

2023年卷烟营销半年工作总结(大全10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

卷烟营销半年工作总结篇一

不知不觉，在工作已经足月有余，在这个把月里，工作量不大，要学的却不少，尽管自己原来也是从事房地产销售，可是销售知识永远是个无底深渊。也正因为如此，我才乐此不疲，越来越喜欢这份工作。以前常听说也遭遇过销售员之间为了比拼业绩，争夺提成，经常是不择手段，诡计迭出。幸运的是目前的拥有一个和谐的销售氛围，同事之间既有竞争更有互相帮助，每次分歧总能在沟通中消除，每次难题也常常在集思广益中(即便我们只有4人)化解。正因为有这样浓厚的企业氛围和团队精神，才给了我在成长所需的养分。

但是通过工作，还是发现自身仍存在许多缺点急待解决。首先，刚进入，对地产的企业文化及这个项目的相关情况还没能够了然于心，跟客户介绍的时候不足为企业和项目展示很好的口碑与形象，致使客户对我们的企业品牌与项目一知半解。我想作为一个大企业的置业顾问，不仅要精通卖房业务，更让客户感觉无论是从企业品牌，社区环境，物业质量以及员工素质各方面都比其他楼盘有优势，坚定客户购买的信心。针对这个问题，我已经与同事小沈深刻讨论过，多学习，多讨教，从自身做起树立对本企业品牌的绝对信心与优越感，以此感染每个客户。

其次，由于进入时所有的住房已基本售罄，唯有两套170平大户型以及商铺在售，所以对于商铺销售基本可以说是毫无经验。我想，相对于住宅，商铺客户这类高收入投资群体的购房心态及个人气质各方面肯定也有所不同，因此对于这两类客户的销售方式也必须有相应的变化。比如商铺客户考虑的更多的是收益回报率问题，那么我们就应该着重介绍周边的发展趋势与发展前景，坚定客户购买的信心，让其买得开心，买得放心。以前总以为一个优秀的销售员必须有自己的个性，没有个性的销售员不过是个服务员而已。但是通过实践工作我才发现，一个真正成功的销售员除了必须有能够感染客户的个性外，更应该具备能够随时适应不同消费者心态的应变能力，同时牢记，专业、礼貌、主动服务、给予客户比他想象的更多，并坚持公司利益至上的职业操守。所以，为了做好商铺的销售工作，我急待提高自身修养，无论从个人气质和专业能力方面都要把自己打造成一个适合地产大气之风的置业顾问。

另外，由于进入的时间不长，所以自己对公司的一些规章制度和流程方面还没有机会完全了解，偶尔犯下一些低级错误。虽然在主管的帮助下已经改善了许多，但肯定还有很多地方不够清楚，这方面也急待在今后的工作生活中得到改进，一方面自己会多学多问，另一方面也希望领导的鞭策，同事的提点。

我深知个人的发展离不开企业的发展，而热爱则是做好每件工作所必不可缺的。所以，在这充满希望的企业里，我必将全力服务公司，热爱岗位，勤奋工作，严于律己，认真专研，继续学习，用使命般的激情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司创造利润！

卷烟营销半年工作总结篇二

_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_年年12月31日我负责的客户共有28家。下半年任务为_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：_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：_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_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：

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、_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，_年采购点是山泉、金伟、大连新东方，但随着_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，_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。

卷烟营销半年工作总结篇三

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名督导，首先，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。这对我一个刚从学校毕业的学生来说，更是有太多的东西让我去学习，随着公司规模不断的扩大，对我们督导的工作提出了新的要求，通过学习，我总能提前学习好各方面的能力，为下面的员工做好指导。

二、员工管理，要做好了员工的管理，指导工作，督志虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，半年下来，我们从这些烦琐的工作中也能总结出一个属于自己的管理方法。

1、现场行为规范，从整体来说我觉得控制得不是太好，其中仪容仪表这一块的话由于不是由公司发的工装，这就导致员工有机会找借口，而我还没有一个自己的办法去控制这一情况的出现，我要从以后的工作中吸取教训来应对和管理员工的现场行为规范。

2、现场环境一楼是公司的门面，平时的人流量也是比较大的，卫生做得还不错，但是我觉得我自己在有些应该急的情况下我还不能完全的想到所有的办法来应对，同时我想对保洁的管理我也做得不到位。

3、体外循环本来在这一个环节已经比别人落后了，也因为这一次我害得一楼所有管理人员都受了处份，但同时我也通过这一次“学费”，让我从中学会了很多东西。我相信我通过这件事之后会对这些事更加的警惕。

4、商品管理这一环节，在经理我带领下，控制得很有错，总经理总是要求我们不停的对他们的产品进行检查，当然通过这些检查也从中发少问题并能及时的反映出来，把这些问题扼杀在萌芽状态。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个督导，能够在营业员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，不失时机的向领导请示汇报。

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?具体到各个员工，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

其二是要学会与部门、领导、员工之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿现场部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，要他们的相互配合，从中发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们基层管理人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

卷烟营销半年工作总结篇四

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年。回顾这一年的

工作历程，我学到了很多，也充分的锻炼了自己，可以说这一年下来我是颇有收获的，但同时也在工作中发现了困难，反省出自己在工作中的一些不足之处，这也是我需要思考和改进的方面，下面我就说说这一年来我对销售工作的认识，也好分享给各位跟我一样奋斗在销售岗位上的同事们。

1. 作为一个销售，一定要很了解公司和公司所销售的产品，这样你在跟客户介绍的时候才能有充分的自信去说服他去接受你，接受你的产品。

2. 工作一定要勤奋，这个勤奋不是做给领导看，是让自己更快的成长以获得更多的自信，一流的销售是混业绩，二流的销售是混日子，三流的销售时混饭吃，我现在如果把自己定位成一个一流的销售就必须把工作当成是自己的事，认真，努力，主动的去做，其实做销售做久了压力是比较大的，除了要对工作总结外还要不断的学习接触到与之相关的知识和专业技术，当然最重要的还是如何做出业绩，怎样使利润最大化，这都是要通过勤奋来完成，有句话是没有销售不出去的东西，只有销售不出去的人，其实做销售也就是在做人。

3. 良好的工作态度，有些人可能觉得一些销售人员每天要面对一些难搞定的客户或者是因为压力大的关系，难免会脾气不好，但我觉得这个也是工作态度问题，因为很多客户往往是不容易搞定的，这就看怎么放平心态，正确的面对，毕竟我们是做服务行业的，良好的态度也是客户考察我们的一个很关键的一点，所以不论在何时，请注意自己的说话和言行，拿起电话的时候，要让充满激情，面带微笑，相信电话那头的客户也能充分感受到你的真诚，从而被你打动。

4. 请为公司创造尽可能多的利润，如果不行就辞职吧，这是一种心态问题，一来你为公司创造的多，你自己得到的也多，二来不要总是认为自己被公司利用了或者为老板创造了多少自己才拿那么点，因为被人利用说明你还是有价值的，最可悲的是利用价值都没有，也就是说没有利润意味着失业。

5. 当你在和客户沟通时一定要记住你不是去求他们去买你的产品，而是去帮助他们解决问题的，这是一个各有所需的双赢，所以说这个非常重要，直接影响了心态，而正确的心态是成功的关键。

6. 做销售的一定要有自信，一个销售如果没有自信就连说话和打电话的勇气都没有，那就更不用说做出业绩了，自信主导着销售的内心，有了自信你可以随机应变的应对客户的刁难和困难，我觉得作为一个销售在受到打击的情况下，还要唱着歌开开心心的来上班。

7. 一定要有耐心和恒心，相信自己只要付出一定会有回报，只是时间问题，当然耐心不等同于混日子和等单，是要我们时刻保持上进心，不断的去努力。

8. 作为一个销售人员总结是很重要的，不仅是对自己的工作内容、工作效率、工作方式、沟通方式、错误的发生、工作计划、出差计划 等，还要对自己说话技巧、肢体动作，甚至是个人的为人处世等进行总结，总结了才能发现不足，才知道自己还有哪些可以上升的空间。

个人建议

1. 产品质量有待进一步的提高，无论是公司的主打产品钳锤，还是小打小闹的钥匙扣，质量投诉此起彼伏。今年，不管是自己生产的产品，还是外购的成品，客人qc一来验货，都是要返工重验。这对销售工作的开展产生了极大的困扰。

2. 新产品的开发周期过长，这就产生了老产品不成熟，新产品又不敢推荐的怪现象。

20xx年必将是我更加兢兢业业工作的一年。生于忧患，死于安乐，如果20xx年注定是狂风骤雨，那么请让它来得更猛烈些吧。我坚信，在拓展海外市场上，我们所做的每一步都是

为了更好地销售我们的产品!希望自己可以做出惊人的业绩,祝公司明年再创辉煌!!最后,我想说不管在哪里工作,做什么工作,态度和心态很重要,遇事把心放宽,才能更好的处理和解决面对的问题,从容的面对挑战,不断的去丰富充实自己,客观的面对自己的不足,更好的去改进,每个人都会有美好的明天!

卷烟营销半年工作总结篇五

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。

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难，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。

卷烟营销半年工作总结篇六

一、深入学习政治理论，不断提高政治素养

一年多来，我认真学习党的xx大精神和两会精神、南网方略、南网和公司工作会精神、**省和南方电网公司关于节能减排的规定等文件资料、董事长和总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。通过学习，我对“”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“”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，进一步领会了南网方略的重要性。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。

二、不断努力学习，提高专业知识

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，攻读昆明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《电业》发表文章。

三、认真做好本职工作，提升工作能力

(一) 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《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《电网公司监控中心后期建设思路》、《电网公司营销监控中心运行管理制度》、《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。

(二) 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》、《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)》、《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《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。

(三) 昆明局五华分局试点建设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，协调昆明局、云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。

参与《电网公司营销移动作业子系统方案》、《电网公司营销移动作业子系统技术协议》的编写完善。组织协调昆明局和云电同方结合电网的实际情况，在昆明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。

(五)参与编写各种规范

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

(六)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。

四、自身存在的不足

(一)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。

(二)沟通协调能力还有差距，还需要进一步提高。

五、今后的工作打算

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！

卷烟营销半年工作总结篇七

今年xx月，我非常荣幸的加进xx[]来到了公众客户中心，至今已有一年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操纵，并熟习营业厅的运作流程，现对此一年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这一年中，活动咨询是我常常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会碰到没法解答顾客发问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已可以较好的完成活动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到具体的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已

对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这一年来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已可以比较熟练的进行操纵，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操纵速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较具体的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后展开工作创造了比较好的条件。

在xx月的时候，我在营业厅xx主任的安排下来到xx分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数目较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这一年中□xx营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我深刻的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时或许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度往弥补，对领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的往完成。也感谢xx营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的榜样作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事构成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

卷烟营销半年工作总结篇八

一、深入学习政治理论，不断提高政治素养

一年多来，我认真学习南网方略、南网和公司工作会精

神、__省和南方电网公司关于节能减排的规定等文件资料、袁懋振董事长和廖泽龙总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。通过学习，进一步领会了南网方略的重要性。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。

二、不断努力学习，提高专业知识

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__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__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《__》发表文章。

三、认真做好本职工作，提升工作能力

(一) 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《__电网公司营销服务中心系统建设》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《__电网公司监控中心后期建设思路》、《__电网公司营销监控中心运行管理制度》、《__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。

(二) 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》、《__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)》、《__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《__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。

(三) 昆明局五华分局试点建设7_24小时数字化营业厅

参与《7_24小时数字化营业厅建设方案》的编写完善，协调__局、_电__等相关单位在建设过程中出现的问题。目前7_24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。

(四) 建设移动营销作业系统

参与《__电网公司营销移动作业子系统方案》、《__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__局和_电_结合__电网的实际情况，在__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。

(五) 参与编写各种规范

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

(六) 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。

四、自身存在的不足

(一)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。

(二)沟通协调能力还有差距，还需要进一步提高。

五、今后的工作打算

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！

卷烟营销半年工作总结篇九

今年以来，面对市区高星级和同星级酒店的环绕林立，面对各类商务酒店、特色餐饮店对市场的冲击，德华宾馆占据的市场份额越来越少，如何突破此瓶颈，营销部全体员工以宾馆年初制定的“外抓营销，内强管理”为指导，充分发挥各自的主观能动性，在总经办的带领下，劲往一处使，想尽千方百计，积极拓展新客户，稳定老客户。

在这一年中95%的协议客户选择了继续在德华消费，还新增部分优质协议客户。在各行政单位不断地压缩接待经费和人事变动较大的不利的背景下，协议客户消费与去年同期比较略有上升。

一是始终坚持“管家式”服务。

在坚持“管家式”服务基础上，我们有效的开展“一站式”服务，想客户之所想，急客户之所急，在今天的文明城市创建接待中，营销部积极发挥协调作用，配合接待服务、及时

传达信息，积极搞好外联，真正用服务品质成就了德华会议服务的品牌。

二是不断开拓会议市场。

我们注重加强与协议单位的联系，不放松任何信息捕捉，我们既是营销员又是服务员，从会议接进来开始，就对餐饮、客房、会务全程进行跟踪和全方位进行服务，这样不仅使客人减少了麻烦，还与客人建立了长期合作的友情，尽管我们的会议室的硬件不如四星、五星级的宾馆，但由于我们“管家式”和“一站式”的优质服务，赢得了客人的一致好评。今年一年，我们共接待各类型会议 批次，全年会议收入比去年同期增长 万元。

三是稳定旅游团队市场。

在过去的一年里，通过严谨细致的市场调查后，结合宾馆的实际情况，制定了相应的接待价格政策和接待方案，加大了与协议旅行社的回访和联络，提高了客房入住率，弥补了宾馆在会议淡季的客房闲置，带来了一定的经济效益。同时，使宾馆的知名度也随团队的入住而提升。

账款回笼是我们今年工作的重点，也是工作的难点，主要是因为今年宾馆销售收入相对比去年有所增长，而我们的协议客户95%都是财政拨款单位，资金受拨款的限制，我们根据实际情况区别对待，对于老账，呆账采取多次上门催收；账款数额大的，就化整为零分次催收，在催收的过程中，虽然是遇到了许多意想不到的困难，有时是冷脸挨热脸，有时是话语不客气，我们怀着一片诚心，凭着对宾馆的炽热情怀，保证全年回笼了对外应收账款 万元，并理清理顺了各类老账 笔，保证了宾馆资金的安全回笼。

今年，我们把拜访维护客户作为重要工作来抓，开展形式多样的客户拜访，坚持了每位营销员每日上门拜访4家客户的形

式，并在节假日或重大营销举措出台前利用企信通，手机给客人发送信息，为客户提供时尚、新颖、健康、快捷的短信内容！客户生日及时送上蛋糕、鲜花表示祝贺，既联络了感情又能精确地锁定我们的消费者，创建了德华营销特色。

此外，还经常与客户电话沟通，既征求工作意见又送上一声声美好的祝福，通过这些形式，我们的客户与营销员建立了良好的消费合作关系，现在客人来宾馆消费80%是通过打电话给营销员预定，保证了宾馆客源的稳定性。拓展零客市场。零客市场一直是宾馆的一个销售弱点，近些年，常德酒店业市场的迅猛发展，令业内人士叹为观止，可以说已经到了一个群雄逐鹿的局面，“僧多粥少”的现象更为严峻，为开发这一市场，营销人员通过登门拜访、传真等方式进行了宣传工作，特别是对现有协议客户的维护和管理方面，通过对客户档案资料的整理后，每周营销人员定期对客户进行拜访，一方面加强联系，另一方面及时掌握客人反馈信息和客户的消费动态，争取更多的零客入住。

今年，宾馆格外重视对客户信息、意见与建议的收集，同时重视酒店市场的最新动态，它关系着宾馆生死存亡，也为宾馆决策层和经营部门及时调整经营思路和改正工作中的不足提供有力的参考。

营销部担负着信息获取和与客户交流。每天和协议客户的沟通交流，我们清楚地认识到我们宾馆的优劣势，我们及时把各种意见反馈给经营部门沟通，都得到了相关部门的高度重视，做出了相应的调整和优化，让消费者下一次进入德华宾馆时感受到的是提高和对他们的尊重；我们还不定期调研常德酒店市场信息，获取其他酒店的经营信息，为宾馆决策层做下一步决策时提供了参考的依据。

面对20xx年销售人员的流动，我们有针对性地对新任人员加强了培训工作，使他们能以最快的速度进入角色，同时也加强了内部员工的学习与交流，使团队的战斗力得到了一定的

提升。

我们坚持每周一例会，制定每周工作计划，培养员工学习意识，培训员工服务意识，提高员工安全意识、提高员工营销技巧，提升团队的整体协作水平，稳定了员工队伍。通过培训与管理，使全体人员从被动营销到主动营销，从无序工作到有序工作，从低效与客人沟通到高效与客人交流，从无市场调研分析粗放型管理，到每月一次市场调研分析和每季客户排名回访的精致型管理，提高了营销能效和营销品质，赢得了营销业绩的显著回升。

营销部的安全工作主要是账款回收时的资金安全，在这一方面我们加强对员工的培训，要求员工和协议客户接洽时尽量使用转账支付，在确有现金支付时，我们要求至少要有两名员工同时前往，或回馆时交通工具尽量使用的士，从而确保员工的生命安全和宾馆的资金安全，本部门全年度无任何安全责任事故的发生。

过去的一年，固然取得了一定的成绩，但我们知道，无论客户多么满意，精益求精的要求不能丢，无论市场多么变幻，诚信经营的原则不能丢；我们更知道，我们还有许多的不足需要我们去改正和创新。市场纵有千变万化，营销独有一墨之规。百舸争游，非进必退。

在充满挑战的20xx年，营销部全体员工在宾馆领导的正确领导下，立志以前瞻的视野，超前的营销，勇于创新，迎难而上，勤勉工作，全身心投入宾馆的经营发展，在确保完成宾馆下达的'目标任务的前提下，塑造营销部的新形象、新境界！

卷烟营销半年工作总结篇十

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和经济增长的影响。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。

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和经济增长的影响。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沟通，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，实现对大客户的远程监控、实时抄表、在线监测防窃等功能，实现服务机制的现代化。

四、明确服务的目标，提供优质的服务，营造电力市场营销的良好环境

说句实话，问及有些员工服务的对象、标准等问题，并不是都能完全回答上的，只能笼统的说“客户需求是我们服务的目标，客户满意是我们服务的标准”这样一些大的概念。那么客户的哪些需求是我们服务的目标？全部所有的用电需求

都是我们服务的目标范围？如果是，那就是说包括客户产权的供用电设备的维修、事故抢修都需要由供电企业承担，这是就引出一个延伸服务的话题。

所谓的延伸服务，实际上就是供电企业维修、事故抢修的范围扩大到用电客户的产权设备范围。如果不是延伸服务，供电企业实质上是在履行好自己的职责，供电企业管理运行的线路、设备正常维护和事故处理，本身就由企业自己来解决，只不过给社会承诺在规定时间内处理。

对客户优质服务的内容，实际上就限定在报装接电按期践诺的完成，咨询、查询的服务，安全用电及用电法规的宣传等范围内。报装接电按期践诺的服务，是供电企业业扩发展的必然，不能理解把对客户接电日期的缩短，报装手续的简便，是给客户提供服务的主要内容，即就是报装接电日期再长，做为客户可能一生当中也只有办理一次报装接电；咨询、查询的服务毕竟很少；安全用电和用电法规知识的获得途径很多，当今社会知识信息发展迅猛，人们可以通过各种媒体来获得他们需要的信息和知识。

所以用电客户产权的供电线路和设备的维修、事故处理，就是一个服务的盲区。做为用电客户，由于受技术水平、维护经验所限，有些事故不容易查清原因，不能及时的自行排除，正常用电受到影响。做为供电企业，认为这是用户产权的线路设备，投入人力、物力等成本消耗进行处理，一户两户、一次两次还行，户多次数多、一年下来，也是一笔不小的的开支，况且有了第一次的延伸服务，在客户当中形成一种这本身就是供电企业服务范围的错误认识，甚至在这些线路设备上发生事故，或造成设备财产失窃，还要供电企业来承担责任。现在有些地方实行有偿服务，政府物价部门核准一个服务中的执行价格，在设备维修、事故处理中执行。执行效果，各地说法不一。

有的地方客户满意，认为花少量的钱，能在短时间内恢复用

电，尽快恢复了生产，自己损失减少，产出效益远抵于支出的服务费，而且方便，只要打一个电话，问题就解决了。有的地方客户认为自己不懂电，供电企业通过我们销售电力，我们买你的商品，你理应提供保证供电畅通到户的服务，还另外收什么服务费。做为执行有偿延伸服务的供电企业，也是几家欢乐几家愁。有企业反映：自有偿服务开展以来，有些用电客户自己能处理的故障、事故，也再不用打电话报供电企业处理，减轻了企业繁忙的报修压力；开支过多的材料费、车辆耗费等大大减少；极大地调动了员工积极性，员工认为客户花钱消费服务，理应提供快捷周到的服务，还认识到通过自己为客户的服务，给企业增加了收入、创建了服务形象，个人价值也再一次得以体现。

有的企业反映：给客户干了活，可钱难以要回，遇到个别客户认为花钱消费服务，必须给我服务周到，稍有不合心意就到处投诉。认为挣钱不多，惹了一身的臊，延伸服务是为了搞好优质服务，反而事与愿违，没有达到真正的目的。综观各地的延伸服务，我认为，延伸服务是优质服务的必然，收费服务也是势不可挡。

但我想这样的服务收费一是应该有一个具体的操作标准，而且政府明文规定；二是收费的标准应该以确保收回材料费和车辆耗费为基本，根据不同的用电客户，收取不同的人工费，对于居民客户的服务可以免收人工费，三是收费标准中价格成分的构成应该公开，并且向社会公布，接受社会监督、政府监督；四是在同客户签订《供用电合同》时，与客户商定明确是否需要延伸服务，需要哪些服务，然后供电企业建档立案，确定具体的服务方案。

只有这样，才能真正消除服务的盲区，让客户真正体会到供电服务的方便、快捷和周到，才能畅通电力营销的渠道，达到客户企业双方满意。