# 消费卷烟者调查工作总结(推荐47篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-10-05

*消费卷烟者调查工作总结1>一、问题的提出：订单供货是当前烟草行业共同面临的一个全新课题，我们理解这项工作的核心要义在于：通过对市场真实需求的准确预测和采集，充分暴露出现有卷烟商品总供给、总需求之间的矛盾，品牌体系内部供给结构之间的矛盾，从而...*

**消费卷烟者调查工作总结1**

>一、问题的提出：

订单供货是当前烟草行业共同面临的一个全新课题，我们理解这项工作的核心要义在于：通过对市场真实需求的准确预测和采集，充分暴露出现有卷烟商品总供给、总需求之间的矛盾，品牌体系内部供给结构之间的矛盾，从而完成烟草行业从现有自上而下“生产—销售”运行模式向在坚持专卖法基础之上的市场化运作模式的转变。

显然，需求预测是这场变革的逻辑起点，也是这场大变革的关键环节，因此，能否对当前市场真实需求作出准确判断，是这场“战役”成败之关键。

本文以西安市场不同业态零售客户研究为基础，结合经济学理论、预测理论，探索适合卷烟市场特点的普遍预测思想和方法。

>二、各业态的市场特征分析：

（一）各经营业态销售数量和销售结构分析

本次我们对西安市卷烟零售户总体经营情况进行了统计，所得数据如下表（表1）所示：

以上数据表明，西安市辖区内商场、超市、便利店、烟酒专营店等较新型业态占零售户总量的，“五度”（注：“五度”评价是指将零售客户对烟草公司的贡献度、依存度、合作度、成长度、诚信度作为对零售客户进行评价的依据。通过“五度”评价，目的是找到客户的“需求点”，为客户提供针对性的服务，从而不断提高客户的满意度和忠诚度）得分较高，主要分布于城区和乡镇市场；食杂店、娱乐服务类等传统业态占零售商户总量的，“五度”得分较低，客户遍布全市。专营店和小型超市已在城区和乡镇市场中迅速发展，所占比重迅速增加。总体来说，食杂店仍然是烟草最主要零售方式，占卷烟零售户总量的，因此，如何准确预测这类客户需求量，应为“订单供货”工作之重点。

各种经营业态的销售结构分析可由“各种业态条均值对比分析表”看出：

从卷烟销售结构看，商场、超市、便利店、烟酒专营店等较新型业态销售高档卷烟产品的优势明显好于食杂店等传统业态，一、二类烟大大超出全区域平均水平，因此，在制定品牌营销策略时，大型商场、连锁超市及特殊场所可作为高档和高端品牌的重点培育对象；专营烟酒商店作为进一步提升高档烟的重点客户，同时也可作为高端产品的培育对象；小型超市、便利店和城市食杂店可作为中档烟的培育户；农村食杂店和其他业态作为中低档烟的重点培育户。

总之，大型商场、超市、便利店、烟酒专营店等较新型的业态虽然销量比重低于传统业态，但销售结构、档次明显高于传统业态，其销售潜力不可忽视。传统业态客户作为卷烟销售网络的核心客户，是我们提升网络核心竞争力的关键。

（二）各种业态主要经营方式分析

从各种经营业态《卷烟经营方式抽样调查汇总表》经营卷烟方式的抽样结果可以看出，我市除专营烟酒店和其他业态的客户以卷烟业务为主业外，有75%以上的客户是以卷烟业务为辅助经营项目，这些客户经营卷烟的目的是为了更好的服务客户，方便顾客购买，从而吸引或留住更多的顾客。从主要销售形式抽样结果得出，新型业态凭借其环境服务好、品牌信誉高和规模优势等吸引了以条消费的大部分群体。

（三）各种经营业态的主要客户结构分析

大型商场、连锁超市其消费群体结构较为复杂，分布于各个消费阶层，还有机关事业单位及外来旅游经商人员，顾客收入水平差异较大，流动性较强。特殊场所其消费群体结构单一，局限于追求时尚的年轻消费者及高收入、高消费群体。食杂店其消费群体结构主要是附近居民、过往行人、外来务工人员，消费群体中各消费层次均存在，城区食杂店表现为中高收入群体比重较大，顾客相对稳定，农村食杂店表现为中等和中低收入消费群体比重较大。在烟酒专营店，其消费群体主要以机关事业单位、商务群体为主，及附近居民，整体消费层次较高，顾客多数为固定客户，其对卷烟经营业务重视程度较高，品牌意识强。小型超市和便利店消费群体主要是附近居民、过往行人，农村小超市、便利店以服务外来人口为主（特别是在春节等节日中）其消费群体参差不齐，但顾客群相对稳定。其他业态主要是方便附近居民购买和满足过往行人随意购买，客户也相对稳定。

（四）各种经营业态消费者行为分析（如表5）

从上表分析可以看出，在购买卷烟作为礼品时，烟民倾向于去大型商场、超市、便利店、烟酒专营店等较新型的业态购买；在购买自己消费的卷烟时，烟民倾向于去传统业态或根本不关心购买渠道，特定的条件决定了食杂店等只能以零包销售已满足顾客的应急之需。

烟草市场

**消费卷烟者调查工作总结2**

根据工作要求，今年中队加强了队员对《烟草专卖法》、《烟草专卖法实施条例》、《烟草专卖许可证管理办法》，真、假烟识别及三令五法的学习、培训。同时平时组织队员例会学习、自学交流真、假烟识别技巧，定期、不定期进行知识问答考核，检验学习、培训效果，同时学以至用，增强规范意识，提高了全体队员文明执法、依法行政的主观意识。今天上半年，在市局组织的法律、法规及真、假烟识别竞赛中，中队有三名同志均取得了好成绩，并接受了市局组织的再培训。

**消费卷烟者调查工作总结3**

——城区市场情况(城区包括XX市区XX县级市城区)

城区被调查者为1285人，占，老(60岁以上)、中(40—60岁)、青(40岁以下)年龄段分别调查了360人、460人和465人，所占比重分别为28%、36%和36%。吸烟者为1160人，占城区被调查者的;不吸烟者为123人，占城区被调查者者的。

吸烟者情况 城区吸烟者中有1125人吸卷烟，占城区被调查者的。在消费档次上以中高档烟为主，其中吸20元/条左右卷烟的人员有218人，占吸卷烟人数的;吸30元/条左右卷烟的人员有358人，占;吸40元/条左右卷烟的人员有358人，占;吸50元/条左右卷烟的人员有191人，占。

城区被调查者中，吸食40元/条左右及以上的中高档烟的消费者，按年龄段统计，40岁以下的有253人，占城区被调查者的;40—60岁之间的有192人，占;60岁以上的只有104人，占。

城区被调查者中，吸20元/条左右及以下的低档烟消费者，按年龄段统计，40岁以下的青年人仅有39人，占城区被调查者的;40—60岁的中年人有69人，占;60岁以上的老年人有110名，占。调查数据表明，低档烟在城区中的需求量明显低于农村。

不吸烟者情况 在城区被调查者中，有123人因各种原因不吸烟，占城区被调查者的，占被调查不吸烟人数的，其中因经济状况戒烟的25名，因身体状况戒烟的8名，从来不吸烟者90名，内有40岁以下的\'从来不吸烟者53人。

——农村市场情况

农村被调查者为1531人，其中吸烟者1307人，占农村被调查者的;不吸烟者224人，占农村被调查者的。

本次农村市场被调查者大多集中在40岁以上的中老年人。40岁以下年轻人大部分打工外出不在家。仅莱阳、海阳、栖霞3个县级市外出打工者就有27万人，占 3个县223万总人口的。农民经济收入主要靠粮田、果园等来源，较有代表性的XX市、XX市、XX市的8个乡镇，人均年收入平均1500元左右，较贫穷农村年收入还不足千元，为数不少的家庭在土地上的收入甚微，年终几乎没有结余，日常花销依赖青壮年外出打工赚取，家中的土地多数由妇女、老人耕种，生活比较艰难，因此吸烟者吸烟档次较低。

吸烟者情况 按年龄段分，40岁以上的中老年人有1024人，占农村被调查者的;40岁以下的有507人，占农村被调查者的。按吸烟种类分，吸卷烟者为882人，占农村被调查吸烟人数的;吸旱烟者425人，占农村被调查吸烟人数的，其中因健康、经济条件等原因改吸旱烟的220人，一直吸旱烟的205人。农村吸烟者中，吸食旱烟者近乎达到吸烟人数的1/3。

农村吸卷烟者中，有593人吸20元/条左右及以下的低档烟，占吸卷烟人数的。据调查得知，由于烟厂调整结构提升档次，市场上零售价格在20 元/条左右的四类烟处于紧缺状态。因此，农村消费者有的改吸旱烟或烟丝，有的干脆买假烟吸。四类烟的缺乏，一定程度上使农村的旱烟市场销售见旺。

不吸烟者情况 224名不吸烟者中，有32人因经济条件因素戒烟，有15人因身体因素戒烟，从来不吸烟的达177人。

——建筑工地情况

调查建筑工地12处，建筑工人336人，年龄段基本在30—60岁之间。其中，吸烟者310人，占建筑工地被调查者的;不吸烟者26人，占建筑工地被调查者的。

吸烟者情况 在建筑工地吸烟者中，有266人吸卷烟，其中有210人吸20元/条左右及以下的低档烟，占建筑工地吸烟人数的;有37人吸30元/条左右的卷烟，占;建筑工地的承包人和工段长等人员收入较高，有19人吸40元/条左右及以上的中高档卷烟，占。

不吸烟者情况 被调查的336人中有26人不吸烟。其中因经济条件因素戒烟的有6人，因身体原因戒烟的有3人，一直不吸烟的有17人。

**消费卷烟者调查工作总结4**

学生消费市场调查报告

正文：

调查时间：20xx年8月 调查对象：高中生

共分发问卷数：100 收回问卷数：100

调查负责人：XXX

一、内容提要

随着市场经济的不断发展，人民生活水平的不断提高，我发现各阶段的学生普遍出现消费情况大改变的情况。高学生的消费也发生了变化，出现了许多问题，如追求名牌、盲目攀比、铺张浪费、买奢侈品、花钱大手大脚等问题层出不穷，为此，我做了一次高中在校学生消费情况调查，分析高中学生现在消费观的弊端及原因并提出正确的消费观念。

二、调查背景

现在高中生生活在信息通讯、科学技术、网络技术都比较发达的时代，他们的视野可能比长辈们还要广阔。随着人们生活水平的不断提高，家长对孩子的要求也有放松的现象：独生子女比较多，改善生活、穿戴好点不足为怪，给学生数额不等的零花钱也是正常的事情。因此，高中学生的消费市场成为商家掘金的必争之地。有的中学生能正确利用好手上的钱，但是有的人却出现盲目消费的现象。为了更深入的了解中学生消费状况，揭露这一现象，警示有这种行为的人，并建

议正确的消费途径，所以我们选择了这个课题。

三、调查的目的和意义

健康、合理、文明的生活消费，既关系到社会和集体的利益，又关系到个人的生活质量和健康发展，关系到社会劳动生产率的提高，新的社会需求的改造，以及新的市场的开拓，所以高中学生要树立正确的消费观，更要正确认识当前中学生在消费中所存在的问题。同时这次调查研究不仅可以培养学生课外实践能力，而且可以增广学生见闻，可以培养勤俭节约的好习惯。

四、调查的过程

1、指导老师提出各种建议，我经过深思熟路确定研究课题《关于在校高中生消费情况调查》。

2、再确定问卷调查表的问题。有自家月收入、主要的消费、每月的零花钱多少、一天大概消费多少、平均每月花在衣着上是多少、买东西时是不是倾向于名牌、买东西较注重什么、拥有那些物品、每月的手机费用、装饰品购买、化妆品购买、是否有计划的消费等问题。

问卷部分问题如下：

1).请问你是独生子女吗? ( )

A. 是 B.不是

2).你的家庭属于( )

A.农村 B.城镇 C.大城市市区

3).你每星期的零花钱有多少(住宿生饭菜钱不包含在内)( )

A.没有 元以下

4).对花钱，你首先想到的是( )

A.有计划地花钱 B.能省就省 C.有钱就花 D.没钱就要 E.没想过 F.其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5). 请问你经常花钱在什么地方?

A.零食 B.生活用品 C.交际往来 D.购买书籍

6). 你的家庭月总收入为(单位：元)( )

以下 —1500 以上

7). 当你手中有足够的钱，你最可能的处理方式( )

A.食品饮料 B.上网吧 C.购物(服装、饰品) D.存起来

E.买书或学习用品 F.旅游

8). 你目前是否在攒钱( )

D.从来都没有

9). 您的生活费主要来自哪里( )

A.家中补给 B.参加学校的勤工俭学 C.课余打工

D.奖学金 E.其它:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10).平时消费出于什么目的?( )

A.学习需要，购买学习用具、书籍 B.只是为了娱乐、消遣

C.满足自身和家人的生活需求 D.满足个人的兴趣爱好，购买自己喜欢的东西 E.其他\_

11). 喜欢在网上购买哪类商品?( )

A.服装 B.书、文具 C、手机、MP3、游戏机等 D.化妆品 E.运动器材 F.生活用品 G.其他\_

12). 你曾经利用自己的零花钱给妈妈买过礼物吗?( )

A. 试过 B. 不曾试过

13). 你有手机吗?你一个月的话费大概是多少元?( )

以上

3、准备100份的调查问卷表，依次去到岑溪中学实验班，岑溪二中实验班，和岑溪三中普通班级发放问卷调查表问卷。

4、回收调查问卷表，整理问卷调查表。

5、调查完之后，将调查表进行统计分析。并根据调查情况写一篇调查报告总结。

五、分析结论

经调查所得，80%的学生家庭收入都是一般，10%的家庭收入较差，10%家庭收入较高。10%学生月消费在200-300元之间，70%的学生月消费在300—400元之间，10%的学生月消费在500—700元之间。大部分学生一天的消费都是10元以下，高中生主要的消费是服饰、零食、话费等消费。30%的学生经常买名牌鞋和化妆品。80%的同学认为买衣服时应注重款式。现在不少学生有手机、名牌自行车或电动车等物品。大部分的学生都能做到有计划的消费，还有相当一部分的学生则存在乱消费的现象。经过调查可以发现现在的高中生的消费观存在会很大的问题，更是经常出现乱花钱的`现在，但是问起是否会想要改变目前的消费情况时表示暂时没有想法。在调查到是否有在假期里做兼职锻炼自己时，大部分人都表示学生应该以学习为重，不愿意在假期兼职。像这种如果有锻炼机会的我认为还是应该积极去把握锻炼自己，另外体会一下赚钱的不容易，从而有利于改变自己的消费观。

引起学生乱消费的原因主要有如下几个方面：青少年注重外表,很在意别人对自己的看法.现在许多学生穿的都是名牌的衣服、裤子、鞋子，甚至袜子都要名牌，平时用的,吃的,喝的都要买好的,原因就是名牌的更漂亮,可以在同学面前炫耀，想别人都尊重自己，这样很容易在同学之间形成攀比的风气。父母对儿女的溺爱。现在的学生大多数是独生子女，父母对他们十分疼爱，很容易使他们养成“要风得风,要雨得雨”，诸如这些以自我为中心的性格。钱用光了，又向父母要，父母不给，便发脾气??如此下去，轻则更加助长了他们乱消费的风气，重则使他们变得自以为是，一意孤行，不考虑别人处境。

六、调查总结感想

经过调查，我突然想到自己的消费情况。既然外界的环境不易改变，那么要培养良好的消费习惯，只有从自身做起：有零用钱是正常的，但数额一定要合理;要合理地使用零用钱，不大手大脚，应用则用，不要用在一些既昂贵，又不实用的东西上。如购买衣服鞋袜时，不必追求名牌，应学会购买物美价廉的;当自己买的东西不如别人好的时候，不必理会别人是怎样看你的，只要自己坚信这样做是对的;自己更加要多从父母的角度出发，懂得钱是得来不易的，我们应该学会节俭，用得合理，这样才会使父母感到放心。

在进行研究性学习的过程，我们逐步学会了与陌生人的沟通，怎样对不认识的人进行调查访问，自己的交际能力和观察问题的能力得到提高，勤俭节约的意识有所增强。这次的活动让我觉得非常有意义，在调查过程中也得到了教育，也让我们改掉了不好的消费习惯。依靠家庭经济的消费者，自己并不能赚钱供自己花。勤俭节约是中国的传统美德，高中生的消费观深刻体现出这个时代的孩子们对于中国传统美德的继承与发扬，我们应该努力改变自身不好的行为习惯。

学校和家庭父母在引导学生树立正确的消费观方面下更多的功夫：①在这方面学校对学生的引导力度还待加强，现在主要靠政治课上老师给学生讲解相关消费知识的内容，让学生多了解有关正确消费的知识。②同学之间的消费观相互影响的作用是很大的。如果周围的同学都比较节俭的话，那么这位花钱比较大手大脚的同学很容易受到影响，慢慢改掉乱花钱的习惯。③家庭因素对学生的消费观的影响尤其重要。家庭可以采取相对的措施，对学生进行教育，也可以适当减少他们的零花钱，切实地控制学生的消费，引导他们树立正确的消费观。

**消费卷烟者调查工作总结5**

各位领导、各位同仁：

今天，烟草全体同仁在这里参加20\_年烟草工作会议，通过认真学习郑局长代表局党组作的题为《立足新起点同心创辉煌全力推动烟草各项工作“上水平、创一流”》的工作报告，我深深感受到这次会议是烟草贯彻落实“四个引领”，不断深化“三大战略”的推进会，是推动烟草持续协调共同发展的鼓劲会，是专卖管理战线理清工

作思路、明确目标任务的动员会。郑局长的工作报告，立足长远，内涵丰富，全面深刻，既全面总结了的工作和取得的成绩，又客观分析了行业发展面临的形势，同时结合烟草实际对20\_年工作做出了明确的部署和要求，我们全体专卖人员深受启发，倍感鼓舞，并决心以贯彻落实这次会议精神为契机，围绕“严监管、促规范、重基础、强素质、倡同心”，进一步解放思想、大胆开拓、真抓实干，为卷烟“上水平、创一流”营造良好的市场环境。新的一年，我们将全力做好以下几点：

一、认真传达贯彻会议精神，抓好解码细化工作

会后，我们将立即抓好工作会议精神的贯彻落实。一是层层抓好学习和传达。将于下周分别召开科、队务会，迅速开展学习传达活动，将全体人员的思想进一步统一到报告的精神上来，做到人人领悟报告精神，个个清楚目标任务。二是层层解码，制定落实方案。按照报告要求，对本周形成的专卖管理目标任务细化分解表进行再完善、再充实，抓好组织领导、方案制定、措施跟进，做到年度目标任务和月度工作计划、阶段性重点工作有机结合，全面推进。

二、牢固树立“四种意识”，积极推进专卖管理工作上水平，创一流

三是牢固树立严格规范意识，进一步提升内管工作水平。20\_年，我们将始终牢记严格规范“生命线”理念，强化新《工作规范》的再学习和再培训，将工作任务、监管职责分解落实到每个内管人员，明确具体标准和完成时限。按照“内管促内控，内控促自律”的思路，不断加强内控制度建设，健全完善职能配置体系、内控制度体系、内管制度体系、流程操作体系、检查考评体系等“五大体系”，切实发挥内控机制作用。固化内管工作下沉基层的统一模式，进一步明确目标，细化指标，统一要求，完善流程，固化表式。年内，专卖内管人员要将零售户全部走访一遍，以“大走访”和稽查员日常“小走访”为基础，以零售大户监管、停歇业户核查、配送入户检查等为手段，开展对一户多证和从业人员经营卷烟的专项清理活动，并将其纳入基层日常监管内容，做到与市场监管同部署、同检查，推进新《工作规范》的贯彻落实。与此同时，我们还将进一步做好内管软件应用工作，及时处理预警信息，提升内部监管效率，推进内管工作信息化。

四是牢固树立争先创优意识，进一步提高基础建设水平。20\_年，我们将持续推进优秀县级局和示范中队创建工作，总结经验，全面推广，使创建活动不断向纵深发展，推进创建活动常态化、创优成果长效化。我们将进一步创新培训方式，合理制定年度教育培训计划，将日常学习和技能鉴定有机结合，认真总结前期开展的专卖管理员技能鉴定工作，研究解决鉴定工作中存在的问题，不断健全完善落实相关配套措施，着力在培训质量上做文章，努力提高专卖管理岗位技能鉴定通过率，特别要在中、高级技能鉴定上下功夫、求实效，切实提升队伍岗位技能水平。我们将开展专题调研，对照部门职能和岗位职责，在政策法规范围内不断梳理优化工作流程，提高办事效率，达到“程序规范、流程合理、时效及时、质量合格”的目的。同时大力推进队伍作风建设，切实转变专卖人员执法理念，全

力打造服务型专卖。通过加强教育引导，公开权力运行，加强多方监督，努力提高全员依法行政水平。我们将继续坚持以文化引领为驱动，着力提高队伍活力。在日常专卖管理工作中坚持以“阳光同心”文化为统领，将其融入专卖管理工作的每一个细节，打造具备烟草特色的执法文化，进一步凝聚团队精神，激发工作热情，营造“心齐、气顺、风正、劲足”的良好氛围。同时积极开展丰富多彩的活动，加强行业宣传，努力提高周边绩效得分。

各位领导，各位同仁，我们专卖战线全体人员将在烟草工作会议精神的指引下，坚决把思想统一到专卖管理工作上水平、创一流的总体目标上来，把行动落实到“严监管、促规范、重基础、强素质、倡同心”的具体任务上来，以“四种意识”的牢固树立推进专卖管理各项重点工作，为烟草持续协调共同发展做出我们应有的贡献。

烟草稽查员的心愿!我是一名烟草稽查员。职务虽然很不起眼, 但是,我也是国家大机器中的一颗螺丝钉。虽然不显眼,少了机器就无法正常运转。烟草事业的道路并不平坦, 多少次沧桑多少次风云幻变，更折射出我们浑身是胆,智勇双全。管什么风霜雪寒,苦辣酸甜，对于一个烟草稽查员而言, 唯有考验, 方显忠心耿耿大爱无限。无论什么都不在心坎, 唯有高奏凯歌胜利归还!管什么困难有千万, 对于困难,我们相见恨晚。

什么也难不倒烟草战线上的英雄好汉, 我们重任在肩，执法如山，讲原则不怕舌枯口干，为国家把好烟草这一关。

我们既要维护专卖制度不变，又要为人民身体健康把岗站。对于烟草的危害, 我们决不会因行亲而护短!除了揭穿还是揭穿,决不隐瞒!

我是一名烟草专卖稽查员，我们知道社会的发展, 最终要实现全球禁烟, 但是,再好的事情总不能一步登天, 还要给出时间, 照顾老烟民的口谗和习惯。

于是就有了烟草专卖,销售不疲不软。无论是春秋冬夏，酷暑严寒，我们始终制服在身，遇事当机立断； 国家的利益上纲上线，消费者的利益也不能视而不见。处理事件既要旗帜鲜明把好关，又要耐心细致百问不厌。站好烟草事业最后一岗, 是我们烟草稽查员的心愿!

**消费卷烟者调查工作总结6**

特征一

对于低档烟的需求，农村远远高于城区。从调查情况看，20元/条左右的低档烟消费，农村占，高于城区48个百分点。

特征二

因低档烟减少，农村改吸旱烟或戒烟人数占到被调查者的近1/10。调查结果显示，235名改吸旱烟者中有220人是农村消费者，占被调查者的，加上因经济状况戒烟的63名不吸烟者，共有298名被调查者从吸卷烟队伍转到吸旱烟或不吸烟的行列，占被调查者的。其中年龄在40岁以上的农村中老年改吸旱烟和戒烟者有255名。

特征三

100元/条以上的省外高档烟消费占XX市场的重要地位。当前省外烟在投放上我们采取了紧缩投放策略，若按需求供应市场，目前的云南烟约占据烟台两成以上的市场。

特征四

档次结构的上升，暂不影响卷烟销量增长。从19xx年以来的卷烟销量看，每年都有不同程度的增长，而低档烟的价位呈阶梯状的上升，其比重也以阶梯状下降。但销售总量却稳中有升，其原因：一是随着人民生活水平的不断提高，吸烟档次逐渐上移，对一部分消费者也是必然;二是由于吸烟者的嗜好习惯，被动接受拉升结构也是无奈。尽管有戒烟或社会反烟现象，尽管经济承受能力决定着消费开支，但戒烟的还是少数，况且确有一批新生的卷烟消费者在不断补充这个队伍。据调查，20xx年全市高考落榜学生大约有万人，其中男生有万人，男生中约有万人补充到吸烟队伍中来;三是国家局抓规范经营，治理体外循环工作大见成效，卷烟流通秩序的大环境有了根本性的好转，再加上网建水平不断提高，客户关系不断加强，使市场控制达到历史最好水平，促进了销售的稳步增长;四是专卖力量不断加大，市场管理力度不断加强，在市场大环境好转的前提下，细查严打，使渠道外卷烟的流通空间不断减少，为销售工作创造了更好的条件。

两点建议

低档烟的生产要适量。虽然低档烟在农村市场有一定的消费量，但是卷烟作为一种特殊商品，不能因市场需求量大而狭隘的去满足供应，要循序渐进，逐步拉升结构档次。

同时，低档烟的价位要保持相对稳定。低档烟的供应量减少了，目前总销量仍在增加是事实，但绝不意味着低档烟的比重可以持续地减少;低档烟的零售价位目前一般在20元/条左右，其总销量仍在增加，但绝不意味着低档烟的价位可以持续地上抬。比重和价位都应把握好一个度。盲目地拉动结构档次，一味地追求高指标是不顾客观情况，脱离实际情况的“激进做法”，将对中国烟草的健康发展带来负面影响。

根据烟台烟草目前的销售情况和这次市场调查可以看出，低档烟的价位现阶段保持在零售价20元/条左右，比重保持在30%左右为宜，这样对农村消费既可起到导向性的适应作用，又可相应满足其需求，不急不躁，有利于循序渐进的向中国烟草的持续发展目标迈进。

**消费卷烟者调查工作总结7**

>一、基本情况：

襄城\_（营销部）负责襄城区2镇（欧庙、卧龙）5个办事处（庞公、隆中、王府、昭明、檀溪）129个行政村、32个居委会，万人口的卷烟供应和市场管理工作，襄城卷烟销售网络建设经营户总户数1896户，其中：入网经营户有1379户（电话访销户1366户，无证挂靠9户、中心户4户），网外经营户共有517户（有证停歇业户95户、无证拟取缔户422户），占总人口的，城关、乡镇府所在地区入网户总数有994户，年均销量9224箱；农村（村组）所在地区入网户总数有385户，年均销量4512箱；卷烟年均单箱结构为7469元/箱。

>二、存在的主要问题：

1．卷烟市场零售户存在二低一高现象，即：零售户数量低、持证率低，无证经营户高。

持证率偏低，全区现有1896户卷烟零售户，但有证户，仅有（1465户）占。

零售户数量低,全区现有人口47万人,但卷烟经营户只有1896户,仅占总人口的。

无证经营户偏高,占总户数的,再加上零售户分布不尽合理等因素,导致市场占领上零售户数量严重不足,并为卷烟非法经营提供了空间。

2．二员队伍建设存在的问题

客户经理各市场管理员对客户基础信息掌握不牢，不能为经营户提供个性化的服务、服务方式单一。客户经理、市管员对辖区内的经营户缺乏深入了解，底子不够清楚、辖区内具体有多少经营户，有多少持证户，不是心中特别有数，对零售户的个性化要求还不清楚、服务方式单一，缺乏对零售户的分析研究，指导和个性化的服务。

其次为了完成卷烟销售任务，在部分客户经理中还存在重大户、轻小户的思想。

其三激励机制还有待完善，“三员”的积极性没充分调动起来，对数量上有明确要求，但对结构新品牌的推介要求不具体，力度还要进一步加大。

其四客户经理工资待遇低，劳动强度大，因此情绪低落，工作缺乏热情。

3．品牌置换市场准备不足

置换品牌过快，经营户库存大量卷烟，疏导的难度加大，经营户意见很大，经营户订购货的积极性一定程度上受到影响，及时疏导经营户卷烟库存已成为营销部目前急需解决的问题。货源供应不足也是影响当前客户关系的主要矛盾，客户关系和销售渠道再好，没有适销对路的产品就好比没有水的空渠，货源的供应不足，加之上量的工作压力造成了一些客户经理对大、小户不一视同仁，重大户，轻小户货源分配不均的现象，为此不少中、小经营户对客户经理充满了不理解和埋怨，使销售工作进展困难。

另外，行业外的激烈竟争对烟草业也造成一定的威胁，许多经营户被盐商、酒商、副食商的高额促销方式吸引，并投入大量资金，造成经营户无资金定货，使卷烟销售上量造成很大难度。

>三、工作措施：

1、转变观念，统一思想。把客户满意作为网建工作的出发点和立足点，一切从客户利益出发、一切为客户利益着想，与客户建立长期稳固的合作关系。

2、继续求实做好各项基础工作，对零售户、对市场的调查工作做精做细，对当地经营户的分布情况、销售状况、守法情况、经营场所、电话安装等情况做到心中有数，与客户保持密切联系，我们已为客户印制了《客户经理、市管员联系卡》发放给经营户，为客户提供更优质的服务奠定了基矗另外，襄城局（营销部）已采取相应措施，对客户经理工作走访不到位，建立建全了检查考核制度，严格考核到位，兑现到人。

3、适度扩网、对符合办证条件的零售户纳入网内，对不符合办证的经营户，分步清理整顿，并对挂靠户跟踪服务和管理，切实做好“两个维护”。

4、做好定位服务，限制大户，保护中户，扶持小户，实现规范经营销售，对因客观因素限制货源不能满足零售户的需求时，多跟客户沟通，争取他们的理解，努力保证货源分配公开、合理、透明，确保销售工作正常运作。

5、全员上阵促销售，拉网清查净市场把保销售上结构作为第一要务。积极做好品牌置换工作中的宣传引导，加强客户经理目标、责任管理，加强对客户经理的考核，加强客户经理的培训工作，建设好一支优秀的\'团队，真正使客户经理的职能发挥到位。

6、明确责任，狠抓落实，网建工作中，认真分析市场，做好每天的工作日志，做好月旬市场情况分析，从中找出市场潜在的卷烟需求，对目前黄鹤楼、火之舞短缺的情况及时调整经营思路，结合辖区消费水平，选择适合市场的卷烟投放，积极寻求替代品牌，加大对价位相近替代产品宣传来弥补市场的供应不足，使市场潜力最大限度的转化为效益。

7、继续通过客户经理寻访、协访来提高访销成交率，缩短电访时间，弥补电话交流时间过短，从而争取订单最大化，合理利用电话访销员的拉力与客户经理的推力，推动每天的卷烟计划完成。

>四、建议

1、组织适销对路的产品；

2、销售任务过重，客户经理精力达不到，服务质量上不去；

3、单项工资、费用核定不合理，建议领导调整；

4、连续作战，工作人员过于疲劳，建议星期六、星期日休息。

>五、未来3—5年内主导品牌

在“黄鹤楼”、“红金龙”、“黄金龙”、三个卷烟系列中，我们预测辖区主导品牌（规格）有：“全包黄鹤楼”、“硬红金龙”（盛世腾龙.火之舞）、“软精品红金龙”、“佳品红金龙”四个品牌。

**消费卷烟者调查工作总结8**

山东省烟台烟草有限公司抽调了工作能力强、业务素质高、经验丰富的18名同志组成调查组，以农村市场为主、城区市场为辅、兼顾建筑工地的原则，兵分六路，用13天时间，采用走访座谈和问卷调查相结合的方式，对烟台辖区12个县(市、区)的3152名男性公民就此问题进行了卷烟消费的市场调查。

被调查的12个县(市、区)，包括18个乡镇的67个自然村，12个建筑工地，6个居民小区，7个娱乐场所，5个厂矿企业。调查的对象主要是农村村民、城市居民、个体经营户、厂矿工人、建筑工人等。

被调查的3152名男性中，按年龄分类，60岁以上的840人，占;40—60岁的1204人，占;20—40岁的1108人，占 。按居住区域分类，农村村民1531人，占;城区居民1285人，占;建筑工人336人，占。

人均年消费卷烟条

烟台地处胶东半岛东部，总面积13746平方公里，地域轮廓呈蝙蝠状，地形为低山丘陵区，海岸线长909公里。20xx年全市总人口万人，其中农业人口万人，占人口总数的;男性公民335万人，占人口总数的;15—64岁人员占人口总数的 ，65岁以上人员占人口总数的。全市在岗职工万人，年平均工资12032元;全市gdp1316亿元，居山东省第三位;城镇居民人均可支配收入9785元，人均消费支出7479元;农民人均纯收入4120元，人均生活消费支出2494元。

预计到20xx年底全年卷烟销量达到19万箱，人均年消费卷烟条，吸烟者多为男性。较富裕的城区如芝罘、莱山年人均消费卷烟10条，较落后的莱阳、海阳、栖霞等地乡村年人均消费不足6条。20xx年以来，全市卷烟销售结构不断提升，到8月份，一、二类烟比重已达到总量的，三类烟比重达到总量的，四类烟达到。当地消费品牌，高档烟以云南烟为主，尤其是“红塔山”、“云烟”等倍受消费者青睐，中低档烟多以鲁产烟“将军”、“八喜”、“哈德门”、“红金”等系列为主，省内外卷烟的销售比重约为85:15。

>卷烟消费市场调查的基本情况

>被调查者的吸烟情况

3152名被调查者中，有2779人吸烟，占;不吸烟者为373人，占。

>——吸烟者情况

吸卷烟者 吸烟者中有2273人吸卷烟，占被调查者的，占吸烟人数的。其中，消费30元/条左右卷烟的有1542人，占吸卷烟人数的 ;消费20元/条以下卷烟的有1021人，占吸卷烟人数的;消费40元/条左右及以上卷烟的有731人，占吸卷烟人数的 。

吸旱烟或烟丝者 吸烟者中有506人以吸旱烟为主，少数人吸烟丝，占吸烟人数的。其中，由于经济状况或吸食习惯由原来吸卷烟改为吸旱烟者为235人，占吸旱烟人数的，占吸烟人数的;一直吸旱烟者271人，占吸旱烟人数的，占吸烟人数的。吸旱烟者大多在市场上购买来自东北的旱烟叶(调查中发现农民个人种植旱烟的很少)。由于低档烟的比重减少，旱烟价格也翻番，由原来的2元/斤升至现在的4-5元/斤。

>——不吸烟者情况

被调查者中，有373人不吸烟，占被调查者的。其中，曾有吸烟史但因经济状况戒烟的有63人，因身体原因戒烟的有26人;没有吸烟史且一直不吸烟者284人，占被调查者的。

>——吸低档烟人群情况

被调查者中，一年以前还在吸四、五类低档烟者(价位在15元/条以下)有1345人，占吸卷烟者的。随着五类烟的紧缺和四类烟价位的不断上升，现在所谓的低档烟为20元/条(零售价)以下的四类烟，比过去的10元/条增长一倍。由于低档烟价位上升，原吸四、五类低档烟者，有324名因经济状况改吸旱烟或戒烟，占吸低档烟者的(其中235名改吸旱烟，89名戒烟)。

目前在吸低档烟的1021名吸烟者，占被调查者的，比过去比重下降，占2273名吸卷烟者的，比过去比重下降。

>不同区域人群卷烟消费市场调查情况

>——城区市场情况(城区包括XX市区XX县级市城区)

城区被调查者为1285人，占，老(60岁以上)、中(40—60岁)、青(40岁以下)年龄段分别调查了360人、460人和465人，所占比重分别为28%、36%和36%。吸烟者为1160人，占城区被调查者的;不吸烟者为123人，占城区被调查者者的。

吸烟者情况 城区吸烟者中有1125人吸卷烟，占城区被调查者的。在消费档次上以中高档烟为主，其中吸20元/条左右卷烟的人员有218人，占吸卷烟人数的;吸30元/条左右卷烟的人员有358人，占;吸40元/条左右卷烟的人员有358人，占;吸50元/条左右卷烟的人员有191人，占。

城区被调查者中，吸食40元/条左右及以上的中高档烟的消费者，按年龄段统计，40岁以下的有253人，占城区被调查者的;40—60岁之间的有192人，占;60岁以上的只有104人，占。

城区被调查者中，吸20元/条左右及以下的低档烟消费者，按年龄段统计，40岁以下的青年人仅有39人，占城区被调查者的;40—60岁的\'中年人有69人，占;60岁以上的老年人有110名，占。调查数据表明，低档烟在城区中的需求量明显低于农村。

不吸烟者情况 在城区被调查者中，有123人因各种原因不吸烟，占城区被调查者的，占被调查不吸烟人数的，其中因经济状况戒烟的25名，因身体状况戒烟的8名，从来不吸烟者90名，内有40岁以下的从来不吸烟者53人。

>——农村市场情况

农村被调查者为1531人，其中吸烟者1307人，占农村被调查者的;不吸烟者224人，占农村被调查者的。

本次农村市场被调查者大多集中在40岁以上的中老年人。40岁以下年轻人大部分打工外出不在家。仅莱阳、海阳、栖霞3个县级市外出打工者就有27万人，占 3个县223万总人口的。农民经济收入主要靠粮田、果园等来源，较有代表性的XX市、XX市、XX市的8个乡镇，人均年收入平均1500元左右，较贫穷农村年收入还不足千元，为数不少的家庭在土地上的收入甚微，年终几乎没有结余，日常花销依赖青壮年外出打工赚取，家中的土地多数由妇女、老人耕种，生活比较艰难，因此吸烟者吸烟档次较低。

吸烟者情况 按年龄段分，40岁以上的中老年人有1024人，占农村被调查者的;40岁以下的有507人，占农村被调查者的。按吸烟种类分，吸卷烟者为882人，占农村被调查吸烟人数的;吸旱烟者425人，占农村被调查吸烟人数的，其中因健康、经济条件等原因改吸旱烟的220人，一直吸旱烟的205人。农村吸烟者中，吸食旱烟者近乎达到吸烟人数的1/3。

农村吸卷烟者中，有593人吸20元/条左右及以下的低档烟，占吸卷烟人数的。据调查得知，由于烟厂调整结构提升档次，市场上零售价格在20 元/条左右的四类烟处于紧缺状态。因此，农村消费者有的改吸旱烟或烟丝，有的干脆买假烟吸。四类烟的缺乏，一定程度上使农村的旱烟市场销售见旺。

不吸烟者情况 224名不吸烟者中，有32人因经济条件因素戒烟，有15人因身体因素戒烟，从来不吸烟的达177人。

>——建筑工地情况

调查建筑工地12处，建筑工人336人，年龄段基本在30—60岁之间。其中，吸烟者310人，占建筑工地被调查者的;不吸烟者26人，占建筑工地被调查者的。

吸烟者情况 在建筑工地吸烟者中，有266人吸卷烟，其中有210人吸20元/条左右及以下的低档烟，占建筑工地吸烟人数的;有37人吸30元/条左右的卷烟，占;建筑工地的承包人和工段长等人员收入较高，有19人吸40元/条左右及以上的中高档卷烟，占。

不吸烟者情况 被调查的336人中有26人不吸烟。其中因经济条件因素戒烟的有6人，因身体原因戒烟的有3人，一直不吸烟的有17人。

>卷烟消费市场的基本特征

>特征一

对于低档烟的需求，农村远远高于城区。从调查情况看，20元/条左右的低档烟消费，农村占，高于城区48个百分点。

>特征二

因低档烟减少，农村改吸旱烟或戒烟人数占到被调查者的近1/10。调查结果显示，235名改吸旱烟者中有220人是农村消费者，占被调查者的，加上因经济状况戒烟的63名不吸烟者，共有298名被调查者从吸卷烟队伍转到吸旱烟或不吸烟的行列，占被调查者的。其中年龄在40岁以上的农村中老年改吸旱烟和戒烟者有255名。

>特征三

100元/条以上的省外高档烟消费占XX市场的重要地位。当前省外烟在投放上我们采取了紧缩投放策略，若按需求供应市场，目前的云南烟约占据烟台两成以上的市场。

>特征四

档次结构的上升，暂不影响卷烟销量增长。从19xx年以来的卷烟销量看，每年都有不同程度的增长，而低档烟的价位呈阶梯状的上升，其比重也以阶梯状下降。但销售总量却稳中有升，其原因：一是随着人民生活水平的不断提高，吸烟档次逐渐上移，对一部分消费者也是必然;二是由于吸烟者的嗜好习惯，被动接受拉升结构也是无奈。尽管有戒烟或社会反烟现象，尽管经济承受能力决定着消费开支，但戒烟的还是少数，况且确有一批新生的卷烟消费者在不断补充这个队伍。据调查，20xx年全市高考落榜学生大约有万人，其中男生有万人，男生中约有万人补充到吸烟队伍中来;三是国家局抓规范经营，治理体外循环工作大见成效，卷烟流通秩序的大环境有了根本性的好转，再加上网建水平不断提高，客户关系不断加强，使市场控制达到历史最好水平，促进了销售的稳步增长;四是专卖力量不断加大，市场管理力度不断加强，在市场大环境好转的前提下，细查严打，使渠道外卷烟的流通空间不断减少，为销售工作创造了更好的条件。

>两点建议

低档烟的生产要适量。虽然低档烟在农村市场有一定的消费量，但是卷烟作为一种特殊商品，不能因市场需求量大而狭隘的去满足供应，要循序渐进，逐步拉升结构档次。

同时，低档烟的价位要保持相对稳定。低档烟的供应量减少了，目前总销量仍在增加是事实，但绝不意味着低档烟的比重可以持续地减少;低档烟的零售价位目前一般在20元/条左右，其总销量仍在增加，但绝不意味着低档烟的价位可以持续地上抬。比重和价位都应把握好一个度。盲目地拉动结构档次，一味地追求高指标是不顾客观情况，脱离实际情况的“激进做法”，将对中国烟草的健康发展带来负面影响。

根据烟台烟草目前的销售情况和这次市场调查可以看出，低档烟的价位现阶段保持在零售价20元/条左右，比重保持在30%左右为宜，这样对农村消费既可起到导向性的适应作用，又可相应满足其需求，不急不躁，有利于循序渐进的向中国烟草的持续发展目标迈进。

**消费卷烟者调查工作总结9**

10月下旬至11月，按照中消协关于开展大学生金融消费教育活动的有关要求，赤峰市消费者协会为了进一步了解大学生金融方面的消费维权现状，开展了金融消费情况调查。调查采取问卷方式，以最基础的金融活动为调查主要内容，共发出调查问卷275份，回收有效问卷263份。

在参与调查的学生中，申请过信用卡，申请过助学贷款，而的学生参与过借、放高利贷和担保活动，参与过网络金融活动的学生有。调查了解到，有的学生是出借或出售了自己的个人信息给其他同学使用，用于借款。而当实际借款人不能及还款时，出现了需要由提供信息人还款的情况，从而产生了一些社会矛盾。

在调查中了解到，广告和宣传单是学生了解并参与金融活动的主要途径，占，而通过互联网参与金融活动的学生也不在少数，占。只有的学生到金融部门直接办理参与金融活动。因此，有些学生在受到不实广告的宣传后参与金融活动产生一些侵权问题的情况时有发生。

在调查中发现，并不是所有参与借款的学生都将其用于购买生活必需品、学习用品或技能培训，有的学生将借来的款项用于了娱乐消费及其他方面。这说明大学生在消费方面存在着不理性消费行为。

对于目前存在的手机上的金融短信是否进行回复的问题上，的被调查者采取不予回复。说明大部分学生的防诈骗意识还很强。但仍有的被调查者进行回复，甚至有的被调查者回复短信并按指令进行操作过，这就加大了遭遇诈骗、信息泄露的风险。

关于对银行卡是否有透支行为及对透支后不及时还款有何影响的调查情况是：被调查者中没有透支过信用卡，的学生透支过但及时还款，的学生在透支后没有及时还款。在这部分学生中有75%的学生意识到不及时还款会产生个人信用危机，会对个人信用有影响;另一部分人除了认为会产生高额的利息外，还没有充分意识到信用的重要性。

从这次调查的情况看，目前大学生在金融消费方面存在以下几个问题：一是对个人信息(隐私)保护意识不强;二是对失信的危害认知不够，诚信意识还待于增强;三是对金融领域的消费知识掌握不够，容易受到夸大宣传及低息诱惑;四是部分学生存在不理性消费行为。

因此，赤峰市消协将加大对大学生消费者的消费教育引导工作力度，通过在学校设立的消费教育基地，与相关行业主管部门、行业协会等联合开展诚信讲堂、消费维权讲座、重点消费领域消费常识培训等，同时发展大学生志愿者，动员学生参加消费体验、对比试验、消费调查等活动，引发大学生对消费维权的关注，不断增强诚信意识和自我保护意识，树立正确、理性的消费观念，培养成熟的消费者。

同时，赤峰市消协也建议相关部门加大对金融消费领域的监督、管理和规范力度，特别是网上贷、校园贷等打着“低息”幌子实则高利的侵权行为，应进行严厉查处，净化金融市场，对缺乏金融消费经验和维权经验的在校学生实施有效的保护。相关的法律法规也应当尽快完善，以适应飞速发展的网络信息时代出现的新的经营行为规范的需要，对网上提供金融服务的经营者应当适当提高门槛，对其开展的业务实时监控，对于存在侵权行为的，执法部门应予以严厉打击，让不法分子付出高额的侵权代价，增强法律的威慑力，为广大金融消费者提供一片安全放心消费的净土。

**消费卷烟者调查工作总结10**

为全面掌握全市农资市场情况，加强农资市场管理，更好地为农民服务，市供销社于\*\*年\*\*月对全市农资市场进行调研。现将调研情况报告如下：

一、基本情况

(二)农资质量整体较好，监管力度不断加强。在市政府的强力领导下，农委、质监、科技、供销社等部门持续开展农资打假活动，联合工商部门加强市场监管。一是在销售旺季进行抽样检测，不断增加抽样的覆盖率;二是要求零售商做好进货、销售台账，从正规渠道进货，提供生产厂家的营业执照、产品证书、产品检验报告，保证产品三证齐全(农药登记证号、生产许可证号、产品标准号)。

(三)农资经营网络日趋完善，群众购肥方便。近年来，供销社积极推动“新网工程”建设，全市农业生产资料现代经营服务网络得到较快发展。目前，全市运行中的农资配送中心5个，连锁经营店234个，75%以上的村有农资店或加盟的农资连锁经营店，各配送中心和部分经营店配备了送肥下乡专用车辆，送肥进村，农民购肥方便。

(五)价格波动幅度不大，总体平稳。

进入20\*\*年春季，农资企业在生产过程中非常理性，价格没有出现大起大落，合理引导了市场;商家在采购中也没有盲目跟风，避免尿素价格出现虚高。市场在有需求拉动时价格平稳上涨，预计在用肥结束后，价格才出现回落。

二、存在问题

(一)市场供大于求，农资市场完全进入买方市场。由于农资生产行业管理缺乏前瞻性，管理制度没有规范化，使得农资产业进入极为容易，再加之改革开放初期农资行业有着较高利润空间，大量行业外资本流入，从而使得农资生产企业数量剧增，形成产大于需。

(二)经营渠道纷杂，市场管理仍较薄弱。随着农资市场的发展，原有的经营格局打破，初步形成了供销社系统农资企业、生产厂家、农业“三站”、个体经商户等多渠道经营格局。我市有各种类型农资经营企业和个体户600多家，分布面广而散，市场管理难度大，一些过期、无效农资产品或达不到使用效果的劣质产品，常常通过各种渠道流入市场，坑农害农现象时有发生。

(三)竞争激烈，市场监管难度大。农资经营是投资大，利润小的行业。生产企业之间为了争夺市场份额，大量赊货，产品价格大起大落;商商之间的竞争使得产品价格一降再降，经销商已无利可言，于是反过来又向生产厂家索要利润，迫使厂家再次降价，从而进入一种恶性循环。同时，当某种农资产品畅销，市场价格上涨时，假冒伪劣产品冲击市场，当农民需要某种产品又没有利润时，又买不到，人为造成市场混乱，市场管理难度增大。

(四)化肥储备有待加强。，市供销社与市发改委联合出台了《市市级救灾化肥储备办法》，但我市农资还没有建立完善的政府储备，除供销社企业每年冬季储备外，其他企业都没有储备。近年来，随着农资市场供求情况和农民购买习惯的改变，农资化肥储备期相应拉长，储备资金大幅度增大，造成资金周转困难，储备量减少，影响市场供应和价格稳定。

(五)农资经营品种比较单一，难以满足农民需求。从我市农资经营企业看，目前大部分只经营化肥，包括氮肥、磷肥、钾肥和复合肥等，品种较单一，特色农业生产需要的专用肥几乎没有，同时农药和农膜供应相对较少。

(六)农资推广技术难，科学施肥水平较低。我市农资技术推广主要有供销社兴办的“庄稼医院”、农村综合服务社以及乡镇农技推广站。由于供销社农资技术服务网点比较少，乡镇农技推广站人员减少和老化，并划归乡镇，农技推广人员技术推广和服务活动逐渐减少，农民需要的农资技术服务很难。

三、几点建议

一是继续推进农资连锁经营服务体系建设。强力推动实施“新网工程”，建立农资现代流通服务体系。通过发展连锁经营，保障农民用上质优价廉的农业生产资料，杜绝假冒伪劣、高毒农药的滥用。通过连锁服务大力普及无公害农产品规范化生产技术，提高广大农民的环保意识和科学种田水平，提高农产品的安全卫生水平，减少污染，降低农业生产成本，增加农民收入。

二是加大对农资市场管理力度。探索建立农资市场管理长效机制，要加大农资有关知识普及和宣传，提高农民群众的的知假辩假能力，增强经营者守法意识;要坚持经常性执法检查，打击取缔违法经营活动;要建立农资来源追溯、责任追究制度。

三是建立农资供应应急机制。积极争取政策支持，建立救灾化肥分级储备制度，加强和完善农资宏观调控，通过淡储旺销、调剂余缺来稳定市场，确保农业生产用肥。

四是加快农资技术推广。在60%以上的农资连锁网点建立“庄稼医院”、农村综合服务社，长年开展农资服务;加大对农技人员的引进和培训，建立起一支高素质具备农资经营和管理的为农服务队伍，做到测土配方，科学施肥。

**消费卷烟者调查工作总结11**

20\_\_年即将过去，这一年给予我很多的收获，同时给予我更多的思考。这一年，我将从工作成果、工作收获，思考，未来工作计划做总结。

一、工作成果

(1)工作内容，首先从引流方面找突破口，线上添加一些潜在的客户，添加她们的微信。其次是发优质的朋友圈，发圈的好处，影响你的潜在客户，休眠客户，还有增加客户的黏性，让客户了解的最新动态。因为内容可以带给她们价值感，所以你没有被屏蔽。第三写文章引流，写一些客户们很关心的文章，与她们同屏共振，才能获得对方的信任与认可。逛论坛，顶帖吧，玩抖音活跃z在不同的自媒体平台;线下引流就是参加展会，获取一些新的人脉信息，与老客户见面再一次增加彼此之间的信任感，默契感。

(2)客户管理信息汇总，甄别客户质量，与增加客户的黏性，及时记录好客户的需求;唤醒沉睡客户，比挖掘新客户要节省时间，节省成本;累计客户的名单的同时，删除一些一般客户信息。

(3)成交客户后，准备客户需求的记录，反馈给总部，跟踪货物何时发货，把第一信息反馈给客户。做好跟踪货物的笔记，货物到达后，第一时间把信息反馈给客户。

(4)做好售后服务，增加客户对你的信任度，目的是让客户介绍她的朋友给我们，形成一个正循环。不要轻易去得罪一个客户，否则你将会失去她背后的那一群人。\_国著名的推销员\_\_\_说过过：“你只要赶走一个客户，就等于赶走了潜在的\_\_个顾客。”所以在任何情况下都不要得罪哪怕是一个客户。

(5)培训工作，一个是配合电商培训学校培训电商知识，一个是培训我的客户分享一些专业性的知识,例如沙棘方面、销售心得、消费心理学方面等。让客户复制黏贴后，增加销售量。

(二)工作价值

首先谈一下业务价值，20\_\_年销售业绩占的比重比较大的就原料油，其次是200ml籽油，50ml籽油，50ml籽油贴牌客户贴了10000瓶(此处做表格呈现)，这一年，我将工作重点放在原料油上，其他规格的产品相对来说比较弱一些，应该是所有产品齐头并进;第二是服务价值，让客户倍增的不二法则就是扶持客户，让客户增加黏性。大到知识共享，小到心得共享，这就必须输出倒逼输入，经常提供一些有价值的知识，让客户得心应手的应用。第三改进价值，因为支持的客户有限，没有形成团队，目前需要建立一个团队。

二、工作收获和思考

收获：

(1)收获了心声，客户经常邮寄一些家乡特产，及孩子的食物、衣物、礼物给我，而且还帮我转发自媒体上写做的文章，同时帮助我宣传沙棘对人体的益处。

(2)收获了业绩，与20\_\_年相比，业绩翻了好几番，让我更有勇气去与一些高人交谈。

(3)收获了自信力，让我知道，做任何事情都有一种敢于接受的心里，这就是一份自信力。

(4)启发，做销售与做其它事情是一个道理，首先销售方面在与时俱进的同时，还得结合现在社会气息，用反向思维来做好销售。还要懂得利用工具思维，比如读书笔记、工作总结，一定要学会利用思维导图这要比较方便;深度思维，要透过现象，抓住原因的能力;有机思维，世间万物都有千丝万缕的联系，一个貌似不合理的安排，背后总会有一个合理的解释;通用思维，就是结合自己的经验，把不同专业的知识，变得为我所用。还有懂的人脉的重要性，结实好人脉，也是成就事业最佳方法之一。

思考：

(1)增加有效的活数据支撑，一定要数据活化，做到心中有数。利用有效的活化数据，做好记录，给生活和工作带来了便利，最终重要的就是节省了时间成本。

(2)继续找好销售业绩中的“头羊”，让头羊帮助后我们销售和介绍客户，形成有序的循环。

(3)嫁接团队，携手共进，A企业平台，结合企业提供的平台，结实好一些人脉，才可以扩张人脉，更好的促进销售。B产品规模，10个凝胶糖果，1健字号，九款植物油等。c利用好已有的圈子，去销售自己，再去销售产品。

三、未来的工作计划

(1)开拓新品渠道，结合产品的特性与老客户联系的同时，还要与时俱进，进行渠道拓宽。

(2)进一步的引流，数据活化，及时跟踪客户，与客户对接。最主要的是建立一个健全的数据库，做好备忘录，做好客情描述，以及客户分类。根据客户分类，选择沟通日期等。目的就是为销售做好细节工作。

(3)建设自己的销售队伍。前期一定要学习辅助销售的书籍，这就需要自己下功夫了，经常性的与自己的客户进行分析，输出倒逼输入是最有效的方式;多与高人学习，建立自己的高人磁场，做一名有知识涵养的新时代销售;建立与时俱进的思维模式，多学习，多思考工作中，生活中的得与失。

以上三点就是我20\_\_年的工作总结，希望每一次的总结，对自己多一份促进。感恩领导给予我们这个平台，感恩朝夕相伴的同事们，感恩基地的每一位辛勤付出的同仁们，感恩生命中所有人的遇见!

**消费卷烟者调查工作总结12**

被调查者的吸烟情况

3152名被调查者中，有2779人吸烟，占;不吸烟者为373人，占。

——吸烟者情况

吸卷烟者 吸烟者中有2273人吸卷烟，占被调查者的，占吸烟人数的。其中，消费30元/条左右卷烟的有1542人，占吸卷烟人数的 ;消费20元/条以下卷烟的有1021人，占吸卷烟人数的;消费40元/条左右及以上卷烟的有731人，占吸卷烟人数的 。

吸旱烟或烟丝者 吸烟者中有506人以吸旱烟为主，少数人吸烟丝，占吸烟人数的。其中，由于经济状况或吸食习惯由原来吸卷烟改为吸旱烟者为235人，占吸旱烟人数的，占吸烟人数的;一直吸旱烟者271人，占吸旱烟人数的，占吸烟人数的。吸旱烟者大多在市场上购买来自东北的旱烟叶(调查中发现农民个人种植旱烟的很少)。由于低档烟的比重减少，旱烟价格也翻番，由原来的2元/斤升至现在的4-5元/斤。

——不吸烟者情况

被调查者中，有373人不吸烟，占被调查者的。其中，曾有吸烟史但因经济状况戒烟的有63人，因身体原因戒烟的有26人;没有吸烟史且一直不吸烟者284人，占被调查者的。

——吸低档烟人群情况

被调查者中，一年以前还在吸四、五类低档烟者(价位在15元/条以下)有1345人，占吸卷烟者的。随着五类烟的紧缺和四类烟价位的不断上升，现在所谓的低档烟为20元/条(零售价)以下的四类烟，比过去的10元/条增长一倍。由于低档烟价位上升，原吸四、五类低档烟者，有324名因经济状况改吸旱烟或戒烟，占吸低档烟者的(其中235名改吸旱烟，89名戒烟)。

目前在吸低档烟的1021名吸烟者，占被调查者的，比过去比重下降，占2273名吸卷烟者的，比过去比重下降。

**消费卷烟者调查工作总结13**

这次思想作风纪律整顿，对我们的思想触动是很大的，xx市场监管稽查的的全体工作人员的精神面焕然一新，大局意识、责任意识、服务意识、纪律意识明显增强，大家都能够紧紧围绕局党委和局领导的要求来规范自己的言行，思想和工作都能够高度统一到xx市\_总体工作思路和本年度工作计划上来，统一到全力以赴完成烟草专卖行政管理工作上来，统一到烟草系统提出的“发展和谐稳定的烟草事业”上来。

20XX年度，兖州市局稽查三中队在局（营销部）领导班子和专卖科及稽查大队的正确领导下，在各部门大力支持和配合下，认真贯彻落实市局（公司）烟草工作会议精神，紧紧围绕局（营销部）年初确定的总体部署，结合辖区实际，狠抓市场管理，强化市场监管力度，开展了市场检查、市场检查、案件侦办、信息摸排等工作，取得良好成效。

20XX年，稽查一中队共查获各类涉烟违法案件74起，其中无证运输案件4起，卷烟45条，无证经营案件11起，卷烟条，渠道外案件40起，卷烟条，烟叶烟丝案件8起，烟叶烟丝公斤，假冒卷烟案件11起，卷烟条，20XX年稽查一中队共计查获卷烟条，行政拘留10人。

**消费卷烟者调查工作总结14**

主要内容包括产品销售对象的数量与构成，消费者家庭收入水平，实际购买力，潜在需求量及其购买意向，如消费者收入增加额度、需求层次变化情况，消费者对商品需求程度的变化、消费心理等。 市场供给调查报告 主要内容包括商品资源总量及构成，商品生产厂家有关情况，产品更新换代情况，不同商品市场生命周期的阶段，商品供给前景等。

商品销售渠道调查报告 主要内容包括渠道种类与各渠道销售商品的数量、潜力，商品流转环节、路线、仓储情况等。

商品价格调查报告 主要内容包括商品成本、税金、市场价格变动情况，消费者对价格变动情况的反映等。 市场竞争情况调查报告 主要内容包括竞争对手情况，竞争手段，竞争产品质量、性能、价格等。

市场调查问卷结构

1。市场调整问卷的内容为被调查者的基本情况。主要有姓名、性别、年龄、民族、文化程度、工作单位、职业、住址、家庭人口等。调查这些项目，便于对收集到的资料进行分类和具体分析。 调查内容。它是调查问卷的核心部分，是所需调查内容的具体项目。 问卷填写说明。是填写问卷的具体要求和方法，包括目的要求、项目含义、调查时间，被调查者填写时应注意事项，调查人员应遵守事项等。 编号。有时问卷还必须编号，以便于分类归档，便于计算机管理。

2。设计市场调查问卷时应注意 必要性，所提的问题应直接为目的服务，没有价值或无关紧要的问题不应列入。 可行性，应尽量避免列出令人难以回答的问题，注意使用适合被调查者身份、水平的词句或用语。

准确性，提问要简单明确，切忌模棱两可或难以理解。

艺术性，提问要讲究艺术，有趣味，使被调查者乐于回答。

**消费卷烟者调查工作总结15**

尊敬的卷烟零售户：

您好!当前，我国正全面推进依法治国、依法执政、依法行政，我市也正处于争创全国文明城市的攻坚之年，柳州市委、市政府高度重视“创城”活动。在此，我们呼吁广大卷烟零售户共同参与 “创城”，携手并肩为“创城”奉献一份力量。

首先，希望大家都能践行“富强、民主、文明、和谐，自由、平等、公正、法治，爱国、敬业、诚信、友善”的社会主义核心价值观。其次，在卷烟经营过程中希望大家坚持守法诚信经营，做到明码标价、明码实价。同时切记不要违规发布烟草广告，更不要向未成年人售烟。根据《\_广告法》的有关规定，禁止在大众传播媒介或者公共场所、公共交通工具、户外发布烟草广告，禁止向未成年人发送任何形式的烟草广告，禁止利用其他商品或者服务的广告、公益广告，宣传烟草制品名称、商标、包装、装潢以及类似内容。根据《烟草专卖许可证管理办法》及其实施细则的相关规定，不得向未成年人销售烟草制品，应当在经营场所显著位置设置相关禁止销售标志，如有违反，发证机关可以责令暂停烟草专卖业务、进行整顿，直至依法取消其从事烟草专卖业务的资格。为积极配合柳州市开展好“创城”活动，净化社会环境，促进青少年健康成长，我局将联合有关部门加强对各类涉烟违法行为的打击力度，恳请广大卷烟零售户对我们的工作给予充分的理解与支持。

最后，衷心地祝愿您生意兴隆，财源广进!

柳州市城区烟草专卖局

**消费卷烟者调查工作总结16**

从我县二○xx年元月卷烟销售数据来看，我县共销售卷烟箱，一、二类卷烟销售箱，占总量的5%，同比箱下降。今年春节比去年提前13天，理论推算元月一、二类卷烟销量应比同期上升，为什么会下降呢？带着疑问我抽查了本县一部分具有代表性的卷烟零售户。

一、卷烟零售户的经营现状

抽查对向为大小型超市、闹市区、生活小区内零售户，销售结构较高。到以上零售户消费的人群一般消费水平都属中、高档。发现以下销售情况：

1、消费者来买烟时，说来包5元的黄果树，老板头也没抬丢出一包烟，找了钱，接着招呼下一位。

2、熟客来了，招呼到：“××，取包烟。”老板不用问品牌取出一包他熟知的烟。

3、消费者叫了几声取包烟，见没回声，扭头就走。

4、坐在火箱里打牌，有人买烟装没听见或叫小孩去取或让消费者自取。

5、在门前卖早点，正忙着，说：“自己取，钱丢在柜台里。”

6、正忙着做家务，也是叫小孩取或自取。

7、有人买某种品牌暂无货，也没有推荐另一品牌，任由消费者选购或走下一家。

以上调查显示，卷烟零售户没有一户是具有专业性的，以家庭式的搭卖为主，没有形成规模，没有对卷烟零售利润形成依赖。虽然客户经理能指导零售户调整卷烟结构，但零售户却不能指导消费者购买卷烟品牌，原创：更谈不上推销品牌。究其原因主要是：

1、由于零售户过多、过密，布局欠合理，对零售户销售定量，零售价格监管不力，零售户之间无序竞争激烈，一条烟只赚元就能出售，降低了零售户积极。

2、个别零售户销售卷烟只是为了带动其它副食销售，把卷烟销售放在经营中的从属地位。

3、街道上的零售户多为一些老人或家庭主妇，家庭成员有工作或本人有退休工资，生活不愁，摆摊只为打发时间，还可以赚点油盐钱。还有一些零售户，虽想以此为生计，但苦于没有多余本钱，常常是卖了这条烟，才能进下条烟，赚来的钱用来维持生活了。实行电话订货、电子结算后，这类零售户经常电结不成功，上门收款也是凑了零钱还要借。劝其取缔，就到单位找领导哭诉。

4、超市虽然有别于以上零售户，有专柜却无专人出售，遇上人流量大，就会不在乎一包卷烟的出售。

以上零售户都缺发与消费者的沟通，没有择牌销售意识，品牌培育被动、消极。

二、搞好卷烟零售户队伍建设

针对以上问题，要抓好卷烟零售户队伍建设，让其充分发挥作用，使其成为“由我调控，归我管理，为我所用”的生力军。我认为建立规范的卷烟零售直营或加盟连锁店是今后发展的必然趋势，也是网建提升要求，我县应尽快实施。

（一）对零售户应从以下两方面调整：

1、客户经理帮零售户理财时，除着重指导零售户如何调整品牌结构，也应指导零售户如何抓住消费者心理、推销品牌的技巧。

2、对连续一年内被评为一级诚信户的零售户应给予表彰，滤布紧俏品牌应优先照顾，以提高其积极性和影响力，优先考虑发展为卷烟零售直营或加盟连锁店。

（二）设立卷烟零售直营或加盟连锁店对烟草企业和零售业是互利互惠的，有以下好处：

1、卷烟零售直营或加盟连锁店的设立可以统一零售价，用一价制零售来引导零售价格，促使零售户的经营毛利额提高，增加其对卷烟利润的依赖性。

2、由于是烟草企业的卷烟零售直营或加盟连锁店，会享有很高的进货优先权，对零售户是相当有利的。

3、通过提高部分零售户的地位，使其他零售户形成一种竞争的意识，以提高零售业的整体素质。

4、直接掌控零售终端，让其成为“由我调控，归我管理，为我所用”，更有利于卷烟品牌的宣传、塑造，利用专卖专营体制，在外烟大举进入中国市场之前，对零售终端通过连锁经营变行政垄断为经济垄断，在有效控制卷烟市场的同时打造强势卷烟品牌。

综上所述，零售户应具备把握消费者的消费心理，提高服务质量，以塑造新一代的卷烟零售户形象。所以建立烟草企业自己的卷烟直营或加盟连锁店，直接掌控卷烟零售直营或加盟连锁店的经营，是今后卷烟流通体制变革的必行方向。

**消费卷烟者调查工作总结17**

为了准确掌握社会库存,把握市场动态,了解市场真实需求,收集客户对市局卷烟投放的意见和建议,从而更好地培育全国性卷烟重点骨干品牌;同时总结今年“两节”期间县卷烟销售市场存在的利与弊,为今后的工作积累经验,从而优化卷烟销售市场,提高卷烟的销售水平,以及客户的盈利水平.山西偏关县营销部按照市局的要求,对辖区范围内各零售户的卷烟结构、品牌、库存等展开了调查.

>一、卷烟销售分析

1、2月份偏关县共销售箱,与去年同期相比增长,其中一、二类烟增长幅度最大,分别销售箱和箱,同比增长和358%.三、四类烟的销量最大,占1、2月份总销量的近,分别为箱和箱,同比增加和.只有五类烟与去年同期相比有所下降,销售箱,同比下降.而条均价从去年的元/条增加到元/条,增加了.这一可喜的成果无论从销量还是从条均价来讲都为刚刚来临的20xx年取得了开门红.

对偏关县所有零售客户社会库存的调查显示,2月底社会库存共计箱,其中库存主要集中在四类烟,共箱,占总库存量的.一、二类烟库存较少,分别为箱和箱,占总库存的和.三类烟库存箱,占.五类烟箱,占.户均条数为条.而从各业态库存条数来看,由于偏关县主要以食杂店为主,因此食杂店库存占了社会库存的绝大多数,库存量为箱,占总库存的,其他业态的零售户库存量从大到小依次为烟酒店、其它、超市、便利店、娱乐服务、商场.

从调查结果看,在1、2月份偏关县实现了20xx年的开门红,总销量从20xx年的箱增加到箱.从销售卷烟的结构看,主要集中在三、四类烟,与去年同期相比,一、二类烟呈现出较大涨幅,三、四类烟也都增加了10%以上.只有五类烟出现了下降,降低.出现这一结果有两方面的原因:

1、随着我国经济的不断增长,人民的生活水平也渐渐改善了,消费者对卷烟的需求档次也逐渐提高了,因此,呈现出一、二类烟大幅增加,三、四类烟增加10%以上,只有五类烟销量下降的现象.

2、为了培育全国性卷烟重点骨干品牌,市局对各个品牌卷烟的投放量的差异,同样也造成了上述现象的产生.

从社会库存看,偏关县社会库存主要集中在三、四类烟上,占了总库存的75%以上,造成这一结果的主要原因是客户对消费者对卷烟的\'需求档次了解不够.在“两节”期间,消费者与往年相比对卷烟的消费档次有了很大的提高,对于年轻消费者,大多数选择“芙蓉王”、“云烟(福)”、“云烟(紫)”作为节日用烟,而那些烟龄较大,以前消费四类烟的消费者也在节日期间提高了档次,因此造成了上述现象.

社会库存较大的五个品牌分别是“芙蓉王”、“云烟”、“红旗渠”、“红金龙”、“庐山”.其原因主要是平时这五个品牌的卷烟都是市场上畅销的品牌,而又加上正逢“两节”期间,客户对这几类卷烟的需求预测太大,造成了大量库存的产生.而库存最大的业态客户主要是食杂店,这主要是由于偏关县业态类型主要以食杂店为主.从销售数据可以看出:辖区老营、水泉一带的客户卷烟销售波动明显,客户由原来的中、小型客户大都数变成了大、中型客户.波幅明显,卷烟购进明显加大.

>二、客户满意度调查

通过调查,客户对烟草公司的服务大都很满意,主要包括货源供应满意度、对“四员”服务满意度、投诉处理结果满意度及客户盈利情况.

根据市局要求,客户经理每月对辖区客户进行满意度调查,辖区零售户满意度综合评价为.其中客户感到最满意的是偏远客户送货服务周到,送货人员能及时把货源送到客户手中;感到最不满意的是部分偏远农村客户对电子结算不满意.

>三、当前销售工作中存在的问题和建议

笔者认为,当前工作中,销量完成和培育品牌均有一定程度的差距.究其原因,主要是外出打工人数日渐增多和节前的需求两旺市场造成节后的惨淡经营.

面对这些现状,我们应借助“品牌效应”,加大对品牌的宣传力度,提高品牌知名度,让消费者进一步了解品牌的优点和亮点.

结合本辖区情况,笔者认为应该对本地政府拉动内需所采取的措施(如修建高速路、改造机场以及拟投资开工的大型工程项目等)和行业政策导向对销售卷烟的影响,并根据有关情况对今后的销售前景做出预测与分析.

**消费卷烟者调查工作总结18**

中国农业保险市场需求调查报告

农业保险是对种植业（农作物）、养殖业（畜禽等）在生产、哺育、成长过程中可能遭到的自然灾害或意外事故所造成的经济损失提供经济补偿的一种保险。我国在1982年恢复了农业保险业务，但这一在计划经济体制下所创立的农业保险制度，未能很好地满足广大农民参与保险、扶危济困的需求。相比我国城市保险保障体系的发展和完善，农业保险的\'体系建设却严重滞后。供求失衡是目前我国农业保险资源配置中最突出存在的问题，一方面是巨大的潜在市场需求，而另一方面农业保险供给极为不足。

设立中国农业保险公司作为建立社会主义市场经济体制的重要内容，无论是在理论上还是在实践中在我国都还处于起步阶段，很多方面还需要我们不断地去探索，也有许多问题需要我们去研究、解决与完善。农业保险既有我国保险业在市场经济条件下发展的一般特点和规律，也有许多新特色、新问题。目前我国农业保险的经营不论是从法律架构、治理环境、经营主体、保险模式、财政税收的扶持等方面，都不能满足农业经济发展的需求。所有这些都为农业保险课题留下了很大的研究空间和探索余地。

笔者认为对该课题的研究可分为四个部分：

一、中国农业保险现状分析。

可介绍我国农业保险的自然环境和经济环境状况，分析我国农业保险的总体情况和局部试点情况。

二、制约我国农业保险发展的因素分析。

可从供给、需求和政府政策方面力求找出制约我国农业保险发展的症结所在。

三、各国农业保险制度的借鉴。

通过研究国外发达国家及发展中国家在农业保险制度方面的国家立法、政府支持、运行模式和实践效果等，可总结各国制度对我国农业保险的启示。

四、设立我国农业保险公司的构想。

可在对设立农业保险公司的必要性、应遵循的基本原则进行论述，对不同模式的农业保险公司进行比较的基础上，提出对中国农业保险公司运作模式的设想及需要配套采用的政策措施。

**消费卷烟者调查工作总结19**

20\_年公司业绩突飞猛进飞速发展，与部门的进步同步，我通过不断向领导、同事和客户学习，以及在实际工作中不断的总结摸索，在工作和学习上都取得了较明显的进步，在这20\_\_年即将结束，新的工作阶段就要开始的时候，有很多事情需要坐下来认真的思考一下，需要很好的进行总结和回顾。总结过去一年工作中的经验教训，为下一阶段工作更好的展开做好充分的心理准备。

回首过去的12个月里，领导给了很多机会，再加上自己的努力，做了很多事情，感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中，受益匪浅，回想起来让自己也感觉到些许的欣慰，觉得自己这一件并没有虚度。

第一、积极参加公司开展的各项活动。

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组织了两厂之间的办公室文员去\_\_欢乐世界一日游;5月1日前一个晚上，公司组织了\_\_的全部管理人员去k歌;7月29日，和\_\_办公室的同事们去\_\_x流，28日入住\_\_温泉酒店泡温泉;9月29日，国庆前的两天，和办公室的同事去\_\_水上乐园一日游。加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

第二、认认真真，做好本职工作。

1、责任心和奉献精神。这是我们华迅公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求，也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2、勤快，团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以置到货到了台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到12月底都还不能够从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。回过头来想想，如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务跟单员只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4、吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第三、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

**消费卷烟者调查工作总结20**

作为一名稽查员，就应起为卷烟市场保驾护航，只有市场净化得好了，卷烟才能上水平。所以每次接到举报时，不管是白天晚上，刮风下雨，我都及时出勤。碰到大案、要案，不管发生在哪里，我都会在现场。我为自己确定要求：冲锋在前，哪里有案情、哪里有危险，哪里就有我。我是这样说的，也是这样严格要求自己去努力做到的。然而对唯利是图的不法烟贩来说，烟草稽查员的拼搏，就是他们的灾难。因此，不法烟贩视我为眼中

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找