

2025年烟草客户经理工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/279709.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

工作总结就把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。本站精心为大家整理了2025年烟草客户经理工作总结，希望对你有帮助。

2025年烟草客户经理工作总结

> 一、敬业爱岗，视单位为我家

自从XX年被招入烟草公司至今已过了三年多的时光，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深明白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。此刻要应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，一切几乎全得自我摸索，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一样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。

在抓紧一切时光学习业务知识，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持续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，所里的同事就是自我的弟兄，而一个人的成绩也不仅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，而我作为群众的一员，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我家里一样，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十分融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

> 二、加强沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每一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，透过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我务必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带给了充足的网络保障。

进入XX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十分熟悉了，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带给帮忙。

对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自我的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题能够随

时同我联系，对于该补仓而未补的状况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都十分感谢，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，断档卷烟必须会告知他们一个合理的理由。此刻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一一答复，不论时光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，他们都十分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，认为透过我给他订的卷烟才货真价实。

> 三、乐观自信，养成良好的心态

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和乐观的心态：别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。

正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中必须要有自我实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有必须差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自我的工作，也会干出更多的成绩。因此持续良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。

态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及经销户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，还有努力的余地。因此，我会在在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

2025年烟草客户经理工作总结

按照区局（营销部）和卷烟营销中心工作部署，加强党建与业务融合，扎实开展新零售建设，稳步推进消费环境建设，积极推动协会+小组建设。积极创新，勇于突破，圆满完成各项工作任务，现将工作开展情况总结如下：

>一、全年工作回顾

（一）市场状态和经济运行稳中有升：截至11月20日，累计实现销量xxxx箱，同比持平，预计全年将实现销量xxxx箱左右；累计实现销售额xxxxx万元，同比增加xx万元，同比增幅xx%；累计实现单条均价xx元/条，同比增加xx元/条，经济运行稳中有升。

为了解市场各类需求，提高营销工作质量，通过精准有效的客户服务提升客户盈利增强提高渠道掌控力，营销部积极开展调研，制定区域品牌发展规划，为卷烟营销提供策略支撑。3季度末客户盈利水平达xxx%，客户经营信心和满意度持续保持稳定。

（二）党建与业务深度融合：部门全体党员业务工作争先创优，个人绩效上今年均有所进步，逐步发挥示范引领作用；结合自律互助协会党建，区域内50名党员客户全部加入协会成立的临时党支部，党员客户在诚信经营，规范经营，经营能力等方面发挥垂范作用，引领市场健康有序发展。

（三）新型零售建设扎实开展：

1、新型零售终端发展任务超额完成。

截至11月20日，累计发展新零售终端xx户，其中使用终端双屏机xx户，自备电脑使用新零售软件xx户，超出年度目标xx户；同时开通“聚合支付”并使用的共计xxx户。

2、微信公众号“双注册”任务努力推进。

截至11月初共计完成消费者会员注册“融E惠”xxx个。

3、新型零售终端运行维护有序。

(1) 定向培训：为更加快速有效的帮助客户熟练使用，总结客户使用过程中存在的问题，组织客服经理、终端经理、信息经理三岗协同制定培训方案，培训人员到客户店中就系统功能边演示边讲解，再由使用熟练的客户现身说法，介绍新零售系统给店铺管理带来的好处，培训累计开展xxx场/次，取得良好效果。

(2) 功能发挥：按照“全店铺管理，全商品扫描，全过程跟踪，全方式支付”要求促进新零售客户系统运用，在目前全区xxx个新零售客户中，有xx个标杆客户基本能做到熟练掌握店铺管理、数据分析、聚合支付、会员管理等功能使用，“四全”功能有效发挥，运行效果良好，渠道掌控力进一步增强。

4、网建现场会接待任务圆满完成。

上半年，根据市公司“全省网络建设现场会”筹备组部署要求，营销部高度重视，历时近两个月时间完成客户选点，培训、线路规划等各项准备工作，圆满完成接待任务。

(四) 消费环境建设积极作为。

1、任务完成进度快速。截止11月20日，累计建成文明吸烟环境xxx个(在建xxx个)，终端体验区xx个，建设区域涵盖地铁站、大型商场、三甲医院、区级以上党政机关、工矿厂区、汽车修理厂。其中吸烟点：xxx个，吸烟亭xxx个、吸烟房xx个(在建xxx个)，全部完成中心下达的任务数。

2、环境设施维护到位。对已建成的吸烟设施，及时进行验收，与建设所在地主管进行移交手续，由其进行后期管理维护，确保文明吸烟环境建设效果，终端经理、客服经理完成位置和影像资料采集，在拜访到有吸烟点设施的区域，查看设施是否有损坏并及时反馈。

(五)、终端靓化目标全部达标：

依据公司标准制定***区《终端评分表》，对评分低于80分终端提升客户要求客服经理继续协助整改，直至达标。截止9月底，上报总户数xx%(超额xxx%)。并在此基础上深化工零协同。同时客服经理利用微信平台发布含卷烟陈列照片的宣传图片，营造比学赶超的氛围。

(五) 协会+小组建设有序进行。

1、完成小组拆分。按照每个小组不超过xxx人的原则，结合

区域商圈未来发展因素，各小组人数设置一般以xxx人为主。

2、召开小组会议。1-11月共计召开小组会议xxx场，会议按照规定议程召开，会议签到，现场照片，未到会会员的请假手续等资料完备。会议内容包括现场公布协会月度财务支出情况，发放会员证和会员间的自我介绍，交流卷烟经营心得，宣传烟草行法律法规，拉近了客户距离，促进了经验交流，小组会取得良好效果。

3、会员会费。

截止10月末，全区有会员零售户xxx户。占全区xxx户xxx%。

(六) 客户经理职业化建设稳步推进：根据“两个规范，一个导引”总体要求，结合部门实际梳理专业经理岗位职

责，列出职责明细，明确工作内容和考评依据。通过工作职责的清晰划分，融合“卷烟营销在基层”活动的开展，各专业经理的专业技能有效发挥，专业经理之间的工作协同顺畅有序。1-11月各专业经理之间相互发起工作协同xxx次，分别组织高新区、经开区、三里庵区专业经理工作协同会共计xx次。专业经理之间的信息共享、问题解决协同效果有效提升。

（七）员工队伍建设持续加强。

1、加强营销理论知识掌握。开展“每周一课”活动，侧重客户经理团队市场营销、服务营销、品牌营销等方面的培训测试，为“开口营销”能力提供理论知识保障。1-11月累计开展各类培训xx场/次

2、加强实操能力提升。以案例讲解为载体，开展月度市场调研“案例分享”活动，重点加强客户经理团队市场分析、客户服务、品牌培育、经营指导上的策略方法提升，促进理论与实际有效结合。1-11月累计开展案例分享xxx场/次

3、加强知识视野拓展。以上台演讲为载体，开展“读书心得分享”活动，每位营销人员全年至少“读两本书，记一本笔记”，在每周例会上分享读书心得，重点加强客户经理团队系统性学习，拓宽知识视野，丰富知识内涵，提升逻辑思维能力。1-11月累计开展演讲17场/次

> 二、全年工作亮点。

（一）消费环境建设成绩骄人。

一方面领导高度重视。区局（营销部）主要负责人和分管领导持续保持关注，主动提供工作支持；客户服务部积极联系洽谈，克服了各项困难。另一方面全员行动。鼓励部门员工挖掘自己的亲属、朋友资源，为消费环境建设提供信息支持。

1-11月，累计建成文明吸烟环境xxx个(在建2个)，终端体验区xx个，超出全年aaa个建设目标aa余个。

（二）自律协会建设效果明显。

1、会员规模进一步扩大。截止10月末会员数达到xxx户，占总客户数的..%，去除商场、大型连锁超市、娱乐服务业、加油站等国有连锁后入会率达到....%。会员规模的持续扩大为市场价格持续稳定和盈利提升奠定良好基础。

2、财务管理进一步规范。建立协会年度、月度预算制度，全部支出费用均经过协会办公会集体研究决定并报主管单位审核后执行，当月费用列支情况均报主管部门备案，并通过小组会向全体会员公示，接受会员监督，此外还聘请会计事务所对协会财务情况进行年度审计。规范运行让协会获得会员客户广泛认可和信任。

3、市场基础进一步巩固。通过小组会广泛宣传，从维护价格秩序的目的，意义等方面反复讲，利用市场巡查为契机，查看客户明码标价是否到位，是否存在超过1000元/200支销售现象，遇到问题及时劝阻并告知辖区客服经理和市管员，为区域“xxx”治理贡献较大力量，通过宣传客户的守法守价意识明显提高。

4、党建工作进一步落实。为了让党员会员在党的领导下，更进一步的在诚信经营，规范经营等方面模范带头作用，协会成立了临时党支部，并组织召开辖区50名党员客户参加的党员大会，会上，全体党员集体唱国歌，学习党章，选举产生了临时党支部书记、副书记、委员各一名；协会临时党支部主要履行学习贯彻党的方针政策职能，充分发挥基层战斗堡垒作用，带领广大会员客户更加规范诚信经营。

> 三、存在的问题。

（一）新零售功能发挥不全。

1、部分客户未全商品入库。非烟商品入库不全，主要原因是少数客服经理责任心缺失，导致客户不重视。

2、部分客户未全商品扫码。非烟商品扫码不全，主要原因既有客服经理跟踪关注不够，也存在客户担心非烟商品销售信息被周边新零售客户看到后遭到低价竞争。

3、系统功能掌握不熟练。少数客服经理和客户自身对功能不熟悉，既不能利用系统数据帮助客户分析经营，客户也不能通过数据分析了解自身经营短板。

4、系统功能不够稳定。主要是聚合支付功能经常性不稳定，使客户在使用过程中有所顾虑，担心造成经济损失。

> 四、下一步工作打算。

(一) 继续扎实新零售建设。将新零售客户作为重点客户每半个月实地拜访一次，通过现场演示、情景模拟等形式，提高客服经理和客户层面对系统功能的熟练程度，同时加大奖惩力度，每月实地考察客服经理和客户对新零售系统功能的掌握情况，以考核加压提升运行质量，促进客户“四全”功能真实有效发挥，做实新零售建设工作，为增强渠道掌控力和提高“开口营销”及消费行为分析奠定基础。

(二) 继续提升市场把握能力，提高预测准确率。一方面多方位分析区域经济、社会、人口等数据，分析区域市场的变化因素和发展规律；另一方面是深入市场走访调研，了解客户经营和市场状态；三是科学利用预测方法，提高预测准确率。

(三) 继续坚持消费环境建设。一方面维护好现已建成的消费环境区，营造和谐吸烟环境；另一方面继续发展、寻找建设目标。

(四) 继续推进自律协会建设。一方面是要继续加强协会业务运作规范性的日常监管，确保协会总体运行不偏离正常轨道；二是继续推动协会在客户诚信自律、经营互助方面发挥作用，利用小组会开展一系列拉近客户关系提升经营能力的活动，解决客户实际经营中遇到的困难，努力提升客户对协会的认可度，稳定客户盈利水平。

(五) 继续提升员工综合素质。一方面继续开展“每周一课，上台演讲，案例分享”活动，锻炼提升员工综合能力；另外结合部门精益、QC活动，用创新成果解决实际工作困难。

***营销部将继续围绕上级部署，紧盯工作目标，紧抓工作落实，结合“卷烟营销在基层”活动，确保各项工作任务圆满完成。

2025年烟草客户经理工作总结

在过去的一年中很有幸加入到XXX公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

> 一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地利用业余时间向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

> 二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这一年的实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

> 三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。1、善于沟

通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

> 四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

一年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与XXX共同成长!

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发