# 市场营销工作总结范文

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-03-09

*市场营销工作总结范文五篇不得不说，工作总结是做好各项工作的重要环节，帮助自己总结经验，改正不足之处，那么市场营销总结应如何写比较好呢?下面是小编给大家带来的市场营销工作总结范文五篇，以供大家参考，我们一起来看看吧!>↓↓更多关于“>销售工作...*

市场营销工作总结范文五篇

不得不说，工作总结是做好各项工作的重要环节，帮助自己总结经验，改正不足之处，那么市场营销总结应如何写比较好呢?下面是小编给大家带来的市场营销工作总结范文五篇，以供大家参考，我们一起来看看吧!

>↓↓更多关于“>销售工作总结”内容推荐>↓↓

★销售员个人工作总结★

★销售年终工作总结★

★销售实习个人工作总结★

★销售个人年度工作总结★

★销售每天工作总结★

**市场营销总结1**

20—年是公司销量最高的一年，各项工作均得到了前所未有的长进，综合实力大大增强，这是全体员工和各级领导团结拼搏，全身心的投入，付出的心血和汗水的结果，更重要的是集团公司有一支求真务实，锐意进取，着力开拓的销售团队，对公司高速发展作出了不可磨灭的贡献。通过半年的试用考察期，能正式成为销售公司大家庭的一员，喜悦之情难以表达。

回顾自己一年来的工作，工作积极性是高的，也能全身心的投入，工作也是尽心尽责的，和各级领导相处也是融洽的， 临近内年终，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年内把工作做得更出色。

一、销售情况总概：

截止20—年12月31日我负责的客户共有28家。下半年任务为—吨，实际完成销量：\_\_\_\_\_\_吨，完成目标\_\_\_\_\_\_%。全年销售金额：\_\_\_\_\_\_元(其中含运费：\_\_\_\_\_\_元)，回收资金：\_\_\_\_\_\_元，资金回收率达到\_\_\_\_\_\_%;降老款任务建德耀华李副总同意收回70%，了结老帐，具体工作正在跟进中。

二、具体履行职责：

1、实习考察期：20—年1-6月

1)管理公司客户13家，每月发货量在150t-250t不等，在发货和客户沟通上，经过半年的培训和林经理的指导，自己完全能对应。上半年处理了公司客户投诉4件，基本学会了退货、换货的程序，今后能独立操作和应对。

2)每月按时完成新客户开发统计报表和工作小结，六月份执行每日汇报制。

3)开展crm系统进行初始化工作。

4)送样客户60家，并做到及时跟踪和反馈试用情况，但这些客户都较小，大部分是电话询问要样，有的联系半年才有少量订单(如双良、科亮)，可见开发比维系难度更大。成功开发新客户40家，但点多量小，客户群采购也不稳定性。

5)合研发部新产品开发寻找市场：gmt纱、中碱smc纱;对变压器及卫生洁具市场展开调查。

2、任务承包期：20—年7-12月

下半年加入华东片区，正式开展业务工作，对宁波山泉、三方电力、浙江德鑫等大客户占销售总量的70%，为保证做好服务跟踪，在质量纠纷、抱怨、投诉、退货等问题上及时处理，保证客户满意度。在寻找可能的新客户时，形成了自己的套路，主要利用网络工商企业目录、专业杂志广告、贸易展览等途径;在联系之前，应掌握该司的生产经营状况、现进货渠道、用量、结算方式、关键人物等，同时掌握各种能够保证有效推荐的信息;尽可能的接近买主，当面沟通;推荐产品的重要因素可信性，诚信促进成交。下半年开发华东片新客户累计10余家，其中在短切毡方面成效显著：上海良机冷却设备(7吨)、上海金日冷却设备(累计发货近50吨)开发成功，明年将能保持稳持续定供货。同时关注市场行情，对新产品绝缘子用环氧玻纤，摩擦材料用玻纤短切丝等市场进行深入了解，完成详细的调查报告并将信息反馈研发部，为其提供基本的市场需求信息。到广州参加第十一届中国国际复材展，首次接触参展工作，圆满的完成了接待、洽谈、记录、信息收集、总结等任务参与公司第十一届国际玻纤年会客户筹备工作，协助完成发放客户邀请函、来宾统计、食宿安排等工作，并完成洽谈记录、年会总结等善后工作。经过磨练，我显得更加成熟，业务更加熟练，信念更加坚定，我对自己从事的工作和公司充满了信心。

三、公司活动：

在完成本质工作之余，极参加公司组织的一些企业文化活动，即丰富了自己的业余生活，又在各个方面使自身得到提高。

(1)热热心关注团委工作，被评为—年桐乡市市级优秀团员;

(2)有幸当选公司中秋晚会及公司第十一届年会晚会的主持人;

(3)协助公司其它部门开展企业文化活动;

(4)凭借个人对写作的爱好，担任销售公司《巨石报》《巨石通讯》的通讯员工作。在今后的工作中，我一定认真完成好公司、团委交给的各项任务，为公司企业文化的发展尽一份力。

四、自我反省：

回顾自己20—年的销售工作，与客户沟通，公司内部各部门协调都十分融洽，但由于自己刚迈进社会，仅凭着对销售工作的热爱，而缺乏经验和专业的营销知识，在工作中主动性欠缺，过于相信他人，造成货款回收的延期;在产品供应紧张的情况下对新客户开发显得不够重视，使客户开发进展相对缓慢。在来年的工作中，我会努力克服不足，多向杨经理等有丰富经验的老同志学习，为了吸取经验教训，使今后的工作做得更好，进行以下几点反思：

1、为能在营销知识上有所提高，我在工作之余进行浙江大学国际贸易(本科)专业的学习，但在处理学习和工作的时间和心态上，未能分清工作的重心，没有将更多的精力投入到工作中。

2、在工作中认真、仔细的程度还有所欠缺，对文字性材料没有校对意识。

3、工作激情不足，还没有完全融入到工作的氛围中。

4、参加公司其它活动过多，分散销售工作注意力。 以上几点反思，仅仅是一部分，我工作上的不足还很多，今后会戒骄戒躁，保持一种谦虚谨慎的工作态度。

五、20—年工作规划：

(1)加大新客户开发力度，集中精力在网上查找信息，整理汇总后按地区逐个搜索，只要有一线希望的，主动送样，及时到现场跟踪使用结果。

(2)由于我司生产的短切毡质量还存在问题，对绍兴等地的透明板材行业难以进入，望明年产品质量提高，成为明年工作的重点开发对象;而方格布有很大的市场，但我司定价太高，客户难以接收，据悉，泰山的方格布目前供不应求，价格为8200-8600元/吨，我司产品在质量上优于对方，但 2500-3000元/吨的差价，距离实在太远。而对于中碱方格布，市场需求量很大，加上这些用布客户大部分都采用我司纱，进入该市场较为容易，但价格问题是前提。

(3)随着明年十万吨无碱池窑的点火出丝，华东地区土工格栅市场，海宁天星、海利得、成如旦将是一个增长点。

(4)浙江德鑫明年将搬迁至桐乡，新增3台缠绕设备、部分转产中碱管道，所以对中碱纱需求量预计有所增加。

(5)对中碱网格布用纱，—年采购点是山泉、金伟、大连新东方，但随着—年价格上涨，估计上半年将没有销量。

(6)对于中碱管道市场，神州、华诚、三方电力会随价格的调整，预计降低采购量。只能等下半年成都4万吨点火后才能正常运作。

根据以上分析，20—年上半年我所负责的片区压力是非常大的，在严峻的形势下，若只是守住原有客户，那任务将远远难以完成，所以新客户开发是工作的重中之重。但由于参加工作时间不长，经验和阅历都不够丰富，除自己努力外，还希望能得到领导的支持和帮助。

**市场营销总结2**

随着电子科技的快速发展，自助银行、网上银行、电话银行、手机银行等继问世，广大百姓尽情地体验了高科技成果带来的快捷便利。但是自动存款机、自动取款机、多媒体工具等这些高科技的机器，也令客户觉得有点“冷”，中老年客户更是对这些现代化高科技的电子设备感到束手无策。现代人不仅需要便捷的理财工具，也渴望获得人与人之间的情感交流。柜台”，这个银行与客户面对面沟通和交流的方寸之地，为银行与客户之间增添了浓浓的感情色彩。

“柜台营销”是银行营销的一种促销手段，从狭义上讲就是利用现有的柜台和人员，为客户办理业务的同时，把客户需要的其他金融产品推销给客户。银行提供的产品其实质都包含着服务，有的产品甚至直接表现为服务，金融产品是银行提供服务的一种载体。金融产品质量的好坏，除了增值以外，就是服务水平的高低。它也是客户选择银行的重要原因之一。那么，如何做好柜台营销，最大限度地满足顾客的需求，培养顾客的忠诚度，取得竞争优势呢?在长期的柜台服务中，有以下的几点心得体会：

一、没有人会拒绝微笑。

微笑，是自信的一种流露，是无声的语言，传递着友好的信息，是人们交往中最丰富、最有感染力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的管理水平和形象。柜员的营销技巧和热情是决定银行金融产品市场占有率重要因素之一。如果客户来到我们的柜台前时，看到的是柜台里一张毫无表情的脸，客户还会再来吗?答案是明显的!

无论是工作压力太大，还是累了，不管什么原因，都不能摆出一付债主的脸。这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的不满，把许多客户拒之门外。说实在的，面对这世界上各种各样的人，要使每个人对自己的工作百分之百满意是很难的。那么，我们应该怎样做呢?微笑就是无往不利的武器。保持良好的心态，养成微笑的习惯，这对于自己毫无损伤，但却已经给别人产生良好的印象，在别人的心中引起快乐的共鸣，使客户走进银行时感觉到扑面而来热情，即使是初次到银行办理业务的客户也不会感到畏惧。只要我们真情付出，一定会得到回报，为别人带来快乐，将使自己更加快乐。我们发自内心的微笑，已经很大程度的提高了客户的满意度。

客户在他的要求得不到满足时，有时会迁怒于你，这时，微笑就是秘密武器，只要得理让三分，保持微笑，心平气和地耐心解释，充分陈述理由，相信客户会慢慢地平和下来。所以，不要吝惜自己的微笑。

二、知识就是力量。

有一句话说得好：人与人之间的差别其实就是学习能力的差别。由于个人素质、经验、训练程度的差异造成服务水平的高低，所以我们要通过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点和适用人群，向客户作个性化的推介，比如向中高端客户推介本外币通知存款、汇聚宝、信用卡等产品，向普通客户推介本外币一本通，外币兑换、代理业务。掌握各项业务的操作规程，提高自身分析和处理问题的能力，提高服务质量，增强客户的满意度和忠诚度，从而留住了客户，赢得客户的信任，营销也就成功了。

三、换位思维，加强沟通。

我们要树立“换位思维”的思想，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，加强沟通。一是要加强内部各部门之间的沟通，理顺业务流程，杜绝因内部协调不足而出现服务质量问题。曾经有过这样的一个例子：我们对客户的承诺是信用卡换卡五个工作日可取，结果打卡部门空白卡用完了，已向财会部门提出需求，财会部门说要等办公室安排车才能去省行领取空白卡，导致时间到了客户却领不到卡，造成很坏的影响。当时客户感到很气愤，做了投诉，要求柜员和主管下岗。类似这样的情况微笑服务、耐心解释就无用武之地了，巧妇难为无米之炊。客户的态度无可厚非，这是银行内部各部门之间沟通协调不足引起的，银行违背了自己的承诺。柜台人员因为类似原因遭受客户“炮弹轰击”的例子还少吗?所以，我们首先要做到内部沟通流畅，协调充分确保每个环节运作正常。二是要加强与客户的沟通。不把自己的个人情绪带到工作中来，每天以饱满的精神和认真地态度面对工作，当客户在叙说他的需要时，我们要做一个最佳听众，认真倾听客户的需求。从客户的角度出发，适时为客户提出符合客户利益的理财建议，这样才能与客户实现真正的沟通。才能为客户提供全方位的服务，让客户获得超出期望值的需求。

四、充分利用自助设备，减轻柜台压力。

柜台作为销售渠道，不仅仅是存取款业务，代收代缴各种费用、多种形式的理财等等新业务品种不断推出，这无疑给柜台增加了压力。柜员如果从开始营业到营业终了面前都是排着长龙，那么哪有时间和精力开展营销?所以，我们要地将零散客户办理的简单业务引导到自助设备、网上银行、电话银行等渠道上，适当减轻柜台人员的工作压力，可专门办理一些复杂业务，同时积极展开营销，这样，不但减少了排队现象，提高了办事效率，也为客户节省下大量时间，服务水平最终得到了保证。

五、有的放矢，做好差异化营销。

营销中的“二八法则”告诉我们：企业80%的利润是由20%的客户创造的，而80%的其他消费者只创造了20%的利润。如何挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户是当务之急。银行有着得天独厚的优越性，它掌握着大量的客户资料，我们可以根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行市场细分，根据不同细分市场中顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。对待高端客户或老客户时，如果你能主动的招呼客户，准确地称呼某先生或某小姐，表示对客户的熟悉，使客户有被重视的感觉，这时再顺势推销新产品，相信有事倍功半的效果;又如，对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。

如何做好柜台营销?说到底就是优质服务。传统的服务理念认为，顾客来了，给客人倒上一杯茶，送上一杯水就是优质。其实不然，随着生活节奏的加快，城市现代化水平的不断提高，“准确、高效、快捷”才是人们所倡导的优质服务。金融产品和服务产品的创新，硬件设备的提高，竞争对手只要投入资源，就很容易达到;只有以高质量服务为切入点，形成了特色的服务风格，才能使竞争者难以在短时间内模仿成功，我们才能在激烈的竞争中立于不败之地!

**市场营销总结3**

一、精良、高效的班干部队伍

一个班主任是一个责任心强的人,但未必是一个好班主任。有效地进行班级建设和管理,一支水平高、能力强、素质过硬的班干部队伍是必不可少的。因此班级干部的选举上应坚持三个原则:

一是文化成绩必须要好;

二是坚持“民主和集中相统一”的原则;

三是班级干部必须要以身作则。

文化成绩必须要好。班干部每学年改选一次,在过去的两个学期必须没有补考记录,并获得过奖学金的同学才有资格参加选举。成绩优良的班干部队伍,可以有效地带动全体学生重视基础课、专业课的学习,促进学习的积极性和对专业的热爱,降低不及格率,保证每名学生的正常毕业。

班干部选举上坚持“民主和集中相统一”的原则,即尊重学生的民主权利,在全体学生投票选举的基础上确定班干部人选,再由班主任实施集中原则,对入选学生任命具体职务。班长和团支书的表现在班级管理中起着决定性的影响,是有效的连接班级和班主任的纽带,因此,每一届的班长和团支书必须能经得起班主任的各项、各次考核。

班级干部必须要以身作则。在培养班干部的过程中,着重强调班干部的带头作用,要求每个人能以身作则。根据班级需要,实施班干部例会,对班干部要高标准、严要求,提高班干部工作能力。不定时召开班干部会议,对班干部的工作进行总结和指导。班干部中只要有投机、违反纪律的现象,立刻免职,进行班委重组。

为保证管理工作的稳定,班委重组时不再吸纳新成员,在原有的干部上进行兼职,确保班干部队伍的精良、高效。

二、不同年级采用不同的方法是管好市场营销专业学生的不变法则

市场营销专业的学生和其他专业的学生相比,更加活跃、难以约束,难于管理,不能一成不变地采用一种管理模式,而要根据不同的年级,适当改变管理方法。

新生入校阶段,主要严格纪律,重在引导。刚入校对大学生活的一切都很陌生,生活方向不是很明确,这个时期要发挥班主任的正确引导作用,让学生明确学习的目的、明白学习时间的紧迫性和学习任务的艰巨性。

要引导学生适应大学的学习和生活环境,遵守学校的各项纪律,将学生关注的重点定位于基本能力和专业能力的培养上,也就是学习好专业技术知识。

这个时期是班级形成严格的纪律和良好的精神风貌的关键时期。

大二阶段,主要培养自理、自立的能力。面对着思想各异、性格不同的学生,如果无法建立他们自己的自理、自立能力,班主任的工作就会多之又多,疲于奔命。认识到这一点以后,根据不同的学生分别进行不间断的谈话,使得每个人都能够思考并定位好自己未来的发展方向并为之奋斗,教育学生要做一个正直、善良的人,对社会有用的人。

例如:组织学生到聋哑学校或者敬老院进行慰问,培养学生的爱心。要有强烈的社会责任感,要有积极向上的团队合作精神,丰富的文化科学知识以及健康的身体和心理,形成一种积极向上的班级风气。

大三阶段,主要拓展实践能力空间。市场营销专业学生走入社会,需要较强的沟通协调能力和人际关系处理能力,这个学年,让学生有目的、有意识地开展和参加一些专业性的社会实践活动。如:为保险公司做电话调查、为房产公司做营销策划,等等,以各种形式的兼职方式将理论与实际相联系。可以适当放松请假制度,为学生提供更多的校外接触社会的机会。

大四阶段,主要做好择业前的准备。学生在有了一定社会经验的基础上,基本能够给自己毕业后的职业进行定位。班主任在此期间的工作是关注学生的情绪,并为学生的就业提供各种意见和帮助,寻找到适合自己的满意的工作岗位。

三、处理好师生关系和师生距离是严肃班级纪律的关键

孔子说过,亲其师,信其道。班主任在与学生交往的过程中,时刻以“教育者”自居,以居高临下的姿态出现,在学生面前摆出盛气凌人的架势,学生必然敬而远之;如果班主任随和、平易近人,以朋友的姿态与学生们交往、谈心、交心,说说自己的兴趣爱好、家庭情况、读书求学经历等等,学生就会视班主任为知心朋友,乐于接近,乐于交谈,并愿意服从。但是,师生之间的交往与一般的人与人之间的交往一样,过多、过密、过近也是不行的,相互间应留有一定的余地,即心理距离。

市场营销专业的学生接触社会的经历相对较多,各方面相对较成熟,师生关系的处理更要拿捏得当,要保持教师该有的威严和信誉。师生的身份毕竟不同,不能因为过分的亲密而混淆,以致丧失威信。在特定的时间(如上课)、特定的地点(如教室、办公室等)和特定的活动环境中,师生身份需要严格界定,班主任的言谈举止和行为处事要有教师风范和教师威严。亦师亦友,这是班主任与学生相处的双重身份,也是正确把握师生之间心理距离的关键。

**市场营销总结4**

作为工商企业管理的学生是必须了解一定的营销知识的，特别是对于向我这样对营销知识感兴趣，以后很大可能性从事营销方面的工作的来讲就显得十分必要与重要。

开天辟地的第一节课时，李老师就对本次的实训做了简单的介绍以及本次实训的课程的安排。让我们通过收集相关信息及资料，从而分析其市场细分与定位。接下来又讲了电话营销、商品推销实践以及营销策划书的撰写等。每次的实训内容，老师都让我们通过ppt或者表演方式诠释出来。每组的产品都是各型各异的，大家的表现方法又是不同的。通过这样的一次实训，真的学习到很多的知识。有些平时看起来似乎不善于言谈的人，在这次实训中，都表现的十分出色。可见，营销实训大家都学有所成。

而我也通过营销实训进一步了解到营销的实质含义。营销不仅仅是依靠口才演讲，也需要表达技巧。在实训中，其实很多的时间都是自己支配的。为了更多一些了解营销方面的知识。我会去寻找一些好的视频去看。其中一处事情的大概是这样的：一个非常优秀的女大学生去一家公司面试销售一职。女大学生不论长相、学历还是口才都是毋庸置疑的。该家公司的老板为了考验女学生的能力，让她打电话去联系一家公司的老板来公司洽谈生意。交谈的过程中，女学生表现的都是相当不错的，只是最后的时候，也就是最为关键的时候，她问该老板是怎么想的，要不要考虑一下，老板说会考虑的，结果就以会考虑而挂了电话。该公司老板知道后，就说通常情况下，如果对方只是以考虑回答那成功的概率是很小的。经过老板的提示后，女学生再一次拨通了对方的电话，接着就问对方，对于刚才的电话是否满意，老板说一切都很满意，那女学生问既然你满意为何还要考虑等问题，对方答应等下就通过传真的方式把文件递过去。这样，就做到了有效地营销沟通。

一周的实训期真的很短暂。还好每次实训的项目都是不同的，每天都可以学到不同的营销知识，真的很棒。在这次的实训中，每次实训的演练我和队员都会积极参与。每当得知实训演练主题后，我们各抒己见，最后根据我们团体成员的特点和意见开始着手演练内容。每一次都是一个学习的过程，每一次都可以通过队员之间的沟通从而学习到更多的知识。这次的市场营销实训课不仅仅学习的营销方面的知识，也进一步培养了同学之间的沟通与交流能力。而且老师上课的时候也很幽默，课堂一点也感觉不到沉闷。这次实训真是收获良多啊!

**市场营销总结5**

进入安信证券已有两个多月了，这段时间自身在各个方面都有所提高，主要体现在：

1、对证券行业有了初步了解

进入公司以来，从熟悉这个行业到通过资格考试，对证券这个行业有了初步的了解，而驻点银行，通过渠道营销，对证券业务又有了较深的理解，工作中能解决各种基本问题。

2、业务开拓能力的提高

在业务营销过程中，与客户的交谈和遇到的不同问题，提高了自己的沟通能力和应变能力;而对客户不定期的回访，为其提供全方位、多角度的服务，使安信服务真正的深入人心。

3、工作的责任心和事业心加强了

对自己经手的每一笔业务，都认真对待，尽量避免给客户和公司带来不必要的麻烦，办事效率力求最快、最好。

在业务营销中，同样也发现了一些问题和自己的不足：

1、证券知识还须加深了解，需不断学习。

2、在与客户关系维护中，沟通方式还要逐步加强。

3、专业分析能力及营销能力还须进一步增强。

进入营销这个行业，业绩是衡量一个人的价值所在，前两个月的业绩表现不佳，我重新整理了思路，在余下仅有的两个月里，我要这样做：

1、发传单

进入安信证券我经常发传单，虽然发了很多，效果不是很好，但觉得还是可行，大量的传单会提高公司的知名度，下一步还想适量发些，坚持终会有效果的。

2、有效利用银行资源

在银行驻点已有近两个月了，业绩十分不理想。招商银行很好的服务有口皆碑，许多客户慕名而来，如能利用好这一资源紧紧抓住几个潜在客户效果是很好的，但招商银行和招商证券很好的合作关系和相互间有回扣的合作方式使我一直在寻找突破点，虽然很有压力，但目前与他们处好关系也是唯一的办法。驻点客户经理的素质直接影响着公司的形象，所以我一直在努力的去做。

3、充分利用关系网络

拉动朋友或朋友介绍也是一种很有效的办法。通过朋友介绍朋友，让想炒股的客户选择我们安信来开户，另外，对于已在其它券商开通三方存管业务的客户，向客户介绍我公司的服务理念及竞争优势，努力将客户争取过来。

现在市场波动很大，观望的人占多数，同行间竞争也万分激烈，为此，我必须要不断的学习，丰富自己的专业知识，为客户提供全方位的服务，要想尽一切办法，尽自己最大努力来做。

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！