

烟草公司客户经理总结 (精选3篇)

篇1：烟草公司客户经理总结

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，原创
：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，一切几乎全靠自己摸索，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。原创：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，我会在在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

篇2：烟草公司客户经理总结

一元复始,万象更新。在这年末岁初的时候,我怀着十分愉悦的心情,认真地总结个人一年来的学习和工作,通过回顾,归纳为以下几个方面,向组织和同志们作一汇报。

一、努力学习,如饥似渴钻研业务知识

知识使人进步。在社会主义市场经济条件下,要使自己能够不断适应复杂多变的销售市场,就得不断学习,经常掌握党的路线方针、法规政策。一年来,我努力学习邓小平理论和“三个代表”重要思想,学习党的十七大报告、中央经济工作会议精神,学习省、市、县的相关政策规定,并且认真地记写学习笔记XX多字。力争使自己能够较多地了解掌握党和政府的经济政策,了解烟草市场整体动态。其次是努力学习与经营有关的业务知识,尤其是市场营销方面的知识,如了解市场,掌握动态,尊重客户,热情服务,现代物流模式等。

学习方法,一是从书本上学,读原著,全面领会精神实质。二是向业务内行学习,带着工作中存在的问题向其他领导和同志们请教,通过探讨、交流的方式,达到解决问题、提高业务知识的目的。三是主动参加单位组织的集中学习,认真学习,共同探讨,探索真谛。四是通过网络系统学习,随时掌握我们行业的各种信息。

二、遵守纪律,满腔热忱地干好本职工作

纪律是干好一切工作的保证。作为烟草公司的一名职工,深知遵守纪律的重要性,因此,我坚持每天准时上下班,尽管家里上有老下有小,又家居城,距单位较远,天天乘车,多有不便,遇上雨雪天气和公路维修,必须提前出发,才能保证按时到岗。家庭琐事,尽量利用休息日安排妥当,非重大事项,绝不请假,一年来做到了出满勤、干满点。

工作中,团结同志,尊重领导,服从工作安排,听从领导调配,不拈轻怕重,不挑拣攀比,干啥都是工作需要,干啥都尽自己的的能力干好。作为客户经理,我的主要工作就是天天下乡,送货上门,晴天一身土,雨天两腿泥,三伏热汗流,三九冷嗖嗖,面对这些困难,我从未叫苦叫累,本着以工作为重态度,满腔热忱地干好每一天。

三、积极主动,热情周到地为客户服务

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。

篇3：烟草公司客户经理总结

如果说一个月之前我对客户经理的理解仅仅停留在字面上的话，那么一个月之后的我便从工作中彻底领悟到了客户经理身上所肩负的责任和人格的伟大。如果说“国家利益至上，消费者利益至上”只是烟草文献里高高在上的虔诚信条，那么客户经理的工作便是烟草世界里热情绽放的点点灯火，让每一个人真实地感受到这句信条里收不住的光明和温暖。

客户经理的责任和伟大在哪里？就在我们寒来暑往任劳任怨的鞋底所记录的风景里，在我们贴附耳畔接个不停的电话留有的余温里，在下岗职工年迈老翁情真意切感人至深的嘱托和倾诉里，在每一个孤灯望月俯首案牒的晚上奋笔疾书写下的客户手册里，在我们孜孜不倦冥思苦想地敲下市场分析报告时电脑键盘的轻声脆响里，在我们与客户心心相印精诚合作后相视一笑的情怀里。我想这些也许就是对客户经理工作最真实的诠释，但是责任和伟大后面蕴藏的是对我们工作更高的挑战和更严格的要求。

由于行业政策和管理制度的缘故也许我们与客户会有这样那样的冲突和误解，但正是由于这些问题的存在，才驱使我们去深入学习行业政策，领悟客户经理既是代表客户的经理又是客户关系的经理这一论断的真谛，在客我交流中磨砺脾性，在难题处理中增长才干。我想每一位当过客户经理的人都应该深刻的生活过，因为这个岗位是如此地贴近于生活，有感于生活。

当过客户经理后我们会觉得每一位客户就像是揉进我们眼底的沙，再苦的痛也只能轻轻擦。因为从利益关系来说，我们和客户就是利益共同体，是一损俱损一荣俱荣的关系，客户盈利的增长就是公司业绩的增长，客户是我们最重要的资源。从情感方面来说，通过密切的工作联系，我们与客户渐渐地成为了伙伴和朋友，我们也开始绞尽脑汁地计算帮我们的客户订什么烟能实现收益最大化，怎样改进经营才能实现快速的升级，如何推销外省烟才能取得良好的成交效果。所以，面对客户的责难，面对有时束手无策的无奈，面对繁重的工作，我们渐渐学会了默默承受心灵的重负，深刻反思生活的点滴，满腔热忱地服务客户，一如既往地用心工作。

客户经理是我们烟草商业企业战斗在生产第一线的重要力量，他的伟大并不是来源于他所占据的位置，而是来源于他的辛苦付出为企业和客户创造价值后所赢得和尊重和赞赏，作为一名新进烟草职工，我很庆幸能在这样一片广阔的天空下开始自己的职业生涯，我想我也会像所有的客户经理一样，去烟草的星空实现绚丽的绽放。

