

营销部市场经理述职报告 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/231/2021_2022__E8_90_A5_E9_94_80_E9_83_A8_E5_c25_231172.htm 二00四年即将过去，伏案沉思，一年来，作为城区营销部负责人，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，在局（中心）的正确领导下，认真贯彻执行上级下达的各项方针政策，始终坚持以经济效益为中心，以“决战网建”为动力，竭力追求“三满意”，加强部门管理，脚踏实地，不断学习，与部门员工齐心协力，较好地完成了公司下达的各项指标任务，主动向“市场经理”转型。现将我一年来的工作、思想、学习等方面汇报如下，请领导审查：一、以经济效益为中心，较好完成各项指标任务 1、脚踏实地，确保目标任务的完成 随着网建工作的不断深入，访销员向客户经理过渡，如何在这种职能的转变中不影响销量完成部门目标任务，是我今年思考较多的问题。在局（中心）的正确领导下，我带领部门员工转变观念，学习上海烟草人“与时俱进、锐意进娶敢为人先、争创一流”的精神，严格执行营销科的每个销售策略，在深化服务的同时脚踏实地确保销量。首先合理地制定营销计划，将部门任务科学合理地分解到每位客户经理头上，提高了客户经理工作积极性；并利用早会总结安排、要求客户经理随时对比客户销售周期变化，在拜访中帮助客户清理库存、抓住促销机会加大宣传力度、及时补货等措施，以“不放过一个销售机会”为口号,通过细化销售工作中的每个环节，既保证了访销员的职能转变，又没有影响销量：今年1-10月完成总销量30519.21箱，占计划的99.41%，比去年同期上升2857.07箱

，约9.39%。2、抓落实，花大力气做好品牌培育工作（1）随着工业企业的不断重组和品牌的不断精减，现市场供需矛盾越来越突出，我深刻认识到要解决这一症结，必须做好目标品牌的培育与推广工作。根据局（中心）“三个方向两个重点”要求，带领部门员工抓住目标品牌宣传不放松，下苦功夫做好品牌置换与新品牌的上摊工作，通过统一口径宣传、零包上摊、每天早会重点强调、选择重点经营户以点带面、借助促销活动扩大影响力及客户库存量等手段进行，并要求客户经理站在客户利益角度做好解释工作，将行业信息带与经营户，使他们转变观念，互动起来做好品牌培育工作。通过这一系列积极的工作，使“时尚宏声”、“醇香红梅”等品牌成功置换了“盖红河”，减低了市场压力，提高了客户满意度，前者更是由最初的1548条上升到如今的10642条；“红白盖天”上摊率达90%以上，其它目标品牌上摊率也达到分公司及局（中心）要求。（2）加大重点品牌宣传力度。重点品牌是公司利益的支撑，我作为城区市场经理更是时时以提高重点品牌销售为目的，要求客户经理将重点品牌溶入到每天的拜访和客户分析中，见缝插针地宣传。不仅如此，更是要求客户经理熟悉各品牌毛利，有针对性地进行宣传高毛利品牌，尽最大可能创造更大经济效益。1-10月部门创利占全公司的44.79%。二、以“决战网建”为动力，狠抓基础工作，提升服务质量1、严格要求，提高各项基础工作质量我深刻地意识到，上海网建“精细、严谨、扎实、创新”的作风贯穿于工作的各项环节中。因此我首先严格要求自己的营销报告、早会记录等基础工作的规范化和标准化，并在不断的学习与总结中提升质量，带领整个营销部做好网建基础工

作，使雁江城区营销部的网建基础工作水平始终保持在全市前列，并得到盛市网建检查的一致好评。

2、做好电话订货初期摸底工作、电子结算推广工作 作为城区市场经理，我一刻也不敢放松电话订货、电子结算工作的推进。带领客户经理收集客户基础资料，做好卷烟销售系统信息维护，确保了电话订货软件正常运行。采取深入细致的宣传工作、紧俏品牌的吸引、耐心周到的服务等措施，大力发展电子结算，距今发展在线代扣604户，圆满完成局（中心）下达的40%(600户)指标。并在提升入网率的同时积极反馈结算中存在问题，加强与银行方的联系，做好客户思想工作，努力提高结算成功率。

3、竭力追求“三满意”，大力提升服务质量 从以销量为中心到以客户为中心，营销部职能发生了根本改变。我深刻意识到客户关系管理是提升网建质量的关键，带领客户经理随时随地处理好与客户关系，倡导“服务他人,快乐自己”的服务理念，真心为客户：一方面积极配合厂方进行品牌宣传活动，并及时反馈销售信息，使各厂方业务员与我们合作愉快；另一方面想尽办法为零售户排忧解难，妥善处理客服矛盾，使经营户与我们的心的贴得更近了。现客户满意度调查城区平均分达到70分以上，其中不满多为对紧俏品牌供给不足及赢利方面，对我人员无不满现象。

4、强化专销结合工作，确保专销结合落到实处 要实现“决战网建”的目标，专销结合是关键。作为专销结合会主持人，我严格按公司要求坚持一周一次召开专销结合会，与呼叫中心、稽查中队、配送中心负责人互通信息，并做到有记录、有分析，有措施，有结果。在平时也与各部门密切联系，及时处理突发事件，并制定“有问有答”制，真正做到发现问题解决问题。

树立“全员专卖”意识,要求客户经理将自己在经营管理和服务中掌握的市场情况及时提供给稽查员,互相配合净化市场,提高市场占有率。三、加强内部管理,促进客户经理的转型加强管理,规范客户经理行为,确保工作的到位也是我今年工作的重心。观念的更新是首要因素。我首先将自己获取的相关知识通过各种形式传达给客户经理,使全员转变观念,培养工作自觉性;其次通过跟访、市场检查、平时工作调查等形式规范客户经理拜访行为,并分析各客户经理工作中的亮点与不足,宣扬亮点、指导不足,尽量使全员业务素质全面提升;为使客户经理拜访真正有价值,我通过实际跟访寻找最适合的拜访方法,拜访由最初平均每天普访40户到如今每天40户分重点和侧重点,这样既保证了客户经理每天的拜访频度,也降低了客户经理说话疲劳度,杜绝了走马观花现象,提升了拜访质量;强调临江片区客户经理在提升拜访质量的同时做好转供户管理工作;要求餐饮组在对老客户访销服务到位的情况下大力发展新市场,减小市场盲点;重视客户投诉,特别是紧俏货源分配上加强管理,将之与客户经理工作质量结合,如查实严惩不待。加强自我督促,部门全员合理制订每日、每周、每月工作安排,互相监督,使工作逐渐向程序化发展。通过一系列管理措施,使客户经理基本知道应该做什么、怎样做。四、加强学习,提高素质我深知,“网建学上海”,学的不仅是“形”,更重要的是“神”,要达到这一高度,真正成为一名“市场经理”、“客户经理”要的就是不断的学习与积累,提高综合业务素质。为此,我制订了每周五召开部门会议,会议内容主要包括传达文件、市场分析、学习业务知识等,这一固定模式的建立提高了全

员综合素质，培养了良好的学习习惯。通过这些举措，我部门忧患意识较高，素质有所提高，学习习惯有所加强。我并利用业余时间通过网络、杂志了解行业动态，学习收集营销知识，边学边做，边做边学，努力向“市场经理”转型。

五、爱岗敬业，遵纪守法，起到了党员的先锋模范作用，增强了部门凝聚力。我认为，一个人只有对自己的企业，对自己从事的工作抱以极大的热情，才能极大地发挥潜能，为企业创造更大的价值，并在工作中找到乐趣。我正是用这种心态面对自己的工作和企业，按照市场经理的职能职责严格要求自己，尽心尽责做好本职工作；当个人利益与公司利益发生冲突时，毫不犹豫放弃个人利益。针对城区营销部以女职工多的特点，我正确处理好相互之间的关系。首先以身作则，遵守各种规章制度，起到良好的带头作用；不拉小团体，任何人违反原则，绝不袒护包庇，正确处理，但在他们有困难时，又积极给予帮助和支持。通过这样的举措，把一个纪律严明、客观公正但富有人情味的部门规则烙在大家心里，规范了全员行为，从而增强了团队的凝聚力，提升了整体战斗力。作为一线销售部门负责人，“五条禁令”更是牢记在心，从未收受厂方任何馈赠，无愧于心。今年，我已正式成为一名光荣的中国共产党党员，始终以一个优秀党员的高标准来要求自己，廉洁奉公、严于律己，起到了党员的先锋模范作用。

六、存在的不足 虽然不断学习，但要成为一名合格的“市场经理”还有一定距离；做事认真但思维还欠缜密；干劲足，但创新意识还较少。

七、今后的努力方向

- 1、继续加强学习，重“内涵”，主动转型，迎接挑战；
- 2、加强动脑思考能力，在工作中多想办法、出点子；
- 3、加强组织协调能力；
- 4、带领员工

提升服务水平，帮助客户赢利，提高客户忠诚度；5、继续加强目标品牌培育工作。以上述职，有认识不足的，请领导指正和帮助，我会在今后的工作中更加努力、带好队伍，在资阳烟草跨越式发展的历史进程中，以我们的诚实、勤奋和智慧创造我们美好的生活。二00四年十一月十三日 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com