# 烟草配送部年终总结【三篇】

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-11-14

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的烟草配送部年终总结【三篇】，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的烟草配送部年终总结【三篇】，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。[\_TAG\_h2]烟草配送部年终总结篇1

　　时间过得真快，转眼间20XX年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这三年来的工作历程，才发现自己一路走来并非坦坦荡荡，而是充满着坎坷和挑战。然而，这三年的客户经理工作，对于笔者而言，不但是一种磨砺，更学到了很多与人交往的道理，也在失败中不断成长。下面就个人方面以及对今年的工作做一下回顾和总结。

　　>一、20XX年度个人感悟

　　工作的目的并不仅仅是赚取生活的砝码，更重要的是通过工作赢得社会的尊重和认可，从而获得工作带来的成就感和满足感。然而在这个竞争激烈的环境下，能找到一个让自己发挥能力的舞台是不易的。自从进入烟草公司以来，非常感谢同事们在工作上以及生活上的帮助，更离不开广大零售户对工作的支持。然而在服务零售户方面，与其他同志相比，还有很大的一段差距;在工作任务的执行方面没有明确的侧重点;对低消费以及人均分布较稀地区的消费群体没有灵活的应对措施等种种因素的影响，通过深刻反思这段成长空间，我越发要摆正位置和心态，明年创造出更优异的成绩。

　　>二、20XX年工作回顾和总结

　　1、随着网上订货工作的深入开展，网订客户数也逐步上升，网订客户数为141户，占总客户数的61.1%，占的比例并不高，仍有很大的发展空间。在网订客户的选取方面，主要先从乡镇街道及主干道入手，让新增入网户感受到网上订货的便捷性，以逐步吸引周边的零售户加入网上订货。这样不愿意买电脑的零售户也渐渐地开始委托其他的零售户代订，有的直接将订烟的事情交给了家中的子女。

　　2、自\"135\"工作法实施后，工作模式逐渐发生了改变，工作方向也逐步明确。随着\"月计划\"、\"周安排\"、\"周总结\"、\"日拜访\"、\"月总结\"的实施，工作模式渐渐固化，工作方向也随之明确。这五项内容大致是这样的：在月末安排好下月的工作计划，有利于工作计划的开展;每周及时的安排、总结，有利于工作的回顾;在每次走访之前事先安排好要拜访的对象，这就节约了拜访时间，有针对性的关注异常客户;而月总结则可以将发现的问题及时的归纳汇总。

　　然而\"135\"并不是一套万能公式，它需要每个人灵活运用。通过工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的关系。良好的客情关系的最大的好处就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。比如，在拜访的过程中指导客户卷烟经营，加强与零售户的沟通，有针对性的对新品牌进行培育。否则，\"135\"可能会变成一代版的《四书》、《五经》了。

　　3、工作中的\"狄德罗效应\"。比如当客户经理在走访市场的过程中遇到客户通常的提问：\"为什么有些烟别人订到，自己却订不到?\"、\"为什么有些烟自己总是比别人订的少?\"，请不要过于笼统回答道：\"国家对卷烟实行计划生产\"之类的话了。因为客户关心的不是总体的市场环境，而是经过与别人比较后自己的切身利益，这是就有必要向客户说明不同的客户类别之间的区别了(比如在卷烟销量、卷烟陈列、柜台展示等方面)，从而让客户争相做类别高的客户群了，这就是狄德罗效应了。

　　4、专销联动工作

　　目前专销结合还存在的一些问题：

　　(1)信息反馈不及时，专销双方难以达成全面的共识，专销结合效果不理想。三员缺少直接交流，信息时效性不能保证。在新的订货模式下，专卖难免在检查中与零售户发生摩擦，不利于维护烟草形象。

　　(2)专销日常工作缺少监督或监督不力。有时顾于情面，难免在日常工作中出现相互推委现象，很不利于专销结合工作的正常开展，也不利于专销联动工作的健康发展。

　　有效做好专销结合应从几方面着手：

　　(1)市场走访方面。专卖、营销两支队伍不仅要在日常工作中各司其职，而且要在日常走访中相互监督，比如每月组织一次客户经理随同市管员进行走访。市管员在市场检查中、在对违法户的打击中发现问题，要及时告知客户经理，以便在客户经理在货源上加以控制。

　　(2)信息反馈处理方面。信息既是做好营销服务的基础也是做好专卖管理的基础，以信息共享为基础，建立一种专销共同参与的动态市场分析机制，是专销结合的核心内涵。通过综合信息平台及时传递，做到发现问题传递及时，部门即时落实，责任人限时解决。同时专卖、营销应该共同遵守规章制度，共同遵守行纪行规，保持一种良好的工作态势。

　　5、20XX年片区卷烟销售分析

　　(1)主要指标情况：本区域总销量与去年基本持平，省产烟需求有所增加，条均价也有所提升。20XX年共计销售卷烟977.87箱，比去年同期相比减少了30.26箱，减幅为3.00%。其中省产烟本年度销售850.13箱，与去年同期相比上升10.18%。本年度条均价为85.66元，去年同期为73.93元，增幅为15.865%。

　　(2)各类烟销售情况对比：一类烟75.47箱，比去年同期增长49.18%;二类烟236.39箱，比去年同期增长21.35%;三类烟211.98箱，比去年同期相比下降1.95%;四类烟392.78，比去年同期下降7.49%;五类烟61.22箱，比去年同期下降49.782%。可见低档烟的销售数量在各类烟中占的比例是最小的，同时低档烟的降幅也是最大的。

　　现将低档烟的下降做如下分析：

　　(1)健康意识的提高。由于吸烟与健康问题越来越受到人们的关注，低焦油、低危害卷烟也逐步被人们所接受。然而五类烟一般不包括低焦油卷烟，出于对健康的考虑，会导致越来越多的消费者退出低档烟市场。

　　(2)零售户无利可图。现在卷烟的批发价市场透明度过高，一般情况下无利可图，大多为了吸引客户前来购买零、副食品，所以这部分客户的售烟积极性并不高，但这部分客户却能影响周边地区的卷烟销售结构。

　　(3)消费结构在提升。随着人民生浩水平提高，消费者在卷烟消费方面也提高了档次，如现在一般出于三线以下城市的郊区办喜事一般档次都是13元以上的卷烟，而去年用的较多的仍是10元以上价位的。

　　>三、本年度工作中存在的问题

　　1、农村市场小户为大户代订货现象严重，影响对客户真实销量的核定，建议专卖部门加大检查力度，对代订货的小户给予取缔。

　　2、\"三员\"之间扭曲了相互监督的实际意义，情面工作时有发生，导致很多隐藏问题的不能被发现，影响公司整体形象。

　　3、由卷烟供货引起的客户满意度下降，投诉率降低，但服务客户的能力有待加强。

　　4、低档烟销售形势仍然严峻，未能实现时间过半任务过半。

　　5、绩效考核有待进一步提高。

　　6、未能通过初级、中级职业技能的报名。

　　>四、来年工作计划

　　1、密切注意在新的客户评价执行后的卷烟市场动态，重点走访农村中小型客户，了解中小型客户的真实需求，提高核量准确率。

　　2、扎实开展品牌培育。以市公司品牌为主线，重点在辖区内构建面向零售客户和消费者的营销体系，提升品牌结构，拓展品牌宽度。

　　3、按要求逐步开展\"135\"工作法的一条主线，三个要点，和五个步骤进行工作，有针对性地开展服务营销工作，能力提高片区的卷烟销量。

　　4、做好零售户基础信息维护工作。主要做好订单指导，让零售户尽快消化库存和维护卷烟标价。

　　5、关注零售户的销量波动情况。对卷烟销量波动较大的零售户，及时沟通，并及时与片区专卖管理员联系，防止其违规行为。

　　6、加强学习，重点学习卷烟职业技能相关教材，争取明年通过卷烟营销师中级考试。自觉养成勤于学习、勤于思考的良好习惯，在学习中加强自身修养，增强个人素质。

　　最后，由衷的感谢这一年来领导和同事们一如既往的关心和帮助，在来年的工作中笔者会加倍努力的工作，为今后烟草的可持续发展贡献一份力量。

**烟草配送部年终总结篇2**

　　今年是烟草稳步提升、快速发展的一年，在这一年里行业各项工作都在有条不紊、逐步深入地展开。就自己而言，今年的工作更充实、更有意义，在各级领导和同志们的关心和帮助下，我顺利地完成了各项工作任务，同时，思想认识上得到了很大提高，工作上得到了很大启发，现将的工作小结汇报如下：

　　>一、不断学习，提高个人素质

　　烟草行业的快速发展使得各个岗位的任职要求也在不断发生着变化，虽然自己是一名普通的员工，但是也已经明显感觉到了压力，感觉到如果不学习就有可能被淘汰。一年来，我始终把坚持学习作为检验个人能力和素质的首要标准，把“学习、学习、再学习”作为自己的座右铭，自觉养成了“随时学习、岗位学习、终身学习””的良好习惯，用思想武装自己的头脑，提高自己的思想觉悟，树立正确的“人生观、世界观、价值观”，严格遵守工作单位的各项规章制度，坚持一切从我做起，实事求是。以工作力求仔细、岗位坚决坚守为原则，积极主动做好自己本职工作，随时准备接受局领导的检验与考核。

　　>二、立足本职，干好每一天，做好每件事

　　在工作方面以兢兢业业、克勤克己、坚守岗位的心态，一切以工作为重，服从领导安排，认真完成领导交给的每一项任务；虚心向同事们学习业务知识，注重与同事们的团结协作，与同事们相处融洽；工作认真主动，按时按质完成本职工作任务。现把我的工作情况简述如下：

　　1、今年1—12月份，共学习培训次，学时个小时，学习培训1688人次，其中烟草专卖法律法规学习次，以会代训次，配送及营销人员培训次。本年度共进行次书面考试，参考人次。新增专卖执法人员执法证件考试参加人，通过人，及格率%；市场管理员资格考试，初级参考人，通过人，中级参考人，通过人，通过率%。通过不断变换培训方式、方法，提高了员工的学习兴趣，在上级组织的多次考试中取得了较好的成绩。

　　2、本年度审核专卖处罚案件起，均为一般程序案件。审核行政许可案件新增，暂停户，注销户。

　　3、本年度市场执法监督次数次，严格按照“六条禁令”进行监督考评，通过实地走访、电话回访相结合的方式，确保执法人员依法行政、文明执法。

　　4、现有专卖人员人，系统在编人，社会招聘人。执法证件总数个，其中专卖检查证件个，行政执法证件个，听证资格证个，无证人员人，建立健全执法检查证管理制度，实行执法人员检查证档案管理方式，确保证件管理及时有效。

　　5、本年度处理举报投诉案件3起，均通过实地调查，取得零售客户及消费者的谅解，建立健全举报投诉制度，成立举报投诉咨询受理服务小组，公开举报投诉电话，更好的发挥社会监督和舆论监督的作用。

　　6、本年度筛选出可疑数据户，处理上级交办异常数据28户，全部得到了零售户的确认，随机电话回访738名零售户，随机抽查了177辆配送卷烟车辆，抽查走访了743户卷烟零售户，对零售户经营地址是否发生改变、是否收到订单上显示的卷烟、配送人员服务是否到位等问题进行核实落实，了解卷烟送货确认和落地销售情况。

　　7、逐月完成月工作教育培训计划，法规工作月报表、月法规工作定期报告、月内部监管报告等相关数据的统计和上报；

　　8、法规科内资料、文件等，并完成相关资料归档工作；

　　>三，高调做事、低调做人

　　在自身建设方面，“高调做事、低调做人”是指导我干工作的宗旨。我一直注重自身业务知识和专业知识的积累与完善，努力以不断更新的知识理论武装自己，以期能不断以新的方式和理念适应工作中遇到的每一个问题，能够真正做到与时俱进。努力提高自身修养、完善自身素质建设。

　　>四、存在的不足和今后努力的方向

　　回顾一年来自己的总体工作，工作中虽然干了不少事，但还存在不少问题：一是离本单位工作高标准要求，自己还有差距，有待于在今后的工作中提高标准。高质量地去完成各项工作；二是在做好各项服务工作中，应当树立超前意识；要有开拓创新的工作精神，努力使各项工作有新的起色。要不断研究新问题；三是还需加强理论知识与专业知识的学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。多请教、多请示，工作不拖时，努力做到不怕苦、不怕累，克服懒惰思想，遵守企业的各项规章制度，扎扎实实干好领导交给的各项工作。

　　在以后的工作中，我将一如概往地坚持上述工作原则，努力把本职岗位工作做“实”，做“细”，为烟草的发展做出自己应有的贡献。

**烟草配送部年终总结篇3**

　　>一、不断学习，提高个人素质

　　烟草行业的快速发展使得各个岗位的任职要求也在不断发生着变化，虽然自己是一名普通的员工，但是也已经明显感觉到了压力，感觉到如果不学习就有可能被淘汰。一年来，我始终把坚持学习作为检验个人能力和素质的首要标准，把“学习、学习、再学习”作为自己的座右铭，自觉养成了“随时学习、岗位学习、终身学习””的良好习惯，用思想武装自己的头脑，提高自己的思想觉悟，树立正确的“人生观、世界观、价值观”，严格遵守工作单位的各项规章制度，坚持一切从我做起，实事求是。以工作力求仔细、岗位坚决坚守为原则，积极主动做好自己本职工作，随时准备接受局领导的检验与考核。

　　>二、立足本职，干好每一天，做好每件事

　　在工作方面以兢兢业业、克勤克己、坚守岗位的心态，一切以工作为重，服从领导安排，认真完成领导交给的每一项任务；虚心向同事们学习业务知识，注重与同事们的团结协作，与同事们相处融洽；工作认真主动，按时按质完成本职工作任务。现把我的工作情况简述如下：

　　2、本年度审核专卖处罚案件xx起，均为一般程序案件.审核行政许可案件新增xxx，暂停xx户，注销xx户。

　　3、本年度市场执法监督次数xx次，严格按照“六条禁令”进行监督考评，通过实地走访、电话回访相结合的方式，确保执法人员依法行政、文明执法。

　　4、现有专卖人员xx人，系统在编xx人，社会招聘xx人。执法证件总数xx个，其中专卖检查证件xx个，行政执法证件x个，听证资格证x个，无证人员xx人，建立健全执法检查证管理制度，实行执法人员检查证档案管理方式，确保证件管理及时有效。

　　5、本年度处理举报投诉案件3起，均通过实地调查，取得零售客户及消费者的谅解，建立健全举报投诉制度，成立举报投诉咨询受理服务小组，公开举报投诉电话,更好的发挥社会监督和舆论监督的作用。

　　6、本年度筛选出可疑数据xx户，处理上级交办异常数据28户，全部得到了零售户的确认，随机电话回访738名零售户，随机抽查了177辆配送卷烟车辆，抽查走访了743户卷烟零售户，对零售户经营地址是否发生改变、是否收到订单上显示的卷烟、配送人员服务是否到位等问题进行核实落实，了解卷烟送货确认和落地销售情况。

　　7、逐月完成月工作教育培训计划，法规工作月报表、月法规工作定期报告、月内部监管报告等相关数据的统计和上报；

　　8、法规科内资料、文件等，并完成相关资料归档工作；

　　>三，高调做事、低调做人

　　在自身建设方面，“高调做事、低调做人”是指导我干工作的宗旨。我一直注重自身业务知识和专业知识的积累与完善，努力以不断更新的知识理论武装自己，以期能不断以新的方式和理念适应工作中遇到的每一个问题，能够真正做到与时俱进。努力提高自身修养、完善自身素质建设。

　　>四、存在的不足和今后努力的方向

　　回顾一年来自己的总体工作，工作中虽然干了不少事，但还存在不少问题：一是离本单位工作高标准要求，自己还有差距，有待于在今后的工作中提高标准。高质量地去完成各项工作；二是在做好各项服务工作中，应当树立超前意识；要有开拓创新的工作精神，努力使各项工作有新的起色。要不断研究新问题；三是还需加强理论知识与专业知识的学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。多请教、多请示，工作不拖时，努力做到不怕苦、不怕累，克服懒惰思想，遵守企业的各项规章制度，扎扎实实干好领导交给的各项工作。

　　在以后的工作中，我将一如概往地坚持上述工作原则，努力把本职岗位工作做“实”，做“细”，为xx烟草的发展做出自己应有的贡献。

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！