

烟草局年度工作总结(优秀8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

烟草局年度工作总结篇一

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，并严格按照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

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营销秩序。

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

烟草局年度工作总结篇二

一、潜心学习，自觉锤炼。

二、爱岗敬业，尽职尽责。

在工作的日子里，目睹了我们行业蒸蒸日上，充满活力，空前繁荣的局面，更加坚定了我为搞好服务，为的有序管理做贡献的信心。做司机非常辛苦，做个好司机就更为不易。“做就做好”是我做人的原则。当开车累的腰酸背痛深夜回家时，深感开车之苦；当看到领导信任和同志们的赞许，看到我们行业累累硕果时，又享受到开车之甜。

三、勤于修检，保障安全。

作为一名司机，时刻牢记自己肩负的重任，以确保货物人员安全为己任，在驾驶中保持高度集中，并严格按照操作规程和道路交通规则，做到万无一失。稍有空闲，便潜心学习各种交通法规，做到遵章安全行车。经常与送货员探讨最佳路线，行车中少走弯路，少走坏路，节时省油。在车辆维修和保养中，当好“医生”和“美容师”的双重角色，对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，熟练掌握各种车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态，确保了全年行车安全无事故。

四、作为一名送货司机，在工作中牢记“客户无过错，市场无休日，服务无止境”的服务理念。

端正心态，保持一颗服务的心，服务是卷烟商业企业永恒的主题，只有树立正确的服务理念，才能提高优质服务的质量；只有优质服务的质量，才有经济效益的产生，送货员，作为战斗在行业一线的排头兵，在日常的工作中，顶风冒雨，披星戴月是正常事；手提肩扛，涉水步行不在话下。选择了送货这个岗位，就是选择了吃苦，想轻松，图省事，谈享受的人肯定无法适应这种高强度的工作。要做好一名送货员，就要做好吃苦受累的准备，正视困难，接受挑战，在不断地锤炼中提高自己的岗位适应能力，正视自己的身份，牢记自己的职责，从而奠定了全年服务无投诉的基础。

在20xx年的工作中，虽然取得了一定的成绩和进步，但出现的问题也不容忽视，如：自身素质有待进一步提高，服务意识有待提高等。在今后的工作中，我将会尽力弥补这些缺点，全面提高自身的综合素质、业务水平、服务质量。

有人说选择了司机就选择了辛苦，选择了送货员就选择枯燥，我今后也必将长期将与这一清苦的职业为伴，但我决不言悔，因为我愿意为我所从事的事业付出满腔热忱、捧出全部真诚，愿意为我挚爱的物流配送工作奉献一切。

烟草局年度工作总结篇三

□

烟草行业对我来说原来是一个陌生的行业，而电话访销对我来说更是一个陌生的职业，初一接触，我必须努力学习专业知识，尽快进入状况。电脑操作对我来说自然不在话下，但我要熟悉烟草行业的特点，了解电话访销员的工作职责。实行电话访销的其主要目的，一是以较低的经营成本方便快捷地与零售户电话订单，使经营户对我们烟草产生信任和依赖，起好桥梁和纽带作用；二是用最快时间为零售户提供的优质的订货服务。因此，访销员要紧紧围绕公司当前的总体安排和工作部署进行访销，不能有私心，要有团结合作的“蜜蜂”精神，同时尽可能为零售户提供完美的服务，赢得零售户的信任和满意，使我们的“双赢”尽快上轨。有了这些认识，使我明确了工作目标，给自己有了一个定位。

作为一名电话访销员，在接通零售户的电话后，时刻要注意规范自己的访销用语、处事态度，因为它对此次订货的成功与否起着关键作用。首先，我从开场白到订货结束自始至终的言语礼貌是不可缺少的。其次，我对由于零售户年龄层次、文化素质等方面的参差不齐，加之电话交流的局限性，所产生的在沟通上的困难，从不心烦急躁，甚至埋怨挂断，而是始终礼貌待人、耐心解答，要做到百拨不厌、百听不倦、百

问不烦，给零售户建立了一个美好的印象，也为公司保持了一个完美的形象。

认真学习公司的各项规章制度，服从工作安排和管理，严守纪律。同时，坚持“客户至上”，统筹兼顾，缓解供需求矛盾，做到紧俏货源的合理分配、名优卷烟的宣传以及卷烟消费结构的提高，最大程度的在满足客户需求的同时也让我们的利益达到最高。为了使货源能给经营户更合理的分配，让经营户在最大程度上的满意，我们现在实行了半月轮访制，每半个月换一次访销路线，这为我们下一步的“滚动式”访销奠定了良好的基础。追求卓越，是我们永恒的目标。

经过近半年的烟草访销工作，也发现了我很多的不足之处，在今后要不断完善和改进，做到扬长补短。新的一年，我将继续努力，做好访销工作。

作为电话访销员，我们直接面对的是零售户。零售户作为烟草商业企业与消费者的中介，它可以直接反馈消费者的消费倾向，有助于我们划分不同的消费群体。所以我们的任务不仅仅是访销与订货，还要宣传产品、维系与零售户的关系、进行售后服务，增强服务意识。要像其他优秀的服务行业一样，以零售户为“上帝”，摆正自己的角色，尤其成为wto成员后对烟草业的卷烟专卖的影响，我们要逐步扭转烟草职工内部和社会上对烟草行业是“官商”的认识。作为烟草人，我们应有感为人先的“蜘蛛”精神，加强与零售户的交流 and 沟通，听取他们的意见和需求，不断地改善自身的工作，只有这样，才能使相互间的关系变得融洽。

作为电话访销员要具备敏捷的思维应变能力、高效的工作节奏、过硬的业务知识、娴熟的访销技巧。这些也只有通过其自身不断的勤奋努力、狠下苦功才能得以锻炼和提高。我认为在今后要做到：一要“勤学习”，电话访销员不能仅满足于已掌握了卷烟营销业务知识和电访基本技能，还要加强对统筹知识、语言技巧、心理学等边缘学科的学习，不断提高

访销水平。同时，根据不同的时期紧急“充电”，如新品牌上市，就需要“突击”学习，对新品卷烟的口感、价格、包装、档次等熟练掌握。二要“勤思考”。在访销过程中遇到访销工作流程、方式方法上存在的一些问题和零售户反映的一些好的建议，要充分利用我们目光锐利的“老鹰”精神，勤于思考，具有一定的市场洞察力，勇于创新，认真对问题进行分析研究，查找原因，做好整改，不断提高访销成功率，做到精细化和标准化。

“真诚到永远”。由于电话访销工作特点，更需要真诚的心态为零售户服务，只有真诚才能得到业户长期的认可、支持和信任。真诚交流，信息互动，认真打造诚信烟草网络，让真诚感动客户，从而赢得市场，赢得信任，赢得效益。本着“一切从客户出发，一切为客户着想，一切对客户负责，一切让客户满意”的原则，为客户提供快捷高效的服务，继续推进沟通多元化，服务个性化，结算快捷化和配送智能化。以客户为中心，使真诚成为我们的营销法宝，有力推进晋中烟草的持续发展。我相信，晋中烟草在能力强、高素质领导的带领下有辉煌的昨天，更会有灿烂的明天！同时今后我将会在各级领导的关心指导，同事们的热情帮助，再加上我个人的努力，将继续立足本职工作，踏踏实实，兢兢业业，从我做起，从小事做起，从实事做起，尽自己最大努力，为客户提供接近完美的服务。本着“客户的需求是我们永恒的追求”为目标争做一名优秀的电话访销员！

烟草局年度工作总结篇四

前段时间工作中不尽如人意，这段时间深刻反省，在这里既对自己前段时间工作批评，也是反省，总结如何做好自己的本职工作，亡羊补牢争取在日后的工作中能有好的表现。

以下是鄙人工作中总结的拙见，这里总结出来希望能对日后工作有所帮助。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也是对公司产品的宣传，以及对公司产品能的情报收集，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

现场技术服务人员不仅要有较强的技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户满意就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好电脑售后服务，也是加强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平。每次优秀的售后服务，代表了客户对本公司产品进一步的信任。

在过去的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有，保持阳光的笑容，可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平和的心态才能促进工作进步和工作的顺利，在售后中要有好的方法技术与判断力才能使工作顺利。

烟草局年度工作总结篇五

一个人的人品如何直接决定了这个人对于社会的价值。而在与人品相关的各种因素之中，诚信又是最为重要的一点。作为一名烟草员工最为基本要做到诚信和正直，讲究职业道德，客户经理是现代营销的产物，是实现客户满意目标的具体实

践者和落实者，是联系企业与客户之间的桥梁和纽带，烟草部门的客户经理是直接与零售客户接触的一线人员，应具备良好的素养，是搞好销售工作的重点。做一名普普通通的客户经理并不难，但要做一名优秀的客户经理，除了具备经营指导、政策宣传、维护市场、品牌培育等能力以外，还需具备“三种能力”。

一是“察言观色”的能力。走访中，客户经理要认真留意客户的行为举止，详细察看客户的细节表现，如果发现客户有异常表现的情况，例如神情紧张、举止不安等，说明客户有可能经营违规卷烟。对此，可以借口为客户盘点库存机会，对客户的卷烟库存进行全面检查，发现情况及时反馈稽查中队。如果没有发现违规卷烟，也要对客户进行一次深入的烟草法律法规宣传，让客户了解违规销售给自身经营、消费者健康带来的危害。

二是“听弦外音”的能力。走访中，许多客户由于各种各样原因，不愿直接反映问题。例如，对于周围店铺存在违规经营现象，客户为了和睦相处，不好意思直接反映；对服务不到位，有些客户会碍于面子，也不愿直接表达等类似情况，客户可能会委婉的、绕个弯的进行表述。对此，客户经理要听出客户的弦外之音，弄清客户的真实意图，以便于然后对症下药，及时解决客户反应的问题，提高客户满意度。

三是“交流疏通”的能力。有些客户对于卷烟投放、客户分类等政策缺乏了解，只要客户经理上门走访就开始抱怨，有的客户甚至表现出拒不配合的态度。对此，客户经理要提高交流技巧，善于沟通引导，并充分利用自身所掌握的知识，通过摆事实、讲道理的方法，平息态势，转变客户的认识。

首先，及时掌握公司的营销策略，货源情况、卷烟投放、品牌促销等信息，以此调整自己的拜访内容与方案。随着卷烟品牌定向整合、协同营销的开展，品牌的置换以及新品牌的上市都会在市场上有相应的表现，客户经理作为沟通商业企

业与零售户的桥梁，及时掌握这些情况可以及时的向零售户提供经营指导，零售户也可以很好的掌握一些烟草行业的动态，更好的配合商业企业的营销策略的调整，做好卷烟销售与品牌培育。我们一直强调有计划的拜访客户，其实，优化拜访路线，带着问题与目标去拜访是形式上的要求，从实质层面上来说，及时掌握营销策略、全面把握市场动态，深入了解辖区内零售户的情况才能形成有价值、有新意的拜访计划，不至于沿着老套路进行，有效避免老生常谈。

其次，分类指导客户不是形成几种拜访套路，而是更好的发现同类客户中存在的一些相似的问题，以作出有针对性的对策，提高拜访的效率。面对辖区内规模不同、经营业态不同的各种零售户，对它们分类指导是提高营销效率的做法，可是在拜访客户的时候对零售户作出细分，并不代表拟定了几种拜访的套路，对同一类零售户用同一套词、同一个拜访提纲进行。对客户分类只是找出零售户在经营方面、存在的问题和困难方面的一些相似之处，以更好的作出指导，防止某个客户中出现的问题在其它同类客户中出现。除了这些看到这些共性之外，更应该看到每个零售户之间都是有差异的，深入细致的拜访每一个零售户才是责任烟草具体落实的一个表现。

再次，善于发现问题才能免落俗套，作出有针对性的指导。及时了解辖区内卷烟市场情况，监控的市场动态，了解客户的日常销售情况、库存情况，全面把握辖区内重点卷烟品牌的销售情况，不仅是烟草信息化建设的重要要求，也是及时发现零售户经营中存在的问题、困难的要求。新时期卷烟品牌培育的需要对客户经理的营销水平提出了更高的要求，既要敏锐的扑捉市场信息，发现存在的问题，还要有很强的分析能力，能够找出市场问题后面的原因，采取相应的对策；具体到拜访客户来说，就应该针对零售户经营中存在的问题作出指导建议。

此外，客户经理只有增强学习的能力，提升自己的知识结构，

才能提高拜访客户的水平，避免老生常谈，缺乏新意的尴尬局面。从大的方面来说，客户经理的表现关系到烟草商业企业服务形象的树立；从小的方面讲，如果客户经理的拜访没有什么新东西，零售户就会对客户经理的走访缺乏新意感，甚至漫不经心，这就会使拜访效果大打折扣，客户经理只有不断的充实自我，才能给卷烟零售户带来有价值的信息，这就需要不断的掌握卷烟品牌的知识，领悟重点卷烟品牌的文化，学习营销技巧，拜访客户的技巧，提高市场分析的水平，在指导零售户经营的过程中不断提高层次。对以往的拜访多总结、与其它客户经理多做交流，找出自己的不足，提高拜访客户的效率。

客户经理是客户的“经理”，面对市场、零售客户大大小小的问题作为客户经理要多“理”客户，经理好自己一片天地。

客户经理走访市场，与零售户打交道，对客户比较熟悉，收集客户信息比较容易，也比较准确。客户经理收集的信息，除了客户基本信息（如：地址、电话、商业圈等）外，还要收集客户其它相关的信息（如：喜好、性格、卷烟销售等），把收集到的信息，进行全面梳理，构建一个客户信息档案库，在构建中要充分考虑信息档案的完整性、客户数据的细分管理和客户数据的持续维护和及时升级等。这是客户经理开展一切工作的前提和保障。

梳理客户信息，不是简单的进行整理，还要深入进行挖掘，把收集信息中隐含的、有潜在应用价值的信息提炼出来，进行深挖应用。

标价签缺失、物签不对应；商品陈列凌乱等，一直是客户经理“头疼”的事，部分零售客户不按规定要求去做，敷衍了事，听之任之，作为客户经理要加强与零售户进行沟通、交流，做实事，用真心来温暖他们。“沟通交流、真心做事”不是一朝一夕，要持之以恒，投其所好，不断“俘虏”他们的心，他们才能贴近你、配合你。作为客户经理更要学会管理，借

鉴一些成功的做法，采取行之有效的措施加强管理。

客户经理走访市场遇到的问题很多，积累了丰富的解决问题的经验措施，了解了客户的真实动态，对于客户的需求、想法、处理问题的办法，要及时进行整理、总结、归纳起来，就是一个很好的可利用资源，避免了在今后的工作中少走弯路，为怎样做好服务提供了可靠依据。

客户经理在走访市场时，经常会遇到客户因货源问题、服务问题等，向客户经理大发牢骚，甚至会提出一些无理要求。对于遇到这样的客户，客户经理要会“理论”客户，通过摆事实、讲道理来说服零售客户，切勿不闻不问，或者敷衍了事，搪塞过去，更不能与客户进行争吵。例如：在客户对货源的不满时，客户经理可以把国际、国内烟草发展情况、品牌整合、货源情况及结合本级烟草情况详细向零售客户作以解释，征得零售客户的理解，化解零售客户的抱怨。

作为客户经理要提升客户价值，首先是要知道客户需求什么，然后才会为她提供什么，从而才能获取客户价值，和谐“客我”关系。作为客户经理一要理清客户需求；二要理清客户经营思路；三要理清客户销售。作为客户经理要尽可能满足客户需求；经营思路要给予“指点迷津”；提供成功的卷烟销售经验。

客户经理面对几百个性格各异的卷烟零售客户，在走访中难免会遇到一些急躁、委屈的客户，作为客户经理要理解他们心情，更要关爱他们。他们大多因紧俏卷烟货源不足、无证户多影响盈利；物价上涨生意萧条赚不到钱；订烟不及时等产生暴躁情绪；或者因卷烟被调包、卷烟质量差引发消费者刁难等感到委屈。作为客户经理在走访中面对这些客户，要认真倾听客户的诉说，及时进行提问，迅速理解客户的意思，发现问题，及时给予零售客户情感援助，理解客户心情，满足客户的期望值。

帮助客户理财，是实现“客我”双赢的保证，是增进客户情感，提高客户满意度的关键所在。作为客户经理帮助客户“理财”十分重要。客户经理要教给零售客户如何提升客户等级办法；指导店面的布局、商品陈列、明码标价提升客户形象；指导零售客户做好卷烟进销存管理工作；把其它卷烟零售客户成功经营的经验介绍给他们，指导客户如何销售畅销品牌、滞销品牌及新投放的品牌卷烟；及时快捷给零售客户提供卷烟经营商机及最新烟草信息等。特别要引导零售客户树立大市场、大品牌意识，树立正确的营销观念，提高经营能力。帮助客户“理好财，用好财”，提高盈利，从而提高客户满意度、忠诚度。

客户经理只有心理装着客户才能和客户心意相连，才能在工作中提高服务客户的能力。点滴的重视，可以换来真情般的反馈，让我们一同努力，提升烟草的服务之道。

烟草局年度工作总结篇六

总结

结,我们主要做了以下几方面工作。

一、强素质、抓规范、内部管理再迈新步

今年是《行政许可法》颁布实施之年。这部法的出台，极大地规范了行政执法单位的执法行为，也对我们行政执法单位提出了更新更高的要求。而我们专卖管理工作是一项长期艰苦的工作，既要求我们有丰富的业务知识、娴熟的业务技能，又要求整个团队有团结一致的精神。因此，我们借这次《行政许可法》颁布实施的机遇，在专卖管理人员中间开展了强素质、抓规范的内部管理工作。

末进行了法律法规及真假烟识别考试。这次培训参训人员24人，培训形式为业余时间自由组合、自由学习，不集中培训。

通过这次培训考核，辞退了2名综合成绩过低的管理人员，优化了人员组合，提高了管理人员的整体业务素质；同时，通过在培训时队员之间的互帮互助活动，提高了中队内部的凝聚力，形成了团结一致的氛围。

（二）、优化组合，实行人员重组

烟草专卖管理所成立几年来，各中队的管理人员，除了自动退出专卖管理队伍的外，其余人员一直没有变动，一直在各自所辖区域内执法，因而有的队员与卷烟零售户比较熟悉，有的甚至因相处时间比较长而关系比较好，从而出现在日常执法中不规范或或违规执法的情形。为防止这种情况的发生，在考核过后，我局借辞退人员的时机，对各中队的人员按照以老带新的原则进行了重新组合，重新分配。

（三）、规范执法，加强队伍形象建设

文明执法、规范执法一直是我们行政管理机关追求的目标之一。《行政许可法》出台后，我局立即组织专卖执法人员进行了培训，并专门参加了市法制办组织的《行政许可法》培训班。针对《行政许可法》提到的问题，如许可证收费、不予行政许可需出具决定书等，我局专卖进行了研究，并对有关问题进行了补正：7月1日起，烟草专卖零售许可证不再收费，对不予受理、不予行政许可等将出具决定书。经过一系列的努力，现在我局在许可证办理方面，已完全符合《行政许可法》的要求，我局的行政执法工作更文明、更规范了。

二、依法从严治烟，努力净化卷烟市场

（一）、抓常效管理

卷烟市场的日常管理是一项面广量大的基础工作，是我们开展一切工作的基本。基础打牢了，其他工作才能事半功倍。针对今年专卖工作出现的新情况、新问题，我局及时调整思

路，以变应变，以适应新形势的需要。今年，根据上级局的工作部署，我局在全市卷烟零售户中开展了换发新许可证工作。换证工作不仅繁杂，而且因为涉及间苗工作，一些零售户有些抵制情绪，所以工作开展的比较艰难。但是专卖管理人员不畏艰难，还是一如既往的抓卷烟市场的长效管理，对a□b□c□w类零售户的检查数量、次数不减少、质量不减。

（二）、抓信息，查处大要案

挖掘信息、获取情报，是我们办案的源泉。针对违法大户经验丰富、行动诡秘的特点，我们一是充分发掘来自线人的举报；其二是利用案中案进行侦破；三是积极调动和发挥110联动的作用；四是最大限度地兑现奖金。1-6月份通过举报信息，共查处无证运输案件10起，罚没款达29万余元。

（三）、抓重点，继续打击“外来违法户”

止违法行为，而是更加隐蔽，有的甚至是白天关门，晚上营业。针对这些情况，我局加大了打击查处力度，改变行动方式（增加晚上集中检查的次数），尽量把这些外地户在我市的活动减少到最少。上半年，与兄弟单位组织联合执法行动3次，晚上集中检查行动10次，出动人员130余人次，查处贩假售假案件6起，没收假冒烟500余条，收缴卷烟回收牌14块，使一度与我们公开对着干的3户外来户关门撤离。

（四）、抓热点，联合查处“无证户”

[推荐]市烟草专卖局专卖工作半年度总结

烟草局年度工作总结篇七

一、在学习上，注重提升个人修养

1、经过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习贯

彻党的路线、方针、政策，不断提高了政治理论水平，加强政治思想和品德修养。

2、认真学习财经、廉政方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

3、努力钻研业务知识，进取参加相关部门组织的各种业务技能的培训，严格按照“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自我的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作。

4、不断改善学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合本事不断得到提高。

5、全力融入单位组织开展的各项业务技能活动，在领导的带领和同事们的帮忙下挖掘了自我的潜力，增长了业务知识，开阔了自我的视野，提升了政治业务本事。

二、在思想上，认真履行廉政建设

作为一名财务工作者，我在工作中能认真履行岗位职责，坚守工作岗位，遵守工作制度和职业道德，做好财务工作计划，乐于理解安排的常规和临时任务，如完成单位领导离任审计、廉政专项治理、自查自纠情景报告及清房相关事项等。

三、在工作上，扎实做好本职工作

一年来，本人以高度的职责感和事业心，自觉服从组织和领导的安排，努力做好各项工作，较好地完成了各项工作任务。由于财会工作繁事、杂事多，其工作都具有事务性和突发性

的特点，在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传工作。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，保障单位的后勤财务工作顺利开展。

四、下一步工作思考

(一)经过这次全面总结，让自我又一次认识到自身在工作中、意识上存在许多不足。基于这个目的，回想这一年工作，再和其他单位财务人员相比，还存在一下几个的问题，期望在__年的工作中能够不断改善，不断提高。

1、财务工作距财务管理的要求还有很大的差距。单位财务工作更多的还是会计工作，目前财务仅仅停留在事中记帐、事后算帐，对事务发展的预见性不够，不能将工作做在前面，往往是碰到问题解决问题，而不能做到防患于未然。

2、会计工作中仍有许多待改善之处。今年财政局组织我们学习了财政部《会计工作基础规范》及《行政事业单位财务制度》对财务制度中新的变化做出了调整和指导，也对我们的会计工作提出了具体的要求。但在实际工作中还存在许多不足之处，尤其在一些小问题的执行上不够坚决，在对一些已构成习惯做法的问题处理上，改变起来还有必须困难。

3、管理工作的形式化、表面化。有很多的日常工作作的还不够细致、深化，往往只拘于形式或停留在表面，没有起到真正的管理作用，对照制度的要求，还存在问题，针对这种管理中存在的问题如何将管理工作做细作深，应是今后工作中的又一重点。

4、缺乏沟通，对相关信息掌握不到位。财务工作是对单位经

济活动的反映、监督，对本股室以外的信息应及时了解，而目前就是对财务暂时没用或是不相关的信息、知识没有主动与其他股室进行沟通、了解；另外和领导的沟通还存在问题，对领导的工作思路及对财务工作的要求还不能完全掌握，以至于使自我的工作有时很被动。

1、在做好日常会计核算工作的基础上，还是要不断学习业务知识，针对自我的薄弱环节有的放矢；同时向其他单位做的好的财务人员学习好的经验，提高自身的综合业务本事。另外，认真做好财务计划工作，坚持与领导及时沟通，确保所有事项顺利进行。

2、力求会计核算工作的规范化、制度化。

按照财政部《会计工作基础规范》和《财务管理制度》的要求，做好日常会计核算工作。仅有按照《工作规范》、《财务制度》做好日常会计核算工作，做好财务工作分析的基础工作，才能为领导供给真实有效的、具有参考价值的财务分析及决策依据。

3、做深、做细日常财务管理工作。

在接下来的一年，我计划多花一些时间，多研究研究财务软件及其他相关软件中的功能模块，尽可能使现有的功能得到充分利用，让单位的财务管理工作更上一个台阶，起到真正的控制、管理作用。

最终，作为一名合格的财务工作者，不仅仅要具备相关的知识和技能，并且还要有严谨细致耐心的工作作风，同时，无论在什么岗位，哪怕是毫不起眼的工作，都应当用心做到，哪怕是在别人眼中是一份枯燥的工作，也要善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中找到创新。在今后的工作中，期望领导能一如既往地大力支持财务工作，我也会在工作中尽我所能，不遗余力地作好财务工作。

烟草局年度工作总结篇八

一、强素质、抓规范、内部管理再迈新步

今年是《行政许可法》颁布实施之年。这部法的出台，极大地规范了行政执法单位的执法行为，也对我们行政执法单位提出了更新更高的要求。而我们专卖管理工作是一项长期艰苦的工作，既要求我们有丰富的业务知识、娴熟的业务技能，又要求整个团队有团结一致的精神。因此，我们借这次《行政许可法》颁布实施的机遇，在专卖管理人员中间开展了强素质、抓规范的内部管理工作。

（一）、强化培训，实行末位淘汰制

法律、法规及业务技能培训是历年来我们一直坚持的工作之一，今年，为适应《行政许可法》实施后提出的新要求，我局在中队内部掀起了学法学技能的新高潮。并加大考核力度，实行末位淘汰制，对在考核中综合成绩处于末位者，予以辞退。为此在5月进行了为期3个多星期的各中队自行组织培训，并在月末进行了法律法规及真假烟识别考试。这次培训参训人员24人，培训形式为业余时间自由组合、自由学习，不集中培训。通过这次培训考核，辞退了2名综合成绩过低的管理人员，优化了人员组合，提高了管理人员的整体业务素质；同时，通过在培训时队员之间的互帮互助活动，提高了中队内部的凝聚力，形成了团结一致的氛围。

（二）、优化组合，实行人员重组

烟草专卖管理所成立几年来，各中队的管理人员，除了自动退出专卖管理队伍的外，其余人员一直没有变动，一直在各自所辖区域内执法，因而有的队员与卷烟零售户比较熟悉，有的甚至因相处时间比较长而关系比较好，从而出现在日常执法中不规范或或违规执法的情形。为防止这种情况的发生，在考核过后，我局借辞退人员的时机，对各中队的人员按照

以老带新的原则进行了重新组合，重新分配。

（三）、规范执法，加强队伍形象建设

文明执法、规范执法一直是我们行政管理机关追求的目标之一。《行政许可法》出台后，我局立即组织专卖执法人员进行了培训，并专门参加了市法制办组织的《行政许可法》培训班。针对《行政许可法》提到的问题，如许可证收费、不予行政许可需出具决定书等，我局专卖进行了研究，并对有关问题进行了补正：7月1日起，烟草专卖零售许可证不再收费，对不予受理、不予行政许可等将出具决定书。经过一系列的努力，现在我局在许可证办理方面，已完全符合《行政许可法》的要求，我局的行政执法工作更文明、更规范了。

二、依法从严治烟，努力净化卷烟市场

（一）、抓常效管理

卷烟市场的日常管理是一项面广量大的基础工作，是我们开展一切工作的基本。基础打牢了，其他工作才能事半功倍。针对今年专卖工作出现的新情况、新问题，我局及时调整思路，以变应变，以适应新形势的需要。今年，根据上级局的工作部署，我局在全市卷烟零售户中开展了换发新许可证工作。换证工作不仅繁杂，而且因为涉及间苗工作，一些零售户有些抵制情绪，所以工作开展的比较艰难。但是专卖管理人员不畏艰难，还是一如既往的抓卷烟市场的常效管理，对a□b□c□w类零售户的检查数量、次数不减少、质量不减。

（二）、抓信息，查处大要案

挖掘信息、获取情报，是我们办案的源泉。针对违法大户经验丰富、行动诡秘的特点，我们一是充分发掘来自线人的举报；其二是利用案中案进行侦破；三是积极调动和发挥110联动的作用；四是最大限度地兑现奖金。1-6月份通过举报信息，

共查处无证运输案件10起，罚没款达29万余元。

（三）、抓重点，继续打击“外来违法户”

整治、打击外来户一直是我局专卖工作的重点工作，经过历年来的打击，外地违法户的嚣张气焰已有所收敛。但由于利益的驱动，这些外地违法户并没有停止违法行为，而是更加隐蔽，有的甚至是白天关门，晚上营业。针对这些情况，我局加大了打击查处力度，改变行动方式（增加晚上集中检查的次数），尽量把这些外地户在我市的活动减少到最少。上半年，与兄弟单位组织联合执法行动3次，晚上集中检查行动10次，出动人员130余人次，查处贩假售假案件6起，没收假冒烟500余条，收缴卷烟回收牌14块，使一度与我们公开对着干的3户外来户关门撤离。

（四）、抓热点，联合查处“无证户”