# 开展卷烟终端评价工作总结(合集9篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-02-23

*开展卷烟终端评价工作总结1随着烟草营销网络发展，卷烟商业企业零售终端建设已摆上江西上饶玉山县分公司工作的重要议事日程。作为一线营销人员，客户经理对零售终端建设工作接受程度不同，这就要求客户经理正确对待这项工作，重新学习，善于交流，加快实现玉...*

**开展卷烟终端评价工作总结1**

随着烟草营销网络发展，卷烟商业企业零售终端建设已摆上江西上饶玉山县分公司工作的重要议事日程。作为一线营销人员，客户经理对零售终端建设工作接受程度不同，这就要求客户经理正确对待这项工作，重新学习，善于交流，加快实现玉山县分公司卷烟零售终端建设步伐。

一、玉山县分公司现代零售终端建设现状

为进一步推进现代卷烟零售终端建设，提升卷烟零售终端服务质量与水平。根据省市局关于现代零售终端建设要求，双明客户服务部从20\_年下半年开始展开零售终端建设宣传与摸底工作，通过一段时间前期工作，选取了符合标准的零售户共37户作为现代终端零售户，占总客户数的6%。20\_年10月1 日至20\_年2月28日期间，开通终端信息系统天数152天，数据上传天数58天，登录次数83次，在线时长平均每天390分钟，每天网上销售2笔，每笔销售卷烟3条。详见附件中的客户使用行为分析表。

通过分析发现存在四种现状：

一是加入零售终端零售户，大多数没有按系统流程进行登录、上网销售、上传数据；

二是乡村市场的零售户主要由老人和妇女组成，文化水平不是很高。农村辖区的客户，经营特点就是粗放不规范，基本是一年到头对店内进出销售不盘点，夫妻店较多，人手不够，管理较混乱，由于功利心急切，只要销售东西多，来不及进行清点库存或对某商品进行盘点分析，零售户感觉终端建设可有可无，有些甚至认为是麻烦。思想较为保守，对新鲜事物持观望态度，所以对烟草的终端建设热情就不高，思想不够重视。零售户知识水平参差不齐，个别客户对终端系统操作还不熟。有的零售户只有一人会使用盟盟系统，碰上有事不在店里时，就不能使用。相当一部分客户不能做到按我们的指导规范、坚持进行扫码销售并按时上传信息，每天应付性的扫码几次，造成系统库存大于实际库存。导致数据不准确。

三是终端系统软件不稳定，在零售户使用过程中，经常出现系统无法登录和数据无法正常上传的情况，零售户有时不能正常登录，时好时坏，造成客户不愿使用。结算后退出等待时间过长，部分客户未等退出，就直接关闭终端客户软件，造成扫描后的销售数据无记录。客户在用盟盟系统对卷烟扫码、在提交时造成电脑经常没用。客户在盟盟系统卷烟扫码结束提交成功、在v3系统中没有销售数据。

四是培训宣传工作停留在面上，加入零售终端户的优惠政策，紧俏烟按照同级别零售户供货标准的倍供应。当前扫码销售价格是系统设置好的，不是客户的真实销售价格，这对价格信息采集就没有意义。零售终端建设列入客户经理的绩效考核，与客户经理的绩效工资挂钩，重结果，轻管理，只要达到发展户数率就可以了。

二、原因分析

当前卷烟现代零售终端建设出现的现状，必须进行深入研究，科学分析，分清主次，提高工作主动性，为领导的决策提供理论依据，为客户经理的实施提供帮助。

（一）人的因素，客户经理积极性、水平能力、宣传指导方面，动力是为了完成任务，达到发展户数；对终端知识的学习主动性差，没有系统学习，自己对终端知识一知半解；走访片区时开展宣传指导工作，走访时间紧，次数少，宣传指导效果差。

领导在重视情度、协调管理、具体指导方面，通过下任务指标体现重视情度，组织培训提高终端建设水平，领导检查指导工作过少，对实际情况掌握不透彻。

终端零售户在配合工作、经营能力、知识水平方面，对终端建设当做可有可无，甚至怕麻烦，有的零售户经营卷烟数量少，品牌培育能力差，对终端信息系统流程操作不熟练，差错比较多。

（二）设备、设施因素，已经开通盟盟系统，系统的稳定性差，主要是系统管理上的不足，软件开发公司服务没有跟上，处理故障缓慢，多次反映后，得到解决不及时，给予现代终端客户再技术资金上的支持，针对卷烟在不同终端的经营特点，统一零售终端店铺布局、形象柜台、背柜等终端形象元素改造。

（三）宣传资料因素，海报、灯箱、产品陈列、宣传品；手提袋、宣传页、促销礼品。

（四）现代零售终端建设的做法，在客户自愿提出申请，区局（分公司）营销部门初审、专卖部门审核，市局网建办及专卖部门审批后，选取同业态、类别的零售客户作为现代终端客户，通过对现代终端零售客户运行情况进行监测分析，进一步完善了全市现代终端建设方案，（五）现代零售终端的环境条件，为认真贯彻落实《国家烟草专卖局关于加强现代卷烟零售终端建设工作的意见》要求，我市烟草紧紧围绕“卷烟上水平”目标任务，切实有效地推进现代卷烟零售终端建设工作，打造具有“现代性、时代性、特色性”特征的功能零售终端，构建工、商、零三位一体面向消费者的卷烟营销体系，增强卷烟营销网络的竞争实力。按照“发展同向、工作同心、服务同步、利益同体”的总体要求和构建“平等互利、长期合作、共同发展”新型客我关系的目标，市局按照省公司现代终端建设五年规划总体思路，在学习柳州、上海、南昌等兄弟单位现代终端建设先进经验的基础上，结合上饶实际，对现代卷烟零售终端建设进行了努力的探索和实践。市局20\_年3月制定了卷烟零售终端建设实施方案，市局为零售客户印制并发放了《上饶烟草报》，让客户及时了解营销网建发展动态，增强货源分配的认知度，提升客户卷烟养护及陈列水平。

三、存在的问题

终端建设做了大量工作，但存在问题也不少，主要表现在三方面：一是思想不够重视，卷烟经营能力不强，盈利水平不高且卷烟销售收入在部分客户的店面整体收入中所占比例尚小，部分客户认为经营卷烟可有可无。认识有偏差，部分单位将终端建设理解为单纯的形象改造和广告投放，忽略了终端软实力的提升。二是行业零售终端建设水平不均衡。受主观上重视不够、客观上素质不高和经济水平的制约，终端维护不到位，客户漏扫、不及时扫码等不规范使用现象时有发生，致使终端数据采集严重失真、终端信息采集功能得不到正常发挥。三是营销人员整体综合素质偏低，客户需求预测、经营指导、品牌培育等工作相对滞后。

四、玉山县分公司现代零售终端建设对策

（一）扎实工作基础，解决现代终端建设的关键问题。

1.建立统一的现代终端零售店的形象，统一招牌图案，建立统一柜台陈列，分类单个地柜、立面烟柜、单柜双层、双柜、窄长型平铺柜、转角柜，建立统一卷烟展示，分类实行按档位、价格、重点推荐排列，从中心向外及从上至下排列的顺序。

2.宣传、培训零售终端知识，按照“发展同向、工作同心、服务同步、利益同体”的总体要求和构建“平等互利、长期合作、共同发展”新型客我关系的目标，发放了800余份宣传单，利用新商盟网站向全县所有客户广泛宣传，零售客户对烟草现代终端建设工作知晓率快速提升，从店面形象、经营设施、商品陈列、宣传广告、系统操作等方面入手，相继出台了现代终端建设标准、现代终端客户选择办法、现代终端客户货柜设计样本，上饶市印制了1500份操作手册，购置了2500台扫码枪。参加全市营销现代终端建设业务技能、数据分析、系统操作等方面的视频培训，开展客户经理的营销服务水平和软件应用能力的培训，为终端建设做好人才保障。开展客户培训，可以通过集中式和一对一式相结合的培训方式，指导现代终端客户熟练使用终端信息管理软件，规范扫码销售、品牌推介等技能。切实加强零售客户经营能力指导和培训，提高零售客户卷烟推介技巧。现代终端建设培训，主要讲解盟盟系统的操作流程，提升客户系统操作水平。通过客户经理上门指导，增强了客户自主参与、自主投入的意识。

3.科学选点、合理布局。按照业态分类排序，超市、烟酒店、商场、食杂店、便利店、娱乐服务类、其他；按照客户类别排序，常规1-3级客户；按照商圈排序，县城繁华街道、交通要道、商业集贸区，农村乡镇主街道、交通要道、集市贸易区。按照业主经营水平，要求具有初中以上文化程度，年龄不能过高。

（二）扎实市场基础，解决现代终端建设的根本问题。

1.搭建公平、公正的竞争平台，保持良好市场状态，零售户能够诚信经营，守法经营，做到现代终端零售户在一年内没有违法、违规记录，没有因销售假冒伪劣卷烟被投诉，做到明码标价、明码实价。

2.发挥现代零售终端优势，吸引零售户志愿加入现代终端客户，不会怕麻烦，从加深客户关系入手，增加走访次数，创造沟通交流机会，拉近客户关系，帮助解决实际问题，多向零售户学习，多征求客户意见，建立平等发展的关系。

3.提高现代零售终端吸引顾客、增加收入的能力。指导经营，增加销量，调整结构，提高赢利水平；分析经营，建立合理的卷烟库存，提高资金利用率；打造形象，吸引顾客，引导消费，提高经营能力。

（三）扎实终端凝聚力，解决现代零售终端功能问题。

1.信息利用，通过零售终端采集市场信息，可以帮助行业及时、准确地把握市场消费趋势的动态变化，便于调整营销和管理策略。现代终端零售户严格按照流程进行扫码入库、销售、上传，收集经营信息，进行分析比对，查找原因，细化办法措施。掌握典型消费者信息，采集进销存、销量、毛利率等数据，消费趋势，消费者购买规律和行为偏好；掌握社会库存、价格等信息；搭建电子商务平台，依托终端信息管理系统，引导其配置扫码枪，采集客户销售记录和进、销、存数据报表。

2.渠道销售，把现代零售终端作为联系消费者纽带，作为卷烟销售的渠道，带动周边零售客户规范经营。充分利用普通终端面积广、客户多等优势，开展不同档次、不同形式的品牌宣传推介活动。

3.品牌培育，树立自身产品的品牌形象，提升品牌和企业知名度；现代零售终端客户率先作为新品牌上柜的对象，利用现代终端条件，调整品牌结构，通过终端影响力，提高品牌市场占有率；做好培育品牌的货源投放、消费引导工作。通过这些形象店和示范店，带动其他零售终端做好品牌培育工作，让他们自愿想要加入现代终端行列当中。利用农村“红白喜宴”，进行品牌宣传；开展下乡镇站点促销活动及“新品宣传日”消费者品吸。帮助卷烟零售户改善店面形象和实施品牌帮贫活动。充分利用现代终端客户经营场所、经营能力及商圈等优势，提升知名品牌和重点品牌的培育和促销力度。充分利用新商盟网站、现代终端信息管理平台开展网上营销品牌培育活动，活动内容包括品牌文化、包装、吸味特征等介绍，进一步提高网络营销、品牌培育活动知晓率、参与率。

4.品牌推广，活动推广，海报推广，人员推广，使功能终端自愿主动实施重点品牌推介，给予终端客户给予一定的物质、精神激励，提供物料支持、促销安排、销售排名。提高品牌推介能力，加强与终端的互动，协助营销、示范营销，开展终端产品知识、品牌文化、推销技巧、沟通能力的训练。卷烟品牌的传播与推广需要树立品牌形象、挖掘品牌内涵、打造品牌文化、提升品牌价值，寻找与消费者情感沟通的诉求点。经营场所黄金的全面占控、广告宣传的统一发布、产品信息的统一发布、产品推介的统一发布、卷烟出样的生动化统

一、品牌文化的全方位体验展示、货源投放的精准化。

5.宣传促销，评吸宣传，店面形象，柜台陈列整洁、美观、醒目，一般陈列的原则“干净整洁、显而易见、明码标价、齐全饱满、稳固安全、重点突出、定期整理”，产品展示，吸引消费者注意力，激发消费者购买欲望。广告宣传，利用条模、包模、pop展架、台牌、促销工具等物品装饰店堂，利用门店柜台、广告图片、LED显示屏、电视媒体播放、布置促销工具等形式。促销活动，举办品牌分析会、新品上市推介会，介绍产品特点、包装特色和吸味。

6.消费跟踪，建立消费者档案，建立消费者回访制度，记录消费者购买行为，确定不同品牌档次、不同品牌的主吸消费者，收集消费者的购买行为信息，包括：消费数量、消费价格、消费频次、消费地点、消费时间。记录消费者的意见和建议，包括：卷烟质量、价格、渠道、售后服务。

玉山县分公司现代零售终端建设工作已全面铺开，增加的户数不断扩大，但现代零售终端建设工作质量与上级烟草的要求、与市场化导向改革的要求差距很大，事实上烟草现代零售户终端建设工作，已经上升到行业发展的生命线，工作质量高低已经制约着县分公司的经济运行质量，工作进度的快慢决定着在行业经济发展的排名，现代零售终端建设工作开头容易，保持下去难；面上容易，深入下去难；现代零售终端建设难就难在，工作烦琐，见效慢；难就难在营销服务人员自己改正服务，还要带动客户提高工作热情。现在的关键就是抓住学习不放，多向书本学习，多向全国行业的先进现代零售终端的经验学习，现代零售终端建设工作靠坚持、靠智慧、靠苦干。

**开展卷烟终端评价工作总结2**

我局（分公司）在市局党组和区委区政府的正确领导下，在区机关工委的关心指导下，深入实践党的十八大精神，全面贯彻落实“三大战略”决策部署，以争创“国内一流”为奋斗目标，圆满完成年初制定的各项目标任务。回顾一年来的工作，主要有以下几个方面：

>（一）经济运行稳中有升

xx年，xx分公司密切关注宏观经济动态，重点了解和监测社会消费变化趋势以及各档次、品牌规格卷烟的市场表现，及时调整营销策略，基本实现均衡销售。全年销售各类卷烟箱，同比增长，增幅超过全市平均水平个百分点；销售收入万元，同比增长；卷烟单条价元/条，同比增长元/条；销售低档卷烟箱，比去年同期箱下降。

>（二）现代营销扎实推进

拓展客户服务内容，关注客户经营动态，提供针对性经营指导，提升客户经营能力与盈利水平。大力开展品牌培育建功立业活动，品牌培育成绩显著，全年销售重点品牌箱，占总销量，同比增长，增幅高于全市个百分点；低焦油品牌全年销量箱，占总量，同比下降，增幅高于全市平均水平百分点。功能终端成效初显，初步建立了功能终端管理办法，明确了功能终端退出机制，全年完成537户功能终端建设任务，达到市公司要求。持续巩固电子商务应用水平，全面推进网上订货工作，25倍数订货率，电子结算率达到100%，网上订货率。调整配送模式，实现固定线路和弹性送货相结合的送货方式，全年调整订货周期客户165户、优化送货周期371户，每天送货量相对均衡，配送效率得到提高。分公司被市公司评为“卷烟营销先进单位”。

>（三）市场监管有的放矢

先后开展了“冬季会战”、“取缔无证照卷烟经营行为”、“宁剑”和“闪电”系列等行动，持续开展“天价烟”和卷烟过渡包装专项治理工作，有效遏制了辖区涉烟违法违规行为。全年共查获各类违法案件106起，其中售假案件1起、乱渠道进货案件60起、无证运输案件16起、无证经营案件29起，共先行登记保存卷烟8920条（其中假烟358条），上缴罚没款万元。其中因涉嫌犯罪移送公安机关的案件有9起，刑拘1人、判刑3人；完成了年初市局下达的破大案目标；受到市局通报表扬5次；卷烟市场净化率达98%以上。“”制售假烟网络案件取得阶段性成果，列入部级督办案件。严格内部专卖管理，强化对行政执法岗位、卷烟配送车辆以及卷烟销售大户的监管，确保规范经营。坚决打击卷烟非法流通，查获7起非法流通卷烟案，均为途经我区的无证运输案件。规范行政许可、行政处罚流程，全年无行政诉讼、行政复议案件。

>（四）基础管理不断深化

质量管理体系运行状况良好，编制了xx年xx区局（分公司）13项年度质量目标，对照总目标进行分解，细化到岗位，落实到个人，使质量目标形成逐级支撑。开展体系内审工作，通过现场审核，发现亮点2个，开出《不符合项报告》4项，提出建议3项。加强7s工作的检查考评，将季度检查考评情况在oa公示，并提出整改要求和建议。全面推进办事公开，编制了办事公开工作细则和公开条目，保障职工的知情权和监督权。开展“六五”普法知识讲座，落实和完善“一月一法一考”的普法机制。提升预算管理水平，强化各部门预算管理员、归口负责人在预算管理体系中的基础作用，发挥各层次责任人预算管理职能，形成全面预算管理工作网络。安全工作常抓不懈，在安全标准化二级达标的基础上，做到标准不降、力度不减，推进安全管理由静态达标向动态达标转变、由阶段性达标向持久性达标转变。全年，无我方安全责任事故发生，荣获“xx市内保工作先进单位”。

>（五）队伍建设充满活力

狠抓作风建设，认真落实中央关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定和领导干部走访市场、领导班子下访及职工谈心制度；组织学习了《关于厉行勤俭节约反对铺张浪费的意见》以及《加强作风建设有关规定》精神；开展会员卡专项清理和“反对‘四风’加强作风建设”书面承诺活动；成立办公用房、公车清理工作领导小组，确保清理工作及时到位。落实党风廉政建设责任制，领导干部实行重大事项报告制度、礼品上交制度等，全年22人次上交礼品及有价证券，折合人民币2万余元。围绕学习十八大精神，加强对党员干部的理想信念、党风党纪、廉洁从政和艰苦奋斗教育，确保党员干部在日常工作和生活中守住底线，不碰红线，远离高压线。关注员工个人成长，按照市局“长”“家”“匠”“特”队伍建设要求，开展岗位培训和技能练兵，着力培育不同领域的行家里手和骨干力量。组织全体员工述职测评，从政治理论学习、工作目标完成情况、廉洁从业情况等方面进行总结，客观反映成绩和查找不足，明确今后的努力方向。公推公选符合条件的同志参加岗位竞聘，其中一名新入职大学生竞岗至安全管理员岗位、一线员工竞聘到科长级岗，打破一线员工竞职通道，在企业内部形成你追我赶，积极向上的正能量。

>（六）企业文化深入人心

注重文化宣贯，坚持以职工为基础，打造具有吸引力和执行力的“同心”文化传播平台，不断凝聚人心，丰富企业文化内涵。组织开展第一届职工运动会，团队凝聚力得到加强。工会活动与“同心伴我行”志愿者活动结合起来，定期开展爱心助学、扶贫帮困、敬老爱老等公益活动，践行“同心”文化；开展“送温暖献爱心”和帮扶帮促捐资活动，全年筹集善款96150元。开展信息宣传工作，弘扬企业新风正气，宣传报道在市局系统排位靠前。开展创先争优活动，积极投身文明创建，荣获“xx市文明单位”称号。

此外，文书档案、后勤保障、支部建设等各项工作有条不紊的开展。获得了预防职务犯罪先进单位、先进基层党组织、行政执法案卷优秀单位、依法行政先进集体、品牌培育年度明星团队、信息宣传先进集体等。

>xx年工作目标及要求

xx年主要工作目标：卷烟销量30952箱，增幅不低于2%；顾客综合满意度≥96%；客户投诉率≤；破获一起“国标”网络案件；卷烟市场净化率≥98%；文件执行率≥98%；全年无职务犯罪案件和内管违法违规案件，无我方责任的重大安全事故。

>要实现上述目标，具体抓好四个方面工作：

>（一）坚持市场导向，稳中求进，保持经济运行平稳增长。

始终把市场作为一切生产经营活动的基础载体，坚持市场导向，充分发挥市场的资源优化配置作用，是实现经济运行平稳增长的重要保障。

深入挖掘市场发展潜力。要实时关注社会库存，把握市场真实需求，充分挖掘区域市场消费能力。随着“江北新城”建设步伐加快，群众消费水平的提高，为我们稳步提升卷烟结构带来了一定的空间和契机。关注农村市场消费动态，从转变农村市场消费理念入手，搭建交流平台，增强农村零售客户的发展意识，以城市带动农村发展，推动农村市场消费水平稳步提升。

推动知名品牌有序发展。继续深化名牌市场建设，重点抓好高端、农村“一高一低”两个市场，着力满足不同人群对品牌的需求，充分发挥品牌卷烟在市场的引领作用。此外，积极推广“线上线下”营销模式，线上，着重做好品牌信息维护，网上订货率有明显提高；线下，突出品牌宣传和服务工作，通过完善客户信息资料库，为其提供卷烟品牌信息、新产品推介等高效便捷服务，让零售客户、消费者体验到服务带来的好处。

提升零售终端盈利水平。只有掌握了终端才能掌握市场，不断提升卷烟零售终端的经营能力和盈利水平，实现客户与行业共同成长。把零售客户作为我们的“一部分”、“好伙伴”和“自己人”，真正实现零售客户懂品牌、会卖烟、能赚钱。创新信息交流平台，以微信、qq等即时通讯工具为载体，逐步建立商业企业、零售户、消费者综合性信息交流平台，进一步密切客我关系，更好地服务消费、培育品牌。

>（二）坚持依法行政，精确打击，扎实推进专卖智慧监管。

始终把维护国家利益和消费者利益作为根本出发点，扎实推进专卖工作科学监管、智慧监管，保持对涉烟违法犯罪活动的高压打击态势，为卷烟经营保驾护航。

加强日常监管和集中整治。把专卖市场日常监管作为净化卷烟市场环境的重要手段，注重法制宣传，熟练运用“apcd”工作法，创新监管方式，努力实现“科学监管、智慧监管”。认真梳理排查重点区域零售户和外籍零售户，建立动态监管档案，通过分析销售数据、理清社会关系网、安排专人监管等方式，掌握销售动向，切断卷烟非法流通渠道源头。组织开展各类专项行动，严厉打击道路运输、及互联网监管区等领域涉烟违法犯罪行为。

加大破网追刑力度。把打假破网工作摆在突出位置，抓好案件经营和大要案查处，重点突出本地涉烟网络打击力度。落实市局确定的破获一起“国标”网络案件任务，按照“精确打击”工作方针，完善情报信息体系，着力建立一套针对性强、层级分明、职责清晰的情报网络处理机制，提高办案人员的取证技能，完善案件快速反应机制，确保集中力量办大案，促进打假破网水平进一步提升。

深入推进依法行政。推进涉烟法律适用研究，加强行政执法与刑事司法的有效衔接，不断加大刑事追刑力度。积极争取区党委、政府支持，建立健全“政府领导、部门联合、多方参与、密切协作”的打假体系，深化公检法烟等部门长效协作机制，完善联席会议、案件移送、联合办案、大要案督办等工作制度，增强执法合力。注重学习，提高行政处罚卷宗制作水平。加强许可证的后续监管，全面清理停业、歇业及其他异常情况。做好新办证“预勘验”服务、受理、审批和发放工作，提高服务质量。要加强对生产经营活动的管控，建立健全“三员联动”工作机制，履行内部专卖管理监督职能。

>（三）坚持规范先行，精益管理，持续深化企业基础工作。

始终把严格规范作为巩固和完善烟草专卖体制的重要保证，牢固树立精益管理理念，不断提高精细化科学化水平，确保企业发展根基更加牢固。

加强党风廉政建设。深入贯彻执行中央《建立健全惩治和预防腐败体系xx-xxxx年工作规划》，结合实际，制定党风廉政宣教工作计划，推行廉政风险防控管理，尤其是加强对重点领域和关键环节监督。深入推进廉政文化建设，丰富廉政文化建设载体，对文明执法、规范执法、物资采购等方面存在的突出问题，狠下决心、动真碰硬，严肃处理违纪行为，把党风廉政建设要求贯穿到xx烟草持续稳定健康发展各项工作之中，使纪律真正成为带电的高压线。

持续推进标准化管理。按照pdca流程和持续改进要求加强质量体系运行管理，做好内部审核和文件评审。保持7s现场管理工作成效，防止回潮。修订完善绩效考核标准，使各岗位工作有标准可对照，依标准来执行。发挥对标引领作用，瞄准先进的兄弟单位，进行“比追赶超”。加强权属管理，完善资产清查制度，规范资产处置行为，确保费用支出范围、标准、程序合法合规，实现资产保值增值。

贯彻落实安全稳定责任制。按照“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以安全文化建设为载体，全面推行“安全检查登记簿”制度，在企业二级达标基础上，持续改进，提档升级，大力推进岗位达标和专业达标，不断增强从业人员的安全意识，规范安全行为，强化车辆管理，提高安全生产基础建设水平，坚决杜绝各类安全责任事故。

>（四）坚持文化引领，提升素养，营造风清气正和谐氛围。

始终把文化引领、提升队伍素质作为根本支撑，从讲政治、讲大局、讲党性、讲纪律的高度，切实增强纠正“四风”的自觉性、主动性和坚定性，树立和维护清正廉洁的良好形象。

开展党的群众路线教育实践活动。按照上级关于第二批教育实践活动部署，把握主题主线、主要任务和“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”总要求，以领导干部为重点，以贯彻落实中央八项规定、国家局“九条要求”和省、市局（公司）作风建设为切入点，把教育实践活动作为改进作风的重要抓手，扎实开展各阶段活动，确保取得成效。继续严格贯彻执行《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《党政机关国内公务接待管理规定》，发扬艰苦朴素的优良传统。

持续完善学习机制。按照员工教育培训实用管用的原则，围绕“长、家、匠、特”四支队伍建设目标，营造宽松的人才成长环境，有针对性实施培训，让每个岗位上的员工都有机会接受相应的培训，充分调动各类人员参与培训的积极性。要在企业内部根据各类业务特点，建立起不同的专业技能小组，定期或不定期开展竞赛活动，只有在竞赛中学习、在学习中实践、在实践中才能提高。此外，在队伍中树榜样、立标杆，鼓励爱学习想学习的员工，加强学历和技能方面双提升，不断加速知识更新，积极接受新理念，把学习内化为一种自觉的行为习惯。

持续开展文化宣贯。在进一步宣贯落实全系统“博爱同心”企业文化精神的基础上，继续征集企业文化故事，将文化植入企业经营、管理制度、管理流程中，发挥其指导经营管理工作、引导员工行为的作用，实现与实际工作融合，推进由文化建设向文化管理的转变，不断促进文化理念在员工中的认知践行。继续做好新一轮文明创建工作，突出抓好文明单位创建群众性精神文明创建活动，积极探索烟草行业履行社会责任的途径，继续开展志愿者服务行动，以良好的精神风貌和行业形象迎接青奥盛会召开。

**开展卷烟终端评价工作总结3**

20xx年以来我局认真贯彻落实省、市局专卖管理会议精神，以维护国家利益和消费者利益为宗旨，坚持市场监管与打假破网并重，做到守土有责，以向当地市场要效益为目的，在市场监管、提高持证率和打假破网等方面促进专卖管理工作顺利运行。现将今年至今的工作进展汇报如下：

>一、以严格的监管策略为抓手，净化卷烟市场

一是打击违规大户，规范市场经营秩序。今年，国家局、省、市局把打击违法违规卖烟大户作为一项重要工作，我局牢牢抓住这个主要矛盾，采取有力措施，有效治理，集中力量、重点打击“二次批发、左右价格、扰乱市场”等严重干扰市场经营秩序的违法违规行为。

我局以市局组织的“百日亮剑”市场整治行动为契机，广布眼线，搜集各类线索，对违法违规大户重拳出击。通过对零售大户、违法违规大户进行监控错时检查和不定时入户调查库存及销售情况，未发现违法违规卖大户及其“二次批发、左右价格、扰乱市场”的现象。

二是强化综合分析，做好日常市场检查工作。对零售客户分类监管的基础上，利用专卖系统APCD分析模块，结合日常掌握的信息，对关联信息进行综合分析，结合三维四频监管评定表锁定检查对象，制定合理有效的计划，有针对性的开展日常和错时检查工作，转变了市场监管模式，做到检查和处理手续齐全、程序合法，切实做好市场无缝监管工作，进一步提高市场检查的精准度。

20xx年至今共查获各类涉烟案件xx起，其中未在当地烟草专卖批发企业进货案件xx起，销售非法生产的烟草专卖品案件x起，无证运输案件x起；涉及违规卷烟xx条，其中真烟xx条，假烟xx条；上缴罚没款xx元。

三是强化异地互查，做好双随机检查工作

市局为进一步转变常规市场监管模式，组织全市专卖人员开展异地双随机市场检查工作。每月在市局专卖科的带领下，开展十天的异地市场检查，每次由主管副局长、专卖科长和随机抽调的两名经验丰富的稽查人员，到兄弟县市对随机抽取的零售客户进行检查，杜绝熟面孔难执法的弊端，净化了兄弟县市卷烟市场环境。

四是严格许可审批，做好许可证后续监管工作。对于行政许可工作，进一步加强烟草专卖许可准入管理，确保卷烟经营者的主体资格合法有效，在后续监管工作中加强法制宣传，促进零售客户合法、诚信经营。

>二、以打假破网为重心，促进市场规范

近几年来，我局把打击利用互联网非法经营网络作为重点任务，加强对QQ、微信等网络交易平台涉烟违法信息的收集，指定专人摸排辖区内利用互联网非法经营卷烟的线索，充分发挥联合打假机制和跨区域协作机制，积极协调公安、检察、法院等职能部门，对各类涉烟犯罪案件进行严厉打击，确保打假破网任务的顺利完成。

>三、规范行政许可，促进卷烟商户持证经营率的提高

在行政许可工作，我局严格执行《烟草专卖许可证管理办法》，进一步规范行政许可工作。在许可证办理过程中，为使我县辖区持证户达到标准要求，我局稽查人员对无证户实行动态管理，对符合办证条件的.商户，办证人员为其复印申请材料，为其拍摄个人、门店照片，尽量为商户减少办证所需费用，对不符合办证条件的，联合工商部门做好依法取缔工作。

在许可证办理方面， 20xx年至今共新办xx个，延续xx个，歇业xx个。

>四、狠抓基础管理，严明纪律

1、言传身教、氛围和谐

工作中，由工作经验丰富的老同志言传身教，对专卖队伍中的新成员进行一对一的指导，帮助他们尽快做好专卖管理工作，加快新成员的成长速度，营造和谐友善的大家庭氛围。通过言传身教和以身作则，教育执法人员继承和发扬吃苦耐劳、艰苦奋斗的精神传统。领导班子对专卖执法人员的关心和帮助，让专卖队伍产生强烈的归属感和认同感，在一股强大的凝聚力、向心力的作用下，人们工作积极性、主动性逐步提高。

2、管理到位、纪律严明

我局严格按照省局、市局各项劳动纪律约束全体职工行为，对专卖队伍的管理更加严格，保证做到令行禁止、违者严惩。

日常实行专卖例会制，每个周五的下午，由主管副局长主持召开专卖、内管例会，要求每个人对自己本周的工作进行总结汇报，使每一名专卖人员清醒的认识到自身差距和不足，进一步明确下步工作方向；严格执行“签到签退”制度和请销假制度；在办案纪律上，严格执行保密规定，严格的制度管理和职工的履职尽责，练就了一支素质过硬和纪律严明的专卖执法队伍。

**开展卷烟终端评价工作总结4**

一、主要所做的工作

（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:x月份共销售万支，完成市公司下达计划任务(6337万支)的,销售量与去年同期相比上升，其中

一、二类烟增幅最大，分别销售万支和万支，一类烟同比增幅，二类烟增幅。三类烟的销量最大，为万支，同比增幅，占2月份总销量的。四类烟有万支，同比下降。五类烟为万支，同比下降。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,电子结算成功率。

2、以市场需求为导向，以品牌培育为重点，努力实现市场营销上水平。以终端营销“135”工作法推广落地为抓手，深化终端建设，提高品牌培育水平。采取自学与互学相结合、多渠道培训考核、创新优化工作流程、加强与兄弟公司的互动交流、全面开展推广学习、应用“135”工作法，实现“135”终端工作法与终端营销的有机结合。重点培育品牌销售目标完成情况表单位：万支商品名称双喜（软五叶神）双喜（硬五叶神）白沙(硬蓝尚品)七匹狼（通泰）黄山（大壹品)芙蓉王（蓝）七匹狼（通运）和平目标任务销量完成率重点培育品牌覆盖率目标完成情况表单位:%商品名称黄鹤楼(软蓝)红金龙（晓楼）贵烟（流金岁月）完成任务目标任务重点培育品牌销量和覆盖率目标完成率五个已达标，再针对未完成的几个品牌上柜和销售情况加强跟踪、引导，提高上柜率和销量。通过引导，这些品牌的销量和上柜率都有所提高。

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。5．是加强对送货员和送货司机的责任意识的教育。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。

二、下阶段工作计划

（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。

**开展卷烟终端评价工作总结5**

20xx年度，我局认真贯彻国家局、省、市局关于内管的会议精神，同时加大力度落实内部专卖管理监督各项制度，切实加强对卷烟各个环节的日常监管，努力实现内部专卖管理监督工作“流程化、精细化、痕迹化”的目标，特别是通过省、市局对内管工作的检查指导，当前工作存在的问题进一步整改到位，各项制度、工作流程得到了进一步完善，有效提高了我局内部专卖管理监督工作水平。现将20xx年度内部专卖管理监督工作开展情况汇报如下：

>一、加强业务培训提高专卖内管人员业务能力

我局专卖多次组织内管人员学习，重点加强了对《烟草专卖法》及其实施条例、《烟草专卖行政处罚程序规定》、《行政处罚法》、《行政诉讼法》、省局《行业内管专卖管理监督工作规范》、专卖管理员等级培训内容的学习，不但求“懂”，更求“精”。为了不断提高专卖管理人员的法律意识、自律意识和责任意识，组织全体专卖人员每季度进行一次法律法规的知识培训学习，考试成绩备案备查。我局还组织对营销相关人员进行相关法律法规培训，扎实推进内部专卖管理监督长效机制建设，全面提高营销工作人员自律意和规范意识。

>二、强化制度建设，不断完善内管制度

为使20xx年内管工作得到更好的落实，确保内部监管取得实效，我局按照内管工作流程要求制定了《20xx年——区烟草专卖局内部专卖管理监督检查实施方案》，根据省局创建优秀县级局的标准要求，在20xx年工作的基础上，总结工作发现的不足，按照市局要求对我局的内管工作标准和制度进行了细化，补充了高价位卷烟管理制度、卷烟打码管理制度和相应监管措施。还制定了预警筛选制度并认真按照预警筛选制度对出现的可疑预警进行筛选和实地调查，提高日常监管和网上监管能力。

>三、同级监管、日常监管情况

1、我局（营销部）全年卷烟销量万支，预测销量万支，实际销售比预测销量多万支，实际销售金额为万元。条均价元，人均消费条。所销卷烟全部通过电话访销、物流配送，达到100%入网、100%落地、100%落户销售。

2、客户动态。20xx年我局新办许可证456户，注销许可证484户，处于暂停状态状态84户，处于停业状态4户，无歇业户，现有效持证经营户数2551户。

3、网上日常监管情况。

根据山西省烟草行业内部专卖管理监督新的工作流程、工作职责及工作制度,进行网上监控和查看营销部上报的资料未发现异常情况，卷烟销售百分之百入网、落户、落地销售；内管股每天进国家、省、市局网站查看有关信息及货源公示并打印备档。20xx年，我局共发生预警1730起，已处理预警1601起，不处理预警129起。预警分类：单品销量月预警84起，单品销量可疑大户预警17起，订单总量异常预警1206条、单次订货数量异常预警9起、多次订货异常预警4起、属性频繁变动预警32起、可疑拆单预警4起、零售户违规活动预警354起、零售户违规订货预警10起，针对以上异常情况，我局卷烟监管人员对此异常情况进行实地调查，对于发生的违规预警情况，局领导及时组织内部专卖管理监管人员及市场监管员等相关人员调查问题原因，产生预警的主要原因为：

一是客户为弥补货源，加大各别单品牌卷烟订购量，导致销量异常；

二是客户前期未进货导致销量比例相对异常；

三是红白喜事、盖房用烟，造成客户销售需求增大；

四是超两个周期不订货主要由于客户家里有事电话故障、准备停业没有访烟。

通过系统查询、实地调查、电话询访，我局零售客户所订购的卷烟符合实际销售需求，客户全部收到订单所显示的卷烟，单品牌卷烟订购量符合市公司货源投放范围，没有违法违规情况。

>四、今后工作打算及安排

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：

1、不断加强内部专卖管理监督机构。要进一步明确岗位职责，加强对内管工作人员的教育培训和工作业绩考核，检查内管人员的职责履行是否到位，切实提高执行力。

2、创新内管工作方法，提高内管工作效率，充分发挥内管工作在行业发展中的作用。

3、切实做好内管网上资料的备案。每月进行内部专卖管理监督检查后要及时进行通报，按要求将生产经营所涉及的业务数据、统计报表、审批手续、等相关资料、文件存档备查，确保内管工作相应的资料齐全、装订规范。

4、继续加强规范经营教育培训。要通过不断加强教育培训，反复灌输内管工作的重要性，以案例教学、反面教材、警示教育为主要载体，使行业人员充分认识到加强内部专卖管理监督的重要性、长期性和艰巨性以及违规经营的严重性、危害性；要将法律法规知识的再学习、再教育活动制度化，使学习培训取得实实在在的效果；要使行业干部职工从思想认识、意识觉悟方面真正树立法制观念、大局意识、责任意识、危机意识，提高规范经营自觉性。

内部专卖管理监督工作是烟草行业的生命线，任重而道远。在今后的工作中，我们要继续站在国家利益至上、消费者利益至上的高度，扎实、深入、高效地开展内部专卖管理监督工作，为实现——烟草跨越式发展的战略目标保驾护航！

**开展卷烟终端评价工作总结6**

时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也名列前茅，位居三甲。现在想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同志的帮助不无干系，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面的原因做一

下分析：

>一、敬业爱岗，视单位为我家

自从20xx年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，我对烟草公司招收我是怀着一份深深感激之情的，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，以前的财务工作是对着表格来做。现在要面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老同志请教，但是由于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，一切几乎全得自己摸索，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同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握新的工作要领，满足新的工作要求，使之成为我新的人生起点。

在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，我更注重与所里的同事们之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个所就是一个家，所里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不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，所以与同事们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，而我作为集体的一员，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己家里一样，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非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

>二、加强沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每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，通过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此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，为公司的\'可持续发展提供了充足的网络保障。

进入20xx年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，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提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，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，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以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，因此，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，就有很多经销户、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，真到他们满意为止，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，他就会转而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。

由于我与经销户的沟通，他们都非常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，更有经销户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

>三、乐观自信，养成良好的心态

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，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信和乐()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，由于我对于经销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快乐。正所谓知足[文秘公文网-,找范文请到文秘公文网网]者常乐，我的快乐正是来自于

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，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，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，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此保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经销户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，还有努力的余地。因此，我会在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

**开展卷烟终端评价工作总结7**

20xx年即将过去了，这一年的时间说快也快，这一年也是我xx烟x集中电话访销的初期阶段，是具有创新的一年!电话访销，作为一种新型的烟x销售模式，节省了人力，提高了效率，同时提供了过去运营模式中无法实现的功能，极大方便了销售和管理工作。作为一名电话访销员，我接触此项工作也仅有一年时间，回顾总结前面的工作，大概有如下几点：

>一、努力学习，进入角色。

烟x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x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x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。

>二、礼貌耐心，认真对待每个电话。

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。

>三、遵守各项规章制度，努力完成访销任务。

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。

经过近一年的烟x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。

>一、更新观念，增强服务意识。

作为电话访销员，我们直接面对的是零售户。零售户作为烟x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x业的卷烟专卖的影响，我们要逐步扭转烟x职工内部和社会上对烟x行业是“官商”的认识。作为烟x人，我们应有感为人先的“蜘蛛”精神，加强与零售户的交流和沟通，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。

>二、加强自身学习，提高业务素质。

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。

>三、尽职尽责，真诚工作。

“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x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x的持续发展。我相信，晋中烟x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!

**开展卷烟终端评价工作总结8**

>一、加强品牌培育，营销管理不断提高。

我们紧紧围绕“532461”知名品牌发展目标，不断提升品牌培育能力，不断加强宣传引导力度，全年实现单箱值收入17338元，同比增幅;不断加大一二类烟培育力度，全年销售一二类烟箱，同比增幅;严格落实货源分配，按照市公司货源分配表，对货源逐品牌、逐区域进行科学分配，确保货源分配的公平、公正和公开;高度重视电子结算工作，积极向零售客户宣传电子结算的优点，切实做好与银行的协调工作，电子结算成功率达98%以上;大力推进网上订货工作，以主动上门宣传、现场演示等方法，进行“手把手”的网上订货培训，全年网上订货率达到85%以上;不断加强终端建设，以“五统一”建设为标准，全力打造整体划一、规范有序、整洁靓丽、功能齐全的卷烟网络体系。

>二、加强内部监管，市场秩序更加规范

深入开展打假打私工作，先后开展了“春节市场大检查”、“威龙行动”和“中秋国庆市场大治理”等专项行动，进一步净化了全县卷烟市场，全年共计查处各类违法案件245起，其中其中千元案件58起、万元以上案件2起，打掉售假窝点2个，查处各类违法卷烟3411条，案件总标值15万余元;有效开展市场监管，积极推进市场检查“APCD”工作法，根据“分析、计划、检查、处理”等四个步骤，不断增强市场监管的目的性和针对性;加强法律法规宣传，充分利用日常监管和“”、“”等重要节日，积极向群众宣传烟草法律法规知识和12313举报电话等，先后出动宣传人员15余人次，出动宣传车辆4余台次，发放宣传单3余份，处理“12313”市场举报4余次，在全县营造了依法治烟的浓厚氛围。

>三、加强基础管理，发展后劲更加充足

不断加强财务管理，全面落实预算管理，严格预算的编制和执行，不断提高资金安全性和使用效率，11月份对全局的固定资产进行了排查，不断提高了全局资产的管理水平;切实加强节能减排工作，通过精简会议文件，压缩日常开支，合理利用资源，强化细节管理等举措，真正把“节能减排”工作落到实处，全年各类文件简报共计印发15余期，同比减少3%;继续加强安全管理工作，认真落实带班、值班制度，积极开展各项安全检查，不断加强车辆管理，严禁公车私用，执行节假日封车制度，加大对驾驶员的安全教育力度，确保了全局公务用车的安全规范;高度重视信访稳定工作，依法依规、公平公正解决职工的合理诉求，加大对困难职工的帮扶力度，确保了全局的信访稳定。

>四、加强作风转变，队伍建设明显提高

不断加大教育培训力度，以开展解决“五大课题”、“一创双优”和“四个三”教育活动为契机，组织全体干部职工认真学习有关理论知识，全年累计集中学习5余次，学习时间12余个学时，为促进各项工作上水平奠定了扎实的理论基础;严格严肃工作纪律，出台了督查问责考核办法，强力治理“庸、懒、散、软”等问题，着力在全局营造了重学习、重纪律、重实干的良好氛围;严格控制办公用房，9月底对全局的办公用房进行了全面调整，严格按照国家规定的办公面积进行了重新划分;此外扎实推进党风廉政建设，大力加强反腐倡廉教育、不断巩固廉政文化示范点建设，深入推进廉政风险防控建设，深入推进“廉政灶”建设，认真落实x制度和述职述廉制度，通过一系列的工作措施不断把党风廉政建设工作推进深入。

**开展卷烟终端评价工作总结9**

烟草公司烟草专卖工作总结

烟草公司烟草专卖工作总结 按照今天会议的要求，就汪清县局专卖管理工作向领导及同志们汇报如下：

一、主要工作开展情况，汪清县局围绕省、州局专卖管理工作的总体要求，依托“净土行动”，我们着力抓好“卷烟、烟叶”两个市场的经营秩序，以巩固亮点、强化要点，维护起点、落实重点,巩固基层创建，抓好两项创新工作,强化队伍建设，作为去年专卖管理工作思路，延展专卖强势管理。

1、巩固亮点，强化要点发挥创新管理优势。在专卖日常管理工作中，我们继续推行和完善市场监管“三个三分之一”工作法，并逐渐从“塑形”向“重果”转变，结合去年专卖管理工作新要求、新标准，不断补充工作内容、巩固工作环节，强化细节管理、流程管理、质量管理。一是完善表单内容，提高执行力。《日常工作纪实表》、《信息反馈处理单》，作为日常痕迹化管理的基础信息，即是工作质量的保证，又是工作效果的体现。围绕工作重点，在《日常工作纪实表》又增加了三项监管内容，上调了四项监管标准，保证日常监管重心突出；重新设计了《信息反馈处理单》的表样，补充了《反馈及处理信息明细汇总表》，使三员联动监管工作，流程更加清晰，程序更加简约、内容更加明确。同时，增设了回访监管内容，实施后续查效，要求谁反馈、谁跟踪，谁处理、谁负责，保证每条反馈信息，都要处理有果、落地有声。记录表单的进一步完善，确保专卖日常监管更加有序，开展工作更有支撑。

二是延续证前管理，提高含金量。继续落实证前管理程序，不断改进培训内容，提升培训水平，提高证前培训质量。去

年，我们又延伸开展培训，将已入网商户有计划、有步骤地也纳入培训范围，全年开设培训班9期，受训新增商户151户，原入网商户118户，签定守法经营协议书151份，证前培训率达到100%；严格落实“1+1”卷烟零售终端管理办法，共处置一次性违规经营户14户，4户警告，10户给予停业整顿3个月，3户无证商户给予了取缔，确保了许可证的严肃性。

维护起点、落实重点，保持打假高压态势。抓好“卷烟、烟叶”两个市场经营秩序，是专卖管理工作的出发点和着重点。对此，我们不断加大力度、扩通渠道、强化措施、保持打假高压态势。

一是全面落实“净土行动”。通过“四摸清”排查，对全县商户的店面信息、业主信息、卷烟柜台、许可证、营业执照等相关信息，全部进行影像采集，统一保存登记；通过集中打击，重点对名烟名酒商店、特业场所进行了清理整顿，协助上级部门破获了一起标值9万多元的非法经营卷烟案件；通过联合整治，与工商部门，分两次对无证商户进行了集中清理行动，取缔无证商户8户，对1户符合办证条件的商户办理许可证。联合\_门，先后破获案件4起，查处非法生产卷烟万支、标值万元，查处非法生产烟砖27块、烟丝9包、标值万元。截获了一起非法运输卷烟案件，当场查获了标值万元的非法运输卷烟。二是深入抓好烟叶监管。汪清县作为延边烟叶产区，又与黑龙江省接壤，烟叶市场监管形势比较复杂，烟叶收购期间，我们坚持提前准备、提前入手、提前防控。去年8月份，由我局牵头，邀请各烟叶产区乡镇政府负责人、\_门负责人、烟叶生产管理部领导共同召开了烟叶监管专题工作会议，并成立了维护烟叶市场秩序专项工作组，发挥工作合力，共同加大了烟叶收购管理的检查和监控力度。三个多月来，全体专卖稽查人员，放弃了所有假期，对烟叶生产重点区域、重点部位实施全天侯蹲守监控，密切关注烟叶流向，坚决禁止烟叶外流，保证产区内烟叶全部收购。同时加强法制宣传服务，公布举报电话，推进烟农互相监督机制，抓住一切可以利用的线索，破获非法收购烟叶案件。去年，查获无证运输案件2起、非法收购烟叶案件1起，3起案件共查获非法收购烟叶29200斤。

3、巩固基层创建，抓好两项创新工作，突出亮点广受好评。按照两个基层创建标准要求，在认真总结、潜心积累创建经验，一如既往的完成好规定动作的基础上，去年，我们提出了“三创三提升”的创建工作思路，并着力在自选动作上想方法、下工夫。一是推广亮化模式，实现终端建设新成果，为巩固基层创建夯实基础。经过近三年的探索实践，去年，汪清县局亮化柜台服务工程实现了终端建设的丰硕成果，全县更换了新版摆放槽和卷烟柜台客户共737户，占全县客户的60%，其中汪清镇内客户490户，亮化普及率达

到%，零售终端建设水平有了显著提升，通过亮化柜台活动，使我们对终端建设更加具体化，使服务工作更加流程化、制度化。在日常服务中，对发现有公开摆放假私卷烟现象，及时信息互动，提高了三员协助管理能力；同时，亮化柜台活动促进了各线服务人员注重细节服务、个性服务，形成了主动为客户想事、帮客户做事的工作作风，有效提高了客户对企业的满意度和忠诚度。真正实现了亮化柜台的有效落地，为巩固基层创建夯实了基础。

二是创新电子监控，搭建终端管理新平台，为创建优秀县级局再增亮点。优秀县级局工创建作以来，我们结合省、州局工作思路，不断创新管理措施，努力构建优质实用的零售终端管理平台。去年，结合净土行动”摸底排查阶段取得的信息成果，依托当前运行的地理信息系统、v3营销系统和内部专卖监管系统三大资源，建立了“汪清县烟草专卖局卷烟零售终端电子监管系统”。通过设置“档

案信息、销量分析、结构分析、热点分析、客户分布、无证商户”六个模块，丰富了监管手段，提高了监管水平，取得了明显成效。

强化专卖队伍建设，提高专卖队伍执法能力，打造高素质的专卖队伍。去年，汪清县局将真假烟鉴别、案卷制作、法规法条等业务培训内容分设课题，分别选设素质相应、能力相当、学识相符的人员作为课题研究责任人，通过下达任务，施加压力，让有能力的员工凸显出来，通过自主研习与集中培训相结合，带动其他人一起学习，营造比学习、比技能的学习氛围，形成了“点带面”的培训模式，取得了显著效果。

在去年全州专卖管理人员岗位技能竞赛活动中，汪清县局荣获团体第一名的好成绩，连续三年获此殊荣。

二、下一步主要工作打算：

按照全省专卖工作会议精神和今天工作会议的要求，下一步专卖管理工作，我局将围绕省局“1346”发展战略目标任

务，重点抓好以下几项工作： 一是全力加强市场监管工作，为“两烟”发展营造良好的市场环境。不断丰富监管措施，扩通打假、打私渠道，充分发挥日常考核作用，不断提高市场净化率。二是全力开展“整治规范卷烟销售大户经营行为”专项行动，巩固前期打假成果。充分利用电子监控系统，掌握大户基本信息，实现日常监管与专项行动的有机统一。同时拓展信息来源，与公安、工商等职能部门紧密沟通。三是全力推进内部监管工作，保证日常监管、定期监管工作不缺项、不落空。强化监管流程、提高监管质量，严格实施“零容忍，保证卷烟经营“三个百分之百”。

四是全力巩固创新工作，不断夯实创优基础。，我们要延续好的工作势头，深入总结，使“三个三分之一”工作法，卷烟电子监管系统保持与时俱进、不断精进的运行状况。电子监管系统，已纳入到日常监管程序

中，我们要坚持日查询、周对比、月分析，结合“三个三分之一”工作法，相互补充、相互支撑；要不断完善相配套的管理制度，将使用情况、掌握程度、运行质量均作为考核指标项目，统一管理、统一考核。真正把电子监管系统形成痕迹化管理、规范化操作、制度化约束、常态化运行的日常管理操作程序。五是全力提高专卖队伍建设水平，努力打造“四手”人才。队伍建设目标是努力打造一支与企业发展相适应的人才队伍，努力培养出一名以上“四手”人才。一是要丰富内容、综合提升。在培训内容上，注重实用性、富于创造性。要突出从员工的表达能力、业务能力和执行能力方面实施培训，有效利用好当前岗位技能培训教材，抱着从实际发出，增长技能、掌握本领、解决问题的角度开展真学、真练，力戒搞形式，做表面文章。同时，根据每个人的不足力求针对性，让擅长表达的员工通业务，让精通业务的员工重执行，让注重执行的员工

擅表达，切实提升员工综合素质。二是要发现人才，发挥人才。坚持以赛促学、学以致用，要分设课题，为大家搭建模拟讲课、现场演练、讨论的平台，按照省、州局技能竞赛的模式，每季度开展竞赛活动，让大家比一比、争一争、赛一赛，看谁的水平高、工作实、能力强，让各专业的业务骨干脱颖而出，并以骨干为旗帜，带动全员队伍整体提升。是全省“1346”发展战略的关键一年，也是汪清县局巩固成绩，转化成果、发挥成效，把创新亮点工作常态化、制度化、规范化，构建长效工作机制的重要一年，对此，我们有决心、有信心在州局的正确领导下，以更加务实的作风勤勉做事，为延边烟草的和谐发展、科学发展、率先发展，做出新的更大的贡献。

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！