

# 2023年烟草营销部门工作总结(实用9篇)

通过学期工作总结，我们可以找出学习和工作中的问题，制定改进措施。我们特地搜集了一些期末总结的范文，希望能够给大家提供一些写作灵感。

## 烟草营销部门工作总结篇一

烟草作为我国一个非常重要而又十分特殊的产业，现阶段正面临着体制转型，不断完善和发展，今天本站小编给大家找来了20xx年烟草工作总结，希望能够帮助到大家。

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。

### 一、20xx年度个人感悟

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。

## 二、20xx年工作回顾和总结

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”可能会变成一套现代版的《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：

(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。

#### 5□20xx年片区卷烟销售分析

(1)主要指标情况：本区域总销量与去年基本持平，省产烟需

求有所增加，条均价也有所提升□20xx年共计销售卷烟977.87箱，比去年同期相比减少了30.26箱，减幅为3.00%。其中省产烟本年度销售850.13箱，与去年同期相比上升10.18%。本年度条均价为85.66元，去年同期为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。

### 三、本年度工作中存在的问题

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。

#### 四、来年工作计划

- 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。

一元复始，万象更新。在这年末岁初的时候，我怀着十分愉悦的心情，认真地总结个人一年来的学习和工作，通过回顾，归纳为以下几个方面，向组织和同志们作一汇报。

## 一、努力学习，如饥似渴钻研业务知识

得不断学习，经常掌握党的路线方针、法规政策。一年来，我努力学习邓小平理论和“三个代表”重要思想，学习党的xx大报告、中央经济工作会议精神，学习省、市、县的相关政策规定，并且认真地记写学习笔记3000多字。力争使自己能够较多地了解掌握党和政府的经济政策，了解烟草市场整体动态。其次是努力学习与经营有关的业务知识，尤其是市场营销方面的知识，如了解市场，掌握动态，尊重客户，热情服务，现代物流模式等。

学习方法，一是从书本上学，读原著，全面领会精神实质。二是向业务内行学习，带着工作中存在的问题向其他领导和同志们请教，通过探讨、交流的方式，达到解决问题、提高业务知识的目的。三是主动参加单位组织的集中学习，认真学习，共同讨论，探索真谛。四是通过网络系统学习，随时掌握我们行业的各种信息。

## 二、遵守纪律，满腔热忱地干好本职工作

纪律是干好一切工作的保证。作为烟草公司的一名职工，深知遵守纪律的重要性，因此，我坚持每天准时上下班，尽管家里上有老下有小，又家居\*城，距单位较远，天天乘车，多有不便，遇上雨雪天气和公路维修，必须提前出发，才能保

证按时到岗。家庭琐事，尽量利用休息日安排妥当，非重大事，绝不请假，一年来做到了出满勤、干满点。

工作中，团结同志，尊重领导，服从工作安排，听从领导调配，不拈轻怕重，不挑拣攀比，干啥都是工作需要，干啥都尽自己的的能力干好。作为客户经理，我的主要工作就是天天下乡，送货上门，晴天一身土，雨天两腿泥，三伏热汗流，三九冷嗖嗖，面对这些困难，我从未叫苦叫累，本着以工作为重态度，满腔热忱地干好每一天。

### 三、积极主动，热情周到地为客户服务

客户是上帝，是我们的衣食父母。客户经理，每天面对的就是管片里的客户。我清楚地认识到，当客户经理，并不是去领导他们，而是要积极主动，为客户提供热情周到地服务。在很多行外人看来，烟草实行专卖，做的是独家生意，烟有车拉，送到一下，轻轻松松，无忧无虑。其实并非如此，在一个管片内，有数百客户，人上百口，形形色色，有说烟送少了，有说烟送晚了，有说外地烟卖不动，有说本地烟都给了熟人。每见一个客户，我们都必须给他们做耐心细致地解说，宣传政策，说明情况，上至国家方针，下至行业动态，远至烟草生产规划，近至几个月内的供货情况。通过融情入理地宣传动员，让客户了解行情，掌握大势，理解我们，搞好销售。

为了进一步加强合作，密切联系，互相信任，成为朋友，我经常主动与客户拉家常，嘘寒问暖，帮助他们整理货架，抹洗烟柜，象家人一样待他们，拉近我们与客户之间的距离，变购销关系为朋友关系，共同想方设法加大销售，完成任务。一年来，我们所管片区共完成销售情况如下：

经过回顾总结，深知自己在一年来的工作中还存在一些不足，一是学无止境，自己的知识还非常浅薄，还要继续努力，坚持学习，提高自己；二是工作苦累时，偶尔也发一两句牢骚，

磨练不够。在新的一年里，自己要下决心克服缺点，努力工作，争取更大的成绩。

共2页，当前第1页12

## 烟草营销部门工作总结篇二

今年，我局(营销部)在市局(公司)、县委、县政府的正确领导下，在各有关部门的大力支持配合下，始终遵循“以规范促发展，以服务增效益”的企业理念，以“四个一流”和“两个不坏”为目标，以规范经营为工作重心，狠抓结构调整，企业效益持续、稳定地提升，较好地完成了今年工作任务。

### 几项主要经济指标完成情况

2. 销售卷烟7266.9箱，较上年同期增加339箱，增长4.89;实现销售收入6755.82万元，同比增加1172.82万元，增长21.01。

3. 今年实现毛利1298.42万元，较上年同期934.3万元增加364.12万元，增长38.97;综合毛利率为19.24，与去年同期16.73相比增长2.51个百分点;单箱毛利为1786.76元，与去年同期1348.6元相比，增加438.16元，增长32.49。

回顾半年来的工作，我们主要是从以下几个方面努力的：

一、进一步维护组织结构调整成果，注重学习，加强培训，强化监督，全力创建学习型企业，保障持续、健康、稳定发展。为全面落实国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”的主要任务，今年我局在正式取消县级公司法人资格，成立营销部以来，局(营销部)党组高度重视，多次召开会议进行研究、及时调整思路、研究对策和办法，并以此为契机，加强对局(营销部)人力资源的整合，利用召开会议、



专题讨论、个别谈心等形式，完善和加强对月工作任务完成的考核，进一步增强全体员工危机意识、责任意识和效率意识，以饱满的热情投入到工作中去，确保“人心不散、步子不减”。因此，半年来，单位干部职工情绪稳定，始终保持敬业爱岗、兢兢业业的精神风貌。

以人为本抓党员干部职工的思想教育。一是分层次及时传达、学习上级纪检监察会议精神；二是狠抓党员干部的职业素质教育，包括发放一些相关的书籍、组织专题党课教育等；三是注重正反事例的宣讲，重点收集了行业内发生的部分案例在局务会、党务会和职工大会上讲解；四是经常性地开展党纪规章制度的学习。5月初组织全体员工学习了“身边先进党员”感人事迹，并开展认真讨论，增强了员工的成才意识，掀起一股学先争先赶先的竞争热潮，使员工深刻体会到先进模范人物既可敬可爱，又可学可比。全体干部职工政治素养的不断提高，为我局(营销部)顺利完成今年经济指标任务提供了有力的思想保障。

持续加强对员工业务技能的培训。今年，我们开支几千元购买营销、管理类书籍发给全体员工，利用双休日对员工进行客户关系管理、卷烟营销、专卖管理等方面的培训，并结合工作中的实际案例进行讲解，使之融会贯通。并推行痕迹管理，要求职工每天填写工作日志，在工作中发现问题，用所学的知识去解决问题。认真组织职业技能鉴定的申报工作，鼓励和支持员工参加学习，提高素质。同时，通过政策、经济形势教育，市场环境分析，营销工作点评等多种形式的交流学习，使全员综合素质有了一定的提高。

不断完善单位内部管理制度，强化监督考核。为了形成企业良好的工作氛围，员工良好的工作习惯，我局(营销部)在原有的规章制度上进行了进一步的修改完善，建立健全了责任到部门，内部考核细则细化到个人，考核结果与工资奖金直接挂钩的企业员工考核制度，编集成册，发放到人，并严格按细则要求加强对各项制度及任务完成情况的监督考核力度，

。同时，成立了考评领导小组，小组条块结合，分工明确，每月根据考核细则对各部门进行常规性或突击性的检查，发现问题，严格扣分，决不留情。并将每月的考核情况在职工大会上通报讲评，使各项规章制度落实到实处，较好地起到了奖勤罚懒、奖优罚劣的作用，促进了员工责任意识和效率意识的提高，增强全体员工的工作自觉性。为企业的持续发展提供了秩序保障。

另外，单位还注重人力资源的梯级培养，给素质较高的年轻人压担子，勤督促，严要求，使其自我加压，自我约束，能尽快适应岗位需要，进入角色。今年机关党支部又将一名积极要求进步、工作能力强的入党积极分子吸收到组织中来，为单位的可持续发展提供人力资本支持。

二、以规范经营为工作重点，不断提高网络运行质量，保持销售平稳、结构优化、效益增长的良好发展态势。

1. 提高认识，规范经营，严格自查自纠，坚决杜绝卷烟体外循环现象的发生。随着国家局、省局对规范经营、治理卷烟体外循环工作的逐步深入，我们深刻认识到这是关系到烟草行业生存和发展的“饭碗工程”，必须按照规定狠抓落实。在不断调优结构、尽量满足辖区内经营户需求、努力提高企业效益的同时，我们对今年的卷烟规范经营方面存在的问题进行了认真的自查自纠，加强了对销售人员的培训，在思想上高度重视，不断规范卷烟经营行为，认真按照上级有关部门的规定做好卷烟销售工作。

2. 整合营销，优化结构，实现三个转变。

一是经济增长方式实现了由数量效益型向结构效益型的转变。表现在低档卷烟不能满足供应的情况下，积极引导消费，利用有限的紧俏烟资源，科学投放，加强对终端市场的调控。同时，在卷烟购进上一至三类卷烟比例明显上升。今年共购进一至三类卷烟3677大箱。此外省外名优卷烟的市场培育和

销售力度也有所加强。今年共销售省外名优卷烟163箱;增加89箱,销售毛利同比增长12.4万元。

二是信息化建设实现了由功能单一型向信息共享型转变。以电话订货为契机,在信息化建设方面取得较快发展,卷烟分销与专卖管理系统软件的成功运行,达到了信息集中管理的目的,实现了物流、商流、资金流、信息流的实时共享,使经营工作和专卖管理实现了“一网通”。为专销结合及客户关系管理向纵深发展提供了技术支持。

三是管理方式实现了由被动接受向主动思考的转变。在新旧模式交替的关键时刻,在电话订货的运行、货源的分配、三员的沟通、客户经理职能的发挥等方面,积极出主意、想办法,超前性地开展工作,进行有益的探索,比如为配合客户经理职能的转变,我们自行设计印制了《客户工作日志》、《经营户信息采集表》等三种表格,取得了良好的效果。

4. 不断加强客户服务职能,力争实现“三员”有机结合、无缝对接,构成完整的客户服务管理系统,增强服务的针对性和时效性,不断提高客户的满意程度。

一是充分发挥呼叫中心在客户关系管理中的火车头作用。我们在强化电话订货员普通话培训的基础上,制定了一套服务规范用语,让广大的卷烟零售户在温馨、和谐的气氛中完成卷烟的订购工作。

二是利用客户服务热线架起与客户的“连心桥”。目前我们所接办的热线电话向客户提供申告、投诉等多项服务,基本满足了客户的需求,受到广大卷烟零售户的好评。不但扩展了监督的主体范围,也必将推动整个营销工作的规范化,理顺销售的业务流程。下一步我们计划要在服务热线电话接办的规范上下工夫,使之制度化、程序化,在零售户与烟草企业之间架起一座沟通的桥梁。

三是寓服务于网建工作之中。我营销部当前进行的一系列网建改革，是按照国家局提出的“电话订货，网上配货，电子结算，现代物流”的目标和要求进行的。在网络建设的过程中，我们把服务贯穿到全过程，不搞形式，不走过场，扎扎实实地做好各项基础性工作，把服务顾客的意识放在首位，提高客户的满意度，夯实网建基础，使卷烟销售网络真正经得起时间和开放的考验。

四是制定了客户经理考核办法，督促他们加强与零售户的感情联系，帮助零售户进行市场分析和市场预测，引导他们销售卷烟和调整结构，从而使零售户的利益得到保障。同时，我们还针对客户的规模、性格及家庭情况，开展差异化、个性化服务。对社会弱势群体，我们常常让客户经理上门了解需求，帮助其解决实际困难。这样既提高了工作效率，又体现了我们的“便民”思想。

### 三、严格监控，强化管理，创造良好的经营环境

今年今年，我局的专卖管理工作以规范经营、治理卷烟体外循环为重点，为提升辖区市场卷烟净化率做了大量艰苦细致的工作，主要体现在以下四个方面：

1. 增强服务意识，加强法律宣传，优化执法环境。利用“3.15”消费者权益保护日和“4.25”送法律下乡活动，发放宣传资料3000余份，制作板报、悬挂宣传横幅、开展假冒卷烟识别咨询以及日常的检查走访，加强对与烟草相关的法律法规的宣传，使经营户和消费者《烟草专卖法》有了进一步的了解；同时加强专卖自身形象建设，通过学习《行政许可法》及相关法律条文，进一步改进工作方法，寓管理于服务之中，积极寻求其他部门的配合，为其他各项工作的顺利完成创造出良好的执法环境。

2. 认真开展卷烟体外循环的专项治理工作，切实规范经营行为。认真落实国家局和省、市局的会议精神，强化内部运行

机制管理，加强内部卷烟销售、规范管理，专卖内勤员每日通过卷烟营销网络对每个客户经理的销售与专卖管理工作进行监督管理，对于出现的不规范行为，发现一例严惩一例。另外，专卖检查人员坚持每日对辖区市场进行检查。特别是在春节期间，专卖人员每天都保证了一人跟随送货车，既保证了货物、货款的安全，又对卷烟市场进行了监控。同时，我们还结合本地实际情况，协调好与相关部门的关系，建立了密切协作、互通信息、反应快速、联合行动的办案工作机制，充分发挥各自优势，紧密配合，有效地遏制了违规经营行为的反弹，维护了正常的卷烟市场秩序。

3. 加强专销结合，着力提高辖区市场净化率。一是每月坚持召开两次专销结合会，相互通报情况，找准问题，对症下药；二是专卖与销售人员的联动考核细则进一步细化，对“三员”实行捆绑考核；三是实行了“专卖员与客户经理一一对应”的方式，对专卖管理考核细则进一步细化，明确了各片区管理责任并落实到人，有针对性地制定了从专卖分区划片、责任到人、量化考核股长到内勤管理员工作质量考核表和日常工作流程表，从市场管理、规范办案、精神文明建设、专卖综合信息内勤等方面确定目标任务，促使访销员、配送员更加重视辖区市场、专卖员更加关注辖区销量。同时，专卖人员在走访市场中对出现的不正常情况能及时掌握、结合周边价格变动等情况进行综合分析，采取对违规的经营户进行不定期检查、有效监控等措施，提高了对辖区市场的监管能力。今年今年通过线人举报我们共查获两起涉案金额较大的案件，并移送司法机关追究其刑事责任。其中一起是4月份查获的无证运输案件(涉案金额6万余元)，一起是5月份在市局的支持配合下查获的销售非法生产的烟草制品案件(涉案金额达23万余元)，今年共计出动检查车辆20台次，检查执法人员150余人，查处各类违法、违章案件17起，扣押各类卷烟7473.6条，其中没收假冒烟3198.2条，罚没收入10800余元。辖区市场的净化率得到不断提高。

4. 加强素质教育，专卖执法水平不断提高。我们把切实提高

专卖人员的素质、规范执法行为、提高执法水平作为加强烟草专卖管理的首要任务来抓。组织全体专卖人员深入学习了《烟草专卖文明执法行为规范》，并将其与《行政许可法》结合起来，认真分析当前在专卖执法中存在的问题和不足，进一步转变执法观念和工作作风。同时制定了《管理服务诚信公约》，根据烟草专卖法律法规和服务管理体系建立了一套诚信等级考核体系，专卖部门根据这套体系在日常检查和服务中如实记录经营户的相关信息，采取记分的方式按月对经营户进行诚信等级评定，充分调动了经营户自觉守法的积极性。

#### 四、严格整顿，安保工作警钟长鸣

1. 领导高度重视，时刻强化安全意识。无论大、小会议，局(营销部)党组总是反复强调“安全管理无小事”，坚决杜绝麻痹大意和侥幸心理，反复叮嘱全体员工时刻注意货款、车辆、人身等安全，发现隐患及时处理。单位今年内没有发生任何安全责任事故，较好地保障了单位效益。
2. 认真开展落实专项整顿工作。五月份，为认真落实省局(公司)两个专项整顿工作，进行了认真的自查自纠，对存在安全隐患的一律整改。针对出租门店线路混乱、私自乱接电线的问题，加强对其的检查管理，令其限期整改，尤其是对维修家电门面的氧气、液化气使用加强了管理。
3. 加大检查监督力度，防止各类事故发生。坚持每月对配送分部进行一次不定期的综合检查和目标考核。主要包括配送资金核对、车辆行车登记等。在检查中严格把关，认真核对并做到善于发现问题。对发现不按程序存款、手续缺失以及未按规定时间转款的，一律按照规定给予相应的处罚，决不姑息。从而进一步及早杜绝了事故的苗头，保障了货款资金及时、安全回笼，防止了各类交通事故的发生。

#### 五、后勤保障工作有条不紊，围绕中心工作紧密展开。

1. 顺利通过20xx年档案工作检查。今年，我们完成了对上一年档案的归档工作，并顺利通过了相关部门的检查，因整洁、完备和准确受到检查组的好评。

2. 完善报账制度，加强费用管理。财务上完成好了各项日常工作，按时向国税、地税部门上缴各项税利。严格依照报账制度，对原始发票认真审核，以“该报的一分也不少，不该报的一分也不报”的原则，严把资金关口，确保营销部财经秩序的稳定有序。

3. 热忱服务，为职工解除后顾之忧。生活服务中心始终遵循“全心全意为职工服务”这一原则，想职工之所想，为单位职工提供优质的生活服务。一日三餐准备清洁可口的工作餐，及时为职工准备了防暑降温用品，保持整洁优美的工作与生活环境等等细致入微的工作，为全体员工解除了工作上的后顾之忧，安居乐业。

## 六、仍需努力的方面

1. 员工综合素质相对滞后，有待提高；
2. 对员工所投入的教育和培训力度不够；
3. 内部绩效管理机制不够健全。

总之，今年通过全体员工的艰苦努力，我们基本上完成了既定的目标，但仍要针对不足之处继续努力，着力改进，使今年效益更上一层楼。

共2页，当前第2页12

## 烟草营销部门工作总结篇三

今年，我局(营销部)在市局(公司)、县委、县政府的正确领

导下，在各有关部门的大力支持配合下，始终遵循“以规范促发展，以服务增效益”的企业理念，以“四个一流”和“两个不坏”为目标，以规范经营为工作重心，狠抓结构调整，企业效益持续、稳定地提升，较好地完成了今年工作任务。

## 几项主要经济指标完成情况

2. 销售卷烟7266.9箱，较上年同期增加339箱，增长4.89；实现销售收入6755.82万元，同比增加1172.82万元，增长21.01。

3. 今年实现毛利1298.42万元，较上年同期934.3万元增加364.12万元，增长38.97；综合毛利率为19.24，与去年同期16.73相比增长2.51个百分点；单箱毛利为1786.76元，与去年同期1348.6元相比，增加438.16元，增长32.49。

回顾半年来的工作，我们主要是从以下几个方面努力的：

一、进一步维护组织结构调整成果，注重学习，加强培训，强化监督，全力创建学习型企业，保障持续、健康、稳定发展。为全面落实国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”的主要任务，今年我局在正式取消县级公司法人资格，成立营销部以来，局(营销部)党组高度重视，多次召开会议进行研究、及时调整思路、研究对策和办法，并以此为契机，加强对局(营销部)人力资源的整合，利用召开会议、专题讨论、个别谈心等形式，完善和加强对月工作任务完成的考核，进一步增强全体员工危机意识、责任意识和效率意识，以饱满的热情投入到工作中去，确保“人心不散、步子不减”。因此，半年来，单位干部职工情绪稳定，始终保持敬业爱岗、兢兢业业的精神风貌。

以人为本抓党员干部职工的思想教育。一是分层次及时传达、学习上级纪检监察会议精神；二是狠抓党员干部的职业素质教育，包括发放一些相关的书籍、组织专题党课教育等；三是注



重正反事例的宣讲，重点收集了行业内发生的部分案例在局务会、党务会和职工大会上讲解；四是经常性地开展党纪规章制度的学习。5月初组织全体员工学习了“身边先进党员”感人事迹，并开展认真讨论，增强了员工的成才意识，掀起一股学先争先赶先的竞争热潮，使员工深刻体会到先进模范人物既可敬可爱，又可学可比。全体干部职工政治素养的不断提高，为我局(营销部)顺利完成今年经济指标任务提供了有力的思想保障。

持续加强对员工业务技能的培训。今年，我们开支几千元购买营销、管理类书籍发给全体员工，利用双休日对员工进行客户关系管理、卷烟营销、专卖管理等方面的培训，并结合工作中的实际案例进行讲解，使之融会贯通。并推行痕迹管理，要求职工每天填写工作日志，在工作中发现问题，用所学的知识去解决问题。认真组织职业技能鉴定的申报工作，鼓励和支持员工参加学习，提高素质。同时，通过政策、经济形势教育，市场环境分析，营销工作点评等多种形式的交流学习，使全员综合素质有了一定的提高。

不断完善单位内部管理制度，强化监督考核。为了形成企业良好的工作氛围，员工良好的工作习惯，我局(营销部)在原有的规章制度上进行了进一步的修改完善，建立健全了责任到部门，内部考核细则细化到个人，考核结果与工资奖金直接挂钩的企业员工考核制度，编集成册，发放到人，并严格按细则要求加强对各项制度及任务完成情况的监督考核力度。同时，成立了考评领导小组，小组条块结合，分工明确，每月根据考核细则对各部门进行常规性或突击性的检查，发现问题，严格扣分，决不留情。并将每月的考核情况在职工大会上进行通报讲评，使各项规章制度落实到实处，较好地起到了奖勤罚懒、奖优罚劣的作用，促进了员工责任意识和效率意识的提高，增强全体员工的工作自觉性。为企业的持续发展提供了秩序保障。

另外，单位还注重人力资源的梯级培养，给素质较高的年轻

人压担子，勤督促，严要求，使其自我加压，自我约束.能尽快适应岗位需要，进入角色。今年机关党支部又将一名积极要求进步、工作能力强的入党积极分子吸收到组织中来，为单位的可持续发展提供人力资本支持。

二、以规范经营为工作重点，不断提高网络运行质量，保持销售平稳、结构优化、效益增长的良好发展态势。

1. 提高认识，规范经营，严格自查自纠，坚决杜绝卷烟体外循环现象的发生。随着国家局、省局对规范经营、治理卷烟体外循环工作的逐步深入，我们深刻认识到这是关系到烟草行业生存和发展的“饭碗工程”，必须按照规定狠抓落实。在不断调优结构、尽量满足辖区内经营户需求、努力提高企业效益的同时，我们对今年的卷烟规范经营方面存在的问题进行了认真的自查自纠，加强了对销售人员的培训，在思想上高度重视，不断规范卷烟经营行为，认真按照上级有关部门的规定做好卷烟销售工作。

2. 整合营销，优化结构，实现三个转变。

一是经济增长方式实现了由数量效益型向结构效益型的转变。表现在低档卷烟不能满足供应的情况下，积极引导消费，利用有限的紧俏烟资源，科学投放，加强对终端市场的调控。同时，在卷烟购进上一至三类卷烟比例明显上升。今年共购进一至三类卷烟3677大箱。此外省外名优卷烟的市场培育和銷售力度也有所加强。今年共销售省外名优卷烟163箱；增加89箱，销售毛利同比增长12.4万元。

二是信息化建设实现了由功能单一型向信息共享型转变。以电话订货为契机，在信息化建设方面取得较快发展，卷烟分销与专卖管理系统软件的成功运行，达到了信息集中管理的目的，实现了物流、商流、资金流、信息流的实时共享，使经营工作和专卖管理实现了“一网通”。为专销结合及客户关系管理向纵深发展提供了技术支持。

三是管理方式实现了由被动接受向主动思考的转变。在新旧模式交替的关键时刻，在电话订货的运行、货源的分配、三员的沟通、客户经理职能的发挥等方面，积极出主意、想办法，超前性地开展工作，进行有益的探索，比如为配合客户经理职能的转变，我们自行设计印制了《客户工作日志》、《经营户信息采集表》等三种表格，取得了良好的效果。

4. 不断加强客户服务职能，力争实现“三员”有机结合、无缝对接，构成完整的客户服务管理系统，增强服务的针对性和时效性，不断提高客户的满意程度。

一是充分发挥呼叫中心在客户关系管理中的火车头作用。我们在强化电话订货员普通话培训的基础上，制定了一套服务规范用语，让广大的卷烟零售户在温馨、和谐的气氛中完成卷烟的订购工作。

二是利用客户服务热线架起与客户的“连心桥”。目前我们所接办的热线电话向客户提供申告、投诉等多项服务，基本满足了客户的需求，受到广大卷烟零售户的好评。不但扩展了监督的主体范围，也必将推动整个营销工作的规范化，理顺销售的业务流程。下一步我们计划要在服务热线电话接办的规范上下工夫，使之制度化、程序化，在零售户与烟草企业之间架起一座沟通的桥梁。

三是寓服务于网建工作之中。我营销部当前进行的一系列网建改革，是按照国家局提出的“电话订货，网上配货，电子结算，现代物流”的目标和要求进行的。在网络建设的过程中，我们把服务贯穿到全过程，不搞形式，不走过场，扎扎实实地做好各项基础性工作，把服务顾客的意识放在首位，提高客户的满意度，夯实网建基础，使卷烟销售网络真正经得起时间和开放的考验。

四是制定了客户经理考核办法，督促他们加强与零售户的感情联系，帮助零售户进行市场分析和市场预测，引导他们销

售卷烟和调整结构，从而使零售户的利益得到保障。同时，我们还针对客户的规模、性格及家庭情况，开展差异化、个性化服务。对社会弱势群体，我们常常让客户经理上门了解需求，帮助其解决实际困难。这样既提高了工作效率，又体现了我们的“便民”思想。

### 三、严格监控，强化管理，创造良好的经营环境

今年今年，我局的专卖管理工作以规范经营、治理卷烟体外循环为重点，为提升辖区市场卷烟净化率做了大量艰苦细致的工作，主要体现在以下四个方面：

1. 增强服务意识，加强法律宣传，优化执法环境。利用“3.15”消费者权益保护日和“4.25”送法律下乡活动，发放宣传资料3000余份，制作板报、悬挂宣传横幅、开展假冒卷烟识别咨询以及日常的检查走访，加强对与烟草相关的法律法规的宣传，使经营户和消费者《烟草专卖法》有了进一步的了解；同时加强专卖自身形象建设，通过学习《行政许可法》及相关法律条文，进一步改进工作方法，寓管理于服务之中，积极寻求其他部门的配合，为其他各项工作的顺利完成创造出良好的执法环境。

2. 认真开展卷烟体外循环的专项治理工作，切实规范经营行为。认真落实国家局和省、市局的会议精神，强化内部运行机制管理，加强内部卷烟销售、规范管理，专卖内勤员每日通过卷烟营销网络对每个客户经理的销售与专卖管理工作进行监督管理，对于出现的不规范行为，发现一例严惩一例。另外，专卖检查人员坚持每日对辖区市场进行检查。特别是在春节期间，专卖人员每天都保证了一人跟随送货车，既保证了货物、货款的安全，又对卷烟市场进行了监控。同时，我们还结合本地实际情况，协调好与相关部门的关系，建立了密切协作、互通信息、反应快速、联合行动的办案工作机制，充分发挥各自优势，紧密配合，有效地遏制了违规经营行为的反弹，维护了正常的卷烟市场秩序。

3. 加强专销结合，着力提高辖区市场净化率。一是每月坚持召开两次专销结合会，相互通报情况，找准问题，对症下药；二是专卖与销售人员的联动考核细则进一步细化，对“三员”实行捆绑考核；三是实行了“专卖员与客户经理一一对应”的方式，对专卖管理考核细则进一步细化，明确了各片区管理责任并落实到人，有针对性地制定了从专卖分区划片、责任到人、量化考核股长到内勤管理员工作质量考核表和日常工作流程表，从市场管理、规范办案、精神文明建设、专卖综合信息内勤等方面确定目标任务，促使访销员、配送员更加重视辖区市场、专卖员更加关注辖区销量。同时，专卖人员在走访市场中对出现的不正常情况能及时掌握、结合周边价格变动等情况进行综合分析，采取对违规的经营户进行不定期检查、有效监控等措施，提高了对辖区市场的监管能力。今年今年通过线人举报我们共查获两起涉案金额较大的案件，并移送司法机关追究其刑事责任。其中一起是4月份查获的无证运输案件(涉案金额6万余元)，一起是5月份在市局的支持配合下查获的销售非法生产的烟草制品案件(涉案金额达23万余元)，今年共计出动检查车辆20台次，检查执法人员150余人，查处各类违法、违章案件17起，扣押各类卷烟7473.6条，其中没收假冒烟3198.2条，罚没收入10800余元。辖区市场的净化率得到不断提高。

4. 加强素质教育，专卖执法水平不断提高。我们把切实提高专卖人员的素质、规范执法行为、提高执法水平作为加强烟草专卖管理的首要任务来抓。组织全体专卖人员深入学习了《烟草专卖文明执法行为规范》，并将其与《行政许可法》结合起来，认真分析当前在专卖执法中存在的问题和不足，进一步转变执法观念和工作作风。同时制定了《管理服务诚信公约》，根据烟草专卖法律法规和服务管理体系建立了一套诚信等级考核体系，专卖部门根据这套体系在日常检查和服务中如实记录经营户的相关信息，采取记分的方式按月对经营户进行诚信等级评定，充分调动了经营户自觉守法的积极性。

#### 四、严格整顿，安保工作警钟长鸣

1. 领导高度重视，时刻强化安全意识。无论大、小会议，局(营销部)党组总是反复强调“安全管理无小事”，坚决杜绝麻痹大意和侥幸心理，反复叮嘱全体员工时刻注意货款、车辆、人身等安全，发现隐患及时处理。单位今年内没有发生任何安全责任事故，较好地保障了单位效益。
2. 认真开展落实专项整顿工作。五月份，为认真落实省局(公司)两个专项整顿工作，进行了认真的自查自纠，对存在安全隐患的一律整改。针对出租门店线路混乱、私自乱接电线的问题，加强对其的检查管理，令其限期整改，尤其是对维修家电门面的氧气、液化气使用加强了管理。
3. 加大检查监督力度，防止各类事故发生。坚持每月对配送分部进行一次不定期的综合检查和目标考核。主要包括配送资金核对、车辆行车登记等。在检查中严格把关，认真核对并做到善于发现问题。对发现不按程序存款、手续缺失以及未按规定时间转款的，一律按照规定给予相应的处罚，决不姑息。从而进一步及早杜绝了事故的苗头，保障了货款资金及时、安全回笼，防止了各类交通事故的发生。

#### 五、后勤保障工作有条不紊，围绕中心工作紧密展开。

1. 顺利通过20xx年档案工作检查。今年，我们完成了对上一年档案的归档工作，并顺利通过了相关部门的检查，因整洁、完备和准确受到检查组的好评。
2. 完善报账制度，加强费用管理。财务上完成好了各项日常工作，按时向国税、地税部门上缴各项税利。严格依照报账制度，对原始发票认真审核，以“该报的一分也不少，不该报的一分也不报”的原则，严把资金关口，确保营销部财经秩序的稳定有序。

3. 热忱服务，为职工解除后顾之忧。生活服务中心始终遵循“全心全意为职工服务”这一原则，想职工之所想，为单位职工提供优质的生活服务。一日三餐准备清洁可口的工作餐，及时为职工准备了防暑降温用品，保持整洁优美的工作与生活环境等等细致入微的工作，为全体员工解除了工作上的后顾之忧，安居乐业。

## 六、仍需努力的方面

1. 员工综合素质相对滞后，有待提高；
2. 对员工所投入的教育和培训力度不够；
3. 内部绩效管理机制不够健全。

总之，今年通过全体员工的艰苦努力，我们基本上完成了既定的目标，但仍要针对不足之处继续努力，着力改进，使今年效益更上一层楼。

## 烟草营销部门工作总结篇四

xx年在不经意间已从身边滑过，回首这一年，步步脚印！我于xx年xx月份进入xx公司，在职期间，我非常感谢公司领导及各位同事的支持与帮助。在公司领导和各位同事的支持与帮助下，我很快融入了我们这个集体当中，成为这大家庭的一员，在工作模式和工作方式上有了重大的突破和改变，在任职期间，我严格要求自己，做好自己的本职工作。现将xx年的工作总结如下。

### 一、内勤日常工作

作为xx公司的销售内勤，我深知岗位的重要性，也能增强我个人的交际能力。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽。工作主要从以下几个方面

开展：

- 1、日常业务衔接、客户服务、处理客户抱怨、客户咨询电话的接听及电话记录。
- 2、对客户进行销售政策的传达及业务信函的发送。
- 3、销售会议的安排、记录及跟踪结果。
- 4、做好本部门的档案管理工作，建立客户信息档案(涉及用户基本情况，使用品种、数量、价位、结算方式)。
- 5、各种促销活动情况了解，统计费用报销等协助办理。
- 6、建立销售分类台帐(反映出销售收入价格、运杂费、货款回收额度、应收货款额度)。
- 7、建立销售费用台帐(反映出部门内部费用及每个业务人员的费用、差旅费、运杂费、包干或定额包干费用的提取数额)。
- 8、各种报表的统计、汇总、报告的打印转发。
- 9、销售经理差旅费的初审与上报签批。
- 10、对所经手的各类涉及我厂商业秘密的销售资料、数据应妥善保管，不得丢失或向外泄密。
- 11、同类产品竞争品牌资料的分析与建档，销售相关宣传资料的领用、登记、分发。
- 12、各月份客户回款额排查、跟踪、跟进。

二、存在的缺点及计划



对于太阳能市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。xx年的到来，在做好本职工作的基础之上，对上述存在的问题，我个人也要尽自己所能，多掌握一些技术上面的知识，尽量做到应对自如，从容得体。不断增强自己的辨别能力，在更好的与客户沟通的基础之上，能的为公司利益着想。

### 三、部门组织上面的一些小建议

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

#### 1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切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，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

#### 2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。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。

#### 3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。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、销售目标

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月、每周、每日。以每月、每周、每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

## 四、总结

一年来，通过努力学习和不断摸索，收获很大，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面。我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。做了一年的销售内勤工作了，有的时候也觉得自己有些经验，或是由着自己的判断来处理事情不够仔细，所以出现了不少的问题，也犯了不少错误，事后才知道自己的社会阅历缺乏，或是处理方法不当，我决心在今后的工作中要多提高自己的素质与休养，多学习为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步！

## 烟草营销部门工作总结篇五

进烟草工作转眼已近四个年头了，我深深地爱着烟草，热爱着本职工作。它不仅仅是因为给了我生存的空间，更因为给了我希望，给我的发展提供了平台。为了更好地做好今后的各项工作，现对今年的工作总结如下：

我的岗位本职是安全员，主要进行安全保卫，虽然保卫的工作很枯燥，但我对工作充满着热情，饱有着动力，在岗位上

勤勤恳恳，不偷懒，不怕辛苦，认真负责做好每一个细节工作，并按门卫职责进行操作，发现错误及时更正并上报，确保畅通工作。

在工作之余，仍在不断地充实自己，参加远程教育的学习，攻读大专文凭，在提高自身素质的同时，能把学到的理论知识运用于实践，发挥优势作用。在烟草新的改革体制下，我正努力适应新的考核制度，有改革才有目标，有竞争才有动力，有动力才能不断地进步。在烟草工作，我有一种强烈的自豪感和荣誉感，让我充分展现了自身价值和能力，因为，这里有最优秀的企业文化，有最优秀的团队，有最好的同事。

虽然目前在工作中还是比较受肯定的，但在各方面仍旧存在着很多不足之处，需要在工作和生活中不断的提醒自己，时刻保持良好的状态来应对激烈的竞争和严格的管理制度，不论是从内还是外，都要得到提升，在工作中继续保持原有的认真负责的态度，杜绝出错，把好每个关，另外还是继续学习深造，提高素质建设。

虽然所有员工的分工不同，但目的却是一样的，那就是服务于公司。虽然所采取的方式不同，但根本结果却是相同的，这颗火热的心是相同的，对领导和同事深深的热情是相同的。全心全意，为维护公司利益而努力奋斗。

烟草行业的特性，决定了我们必须把“两个利益至上”作为行业的共同价值观，作为我们共同遵守的行为准则。保安的工作永远都是枯燥而烦琐的。每一天每一年，要坚守扎实做好本职工作，牢记社会主义荣辱观和两个至上共同价值观，勤勤恳恳做事做人，努力奉献，更要脚踏实地的，把追求的目标与眼前实际工作结合起来，在平凡的工作岗位上实现自己的人生价值，以实际行动向优秀的员工看齐。

安全生产月已经结束了，在安全月活动期间，运行车间全体职工以“安全责任重于泰山”为主题，以“安全第一，预防

为主”为方针，以实际行动积极投入到安全生产工作中去，为确保安全优质供水，做出了极大的努力，取得了显著的成效，并对自己在安全月中的工作做出深刻的总结。以下几篇是车间职工的安全生产月活动总结，希望大家能够以此为借鉴，汲取经验，并在以后的工作中发挥长处，弥补不足。

为了加强安全生产的宣传和培训，进一步强化安全意识，我国将6月份定为“安全月”，以坚持“安全第一、预防为主”的方针，来立足防范，强化监管，今年的活动主题是“安全责任重于泰山”。

在“安全月”期间，我同大伙一道认真学习上级精神，认真贯彻厂、车间下达的各项安全生产措施，严格按照“十个一”要求进行工作，认真学习规章制度和操作规程，杜绝了事故的发生，工作期间，经常针对电气设备和水泵进行检查，查出隐患及时汇报，及时维修，6月中旬的一天，我在巡视中发现泵房温度较高，并有较大杂音，经仔细观察，查出是风机电机烧坏，不能运转，若不及时排除，会使电机温度升高，引起事故，因此，我立即向上级领导汇报，并得到及时的维修，杜绝了一起事故的发生。

本人一直负责管理和填写班组台帐工作，为了提高班组成员的安全意识，首先从自身抓起，学习安全知识，并以台帐形式进行宣传，协助班长搞好每一次的安全生产例会的记录和教育，刻苦学习有关安全技术知识和业务知识，按照要求读一本安全生产的书，记一次事故教训等活动。虽然6月份我轮休，但是逢班组召开安全会和业务学习，我都积极参加，从不缺席，并且在一次防事故演习中同副班一起成功地演练了有关预案。

总之“遵循科学，虎口能拔牙，盲目蛮干，小河会翻船”。“安全月”即将过去，但是作为我来说，会把每一天、每一月当作安全天、安全月。工作中以科学的态度老老实实地干，因为安全生产的改进和提高是无止境的，只有这样才

能保证企业的生产安全，才能不断提高企业的经济效益，才能为自己在工作中提供保证。

文档为doc格式

## 烟草营销部门工作总结篇六

光阴似箭，岁月如梭。伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张，忙碌的xx年，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂，充满希望和激情的xx年。

一转眼，来到xx安全门分公司也快半年了，回顾这一年来的工作，心里颇有几分感触，在过去的这5个多月来，首先我要提到x总和欧经理，首先感谢曾总给予我们这样一个发展的平台和用心培养；感谢欧经理给予工作上的鼓励和督促，在二位领导的引领下，我们这个团队学到了很多业务谈判知识和商谈技巧，并顺利的为下一步公司业务发展迈出了第一步。

其次感谢这个业务团队，感谢同事们在工作上相互鼓励和配合，他们所有人都有值得我学习的地方，我从他们身上学到不少知识，让自己更加成熟。5个月里不断与公司业务模式进行磨合，我为自己能成为xx公司的一名销售人员深感荣幸和自豪。我也更加认识到了，一个销售人员的知识面，社交能力和商务谈判技巧决定了销售人员的销售能力。

这半年以来，我先后到过河南、贵州两个省出差。不同的区域、不同的销售情况，经过这两个省的差旅工作、我发现xx安全门的市場不太乐观，尤其是近段时间、就好比贵州，5月份之前的销售额都是排名第一的，而后、10月份的销售额还不到1万，这是多么大的差别啊、作为一个区域经理、我的责任很大。但相对于其他省、贵州还是很有潜力的□xx的影响力大，之所以会出现这样销售额这么大差别、存在一些客观因素，其根本原因有以下几点：

## 1、质检方面，质量保证。

在我们业务员销售过程中，对经销商打保票，保证产品质量。把产品吹的天花乱坠，客户动心了，下几套样板。样板回去后、客户信心满满的打开包装，看到的却是门板凹凸不平、甚至油漆掉色等等，这样公司就只赚那几个样板的的利润，而没有回头单。就做死了一个客户，做死客户容易、开发客户难啊。

但毕竟这类问题还是比较少，公司这么大、客户这么多，质检抓质量方面，难免会有漏网之鱼，而这些漏网之鱼就“咬”死了业务员好不容易开发的一个客户，久而久之，小问题变成大问题。

我觉得质量和生产应该分成2个部门，而不是质检听生产厂长的。产品不合格，质检部门说不许出货就不许出货。2个部门互相牵扯，这些漏网之鱼会大大减少。

## 2、售后服务。

在外面出差以来，其他公司客户反映相同的问题，就是经销商反映或反馈某某产品什么问题，却得不到满意的答复。经销商肯定是碰到了自己解决不定的事情才会为得不到好的解决而愁眉苦脸的。离公司这么远，公司的人电话里跟经销商解决问题又解决不了的话，只能把门给退回来，而退回厂家，经销商又嫌麻烦，而且经销商给客户的交货期又不能按时。这样经销商就对我们xx有点心寒。

我觉得公司售后服务这一块应该重视起来，有时候经销商个人解决不了的时候，公司可以出钱给他维修，或者在货款不超过长期定金时可以先给客户发门，不影响经销商装门的日期，总之，舍小家为大家，以大局为重。把售后服务做到位。

## 3、新颖的产品。

公司要发展，就要有创新。目前公司产品的定位，以及针对的市场，是国内中高档市场。在许多建材市场里的中高档产品，其中不乏大品牌，高质量、另类的产品，也就是说xx安全门在中高档市场的位置很尴尬□xx也是大品牌，可说实话在当地很多小品牌都很出名，门市场竞争激烈，我安全门的确有很多不如一些小厂家的门。

xx安全门公司成立也一年多了，各方面条件也成熟了，公司应大胆的创新，敢于挑战和研究更高更深的技术。开发市场上没有的产品，占领国内安全门的市场，乃至垄断。

企业要发展，就要有创新□xx公司在众位领导的带领下走到这一步已经很不容易，但创新是永无止境的，下面本人不才，为公司提几点意见、希望能对公司有点帮助。

## 1、 出台一套系统的业务管理制度和办法

首先、出台“管人”的《营销部业务人员考核办法》，对业务人员的工作重点和对象作出明确的规范；对每一项具体的工作内容也作出具体的要求。

其次、出台“管事”的《销售部业务管理办法》，该办法在对销售部进行定位的基础上进一步地对出差、开发客户、下单、优惠、市场规划业务开展的基本思路作出细化，做到“事事有要求，事事有标准”。

第三，形成“总结问题，提高自己”的日、周两会机制。每天早晚到部门集中简单分布工作，每周六下午召开例会，及时找出工作中存在的问题，并调整销售策略，尊重业务人员的意见，以市场需求为导向，大大提高工作效率。

## 2、 确保一系列品种在重点客户的区域的占有率

目前，销售部所畅销的市场有广西、江西、湖南、贵州等。

我们因按照其客户带来的利润和对公司的忠诚度，制定相应的销售政策；如促销、返利等。而公司生产部也应做好大量库存，确保经销商能随时买到公司产品，而杜绝因时间拖延影响客户的交货期所造成的损失。

### 3、 产品要有创新、思路跟着市场走。

公司应根据市场的情况来规划产品，企业只有不断的创新、才有不断的销路。xx钢木门做到了钢木门行业领先品牌，钢木门发展的时候、市场上门业少，而且在不断的创新下、走到今天这一步。我们安全门也应该大胆的去创新。不是我们跟着市场的步伐走，而是市场跟着我们的产品走。

新的一年快到了，在两位领导的带领下、我对明年的工作从以下几个方面开展。

一、 产品知识方面：要加强熟悉安全门的生产工艺和材料特点，规格型号(包括钢板和产品等)，生产周期，付货时间，了解安全门的安装方法，保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况。

二、 客户需求方面：了解安全门经销商(包括潜在客户)消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

三、 市场知识方面：了解安全门市场的动向和变化，经销商的销售情况，进行不同区域的市场分析。

四、 专业知识方面：进一步了解安全门有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流。了解不同安全门厂家在新的一年里的设计思维，以便跟着市场创新的步伐走。

五、 服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节、细心、认真、迅速地处理客户的需求，有效运用身体语言(包括姿态语



言、动作等)传递信息是获得信任的有效方式。

## 烟草营销部门工作总结篇七

的直接推介人和宣传员，是开拓市场的急先锋和先行者。因此，作为一名烟草营销人员在实际工作中必须对烟草行业和营销工作有一个全面的了解，为做好烟草营销工作和提高企业经济效益打下良好的基础。现将烟草的营销工作总结如下：

中国烟草是一个实行专卖制度和“统一领导，垂直管理，专卖专营”体制的特殊行业，多年来为国家做出了突出的贡献，但目前的形势也不容乐观，一是国内买方市场全面形成，消费者对产品的选择居于主要地位，所要解决的矛盾主要是有效需求的问题；二是在入世以后，国内市场国际化日趋显现，中国的市场将逐步对外开放，烟草行业将最终要面临跨国企业的竞争；三是控烟运动在不断推进，烟草的发展将受到进一步的制约等问题。我们在看到行业蓬勃发展的同时，也要居安思危。

从营销的角度来讲，烟草行业由传统商业向现代流通的转变主要体现在行业自身定位的转变，即由“坐商”向“行商”的转变。卷烟产品是一个特殊的产品，感觉和文化色彩高于理性的辨识，产品本身就是对消费者的服务，这就需要把服务意识贯穿于市场营销的全过程，把服务作为产品本身的重要内容，把服务营销和客户关系管理作为产品增值的重要手段。

。著名管理大师德鲁克在《管理：任务、责任和实践》一书中指出，企业的两项基本职能就是：市场销售和创新。创新意识虽然是贯穿企业的各个环节和各个部门，但在营销体系中更显得直观重要。创新是企业繁荣与振兴的致胜法宝。任何一个企业，没有不断的永续创新，企业就不能

发展和生存，甚至走向倒闭的危险境地。所以，一个优秀的烟草企业营销工作者，必须具备的是极具活力的. 创新精神，热爱自己企业如生命的神圣责任感，在实际工作中脚踏实地，一步一个脚印的开拓烟草营销工作，创新性地去研究营销方法，只有自己研究出的方法才能铭刻于心，才能使自己对烟草营销工作有更深入的认识，才能为企业占领市场和提高经济效益作出更大的贡献。

。在实际工作中，烟草营销人员常年活跃在访销一线，面对千差万别，形形色色的广大业户和广大消费者，由于烟草行业的营销人员的素质高低不同，工作效果各有千秋，难免出现这样或那样的偏差，所以，一名优秀的烟草营销人员，必须善于剖析与总结，吸取成功的经验与教训，坚定信心，认清形势，科学判断，不断总结，不断提高，使自己成为烟草行业的市场营销行家里手。

一个人的知识和水平是有限，光靠自己是不够的，要想真正搞好烟草营销工作，烟草营销人员就应该用一定的时间专心研究各类营销高手的创新性工作方法，详细观察业界动态，竭力打造学习型烟草营销人员。古为今用，洋为中用这句话至今仍然具有极大的真理性，尤其是对烟草营销人员来讲，要善于吸取经验，提高自己的理性思维，不断把烟草营销工作推向新的台阶。

烟草营销人员是烟草行业光荣的一员，时代赋予了其神圣的责任，忠诚是每一个烟草人所不可或缺的必备素质，忠诚地为企业服务是其第一行为准则，所以，必须全力以赴地、最大限度地维护国家利益、广大业户和消费者利益，践行“两个利益至上”的原则，最大限度地发挥烟草营销人员的积极性。

中国烟草行业卷烟营销，已经经历了20多年的发展。经营模式从早期的大量坐销批发、少量门市批发到访销配送、访送分离，再到电话订货、电子结算等。经过历次变

迁，中国卷烟营销模式已逐步向科学、有效、合理、可控的方向发展和完善，并正在由以“我”为中心向以客户为中心转变。

1994年，全国开始农村卷烟零售网络的建设，1997年，全国城市卷烟零售网络建设拉开帷幕。到目前为止，全国的卷烟流通，已形成以省级烟草专卖局（公司）为管理主体，州市级烟草专卖局（公司）为经营主体的格局。全国各地市级烟草公司已基本完成了470多万个卷烟零售户的网络建设。电话订货、电子结算的经营方式，已涵盖所有的城市卷烟零售户，以及农村部分卷烟零售户。

## 烟草营销部门工作总结篇八

加入xx公司也有三个月时间了，回想起来时间过得还挺快的，从鑫帮来到xx感觉两个公司的工作模式有蛮大差异。不论是产品的专业知识还是管理与工作氛围都有很大区别。前一个月都感觉自己没有进入状态，找不到方向，每天都不知道要做什么事，在xx领导的几次会议上，经过相互讨论与发言提建议，针对具体细节问题找出解决方案，.通过公司对专业知识的培训与操作，这才让我找到了方向感，慢慢融入到了这种工作环境与工作模式，后面的工作时间里我每天都过得很充实，从打样与接待客户是陆续不断，虽然付出的劳动没有得到结果，很多次对我的打击也不小，但我相信，付出总会有回报的。努力了就会有希望，不努力就一定不会有希望。成功是给有准备的人。

在xx各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

销售心得：

1、不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客户。

2、向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。

3、实事求是。针对不同的客户才能实事求是。

4、知己知彼，扬长避短。

做为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势；才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势，比如我们设备在精度与速度方面就略胜同行，这就是我们的优势所在，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

5、勤奋与自信；与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。

6、站在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。

7、取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。

8、应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。

9、相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。

10、注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

11、心态平衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。

12、让客户先“痛”后“痒”。

13、不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

14、学会“进退战略”。

工作总结：

### 一、认真学习，努力提高

因为所学专业与工作不对口，工作初期遇到一些困难，但这不是理由，我必须要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

### 二、脚踏实地，努力工作

我深知网络销售是一个工作非常繁杂、任务比较重的工作。作为电子商务员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是电子商务不可推卸的职责。要做一名合格的网络营销员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

### 三、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过不断学习和不断摸索，收获非常大，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

回首2016, 展望2017! 祝xx在新的一年里生意兴隆，财源滚滚! 也祝我自己在新的一年里业绩飚升!

## 烟草营销部门工作总结篇九

xx年在不经意间已从身边滑过，回首这一年，步步脚印!我于xx年xx月份进入公司，在职期间，我非常感谢公司领导及各位同事的支持与帮助。在公司领导和各位同事的支持与帮助下，我很快融入了我们这个集体当中，成为这大家庭的一员，在工作模式和工作方式上有了重大的突破和改变，在任职期间，我严格要求自己，做好自己的本职工作。现将xx年的工作总结如下。

### 一、内勤日常工作

作为xx公司的销售内勤，我深知岗位的重要性，也能增强我个人的交际能力。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽。工作主要从以下几个方面开展：

- 1、日常业务衔接、客户服务、处理客户抱怨、客户咨询电话的接听及电话记录。

- 2、对客户进行销售政策的传达及业务信函的发送。
- 3、销售会议的安排、记录及跟踪结果。
- 4、做好本部门的档案管理工作，建立客户信息档案(涉及用户基本情况，使用品种、数量、价位、结算方式)。
- 5、各种促销活动情况了解，统计费用报销等协助办理。
- 6、建立销售分类台帐(反映出销售收入价格、运杂费、货款回收额度、应收货款额度)。
- 7、建立销售费用台帐(反映出部门内部费用及每个业务人员的费用、差旅费、运杂费、包干或定额包干费用的提取数额)。
- 8、各种报表的统计、汇总、报告的打印转发。
- 9、销售经理差旅费的初审与上报签批。
- 10、对所经手的各类涉及我厂商业秘密的销售资料、数据应妥善保管，不得丢失或向外泄密。
- 11、同类产品竞争品牌资料的分析与建档，销售相关宣传资料的领用、登记、分发。
- 12、各月份客户回款额排查、跟踪、跟进。

## 二、存在的缺点及计划

对于太阳能市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，指导力度不够，影响市场部

的销售业绩。年的到来，在做好本职工作的基础之上，对上述存在的问题，我个人也要尽自己所能，多掌握一些技术上面的知识，尽量做到应对自如，从容得体。不断增强自己的辨别能力，在更好的与客户沟通的基础之上，能的为公司利益着想。

### 三、部门组织上面的一些小建议

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

#### 1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切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，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

#### 2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。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。

#### 3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

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、销售目标

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月、每周、每日。以每月、每周、每日的销售目标分解到各个销售人员



身上，完成各个时间段的销售任务；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

#### 四、总结

一年来，通过不断学习和不断摸索，收获很大，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面。我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。做了一年的销售内勤工作了，有的时候也觉得自己有些经验，或是由着自己的判断来处理事情不够仔细，所以出现了不少的问题，也犯了不少错误，事后才知道自己的社会阅历缺乏，或是处理方法不当，我决心在今后的工作中要多提高自己的素质与休养，多学习为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步！