

最新烟草物流工作总结 烟草工作总结烟草行业个人工作总结(通用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

烟草物流工作总结 烟草工作总结烟草行业个人工作总结篇一

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銷售力度也有所加强。今年共銷售省外名优卷烟163箱；增加89箱，銷售毛利同比增长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。以电话訂貨为契機，在信息化建设方面取得较快发展，卷烟分銷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”。为专銷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，在电话訂貨的运行、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。我们在强化电话訂貨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訂购工作。

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

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经营秩序。

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

烟草物流工作总结 烟草工作总结烟草行业个人工作总结篇二

一、稽查战绩完成情况

在驻点（**、**）专卖管理所期间，我始终把加大对非法流入烟的源头堵截，寻求对“窝点”的突破，力求全面净化所辖区域市场作为主要工作目标，并对辖区重点集镇、重点路段及边拐角地区，进行重点检查，全面清理整治。通过不懈努力取得了一定的效果，共立案**起，查获各类违规卷烟***条（其中未在当地烟草专卖批发企业进货卷烟**条，无烟草专卖防伪标识卷烟条，非法生产卷烟**条），使驻点管理所所辖市场得到了进一步的净化。

二、整治、取缔无证情况

整治、取缔无证经营行为始终是***市局的一项工作重点，“更是专项行动中打击、取缔无证经营行为，实现辖区“三无”重要目标，根据驻点管理所无证经营现象的存在，我们通过分析认为主要一是新增商店未及时办理烟草专卖零售许可证或者已提交申请资料尚未领取烟草专卖许可证的经营户；二是前期因各种情形被取缔或不符合合理布局要求的不予许可的无证户屡次查处后仍不思悔改且极不配合。针对无证户的反复性和顽固性的特点，我们进行认真的分析原因并总结经验，对无证经营情况进行详细的摸排、分类，适时联合驻地公安、工商，物价部门并在市局分管领导的亲自带队指挥下对驻地所辖区域进行了全面的打击、取缔行动，通过专项整治共打击、取缔**户，查获无证经营卷烟**条，涉案货值****元，现场责令停止经营或劝退***户，对所查获的案件全部依法移送工商部门处理。辖区无证经营状况得到了全面的清理。

三、明码实价大为改观、专销协作成果显著

并坚决执行的客户，在等级和货源分配方面给予倾斜，从而孤立少数为佳客户。通过一系列的措施，使我驻点的基层管理所所辖区域明码实价工作有了进一步的提高，卷烟销量较为稳定。

四、队伍积极性提高、内务卫生整洁、档案健全

驻点基层专卖管理所期间，率先垂范，打扫室内外卫生，整理内务，对各类档案进行分类整理归档，并要求队员要整理好自己的内务、每个人要对自己的卫生责任区适时保洁做到每天要时时打扫，每周五一大扫，通过这一切的行动使驻地卫生焕然一新，更使队员们产生了极大的震撼，大家一致认为只有窗明几净的良好环境才能更好的融入的日常工作中去，才能为创建“优秀基层县级局”创造更好的条件。

五、下步工作打算

一个月的驻点基层专卖管理所工作基本结束，在以后的工作中我将以*烟专**号文件精神为指导，把主要精力投入市场稽查，自行搜集线索，或指导、协助各中队侦办案件，端窝打点，打击无证经营中去，做到“重心下移”，着眼基层，突出服务，夯实基层，全面提高基层依法行政，文明执法水平。

烟草物流工作总结 烟草工作总结烟草行业个人工作总结篇三

为确保监管效能进一步提高，为此，我局为使内管人员和相关部门人员全面掌握和熟悉当前内管相关工作，树立依法经营、依法行政的法律意识、自律意识、监管意识、责任意识，我局采取形式多样的教育、培训方式，今年共进行了8次学习、2次考试，学习内容主要组织全员学习国家局、省市局下发关于对违规单位的违规经营问题查处情况的通报、各级领导关于规范经营主要讲话及卷烟经营行为“八条禁令”，将规范经营意识内化到全体员工的思想中，深刻认识卷烟规范经营

的重要性、必要性和紧迫性，树立规范意识，坚守规范底线，切实提高规范经营的自觉性和坚定性，自觉规范经营；组织专卖及相关人员学习真烟非法流通简报、规范真烟案件办理工作通知及要求，使全体专卖人员充分认识到治理真烟非法流通的紧迫性，切实做好真烟非法流通的治理工作和真烟案件信息上报工作。

1、加强经营监管工作，规范卷烟经营。

一是按照工作规范要求，严密监管，重心下移，狠抓落实。通过采取内管预警系统监控、市场调查、商户走访、资料核查等工作方式，内管人员根据信息预警系统下发的预警信息进行逐户调查落实，详细了解市场销售动态和商户经营信息，通过对市场的监管做到可疑信息不放过、调查落实无遗漏，同时加大对重点市场、重点商户和重点品牌的监管调查力度。20xx年预警系统共下发预警1054起，其中：零售户单次订购数量预警157起、多次订货预警294起、零售户单次订购价格结构预警23起、零售户月订购总量预警70起、全县日销量总量异常预警18起、零售户违规订货预警64起、属性频繁变动预警428起。针对以上异常情况，监管人员对异常预警通过实地调查和电话调查的方式核实信息267户，经过调查走访和与营销部门核实，未发现违规经营现象。

二是进行规范经营承诺和规范经营情况自查自纠，强化营销人员自律意识，保障规范经营工作积极开展。第一，签订《卷烟规范经营承诺责任书》，做到有据可凭，从而加强员工对卷烟规范经营工作的全面理解和整体把握，明确严格规范的各项纪律要求，落实到人；第二，制定了《卷烟规范经营自查自纠情况表》，要求相关人员每月填写一次，实时反映卷烟规范经营问题，以备分析总结，为今后卷烟规范经营工作奠定基础。

三是对零售大户进行监管。根据业务提供的每月购进卷烟前20名商户明细，针对每个月销量前20名的商户开展实地走

访。为预防大户出现违规经营情况，对这部分零售户的订货小票及库存情况进行核查，详细询问商户的经营情况，对这部分商户进行全面、实时监管。

四是对市局下发的真烟非法流通督办函反映的真烟外流情况，逐户进行实地走访，核实情况，归纳外流原因，找出不足。以真烟非法流通治理为突破口，加大源头治理和防范力度，完善监管机制，强化监管举措，狠抓落实，从根本上解决不规范经营问题。

2、加强执法监督工作，继续推进依法行政。

一是走访商户，填写回访调查表。每月走访客户，抽查询问专卖执法人员在执法过程中是否亮证和两人以上执法、是否滥用职权，以权谋私，行政不作为现象发生；营销人员是否存在不规范经营卷烟行为。截止目前共走访填写回访调查商户138户。

二是对真烟案件办理工作情况进行监管。通过前期学习培训，提高思想认识，认识到真烟非法流通治理工作的重要性，层层落实责任，严格监管问责，确保真烟案件严格规范办理，真烟信息及时准确录入；明确办案要求，做到“六个严禁”；加强数据管理，规范条码录入，对32位条码严格按照要求填写《卷烟来源地信息认定表》和《卷烟来源地不详备案表》。

今年我局的内部专卖管理监督工作虽然较之往年有一定的提升，规范经营工作效果显著，基础工作做得较为扎实，但仍存在一些问题和不足。主要表现在以下两个方面：一是在监管工作中存在着老好人思想，问题解决不够彻底，工作监管中主动监管意识差，发现问题能力弱。在基础工作方面能够非常好的完成，但在完成基础工作之上，主动发现问题，挖掘问题根本的精神欠缺。二是分析问题的能力不足。新形势下需要新的工作方法，目前还是主要沿用之前的出现问题之后再解决的工作方法，不足以应对现在更高的工作要求。

今后的工作中，为不断提高内部专卖管理监督工作水平，巩固已经取得的成效，我们将继续推动内部专卖管理监督工作持续开展，做好以下几个方面的工作：一是不断加强内部专卖管理监督机构。进一步明确岗位职责，加强对内管工作人员的思想教育培训和数据分析能力的培养，切实提高监管能力。二是继续完善内管新模式。强化思想认识，切实做到敢于监管、善于监管、有位有为、守土尽责，扎实推动内管工作深入开展；夯实管理基础，积极完善内管工作体系。进一步夯实专卖内管工作基础。

在今后的内管工作中，将着重进行以下工作：

（一）规范思想教育是落实规范经营工作的前提，要作为一项制度坚持下来，加强规范经营培训，始终把规范经营的理念贯穿于卷烟经营的整个过程，打牢规范经营的思想基础，提高规范经营意识，增强业务工作水平，促进我县卷烟市场健康、和谐、持续发展。

（二）充分发挥行业内部管理监督的职能，扎实做好基础工作，加强市场走访工作，及时发现不规范经营、违法经营情况，并加以控制。发现问题于市场，解决问题在预警之前，而不是预警下发之后再进行调查处理，防患于未然。

（三）进一步用好内管信息系统，以信息化载体，以信息化促规范化。将预警信息与市局下发的一系列信息、业务部门反馈的卷烟销售信息等结合起来，综合分析，将信息分析真正转化为我们日常监管工作的一把利剑。

（四）把治理真烟非法流通作为当前内管工作的突出重点，对真烟非法流通采取“零容忍”态度，不仅要堵住卷烟非法流入，更重要的是防止卷烟非法流出。紧盯卷烟经营全流程监管，强化部门协同、齐抓共管，共同推进真烟非法流通深度治理。

烟草物流工作总结 烟草工作总结烟草行业个人工作总结篇四

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，需要不断完善和发展，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,非重大事项,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，本着以工作为重的态度，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。

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，磨炼不够。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

烟草物流工作总结 烟草工作总结烟草行业个人工作总结篇五

xx年xx月份，在市县局党组的正确领导和大力支持下，围绕月初制定的工作目标和工作任务，坚持“卷烟上水平”总体方向，精细管理，创新创和，强化市场监管和内部监管，突出服务品牌和知名品牌建设，着力企业文化和队伍建设，提

升软实力，我县局（分公司）营销部克服多种因素带来的市场困难，全体干部职工团结奋斗，迎难而上，较好地完成了本月的工作任务。

（一）做好卷烟销售工作，确保年前卷烟销售任务顺利完成。做好卷烟销售工作，确保年前卷烟销售任务顺利完成。

任务顺利完成

1、经济指标完成情况□xx月份共销售6568.56万支，完成市公司下达计划任务（6337万支）的103.49%，销售量与去年同期相比上升70.70%，其中一、二类烟增幅最大，分别销售692.30万支和597.66万支，一类烟同比增幅126.99%，二类烟增幅131.66%。三类烟的销量最大，为4150.02万支，同比增幅99.62%，占2月份总销量的63.18%。四类烟有639.14万支，同比下降9.59%。五类烟为489.44万支，同比下降1.52%。从以上数据可以看出，一、二、三类烟销售量同比上升，四、五类烟同比下降，我县（分公司）销售卷烟结构不断优化。电子结算户1590户，占比例99.00%，电子结算成功率99.15%。

3、进一步加强规范了卷烟零售客户分类测评工作。并做好客户星级宣传、解释、引导工作。做好级别变动客户的解释、指导，并针对部分有潜力提升级别的客户做好指导工作，帮助客户保级别、提级别，规范客户经营。加强市场信息的采集，密切关注市场动态，及时反馈有关市场信息。

4、稳中求升，推动电子商务稳步发展。客户经理加强宣传和沟通力度，户户宣传，家家沟通，截止2月29日网上订货客户有864户，达53.27%。

5. 是加强对送货员和送货司机的责任意识教育。学习好各项应急预案，保证在任何情况下送货都能及时无误送达。

（二）存在问题分析

1、135工作法在实践过程中与理论结合困难。135工作法是从宏观上对我们的营销工作做出指导，但是由于每个地区实际情况不同，在应用上要求对135工作法本土化，除了对客户经理要求较高、操作难度较大等困难外，还存在如何真正发挥其服务客户和品牌培育方面作用的问题。

2、在电子商务方面，虽然目前在没有开通“银企”合作的情况下，网上订货客户面已达到53%以上，但是还存在着部分客户是由亲戚子女代订的情况，存在不稳定因素。另外，网上订货面增长速度放缓，各客户经理片区潜力客户有待挖掘。尤其是农网客户，网订开展较为困难，原因分析：一是年龄基本较大，二是文化程度普遍较低，三是基本没有电脑。

（一）销售进入淡季，要求客户经理更加细致精确的开展工作，加强落实绩效考核，确保销售任务顺利完成。

（二）加强网上订货宣传推广工作和新商盟网上订货系统、培训工作。在保持原有网订客户的基础上，通过认真走访，对符合条件的、有一定销售潜力的客户，进行上报、申请再增加一些网订客户，计划3月底完成任务网订客户达到1000户。

（三）加强各部门之间的沟通协调，密切关注市场变化情况。通过多方部门的协调沟通，及时对市场上出现的异常现象进行跟踪分析，并加强对零售客户相关法律、法规和防调包等知识的宣传，防止不法分子有机可乘，避免相关财物遭受损失。