# 烟草客户经理年终报告三篇

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-10-26

*总结是一种常用的事务性文体，有一定的程式性。在实际的写作中，各类工作总结都不同程度地存在着套话的问题。精心为大家整理了烟草客户经理年终报告三篇，希望对你有帮助。烟草客户经理年终报告1　　我担任大客户营销经理四年来，尽力用诚心赢得客户，用...*

　　总结是一种常用的事务性文体，有一定的程式性。在实际的写作中，各类工作总结都不同程度地存在着套话的问题。精心为大家整理了烟草客户经理年终报告三篇，希望对你有帮助。

**烟草客户经理年终报告1**

　　我担任大客户营销经理四年来，尽力用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户，表现出良好的服务能力、协调能力和承受能力，取得了显著的营销服务业绩，得到了公司领导和员工们的充分肯定，受到了大客户们的一致好评。

　　一、积极推进转型业务，把握商机增效益

　　为积极推进电信业务转型，我坚持做到把握商机。20XX年5月XX阳光保险公司成立，在走访客户时发现，该客户比较重视宣传本公司品牌。我看在眼里，喜在心里，迅速向这一客户推出了号码百事通业务，其中客户首选冠名播报业务。冠名播报是在用户拨打114查询号码时，商家可以在播报查号进入服务程序前插播企业的品牌宣传，每天近十万次的查号量有助于商家迅速树立品牌形象。但一开始，该客户对114号码百事通陌生，对可能产生的效果表示怀疑。我当场拨打114，首先听到的就是某品牌的播报，并告诉客户平均每天拨打114的话务量。同时为客户算了一笔经济帐，将号码百事通广告和电视广告、报纸广告以及其他媒体广告的受众群体、经济成本、效益评估等方面进行了比较和测算。比较过后，客户觉得冠名播报真的十分划算，当场签订114号码百事通冠名播报的协议，缴纳了业务费10000元。

　　20XX年3月，XX大兴商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原XX大酒店由于电信费用问题将所有电话撤除，仇老板委托赵律师全权负责电信业务谈判，赵律师与联通、移动、铁通、网通等电信运营商全面接触，了解各运营商的费用、服务等情况，用其他运营商的低资费作为谈判的法码，我与部门负责人商量，采取避重就轻方式与其周旋，不在价格上与其纠缠，反复宣传我公司的产品品牌、服务品牌，合理利用电信业务的组合营销，精心制作方案上门拜访详谈。当我发现赵律师关注重点在于服务，我欣喜万分。因为我有百分之百的信心做好服务工作，有百分之百的信心让客户满意。双方就虚拟网、管道铺设、宽带上网、公共场所的无线上网以及小灵通的信号覆盖等方面的细节作了进一步的交流，在整个谈判中终于战胜其他运营商，与该酒店达成了合作意向。该客户4月16日提出需求，要求在5、1劳动节之前将96部电话、1条10m光纤安装到位。要在这么短时间内完成这么多任务是相当困难的。但要强的我觉得正好让客户真切感受我们的服务质量和响应速度。于是我当天就将订单及时输入到客响系统中，从工程立项、查勘、设计、铺设管道、放电缆到装机，安装无线市话基站，我放弃了周六、周日的休息时间，做大量协调工作。在客响中心的大力支撑下，我仅用了10天的时间全部完成了这一工程，给了客户一份满意的答卷!

　　二、大力宣传电信服务优势，锲而不舍赢得业务。

　　公安局组建四级网，2m电路改100m电路，移动公司利用双方领导层的私人关系，廉价出租100m电路，公安局通信科人员要求移动公司做出租电路的组网方案，这段期间，相互交往密切，在此严峻形势下，我作为负责该单位电信业务的客户经理没有退缩，反而更激起了斗志，我一面向公司领导汇报，赢得领导支持;一面做公安局通信科领导的工作，指出使用移动100m电路的弊端，并宣传和分析我们中国电信的优势。通过一系列的对比分析后，公安局领导和通信科相关人员都表示赞同，对我的服务态度表示满意，表示如果报价合适将愉快地与电信合作。经过我的努力，一举扭转了被动的局面。然而在公安局排除移动公司后，联通公司和广电局又闻风而动，欲以更低廉的价格再把我电信挤出竞争之列，对此，我一直严密关注此事，积极联系并协作配合，及时制定出相关策略应对，加大了和公安局相关人员的沟通，取得了共识。从开始洽谈到签定协议，几经反复，历时达半年之久，该局终于同意与我公司签定四级网2m改100m的协议，新增每条电路700元，电路租金每年增加达40万多元。

　　三、密切客户关系，尽心尽力增量保量

　　我市劳动局组建的医保网，涉及分布于各医院、各医疗诊所、医药公司的营业网点，多数医疗网点使用的是窄带拨号刷卡业务，每个网点电信月刷卡资费约30元/月左右，为激增量，大力发展宽带业务，我反复与该局医保处万秀风主任洽谈，将窄带拨号刷卡业务全部改用宽带业务，开始万主任不赞成，我毫不放松一次一次地上门说服，融洽客户关系，只要有一点希望我要做100%的努力，攻关该局信息科科长徐伯明，请他提出窄带刷卡设备老化已到期，已不能正常使用而需升级换代;让医疗网点纷纷反映刷卡机使用不正常，影响生意。万主任根据这一情况决定由劳动局医保处发文通知所有医疗网点在20XX年12月31日后不再使用窄带拨号刷卡业务，应全部到电信公司登记、签订宽带刷卡业务，如不与电信公司签订宽带协议的将取消其办理医疗网点的资格。根据劳动局医保处万主任所说：在全省全部使用宽带刷医保卡的，XX市是第一个，现在电信公司登记医疗网点的有200多家，已办理的用户127家，每年增长收入约14万元。在签订协议时，用户对我们尽心尽力的敬业精神钦佩不已。

**烟草客户经理年终报告2**

　　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，在这一年的是实际操作里，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!

**烟草客户经理年终报告3**

　　我于20xx年7月任分公司党组副书记、总经理，上任以来，在省公司的正确领导下，我认真履行岗位职责，以夯实基础、稳健经营为指导思想，以业务发展为第一要务,以强化管理为动力，以构建和谐企业为保障，团结带领全体员工坚定信心,奋勇拼搏,不断完善企业运营管理，扎实有效推进企业文化建设，全面推动各项业务发展。下面我就上任以来的工作述职如下：

　　一、20xx年主要工作

　　(一)加强政治理论和业务学习，不断提高自身综合能力。一是坚持用马克思主义中国化的最新成果武装头脑，认真学习党的十八报告，掌握科学发展观、构建社会主义和谐社会等重大战略思想，增强政治敏锐性，把握好正确发展方向。二是坚持学习现代市场营销和管理知识。认真研读了《登顶之舞》《危机经济学》《管理未来》《1P理论》等书，不断提升自身知识结构、经营管理能力、创新发展能力和科学决策能力，促进自身更好地适应企业转型发展需要。

　　(二)团结协作，营造和谐奋进的企业氛围。

　　1、抓好班子的团结，实施集体科学决策。坚持从团结出发加强沟通，增强合力,形成了开拓创新、求真务实的领导核心,始终保持奋发进取的精神风貌和旺盛饱满的斗志,不断开创工作新局面。全面贯彻执行民主集中制原则，坚决做到个人服从组织，维护班子团结，重大事项都严格坚持党组班子(经营班子)集体讨论决定，做到了决策科学化、办事程序化。

　　2、关心基层，关爱员工。深入开展“三服务一构建一促进”活动，为基层和员工做好服务。深入基层调研，认真听取了基层反映工作中存在困难问题，专门召开了总经理办公会，落实有关部门对反映问题进行解决，切实为基层多办好事实事。关心员工生活，全力为职工提供良好的生产工作条件，积极开展劳动竞赛、岗位练兵等活动，为员工岗位成才积极创造条件，进一步鼓舞员工斗志，增强企业凝聚力。

　　3、抓好队伍稳定。充分发挥党政工团作用，加强企业与员工宣传沟通渠道建设，认真细致地做好员工的思想工作，帮助员工统一思想、明确目标、树立信心，实现以和谐促稳定。针对复退员工反映的历史遗留问题，专门研究制订了提高复退伍员工待遇的实施意见并抓好落实，有效保持了队伍的稳定。

　　(三)以发展为第一要务，全力抓好市场经营。全年完成业务收入xx万元，完成全年任务的xx%。主要是抓好以下工作：

　　1、深入基层，加大对营销工作的指导管控。一是定期到基层指导营销工作,引导员工加快营销观念的转变，适应转型大局，全力做好经营工作。二是调整绩效导向，突出业务发展导向，进一步激发员工斗志,增强完成任务信心，为企业稳健发展打下扎实基础。三是加大对各个营销单元的管控力度，狠抓主动营销，利用节假日等有利契机，到各个乡村、集市、小区开展现场促销，把优质服务送到用户家门口，有效促进业务发展。

　　2、突出重点，抓好宽带规模发展和增值业务发展。宽带方面:一是根据市场需求，及时推出包年套餐，有效带动宽带的快速发展;二是开展宽带规模发展劳动竞赛，充分激发员工业务发展积极性。三是抓住xx宽带用户超十万这一重要里程碑，在11月组织开展了“见证宽带发展，感受真情回馈”庆祝活动，有效吸引更多新用户签约加入。12全年宽带用户净增4万户，量收增长均超过40%。增值业务方面：以我的e家、包月限时套餐等融合类业务带动来显、彩铃业务的快速发展，同时通过主渠道捆绑销售、非个性化彩铃体验营销等多种手段拉动彩铃发展。预计12年增值业务实现收入xx万元，同比增长xx%。

　　3、突破难点，全力减缓话音收入流失。一是加大我的e家、华夏风009、包月限时套餐的营销力度，以超级无绳保持、激发小灵通话务量。全年净增e家套餐xx万户，净增超级无绳用户xx万户，签约包月限时套餐xx万户。二是加大重点客户个性化话务套餐的营销力度，全年实现政企客户话音收入xx亿元，签约率提升xx个百分点。三是及时调整卡类业务的营销策略，提高了我方IP超市的竞争力，全年发展“游子e族200卡”用户xx万户。四是认真开展他网经营专项工作，同质对手的市场占有率一直被控制在x%以内，全年策返固话xx户、宽带xx户。

　　4、多方并举，大力发展综合信息服务业务。重视政企客户的营销工作，通过加强商机管控，促使政企客户经理主动去挖掘商机，实现商机。12年成功签约ICT项目xx个，实现收入xx万元，同比增长xx%。顺利完成xx经济开发区视频监控项目和xx电子监察网ICT项目建设，全面启动农村现代党员远程教育项目建设，加紧推进“平安xx”项目，完成了勘点、设计及方案论证等基础性工作。加强对“商务领航”品牌的宣传和业务营销，通过“基础教育网”等行业信息化解决方案的推广，在政企客户信息化转型业务方面取得初步突破。12年全年商务领航发展用户xx户，收入xx万元。

　　5、开拓创新，不断增强营销能力。一是充分发挥价格在市场竞争上的重要作用，充分挖掘市场潜力。12年在各个县区选择试点开展农村家庭固话普及营销，为提高农村家庭固话普及率探索一条可行的路子，进一步抢夺农村通信市场新增量。二是优化营销渠道建设。初步建立起立体覆盖的网格化市场营销服务体系，进一步规范了政企客户营销服务及价格管控，有效强化了商机管理;进一步完善电子渠道建设，稳妥推进营销创新工作，开展营维分开试点工作，为企业改革探索新路子、积累新经验。

　　(四)优化资源配置, 运营支撑能力不断增强。优质网络是支撑业务拓展的基础，12年我们不断加大网络建设力度，加强运行维护监督，实现了网络质量的全面提升。

　　一是强化规划建设，有效支撑市场。12年全市新建综合接入网点xx个，PSTN端口新增xx万用户线，调整xx用户线;ADSL端口容量达到xx万线，城域网出口带宽达到40G;全面完成xx户以上自然村通电话工程，安排和落实行政村通宽带共三期工程。加快网络转型，加强与政府的合作，着力创建综治平安村，推动平安揭阳建设。

　　二是推进AAA创建工作，提升网运管理水平。以“三个面向”为指引，积极推进本地网综合化集中维护AAA创建工作，全面提升网络运营管理水平。周密组织，圆满完成“”通信保障工作。开展客户感知与品牌提升行动，针对政企、转型和增值业务等不同客户，采取相应的措施提升维护服务质量，有效改善客户感知。

　　(五)强化内部管理，企业运营效率明显提高

　　一是加强财务核算管理。深入推进全面预算管理，不断优化成本结构及资源配置，加大对转型业务和效益产品的财务支撑力度。严格执行财务监督和管理，完善内控制度建设，有效防患企业经营风险。

　　二是优化人力资源配置。按省公司的部署积极稳妥实施各级组织架构的优化调整，有效提升企业执行力。严格执行选拔任用制度，公开竞聘企业经理人员，为企业转型发展提供高素质、充满活力的经理人队伍。加大培训力度，组织中层管理人员参加了华为大学、中兴通信学院培训，学习先进企业的管理经验和企业文化，有效提升经理人员的职业素质。

　　三是加强绩效管理。调整绩效考核导向，合理设置KPI考核指标，加强绩效沟通，调动员工工作积极性，增强完成经营指标信心。12年9月修改了第四季度对各县(市、区)分公司的KPI考核办法，促使各单位能更好执行企业转型战略，狠抓各项业务发展，努力冲刺全年各项工作目标。

　　(六)认真履行岗位职责，抓好自身和各级经理人员的廉洁从业。一是按照分公司党组的统一安排，与分管单位部门的主要负责人签订了党风廉政建设责任书，细化分解了任务，落实了责任人。二是加强学习，牢固构筑反腐防线。今年以来，分公司多次组织开展廉政建设专题学习，进一步增强经理人员拒腐防变的能力。三是积极实行党务、企务公开制度，认真接受员工监督。四是以身作则，带头执行各项制度规定，自觉接受全体员工监督。一年来，本人能模范遵守“依法运营”及“廉洁从业”两个六条规定，没有利用职务之便在采购、工程外包等方面为个人谋取私利;分公司全体经理人员均能够做到依法运营、廉洁从业，从而确保企业的稳健发展。

　　二、主要工作不足：

　　1、员工思想解放、观念转变的程度有待进一步提高。

　　2、用户保持力度不够。12年固话拆机xx万户，小灵通拆机xx万户;语音收入累计同比负增长xx万元，下降幅度达到xx%，严重影响总体收入的完成。

　　3、综合信息服务业务的配套机制不完善。综合信息服务业务拓展力度不大，未能有效拉动收入增长。

　　4、业务营销组织简单。停留于指标层层分解至员工，揽收现象仍较大程度存在，销售渠道相对较少，渠道间的协同运营有待进一步强化。

　　三、下一步工作思路：

　　1、提升自我。以高标准严格要求自己，坚持以“解放思想、科学发展”为主题，加强学习，改进方法，注重创新，恪尽职守，全面提升自身职位能力、科学决策能力、织协调能力和突破思维能力，恪守“依法运营”、“廉洁从业”两个六条规定，为团结带领全体员工实现全年经营目标打下坚实基础。

　　2、带好队伍。依照“全面创新、求真务实、以人为本、共创价值”的企业核心价值观，努力营造企业和谐奋进的氛围。

　　一是加强班子团结协作，形成合力，共同推进企业的转型发展。充分发挥党组织的战斗堡垒作用，把加强思想政治工作，与营造和谐奋进的良好企业气氛结合起来，着力建设一个作风优良、管理现代的学习型领导班子，带动分公司整体建设不断迈上新台阶。

　　二是加快各层级员工转型观念的转变，关注思想动态、关怀生活、关心成长。通过内部刊物、内部网站、板报、“企务直通车”、“总经理接待日”、“县区总经理周电视例会”等六大沟通平台，来逐步引导员工转变思想,更好适应转型大局，同时通过形势与竞争环境分析来明确转型的必要性。进一步落实好为基层服务和为员工服务，有效增强企业的凝聚力和战斗力，为推动企业科学发展提供有力保障。

　　三是加强人力资源管理。全面建立和完善人力资源管理体系，有力地支撑和保障企业的转型发展。关心员工成长，进一步优化公开竞聘机制，为员工进步成长搭建广阔平台。抓好职业化经理人队伍建设，为企业实现科学发展提供人才保证。规范用工管理，确保能依照新《劳动合同法》及省公司相关要求，顺利签订劳动合同及业务外包合同。

　　四是加强绩效管理。从侧重于员工的揽收考核向侧重于组织考核转变，引导员工树立靠绩效论英雄的观念，加强绩效考核结果应用，建立能进能退的竞争机制，实现和员工奖金系数及岗位升降有效挂钩。

　　3、抓好业务。认真落实省公司工作部署，实施聚焦客户的信息化创新战略，以品牌经营为统领，加强市场运营,开拓创新，克服路径依赖思路，确保预算指标顺利完成。主要是抓好以下工作：

　　(1)产品方面：重点打造宽带、增值、综合信息服务业务三大亮点业务，打造宽带业务和增值业成为亿元级产品，综合信息服务业务成为千万元级产品;加大签约力度，做好固话、小灵通、公话话音经营，努力减缓话音收入流失，13年话音收入减量要控制在x%以下。

　　(2)渠道建设方面：加强政企渠道建设，实现营销全过程的有效管理：抓好农村代办渠道及社会代理渠道建设，使代理服务点成为现有渠道的有效补充，有效减轻员工压力。13年要建设xx个代办点。

　　(3)价格体系方面：加大研究力度，以合适的产品价格来满足各层次本地用户的通信需求，针对农村市场尽快推出适合低端用户的套餐，有效抢夺农村市场新增量。

　　(4)营销管控方面：加强对各个营销单元的组织管控，充分发挥xx个营销中心的组织营销作用，发挥整体作战优势，强化营销执行力,更好地促进业务发展。

　　4、管好网络。科学调配内部资源，着力提高网络提供能力和响应能力，全面提升网络运营水平，为市场拓展提供有力支撑。

　　网络建设:首先要提升执行力，确保省管项目的按时保质完成，特别是“村村通宽带”和农村党员远教项目;进一步实施光进铜退,优化网络结构,重点满足宽带、转型业务的发展;通过平安揭阳等大型ICT项目的统一规划建设，有效支撑综合信息业务发展。

　　网络维护:要确保达到AAA标准，进一步提升网络的运行质量;要逐步建立以客户满意度为主要导向的绩效管理体系，促进传统网络维护人员向综合服务转型，逐步实现各专业人员的合理配备;深入推进宽带提质工程，加强末梢维护管理，提高接入线路质量，从而支撑宽带规模发展。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！