，随意销售现象比较严重。

8、开展20____的销售工作：

(1)、加强市场推广、宣传力度。在巩固现有的市场份额基础上，加强市场渗透，运用各种有效促销方式或商务手段，确保市场的占有率；制定市场宣传策略，监督广告投放，实施多媒体传播计划，制定并实施销售活动方案。

(2)、健全营销网络。完善客户资料的建立、保存和分类管理，负责客户情况收集、调查，20____年消灭____省空白县市。

(3)、做好业务人员培训、交流工作，进一步完善销售管理工作。20____年我们要对任务进行落实，做到目标明确、责任到人，保证预期目标的实现，同时会加大销售人员的引进及整合，对新进的人员进行全面的培训，使更多的优秀年轻人加入到我们这个销售团队中来。

(4)、服从大局，团结协作。在日常工作中，做好销售经理助理的本职工作，努力完成公司领导布置的各项工作，积极为其他同事的工作创造良好的氛围和环境，互相尊重、互相配合。同时，勇于开展批评和自我批评，对其他同事的缺点和错误及时地指出，并督促改正；对自己在工作上的失误也能努力纠正、主动承担责任。20____年我仍会和所有销售人员一道努力拼搏，力争20____年公司销量增长____%，为实现公司生活用纸销售总额为____亿元的目标而奋斗。

油品销售客户经理述职报告4

石油销售客户经理述职报告总结篇四

自____年____月入职以来，不觉已半年有余。在同事及公司领导的关怀下，我们销售工作的开展有了一定的成效，但也存在许多的问题与不足。适逢危机下严峻市场形势的挑战，作为销售负责人的我自当不遗余力、竭尽全力、倾其所有地工作态度拼力把销售工作做好、抓好，以不辜负同事及领导的信任与支持。下面我将从以下四个方面来进行阐述，请公司领导给予修正。

一、工作总结

(一)秉承原则与目标

1、原则：全心实意、爱厂如家、相信团队的力量、把岗位工

作当作事业来做

(二)具体工作内容

1、自我学习、塑造

本人机电一体化专业，从事了两年____产品的设计工作而后一直从事机电产品的营销工作。虽在建筑行业做业务已有四年之多，但不同的产品就有不同的营销模式。为此自入职以来，我首先自己在学习产品知识、行业情况熟悉、公司本产品发展定位、该产品营销模式等方面一直在做努力，只有这样我才能适应该产品的市场营销工作。

2、团队建设与发展

经过一段时间学习与锻炼后，我慢慢熟悉了产品知识及其行业情况。也明白了公司该产品发展历程及组织配备等情况，但要有突破性、决定性发展单靠一个我在短时间内是有难度的，再加上市场上对供应商的要求也在逐步提高门槛，如不能在尽短时间内拿到进入证以后可能很难在____行业内发展。于是为了公司在____产品市场有好的业绩的发展，我便提出了创建营销团队的申请。公司领导也非常重视并且果断的批准了我的要求，就这样销售团队在公司领导的大力支持下陆续建立了起来。从1个人到3个、到6个，从雏形的市场信息搜集到业务流程的一步步深入、技术方案的草绘，我们团队也逐渐完善起来。人心齐，泰山移。我相信随着时间的推移、团队的完善建设，我们的销售业绩会一步步获得强有力的提高。

3、销售工作

有了自我学习、塑造和团队建设与发展的准备与补充后，我们的销售工作逐渐开展开来，项目信息量逐渐增加，意向项目也在加速，市场区域也在扩大。

二、创新工作

我认为，工作创新并不是执意的一种创造，更重要的是体现的一种工作激情，一种激发自我潜能、提高工作价值的热情。在这半年的时光里，我用创新工作来形容所做的内容应该不为过。

(一)充分的信任

高山因为有大地信任，才屹立得巍峨壮观；小溪因为有大海的信任；才获得更广阔的生命。工作更是如此，在我所带领过的团队之中，我都是以信任的态度去实施的，用人不疑疑人就不用。所以在以后的工作当中，我仍以此心去实施。

(二)敢想、敢做

来到公司做销售工作，可以说公司仅提供给我市场空间，其余诸如业务、技术培训等给予的很少。但我选择了这份工作，我就要去克服、去努力、去实现。于是，自己勤力去学习产品知识、自己去网上搜索信息了解市场及行业情况、自己到市场去体验该产品的销售。进过一段时间的磨练，我认为改变公司该产品的销售窘境得需要一支团队来。于是在顶着一些压力下我勇于提出自己建立销售团队的提议，当时不考虑提出后自我是否能在公司待下去，只考虑如改变现状的话这应该比较好的策略。但公司领导给予了相当的信任与支持，我可以建立销售团队了。高兴之余就是我要敢于去实施的信心与努力了，虽没有达到自己预期目标，但时间还是证明了我的销售方向和一些努力是正确的。

(三)工作不拘一格

走到现在，工作单位也有4个了，工作时间也有近8年了。接受了不同的工作内容及流程，也接受了不同的企业文化。对我来说应该有一固定模式了，但所从事的岗位要求我不能固

守，要学会适应与变通。于是为了能程度的把营销工作做好，我便研究适应所做产品的不同于以前的销售模式，经过近两年的实践也验证了我的想法与做法。我相信我能把产品营销工作做好、抓好，还请领导放心。

(四) 执行力

为完成预定目标，没有好的执行力是很难去完成的，但好的执行力是需要一套完成的工作内容、流程、考核措施等系统指标的。因此自建立起销售部以来，我一直在做这些工作努力。虽有些成效但还是没有达到预期，所以我要在今后的工作中尽力去完善，以确保团队的执行力能顺畅的执行下去。

(五) 重视团队的力量

独木不成林这是我工作以来一直信奉的明理，所以在带团队的这几年中，我一直在培养、发展合适的销售团队。通过团队有效的结构设立、组合，各辉其职，为完成共同的目标一起去努力，以实现个体所不能达到的绩效。

我虽按照上述的思路努力地工作，但并没有完成预期目标，这与我个人也有很大的原因，总结有如下几条：

- 1、对工作不够认真，技术及业务知识还不够全面
- 2、对自己要求不够严格，容易被周围的环境所影响而有所动摇
- 3、对时间安排不够合理，一些工作安排不能按时完成
- 4、对团队成员要求、期望过高，认识不充分
- 5、对销售部整体工作内容制定的不够全面，以致在工作中执行不太顺利

6、与公司相关部门及领导沟通的太少

三、下步工作思路

随着____项目合同的签订，我们销售部市场开展工作也即陆续积极展开，为了更好的做好产品的市场推广工作，现提出如下工作思路：

(一)自我营销

这里所说的自我营销是指在目前公司组织架构不发生变化的情况下，由我们销售部独立开展营销工作和公司独自成立销售公司(减少产品销售税率)来销售两种方式进行，现就目前公司组织架构不发生变化的情况下由我们销售部独立开展营销工作这种方式，谈一下下步工作思路：

1、优化部门架构

销售工作的顺利开展是需要不同岗位职责的人来共同完成的，现在我们有销售员、技术支持、销售助理岗位，我想随着业务的逐渐展开还要增加如：市场策划、售后服务等岗位人员。人员结构的不断完善，每人的岗位职责更明晰、分工更明确、更专业，销售工作也就更系统化、标准化以及可执行化。

2、加大市场投入

产品销售的成与败、好与坏，很大程度上得力于市场销售网络的建设力度，尤其是在产品初期销售当中，产品变为商品有两种途径：一是客户主动找到我们来采购，二是我们主动推销给客户。因此，为了更好地把公司生产出来的产品变为客户手中的商品，我将从如下几方面来加强：

1)提升品牌知名度，让更多的客户认识、了解我们，让我们被市场认可。

2)加强销售队伍建设，提高公司竞争力，能在市场中站住、站稳脚跟。

3)加强销售渠道建设，通过更多的销售策略来拓宽我们的市场区域，拥有更多的市场机会。

(二)整合营销

这里所说的整合营销是指通过寻求合作与支持来达到我们在增加资金实力、增强技术实力以及产品线拓展等目的而进行的营销方式，可从以下方面来进行：

1、成立_____专业公司

吸引第三方投资，增强我们资金实力、引起先进管理思想和市场营销理念、经验，强化_____的产品市场推广，使我们的产品在全国迅速打开局面，获取更大的市场份额，以更好的成绩挤进潜力巨大的车库行业。

2、和国外_____公司联营成立公司

引进先进的_____设计、生产、安装等国际化的经验，以增强我们的产品技术实力，并且增强我们在行业内以及市场中品牌效应，同时，我们可以将产品销售到国外去，慢慢打开国外_____市场，毕竟国外对_____认识已公共化。

3、与_____中知名公司联营成立公司

为适应_____系统一体化的发展趋势，尽早实现强强联合，公用合作方强大的市场销售网络来实现我们短期内不能实现的市场拓展效果，这样的公司如：_____公司、_____公司等，这样发展下去会在一定区域实现_____产品纳入公共设施发展的趋势，同时也给双方带来增倍的市场效应。

四、市场展望

接触____行业已经一年，对其未来的市场前景是很憧憬的，对行业发展是很有信心的，非常希望能在这个行业内一直做下去，我相信公司也是看准了这个前景型行业的，也是希望在车库行业能有更大发展才涉入的。所以在共识达成的情况下，我们要携心同进，共同来应对这个激情与挑战并存的产品营销。

以上是我近半年以来工作内容述职体现，是站在公司产品可持续发展的角度来考虑的，如有不妥之处还望指正，敬请领导审议！

销售部：_____

____年____月____日

地产销售客户经理述职报告2

石油销售客户经理述职报告总结篇五

各位领导，同事：

上午好！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。

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，将会是一个绚丽多彩的新纪元。