# 最新烟草客户经理个人工作总结(优秀9篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2025-01-28

*烟草客户经理个人工作总结一对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且对于身处改革浪潮...*

**烟草客户经理个人工作总结一**

对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务\_\_\_万元，完成计划的\_\_\_%，办理承兑汇票贴现笔，金额万元，完成中间业务收入万元，完成个人揽储万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用此文来源于优习网心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

客户经理个人工作总结

客户经理个人求职简历范文

客户经理个人简历模板

客户经理个人年度总结

个人业务客户经理求职简历模板

烟草公司客户经理工作总结

银行客户经理年度工作总结

**烟草客户经理个人工作总结二**

在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交流沟通，使自己能尽快进入角色，担负起自己的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自己所需要的知识，达到不断积累自己的业务知识储备。

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通信需求。

定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

**烟草客户经理个人工作总结三**

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。

为了进一步加强合作，密切联系，互相信任，成为朋友，我经常主动与客户拉家常，嘘寒问暖，帮助他们整理货架，抹洗烟柜，象家人一样待他们，拉近我们与客户之间的距离，变购销关系为朋友关系，共同想方设法加大销售，完成任务。一年来，我们所管片区共完成销售情况如下：

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。

**烟草客户经理个人工作总结四**

转眼间20\*\*年已过去了2个月，虽然白驹过隙，可坐下来，静静地回忆，这2个月以来的工作，真是收获颇多，感触颇多。非常荣幸，有机会和大家一起分享工作经验，这不仅是对我工作的认可，更是对我个人的鞭策。

我的经验可以用三个小案例去概括，这3个小案例集中体现了我的工作思想。

客户经理首要任务就是拓展客户，但当我看到“5221“任务中要求新增一个aum500万的客户时，我是没有很大把握，而我心中有数，我知道我的目标在哪里。因为20\_\_\_年9月刚到大庆路储蓄所的时候，我就已经开始关注白金级以上的客户，分析他们卡的流水，约访客户了解情况了。从系统中我发现一位白金级客户，放在卡里的活期存款足足有70万，竟然半年没有任何变动，我感到非常的可惜，因为即使客户要随时用钱，存上我行的7天通知存款，收益也是非常可观的。

我联系到客户，客户表示自己经常外地，工作比较忙，无暇到银行理财。10月客户来到了网点，我了解到客户主要从事采矿方面的生意，去的地方都比较偏远，我详细为其介绍了我行的网上银行、手机银行，客户没想到手机还可以理财，非常喜欢这样便捷快速的理财渠道，当场自己使用手机银行购买了10万理财，还说以后有合适的理财产品通知他就可以了。就这样每当有合适的理财产品时我就会给客户打个电话，客户就会自己在手机银行上购买，虽然每次不多都是几十万左右，随着前期的理财产品到期，收益还不错，慢慢建立起了信任。就这样客户陆陆续续的从他行把钱转来，购买了500万理财产品，成为了我行的钻石级客户。从这位客户的拓展上，我发现有些高端客户注重的是便捷，他们平时很忙，尤其经常出差的，不可能为了某个产品专程来购买，我们的产品很多，但是客户知道的很少，我们要从专业的角度推荐符合客户的理财方式和渠道，只有因势利导，循序渐进，有的放矢，才能为客户所接纳。

作为客户经理来说，产品的销售尤为关键，拓展和维护客户的最终目的就是为了销售。只有销售产品才能使得客户利益化，建行的利益化。ocrm系统为我们提供了最基础的目标，而整个储蓄所联动机制更是不可或缺的。从联动机制中，高柜同事为我推荐了一位对黄金感兴趣的客户，我在ocrm系统中搜索了一下，发现是我所的金级客户，没有理财产品和定期存款，卡的流水记录发现有很多大笔的进出，在后续的服务中发现，顾客主要从事销售工作，客户关系网比较复杂，每年过年都为送礼品而犯愁。当了解这些情况后我找到我的一位专门做公关的同学为其做了一下策划，其后也收到了很好的效果，客户也十分满意。之后客户销售的款项基本都从我处金卡上过度，为我处在存款时点上贡献了不少力量。

最叫我感动的是客户在山东建行，询问黄金的时候发现山东建行的报价比我们要便宜1块钱，但仍旧回到徐州在我处购买了1000克实物金。客户说，我做生意赚钱，你们开银行也得赚钱，你也有任务，你前面帮了我这么大的忙，我要在其他地方买了，我心里会过意不起不舒服的。就这样这位客户不仅成为了白金级客户，还贡献出了产品。从这位顾客的营销上，我发现，其实我们营销的不仅是产品，更是一种社会关系，路人有难还出手相助，作为我们建行的贵宾级客户我们又怎能袖手旁观，不为其分忧呢？现代银行同质类的产品很多，我们靠什么取胜呢，唯有优质的服务，我们不仅要为卖出去的产品服务，也要为维护这种社会关系而服务。

客户经理的优势在于什么，很多时候我都在思考。我觉得就是我们可以有大量的时间去优化我们的服务过程。高柜，低柜，服务的时间有限，服务的人数众多，是大众客户，而我们呢是少而精的高端。或许高柜、低柜在客户咨询贷款、支付电话、网上银行的事宜的时候会一带而过，而我们呢要发现客户深层次的需要。一位红星美凯龙的客户从我处经过办理汇款业务，低柜在得知其要办理支付电话，便把联系方式留给了我，之后整理材料并递交，当审批时候才发现，客户已经办理过，无奈我向客户说明情况，这时客户才想起来前段时间我行到店做活动办理pos机的时候同时申领了。顾客有点不好意思，我觉得也没什么，并且到店为其装好电话，并演示了下。

客户是做家具生意的，异地跨行汇款较多，当处办理支付电话就是为了节约手续费的。当2月13日我看到《于江苏省分行减免结算通卡跨行汇款手续费的批复》，我给客户打了电话，并为其办理了此业务。之后随着客户对我各种业务的紧密度逐渐增加，客户在我处办理了金卡，并且转来50万购买理财，之后又介绍来自己的朋友也到我处办理了金卡并且转来了100万来购买理财。通过这位客户我发现，为客户服务要有始有终，不能因为服务到一半发现不属于自己服务的范围无利可图就推诿了，你为客户尽力服务，客户是看在眼里记在心里的，对于有潜力的客户，是应该付出点力气，并且也是值得付出的，虽然这个过程比较长，但最后的结果是令人满意的。

以上就是我工作以来具有代表性的三个小案例，我相信大家工作中类似的例子也一定不少，我只是抛砖引玉，希望对大家有所帮助，谢谢！

**烟草客户经理个人工作总结五**

2、积极参与“飞鸽qc小组”的各项活动，参加了qc小组在市局开展的培训会，对qc活动的整个开展情况和具体操作流程有了全面的了解。20xx年初，成果即将发布，我作为骨干成员也收获颇丰。

4、开展徽映e家的培训工作，手把手教会客户如何使用徽映e家系统，全方位的指导客户利用徽映e家系统对自身卷烟的量、价、存等情况进行时时关注。

2、终端建设还不够全面。在明码标价、6s客户现场管理、客户服务感知上，还离标准有很大的差距，准备在新的一年中加强这方面的提升，真正做到s-pdca循环落到实处。

3、“借转贷”工作的参与率较低。在贷记卡办理上，步伐较为缓慢，真正能够办理和使用贷记卡的客户相对较少，从今年办理贷记卡的客户数来看，已经有30多家客户提供了材料，但真正使用的客户却寥寥无几。在20xx年中，积极引导客户办理和使用贷记卡，真正做好客户的理财师。

4、在工作执行力方面还有待进一步提升。在领导布置的工作中，还存在慵懒、散漫、滞后、拖延等不良习惯，主动性较差，往往是为了完成任务而去做某件事，不能全身心的投入其中，发挥自己的长处，使得一些临时性工作存在盲点，不能有效发挥工作效率。在今后工作中，要改变思想、开拓创新、发挥自主能动性，切实提升工作质量和工作效率。

**烟草客户经理个人工作总结六**

尊敬的各位领导，各位同事，各位朋友：

大家好！

今天，我站在这里，心情非常激动。自年进入公司参加工作以来，在年的时间里，我从一名访销员一步一步的成长为一名年完成销售业务万元，拥有大小客户家的客户经理，这每一步，都饱含着我晶莹的汗水。

众所周知，烟草行业是专卖体制保护下的特殊行业。烟草公司是属于专卖专营的商业批发企业,虽然其体制与一般的商业批发企业有所不同,但有一点是完全相同的,那就是所面对的市场及商业批发企业的立足之本——客户弘扬长征精神 实现金色理想。记得国家局局长姜成康曾经说过：服务是烟草商业企业的立身之本，效益之源。怎么为这个特殊的客户群体服好务成了摆在我面前的第一大难题。

为此，我多次翻阅《营销与管理》、《营销界·烟草》和《烟草专刊》的杂志，认真学习分析烟草营销的关键点，随着“电话订货、一库配送”“网上配货、电子结算”制度的产生，我积极转变观念，适应烟草销售访销职能转变变化造成的工作方式转变。

既然从思想上找到根源，我就从行动上积极实践。好脑子赶不上烂笔头，为了准确掌握烟草信息，我在口袋里装了一个小本子，随时记录业务工作中的信息和想法。每到一个客户那里我都及时沟通公司与零售户之间的信息，积极做好品牌推荐、市场信息维护和卷烟营销政策的宣传工作，为了适应现代化卷烟销售网络新模式，加快卷烟销售网络建设步伐，我建立了我所分管的区域客户档案，在我服务的区域共有个销售点，辖区总人口万，持证卷烟零售客户户，其中低五类烟占区域卷烟销售总量的%，在掌握了辖区内的消费特点、客户经营动态后，我坚持有的放矢的做好品牌、政策宣传，努力引导市场消费，根据每个销售点的周边环境，及时与卷烟零售客户沟通，根据季节变化和客流情况更换烟草品种，不断提升高档烟的销售额，并定期开展调研工作，利用节假日做好周详的走访、销售计划，切实加强与客户的沟通、联系，以实现更为个性化的服务，最终达到\"双赢\"的目的，同时也建立健全了卷烟销售网络。

我在明确岗位职责的基础上还积极参加公司举办营销职业资格考试，并经常与其他的客户经理交流会，实现经验共享，用现身演说、案例分析等方式，不断提高自己的工作水平。记得去年6月的一天，我在给一名客户送货的时候，无意中看家了他家墙角里的两箱卷烟，从外包装上我一眼就认出来那不是我们公司的专卖产品，包装箱的颜色也暴露了它假冒的可能性，我就不动声色的和主人聊起来家常，并给他编造了一个烟草公司近期查到有一批外地假烟流入我地区的故事，还告诉他该批假烟已经引起多人上当理想与信念演讲稿，已经被人举报。在近一个小时的闲聊之后，该客户主动把我带到那两箱烟前，给我说贪图便宜进了两箱两个陌生人偷偷送的货，并表示今后再不进这样的东西，还把两箱烟搬到了我送货的车上。通过动之以情晓之以理的沟通，避免了强硬工作带来了矛盾，增进了我和客户之间的感情，加强了相互之间的信任，也不断提高了我的业务量。

20xx年，在公司领导和同志们的帮助下，我紧紧围绕“卷烟上水平”基本方针和战略任务，扎实有效推进各项工作，在我分管的辖区内新增烟草专卖客户家，全年实现卷烟销售总量达箱，完成了年计划任务箱的%，同比增加了箱，增长了%，其中低档烟销售完成了年计划任务的%，中高档烟同比增长%，较好地满足了市场和消费群体的需求，零售客户户均收入同比增长%以上，成为\*\*\*\*烟草公司位业务经理中业绩最好的一位，受到了各烟草零售客户的信赖和公司领导的好评。

**烟草客户经理个人工作总结七**

我是20xx年6月来到公司，经过几个月的证券知识培训，通过考试，然后入职，在这几个月的学习与工作的时间里，让我学到了很多东西，同时感谢各位领导和同事的帮助，下面我将汇报我入职以来的工作情况。

首先，我觉得证券是一个压力性的工作，特别是对于我这种刚刚毕业，身在异地，没有经过生活厉炼的新一批社会青年来说更是一种艰难的考验！作为客户经理，我认为开发客户与客户维护是非常重要的，如今的市场行情，开发一个新客户真是难上加难，第一个月通过自己的努力，时间紧任务重，尽力克服重重困难，让自己佣有一个良好的开端！

其次，在维护客户方面，第一，常常给他们讲解一些股票技术方法，第二，力所能及的回答他们咨询的问题，第三，亲情服务，与他们认真交心交朋友，同时在他们身上学习一些知识。在此之间，也发现了开发客户是不容易的，维护客户是更不容易的，现在证券公司很多，竞争压力大，一不小心客户就很可能被转到其他公司，所以与客户之间建立良好的关系也是非常重要的，而我自己也在不断地学习，学习新的知识来充实自己，因为知识永远不熊市，这样才会获取客户的认可与接纳！

如今我逐渐的喜欢上了证券行业，虽然有压力有困难，一切事在人为，我不怕，有压力才会形成动力！客户经理是一项长期的工作，需要的是要有足够的耐心，平时工作的细心，坦诚的与客户交流和沟通，相信自己可以！我的工作与热情一切尽在行动中！

总之，上半年我的职业规划及目标是：按照公司的规定，开发足够的客户，累积一定的资产，完成转正要求！

**烟草客户经理个人工作总结八**

我于2\*年10月8日正式入职广州柏鸿通信科技有限公司，担任天河分公司副总经理一职。

进入公司两个月来，在公司领导的关心下和在同事们的帮助下我建立了分公司独立的规章制度与薪酬福利体系，并得以实施。为公司融入新鲜血液，激活了员工的责任心，建立了一个融洽的团队氛围。就业务层面，制定了以客户拜访为主，宣传为辅，同时加强老客户维系、关系营销为指的业务模式。致力突破物管关系，积极帮助物管领取佣金，加大物管对我们的依赖度，加强话语权，减少客户拜访所产生的阻力。宣传上，两次组织员工在车陂大岗工业区悬挂吊牌，多次现场促销，派单。并在龙洞汽配城多次派宣传单，未见效果。不定期开经验交流会，研究各运营商产品优劣势所在。

在家客业务上，有以下几点建议。一、广泛宣传。春节回来时是我们明年的起跑点，我建议在原有吊牌宣传的基础上，增加横幅作宣传，年初人员都陆陆续续回来，横幅能起到良好的效果。二、以点带面。我们应当选取一个出单相对容易的地方进行试点，深入挖掘，建立样板村，样板工程。三、结合实际，大力发展电脑租赁业务。针对有些地方务工人员较多，又迫切需求上网，没有电脑的状况。我们可以推出租赁电脑业务，从而增加我们的产量。四、服务为先。目前我们所负责的家客市场大多相对落后，文化程度偏低，并不是每个客户都能很熟练的运用电脑。建议装完每台机后进行应用讲解，手把手教客户上网看电影、听音乐、玩游戏，增加用户体验，增加对我们产品的忠诚度，扩大我们的知名度。同时，大力宣传免费义务维修活动，凡持有电脑的客户，均可免费到我们联通营业厅维修电脑。凡装有联通宽带的客户，均可免费享受上门服务。此举主要是增加营业厅的人气，扩大影响力。在商企业务上，历来都是各代理商抢占的重点，人员鱼目混杂，联通给客户的总体感觉是：乱。我们所负责的都是一些中小企，企业人数小于15人，联通并没有针对该类客户制定一套好的政策制度，优惠似乎都往中大型企业靠。融合业务目前也还处于最简单的融合阶段，和电信对比，竞争力太低。所以，在这块业务上，成了我们公司最失败的一块，我恰恰是这块的负责人，难辞其咎。针对此种状况，我也多次和几位同事沟通，也曾尝试过不同方法，至今未见成效。

近段时间，陪同公司领导考察了增城的商企市场，得益于增城良好的招商引资环境，大量楼宇、厂房徐徐在建，我们的机遇可谓不小，市场不可小觑。我们是全业务运营代理商，对于这些新建公司，工厂通讯使用状况为零的情况下，我们提供给客户应当是一份全业务的通讯解决方案，而不是一个套餐。所以，必须加强业务知识学习，仔细研究联通各项业务与行业的应用。诸如预存话费送手机，购手机送话费的政策一定要烂熟于心，此举需要公司有效的公关，在号码资源上优与其他代理商，便于大批量入网。家客市场也一样，对于装宽带送手机有相当大一批客户是非常乐衷的，这样也便于捆住客户。

联通目前对学校这一块市场非常重视，优惠力度也非常大。而学校向来都是商家必争之地，源源不断的生源，市场潜力巨大。而学校内部关系较为复杂，前期的难度不言而喻。所以必须要有公司决策层带队，成立专门公关团队，攻克校园。事先我们须走访其他已经成功的校园，并与其他已经成功的代理商取经。然后通过关系见上校领导，增加成功几率。所有的重心都围绕学校是否让我们进线，这是成功的关键。无论后期何种销售模式，都是挣钱的，只是钱多钱少的问题。只要成功一个校园，后期便可逐一复制，增城的校园加上白云的校园，市场无限好！

以上就是我20xx年的总结以及20xx年的展望。最后，祝愿领导及各位同事身体健康，祝愿我们的公司百尺竿头，再创佳绩！

让我们携手共进，共创20xx年的辉煌！

**烟草客户经理个人工作总结九**

时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的\'一年又将到来，回顾这三年来的工作，才发现自我的成绩虽未拔得头筹，但也不低于他人。此刻想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同事的帮忙是密不可分的，但同自我的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面以及对三年来的工作做一下总结分析：

为家自从20年进入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名客户经理，我深深明白爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，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。此刻要应对的是一个个活生生的人，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同事请教，但随着卷烟销售网络的改变提升，再加上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，一切几乎全得靠自我摸索，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，学这学那仅有一个目的。就是抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间坚持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位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，而我作为团体的一员，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。

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，经过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友情关系。其实卷烟与药品一样，都是属于国家垄断的产品。烟草公司是属于专卖专营的商业批发企业，虽然其体制与一般的商业批发企业有所不一样，但有一点是完全相同的，那就是所应对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。所以我必须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，为今后烟草公司的可持续发展供给了充足的网络保障。

进入20xx年，随着卷烟销售网络的进一步提升，我们客户经理的工作职能也在发生转变;而我同卷烟客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，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供给帮忙。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客户都留了一份，他们谁有问题能够随时同我联系，对于该补仓而未补的情景，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都十分感激，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，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以四、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，所以，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，就有很多客户、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，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，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。

由于我与客户的沟通，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，(比如我和同事李忠在走访客户时、卷烟客户把他们看到有人在我们辖区兜售假烟的情景第一时间就告诉了我们，并且我和李忠在市场也是第一时间发现了我们的客户有假烟、我们也是第一时间通知了主管部门)。更有客户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为经过我给他订的卷烟才货真价实。

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，视工作为欢乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自我进入烟草公司以来，我在工作中树立正确的“人生观、世界观、价值观”，我对于领导及单位交给的各项任务都持着自信和乐观的心态。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，由于我对于客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欢乐。正所谓知足者常乐，我的欢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。所以，坚持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卷烟零售客户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，可是和先进同事相比还是有很大差距，还有努力的余地。

20xx年是我们卷烟行业改革深入推进联合重组的一年，随着卷烟经营的稳步发展，我作为一名卷烟企业的客户经理，无论在思想上、知识上、行动上都必须跟上时代的发展的要求，不然就会被淘汰，为了做一个合格的烟草人，我不断告诫自我，“学习、学习、再学习”，自觉养成勤于学习、勤于思考的良好环境，在学习中加强自身修养，不断提高自我适应改革发展的本事，增强个人素质。为今后烟草公司的可持续发展贡献一份力量。

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！