# 精选市场营销部的年度工作总结报告范文（19篇）

作者：心灵的彩虹 更新时间：2024-04-01

*月工作总结是对过去一个月的工作进行回顾和总结的一种重要方式。接下来是一些优秀的月工作总结范文，供大家参考和借鉴。市场营销部年度工作总结20xx年已成历史，20xx年我们将以更加饱满的精神去面对，现将全年来从事销售工作的心得和感受总结如下：一*

月工作总结是对过去一个月的工作进行回顾和总结的一种重要方式。接下来是一些优秀的月工作总结范文，供大家参考和借鉴。

**市场营销部年度工作总结**

20xx年已成历史，20xx年我们将以更加饱满的精神去面对，现将全年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

1、千方百计完成区域销售任务并及时追踪区域内工程项目;。

2、努力完成销售管理办法中的各项要求;。

3、负责严格执行产品的出库手续;。

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导;。

5、严格遵守公司制定的各项规章制度;。

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感;。

7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，带领组员参与工程投标及旧村改造项目，使其尽快业务技能提高。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于金华地区工程招标要使用参考当地《金华地区工程建材信息》中的铝材，瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

二、明确客户需求，主动积极，将我司在金华义乌销售点告知零散加工户，避免周边地区对我区域低价窜货趋势。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充建议从义乌提货，避免押款事宜，使该区域小加工户逐步成长。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。比如：有客户投诉仿木纹掉漆现象时反馈给技术部，技术部做出改变配方解决问题的承诺。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定可代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的铝材产品用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

五、铝型材市场分析。

铝材产品销售区域大、故市场潜力巨大。现就铝材销售的市场分析如下：

(一)、市场需求分析。

铝材应用虽然市场潜力巨大，但金华区域多数铝型材厂竞争己到白热化地步，再加之房地产开发过多会因新房改政策在新一年形成空白，再加上有些铝材销售己直接威胁到我们己占的市场份额，虽然我们有良好的信誉和优良品质，但在价格和销售手段上不占优势。

(二)、竞争对手及价格分析。

这几年通过自己对铝材市场的了解，铝材生产厂家有二类：一类广东品牌如兴发、坚美、伟昌、凤铝等，此类企业有较强实力，同时销售价格下调，有的销售价格同我公司基本相同，所以已形成规模销售;另一类是湖北、安徽、江西相等，此类企业销售价格较低，如信元每平方竟130多元，此类企业基本占领了代销领域。

六、20xx年销售经理工作设想。

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售经理和同行学习，20xx年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

(一)、依据20xx年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在工程供货渠道上，一是主要做好原有的经销商供货工作，挑选几个用量较大且经济条件好的做为重点。

(二)、20xx年首先要积极同幕墙及装饰公司采取合作方式，大力推广我司产品，收集有效信息及时向领导汇报，取得公司的支持。

(三)、20xx年自己计划更加积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

(四)、为积极配合代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习产品知识及性能、用途，以利产品迅速走入市场并形成销售。

(五)、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质。

(六)、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

七、对销售管理办法的几点建议。

(一)、20xx年销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模凌两可的条款予以删除，年底对销售经理考核后按办法如数兑现。

(二)、20xx年应在公司、销售经理共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整开模工作。

(三)、20xx年应在情况允许的前提下对出差时间加以延长，避免前期工作刚进展，后期联系断链的情况。

(四)、由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，20xx年认真考察并综合市场行情销售经理的信息反馈，上下浮动并制定出合乎公司行情、市场行情的公司出厂价格，以激发销售经理的销售热情。

**市场营销部个人工作总结报告**

1、关于部门及制度建设，市场部人员配备不全，目前缺策划主管和营销主管，网络推广主管随着xxx的加入，我院的网络推广工作得到了明显的改善，营销主管和策划主管一向在寻找中，现有适宜人选，看医院是否给相应的岗位编制，关于市场专员也应有所扩展，每位主管下方应有2-3名得力专员，医院营销人才的寻找和培养是个大问题，如何寻找及培养以及找到后或培养好了怎样留住人才更是对我们市场部的极大考验。

2、关于在市场推广过程中和专家的默契配合，以及医疗项目的包装也是一大问题，就过去的一年市场部一向处于不断的努力学习和提高，加紧对我院专家的深刻认识，站在市场的角度发现各个专家身上的优势及其医疗项目的市场优势，期望在以后的医疗项目推出中能够参考市场部相关人员的意见推荐，只有接了地气的项目在市场的推广过程中才有更好的社会和企业效益。

**市场营销部年度工作总结**

回想一个月来，思考成熟很多，感慨万千，收获亦多。“忙的很充实并收获也很多，累但是很快乐。对我来讲这个月的工作是难忘、印记最深的一个月。工作地点、环境的转换，还有工作思想、方法等一系列的适应与调整，压力却带给了我前进的号角，累中也融进了收获的快乐。在公司领导的支持下，在同事之间的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，我们都较好地完成了自我的本职工作和领导交下来的各项工作。我将自我一个月来的表现、细想和行动总结如下：

一、工作表现。

每一天外出见客户时强化自身形象，提高自身素质，对自我坚持严格要求，不要因为自我一个人一片天地就懒惰，忘记工作，忘记自我的工作职责和工作任务。我们对工作要心中有度，有职责。对待客户必须要以诚相待，办事处的工作的规律就是“无规律”，因此，我要正确认识自身的工作和价值，正确处理工作中的苦与乐，得与失、坚持甘于奉献、诚实敬业，个性在业务锤炼过程中必须要有总结和反省，当日工作当日毕，业务讲效率，公司可能养闲人，但是不期望闲人是我。所以必须要努力，必须要学习，争取早日突破有成绩，经过这么长时光的学习和锻炼，我在工作上已经取得必须的进步。

二、工作态度。

工作态度要严于律已，不断加强自我作风建设。到公司以来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自我的准则。作风是公司一个形象问题，不能因为个人原因让客户说广源的作风有问题，把广源当成是自我的家，荣辱与共。在工作中要用自我的行动规范自我的一切言行。努力强化自我专业知识，做好各项客户服务工作。坚持跟踪的原则，对每个客户都要跟踪有结果，努力提高沟通水平。在这一个月里，虽然遇到不少的困难，但是只要用心想办法去解决，思想乐观，还是能够学到很多知识。

三、工作行程。

这一个月来，我做了超多的工作，虽然暂时还没有取得成绩，但是我会一向努力，相信自我的成绩会好起来，由于公司对我们xx市场的重视，还特意派汽车协作办事处的工作，让我们在工作上，业务上自信了很多，汽车到目前为止跟我跑了四天业务，一路从到到路线走的，路线也是我一路计划好的，基本没有多绕路，跑了大概十九家公司，可能路线和地址都不是很熟悉，所以在计划当中还有部分客户没有拜访，但是效果很不错，到达预期效果，有三家既然与张经理撞车，有七家此刻是我的意向客户。我将继续努力跟踪和进行沟通，争取在下个月出成绩，对自我，对公司也是一种微妙的回报。此刻也有两家基本上在口头上答应下个月左右定货。此时我不能松懈，越是关键时刻越是决定得失的时候。所以货没有出去还不是笑的时候，也许只是才开始。

四、下一步。

工作计划。

和展望。

下一步工作我将继续跟踪目前的意向客户，直到跟到有结果为止，要对有针对性厂家进行攻克，多去拜访，多沟通。然后根据资料联系新客户找到主事人，慢慢伸张，在自我能够把握局势的状况下进行扩张，稳步求进求发展。以上是我个人体会和设想，我将全身心的投入到市场工作中。

今年是我行的开局之年，在行领导的关心支持下，市场营销部制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻相关工作会议所制定的工作思路，确保开好局，起好步。开业来全部干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了不错的成果。

一、主要业务经营指标完成情况。

今年是我行成立第一年，也是打基础的一年，各项业务平稳、健康开展，呈现出良好的发展态势。

（1）我部各项存款稳定增长。到年末，全部门各项人民币存款余额245.42万元。个人储蓄和对公存款增加将成为我部存款增长的一个重要来源。

（2）贷款规模增加，结构不断优化。年末，贷款业务合计12笔，各项贷款余额5855万元，主要增投于优良客户和中小企业流动资金贷款等低风险贷款；如赵屯成达、开来、种禽场、大波罗房、中基、瀚庆等项目；其中个人优质客户贷款2笔，企业流动资金贷款10笔，收息水平较好。

二、主要工作措施和成功经验。

（一）细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销。20xx年，我部主要针对个人优质客户和中小企业开展金融服务。明确了目标定位后，部门员工积极开展工作，全方位拓展市场。突出竞争优势，以优质的服务吸引客户，争取在服务的深度和广度上优于他行。

（二）坚持品种创新和服务创新，多方位发展业务。抓好储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销储蓄业务。

一是开展规范化服务，提高服务水平，为储户提供标准化的服务。

二是加大营销范围，全部动员，针对周边的商户、住户和老客户，有效地吸收储蓄资金。

三是加大宣传力度，借走进社区活动为契机，开展“反\*知识讲座”，以业务宣传为媒介，走进社区的每一个角落，加大我行对社区业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。

（三）加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。

一是优良客户的贷款营销，针对优质客户，主动营销贷款。目前已完成两笔个人优质客户贷款。

二是加大中小企业贷款的营销，如成达，瀚庆等项目。

三是积极与担保公司合作，通过引入担保公司，降低信贷管理风险。

（四）恪守。

规章制度。

认真履行。

岗位职责。

强化管理全面提高信贷资产管理水平。我部客户经理都能严格按照行规定进行贷前检查积极配合信贷管理部进行贷后管理检查等各项工作努力确保我行信贷资产的安全性、流动性和效益性。

三、工作中存在的问题和困难。

（一）从客观环境上讲，由于我们银行刚成立，还存在业务手段单一，社会认知度偏低等问题，对营销工作造成一定影响。

（二）从经营业绩中看，人民币存款长期在相对低水平徘徊，作为银行的营销部门，没有达到业务尖兵的要求，需要加以重视并改进。

（三）从主观努力上看，我们还存在许多不足。一是员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工对工作关注和热心程度不够。二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。三是在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。四是服务水平竞争力不足，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。五是营销效果不明显，应该加大营销力度和精度，确保效益的稳定快速增长。

四、今后工作打算。

（一）加强部门员工的学习，提高员工自身综合素质。

（二）严格恪守规章制度，认真履行岗位职责。

（三）在做好信贷业务的同时，重视信贷风险，积极配合信管部门工作，确保信贷资产安全性。

（四）加强团队建设，确保工作协调、统一、高效的进行。

（五）深化营销意识、积极开拓市场，尽全力使我行存款业务有快速增长。

转眼一年过去了，回顾过去，展望未来，中医院市场部伴随着医院的发展也在茁壮成长，现将这一年市场部所做的工作做如下总结：

2、部门业绩：透过全员的共同努力发展我院会员10581人，开展义诊、讲座等活动46场，其中包括雷锋日义诊、去火车站举行春风吹，情暖外来工的义诊、进社区志愿者服务为主妇送健康礼，关爱健康在行动，幸福明天共分享，并和义工协会联手参加家园启智中心义工活动，和《时报》共同举办送健康进社区、《约会春天》、小巷总理体检活动以及送健康进军营等等，并和开发区农行合作进行《贵宾尊享农行养生讲座》，及贵宾中医养生体验活动；和石油共同举办百人大型讲座《抵抗衰老，健康生活》，并在我院周边赞助太极拳队及道健身操队，扩大我院的知名度和美誉度。

在网络推广中参与qq群40个，参与策划x院庆一周年ppt、市场部舞蹈《江南style》获表演奖，视频上传至后，播放次数达1500多次；百科上编制“于金”词条，浏览量达60多次；文库上传宣传文档11份，浏览量达200多次，被下载量达20多次。20xx年11月10日在百度文库创立“中医”团队以来，团队排行由3000多名已经上升到410名，由新手团、入门团、铜牌团、银牌团发展到金牌团。并对全院员工进行了百度明白应用的培训，吸纳14名员工加入到互联网推广工作。在百度明白回答问题2400多个，采纳率到达29%，级别升至八级。在互联网上用心地宣传了x医院。使用微博宣传，粉丝已达2780人，发送微博500多条。医院内网上发布各类报道、通知60篇。

二、工作中存在的问题。

1、关于部门及制度建设，市场部人员配备不全，目前缺策划主管和营销主管，网络推广主管随着加入，我院的网络推广工作得到了明显的改善，营销主管和策划主管一向在寻找中，现有适宜人选，看医院是否给相应的岗位编制，关于市场专员也应有所扩展，每位主管下方应有2-3名得力专员，医院营销人才的寻找和培养是个大问题，如何寻找及培养以及找到后或培养好了怎样留住人才更是对我们市场部的极大考验。

2、关于在市场推广过程中和专家的默契配合，以及医疗项目的包装也是一大问题，就过去的一年市场部一向处于不断的努力学习和提高，加紧对我院专家的深刻认识，站在市场的角度发现各个专家身上的优势及其医疗项目的市场优势，期望在以后的医疗项目推出中能够参考市场部相关人员的意见推荐，只有接了地气的项目在市场的推广过程中才有更好的社会和企业效益。

总体来讲我院的市场部已经具备雏形，并可在我院的市场推广及品牌建设中发挥其用心作用，随着20xx年的到来，市场部应策划义诊及讲座活动应不少于80场，新增会员应达20xx0人，市场部的人员配置应更加合理和完善，用心参与策划包装医疗项目（产品），并随着医保的正常开展，市场部工作重心应向开发高端客户转移。

。

**市场营销部个人工作总结报告**

心让你们去带一个团队。

倒多数的正确认识与言论基础上，具有同一性、扶正性和对全体员工都有感染力和道德上的约束力，在具体实施的过程中我的方法是借力用力，借助群众的力量。

在工作中，我尽量做到将每一个员工，每一个岗位的工作都细致化，透过工作程序、岗位职责、工作表格等形式让每一个员工都明白自我每一天上班该做些什么工作，工作中有哪些要求，让员工每一天的工作有目的性和针对性，做到条理清晰分明。

以上是我工作以来的总结，多谢。

**市场营销部个人工作总结报告**

总体来讲我院的市场部已经具备雏形，并可在我院的市场推广及品牌建设中发挥其用心作用，随着20xx年的到来，市场部应策划义诊及讲座活动应不少于80场，新增会员应达20000人，市场部的人员配置应更加合理和完善，用心参与策划包装医疗项目（产品），并随着医保的正常开展，市场部工作重心应向开发高端客户转移。

篇二：市场营销部个人工作总结报告

回想一个月来，思考成熟很多，感慨万千，收获亦多。“忙的很充实并收获也很多，累但是很快乐。对我来讲这个月的工作是难忘、印记最深的一个月。工作地点、环境的转换，还有工作思想、方法等一系列的适应与调整，压力却带给了我前进的号角，累中也融进了收获的快乐。在公司领导的支持下，在同事之间的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，我们都较好地完成了自我的本职工作和领导交下来的各项工作。我将自我一个月来的表现、细想和行动总结如下：

**市场营销部年度工作总结**

这份工作不是我踏入社会大学的第一份工作，我是一个天生不安分的人，从北到南走过了好多城市，也走过了好几家公司，换了好几份工作。能走进公司，天生就是缘份，我和公司是有缘的。不过更重要的是公司的氛围、公司里的每个人、包括公司的领导给我留下了不一样的感觉，让我最终选择来这个刚刚起步及久的公司。第一次走进公司(公司是5月份搬到软件园来的，以前在soho大厦)，给我的感觉是公司好小，感觉有点拥挤。在和肖总的几次沟通中，感觉很受益。和这个公司的领导人沟通一直很愉快，也是他自身的感召力让我对公司充满信心，最终选择加入公司。这是一个温馨的大家庭、这里的人都很好相处、没有尔虞我诈，没有人际斗争。这里的氛围我喜欢!

前面啰嗦了这么久，对我2019年的工作总结如下(很多内容在半年总结里面有提到，不过在这里也罗列一下，毕竟是年总结)：

我是和小柴一起进的公司，她是负责公司渠道工作，我是负责市场工作，营销和市场这两个部门是非常紧密的，你中有我，我中有你吧。一个部门的建立，不是一朝一夕的，是要经过很多的细心准备。市场是走在销售的前沿，为销售工作做好前期准备工作。渠道部门的建立经过了一个较长的过程，过程是复杂艰辛的，文档的整理就不下十几份。招商计划书ppt、招商计划书文档、产品包装文档、代理商协议、代理商最终客户合作协议、渠道政策等等。这里公司领导对我们的帮助是很大的，渠道政策的讨论会，大大小小的不知开了多少回，文档整理修改了不知道多少次。五月份渠道工作正式拉开维幕!

4006直线通管理平台是我们公司4006产品与竞争对手的一个大的区别点，我们的管理平台在业界堪称一流。这离不开我们技术部的辛勤工作。技术研讨会开了一次又一次，多少个日日夜夜，大家加班加点赶进度。技术是公司的灵魂，没有一个过硬的技术体系，没有一个过硬的技术团队，没有一个为公司发展尽心尽力，不辞辛苦工作的技术带头人。那就没有今天在国内市场上堪称一流的4006管理平台。也就没有我们销售部今天取得的成绩。

呵呵，当然平台的上线每个人都付出了汗水，我的付出只是微不足道的一小部分。管理平台的上线，更离不开公司的大力支持。

市场部的工作是我的职责，不过我相对做的事情比较杂。

(1)市场宣传及广告投放。

市场宣传及广告做的最多的是我们的线上宣传，为推广也想了很多的方法，为广告投放也绞尽脑汁，报纸夹带、门户网站广告、车身广告、电梯广告、软文宣传、统计站点广告、招商网站等等想了很多，也准备了很多，不过做为我们一个发展型的公司，不能和更多的大型公司攀比，拿钱砸市场，那是不可能。每一分钱都要花在刀刃上，老大是开明的，大钱投不起，我们可以用小钱，百度关键词宣传我们一直在做，没有放弃，当然互联网的发展，中国人离不开百度，百度给我们带来了很不错的效果，也促进了我们销售部的工作进展。

论坛与博客的工作也一直没有放松，客服部从八月份接手以来，每天都在做，让我们的宣传在网上无处不在，有点困难，不过让我们想看到的人看到我们的宣传，看到我们的公司，我们一直在努力。

(2)物料制作。

物料制作有两批，我们的平面广告设计人员没有，都是通过网上征集来做的，相应的时间都比较长，不过效果还可以，这点最重要。制作厂商也是在众多厂商中挑选出来的。

(3)市场情况调查与了解。

这里离不开直销部与渠道部的帮助。对市场价位、竞争对手的情况进行调查与了解。对我们工作的开展和价位的制定起到了一定的帮助作用。

(4)博客宣传。

客服部、直销部、渠道部三个部门都有在网上注册开通博客，博客培训必不可少。博客的建设及宣传推广工作，公司领导及技术部同仁给了很大的支持，今天我们的博客取得的成绩，和他们的支持是分不开的。

看到现在大家的博客点击过万，看到很多同事通过博客成交大单子，我们的付出终于有了回报。为刚的博客做的一直很好，是我们大家学习的榜样。博客宣传相信在接下来会有一个更大的进展，为我们营销部的工作带来更多的帮助。加油吧!

(1)网站工作与技术部合作。

搜号网、oa、crm、4006产品网站、官方的网站、个人博客、促销活动页面等。

网站工作，主要是配合技术部对网站内容的相关整理及审核，在这里要感谢技术部的理解，和技术部相关人员的配合一直是愉快的。网站的一些小的修改及意见。

(2)公司相关制度整理的参与。

参与制定了公司员工手册、公司服务体系、优秀员工评选及评选标准等相关制度制定的工作，不过毕竟不是专业的，很多还不是很成熟，这里感谢老大的帮助。

进入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：

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。

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。

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：

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。

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。

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。

。

**市场营销部年度工作总结**

20xx年，我部在总行的正确领导下，紧紧围绕总行制定的各项业务经营目标，强化营销，严格管理，努力完成总行下达的各项任务，为总结经验、排查不足，为更好地开展下一步工作，现对我部各项工作总结如下：

一、主要业务经营指标完成情况?

今年是我行成立第一年，也是打基础的一年，各项业务平稳、健康开展，呈现出良好的发展态势。

(1)我部各项存款稳定增长。到年末，全部门各项人民币存款余额245、42万元。个人储蓄和对公存款增加将成为我部存款增长的一个重要来源。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末，贷款业务合计14笔，各项贷款余额5855万元，主要增投于优良客户和中小企业流动资金贷款等低风险贷款;如赵屯成达、开来、种禽场、大波罗房、中基、瀚庆等项目;其中个人优质客户贷款2笔，企业流动资金贷款10笔，收息水平较好。

二、主要工作措施和成功经验。

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销。20xx年，我部主要针对个人优质客户和中小企业开展金融服务。明确了目标定位后，部门员工积极开展工作，全方位拓展市场。突出竞争优势，以优质的服务吸引客户，争取在服务的深度和广度上优于他行。

(二)坚持品种创新和服务创新，多方位发展业务。抓好储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销储蓄业务。一是开展规范化服务，提高服务水平，为储户提供标准化的服务;二是加大营销范围，全部动员，针对周边的商户、住户和老客户，有效地吸收储蓄资金。三是加大宣传力度，借走进社区活动为契机，开展“反假币知识讲座”，以业务宣传为媒介，走进社区的每一个角落，加大我行对社区业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对优质客户，主动营销贷款。目前已完成两笔个人优质客户贷款。二是加大中小企业贷款的营销，如成达，瀚庆等项目。三是积极与担保公司合作，通过引入担保公司，降低信贷管理风险。

(四)恪守规章制度，认真履行岗位职责，强化管理，全面提高信贷资产管理水平。我部客户经理都能严格按照行规定进行贷前检查，积极配合信贷管理部进行贷后管理检查等各项工作，努力确保我行信贷资产的安全性、流动性和效益性。

三、工作中存在的问题和困难。

(一)从客观环境上讲，由于我们银行刚成立，还存在业务手段单一，社会认知度偏低等问题，对营销工作造成一定影响。

(二)从经营业绩中看，人民币存款长期在相对低水平徘徊，作为银行的营销部门，没有达到业务尖兵的要求，需要加以重视并改进。

(三)从主观努力上看，我们还存在许多不足。一是员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工对工作关注和热心程度不够。二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。三是在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。四是服务水平竞争力不足，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。五是营销效果不明显，应该加大营销力度和精度，确保效益的稳定快速增长。

四、今后工作打算。

(一)加强部门员工的学习，提高员工自身综合素质。

(二)严格恪守规章制度，认真履行岗位职责。

(三)在做好信贷业务的同时，重视信贷风险，积极配合信管部门工作，确保信贷资产安全性。

(四)加强团队建设，确保工作协调、统一、高效的进行。

(五)深化营销意识、积极开拓市场，尽全力使我行存款业务有快速增长。

以上问题将是市场营销部以后工作完善和改进的重点，今后，我们将严格加强管理，加大营销力度，高标准严要求，在行领导的正确指导下不断改进，不断提高，努力做好各项工作任务。

**市场营销部个人工作总结报告**

（一）从客观环境上讲，由于我们银行刚成立，还存在业务手段单一，社会认知度偏低等问题，对营销工作造成一定影响。

（二）从经营业绩中看，人民币存款长期在相对低水平徘徊，作为银行的营销部门，没有达到业务尖兵的要求，需要加以重视并改进。

（三）从主观努力上看，我们还存在许多不足。一是员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工对工作关注和热心程度不够。二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。三是在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。四是服务水平竞争力不足，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。五是营销效果不明显，应该加大营销力度和精度，确保效益的稳定快速增长。

**市场营销部年度工作总结**

众所周知，销售部对于任何一家饲料企业来说，都是核心部门，公司其他的部门的都是围绕销售部来展开，因此，作为一名销售经理，责任重于泰山。下面，我就自20xx年4月8日至今，我出任某某饲料公司销售经理以来的开始述职。

作为销售部经理，首先要明确职责，以下是我对销售部经理这个职务的理解：

职责阐述：

1.依据公司管理制度，制订销售部管理细则，全面计划和安排本部门。

2.管辖本部门内与其他部门之间的合作关系。

3.主持制定销售策略及政策，协助业务执行人员顺利拓展客户并进行客户管理。

4.主持制定完善的销售管理制度，严格奖惩措施。

5.评定部门内人员的资信及业绩表现，并负责内部人员调配。

6.货款回收管理。

7.促销计划执行管理。

8.审定并组建销售分部。

9.制定销售费用预算，并进行费用使用管理。

10.制定部门员工培训计划、培养销售管理人员，为公司储备人才。

11.对部门过程、效率及业绩进行支持、服务、监控、评估、激励，并不断改进和提升。

近段时期，销售部在经历了一个人员小波动后，在宋总的正确指导下，撤某某大区，某某区，集中人员，有针对性对某某市场开展了市场网络建设、优势产品推广、活动拉动市场等一系列，取得了可喜的成绩。现将三个月来，我对销售部阶段所取的成绩、所存在的问题，作一简单的，并对销售部下一步的开展提几点看法。

以下是一组数据销量增长率：3:4104.7。

4:534.81。

5:67。

新客户增长率：3：4125。

4：566.7。

5：640。

这两组数据表明：成绩是客观，问题是肯定存在的，总体上，销售部是朝预定目标稳步前进的。

那么，以下对这几个月的做一个小结。

一.培养并建立了一支熟悉市场运作流程而且相对稳定的行销团队。

目前，销售部员工共112人，其中销售人员96人，管理人员4人，后勤人员12人。各人员初到公司时，行销经历参差不同，经过部门多次系统地培训和实际的历练后，各人员已完全熟悉了本岗位甚至相关岗位的运作的相关流程。

对销售人员，销售部按业务对象和业务层次进行了层级划分，共分为销售代表和地区经理两个层级，各层级之间分工协作，相互监督，既突出了的重点，又能及时防止市场随时出现的问题，体现出协作和互补的初衷。

这支营销队伍，虽然繁琐和辛苦，却有着坚定的为公司尽职尽责和为客户贴心服务的思想和行为。你们是饲料行业市场精细化运作的生力军，是能够顺利启动市场并进行深度分销的人力资源保证，是能让公司逐步走向强大的资本。

我们起步虽晚，但我们要跑在前面!

我代表公司感谢你们!

二、团队凝聚力的增强，团队作战能力的提高。

1、新员工的逐步增加，随着公司市场活动和拉练的开展，使我们由陌生变为熟悉，熟悉之间转换为亲密无隙的战友，紧密协作，同甘共苦，伴随着公司的发展共同发展成长。

2、局部市场销售小团队的组建，使销售人员与主管之间在生活上彼此照应，中相互协作，配合默契，利用小团队的优势，有针对性的扶植新老客户，不断的开拓为公司开疆拓土。

3、由于大家来自五湖四海，初到公司的那种小思想，小意识还。

是存在的，但是随着逐步的溶入团队，小思想，小意识也在逐渐消退，大家只有一个目标：尽我所能，让公司强大起来!

三：敢于摸索，大胆尝试，不断改进新的营销模式，并且程序化。

1、大家来自于不同的企业，固有的营销理念在个人的脑海中根深蒂固，行情疲软，做市场只体现了一个字：难!在这样的情况下，销售部在宋总的大力支持下，营销模式尝试改革，通过几次市场活动的拉动，出宝贵的经验，摸索出了一套集开发新客户，维护老客户，市场造势于一体的全新拓展思路，取得了另整个销售部甚至整个公司振奋的骄人战绩。

2、实证的出台——目标经销商的大力拜访——市场造势——邀请目标经销商参加活动——活动开展——开发出了目标经销商、维护了老客户、市场知名度提高、市场占有率提高、周边影响加大。

3、一系列的成功，离不开销售部全体员工的努力，不断改进新的营销模式，使竞争对手无法模仿，让我们在市场上所向披靡!

众人捧柴火焰高!

四、有法可依、有法必依、执法必严、违法必究，随着进程的不断深入，我们已经初步地建立了一套适合于公司行销队伍及销售规划的管理办法，各项办法正在试运行之中，我们会不断更新，逐步完善。

首先，销售部将出台《销售人员考核办法》，对不同级别的销售人员的重点和对象作出明确的规范;对每一项具体的内容也作出具体的要求。

其次，销售部将出台《销售部业务管理办法》，该办法在对销售部进行定位的基础上，进一步对订购、配货、促销、赠品发放以及业务开展的基本思路等作出细化标准。奖惩分明，销售部还将将出台《销售部奖惩条例》，争取在以后的中，做到“事事有标准，事事有保障。”

第三，形成了“问题，提高自己”的内部沟通机制。及时找出中存在的问题，并调整营销策略，尊重销售人员的意见，以市场需求为导向，大大地提高了效率。

制度是标准，执行力是保障!

力德大船已经起航，为了它的安全，力德人行动起来!

虽然以上看似不错，但所存在的问题也不得摆在桌面上，这是也是我的严重失职。

二、“3个无”的问题有待解决。

问题是突破口，问题是起跑线，问题是下一次胜仗的基础和壁垒。

1.无透明的过程。

虽然销售部已运行了一套系统的管理制度和办法，每月也有布置和要求，但是，销售人员没有形成按时汇报的习惯，仅仅是局部人员口头汇报、间接转述，销售部不能进行全面、及时的统计、规划和协调，从而导致部分区域的、计划、制度的执行和结果大打折扣。

2.无互动的沟通。

同舟共济，人人有责!市场供需失衡的压力，同业风气的阻障，客观环境的不便，均对我们的行销产生了负动力。如果我们不能以开放豁达的心态、宽容理解的风格、积极坦荡的胸怀面对客户和同事，我们就不能更好地前进。我们知道，其他厂家内部滋生并蔓延着相互拆台、推委责任、牵制消耗、煽风点火的不良风气，我们要警惕我们的队伍建设和自身进步，不要被不需在意的的人和事影响了我们的进步。

两军相遇勇者胜，智者相遇，人格胜。

4.无规划的开发。

市场资源是有限的，是我们生存和发展的根本。对于目标市场，在经过调研、分析之后，并不是所有的区域都能够根据总体发展，需要有计划、按步骤地开发，哪个客户需要及时开发，哪个客户暂时不能启动，那些客户需要互补联动，并不是单凭想象就能达到效果的，客观经济规律是不可违背的，甚至具体的某个客户在什么时间应该采取什么样的策略，什么时间应该回访，应该采用面谈还是电话，都是需要考虑的问题。盲目地、无计划地、重复地拜访行为，都有可能导致客户资源的恶性反戈甚至产生负面影响。

三、6条建议仅供参考。

1.重塑销售部的角色职能定位。

在做网络的同时，做销量，创造利润和区域品牌。通过完善终端网络来提升产品销量和团队美誉度。

2.坚定不移的用我们自己的方式来做市场。

在确保产品在终端“买得到”的同时，也要确保“卖得动”，有计划、多层次地开展“面向客户型”推广，门店销售，赶集宣传，会议营销正在逐步形成我们营销中的固有模式。不能只保证渠道中有水，还要创造让水流出去的“出口”。

3.原则不能动，销售人员不能充当送货员。

销售人员主动出击，培养客户订货计划，以客户需求为导向，按需供货。但是由于销售人员与客户沟通不够，或者沟通不到位，经常对新老客户采取货到付款，往往第二天只能等货，送货，收款，甚至还充当搬运，为提高效率;降低货款风险;希望大家在以后的中，在适当的时候坚持原则。

4、经销商产品流量流向的控制。

很多销售人员往往注意的是经销商的买卖情况，究竟产品卖到哪去了，为什么卖不动不去追踪，不去思考，所以，今后的中，销售部会出相对的表格，来协助销售人员加强对经销商产品流量流向的控制，从而保障我们销售计划的准确度。

5、开发新客户的意识一定要上一个台阶。

某些市场，随着老客户越来越多，销售人员明显感觉维护不过来，根本就没有开新客户的想法，一个市场，想到达到一个预期销量，网络的建立是重中之重，只要该市场网络还没理想化布局，就一定要有建立健全网络的思想，不断的开发新客户。

6、目标达成率的提高。

这几个月，没有一个月能完成预定销售目标，首先是我的失职，以后在制定销售目标的时候，一定会和大家多沟通，但是，和大家沟通后，所定的销售目标一定要完成，否则，从销售代表到地区经理到销售经理，连带罚款。

“市场是最坏的教练，还没有等我们热身就已经开始竞赛，竞赛结果的好坏相当一部分因素在于我们的悟性和主观能动性。

同时，市场也是最好的教练，不需训练就能教会我们技能和发展的契机，关键的是市场参与者的眼光是否长远、品格是否经得起考验“。

我们已经经历了足够的市场磨练，我坚信通过我们共同的奋斗，架好“支点”撬动市场，打造“势能”以便放大行销惯性，进行整合形成“拳头”能量，希望有一天，销售部的努力定能成为吸引更多的经销商来经营我们的产品、更多的养殖户来使用我们的产品!我们一定能在目前疲软的行业里建功立业!

**市场营销部个人工作总结报告**

2、部门业绩：透过全员的共同努力发展我院会员10581人，开展义诊、讲座等活动46场，其中包括雷锋日xxx义诊、去火车站举行xx春风吹，情暖外来工的义诊、进社区志愿者服务为主妇送健康礼，关爱健康在行动，幸福明天共分享，并和xx义工协会联手参加xxxx家园启智中心义工活动，和《xx时报》共同举办送健康进社区、《约会春天》、小巷总理体检活动以及送健康进军营等等，并和开发区农行合作进行《贵宾尊享农行养生讲座》，及贵宾中医养生体验活动；和xx石油共同举办百人大型讲座《抵抗衰老，健康生活》，并在我院周边赞助太极拳队及xx道健身操队，扩大我院的知名度和美誉度。

在网络推广中参与qq群40个，参与策划xxx院庆一周年ppt、市场部舞蹈《江南style》获最佳表演奖，视频上传至xx后，播放次数达1500多次；xx百科上编制“于金”词条，浏览量达60多次；xx文库上传宣传xxx的文档11份，浏览量达200多次，被下载量达20多次。20xx年11月10日在百度文库创立“中医xxx”团队以来，团队排行由3000多名已经上升到410名，由新手团、入门团、铜牌团、银牌团发展到金牌团。并对全院员工进行了百度明白应用的培训，吸纳14名员工加入到互联网推广工作。在百度明白回答问题2400多个，采纳率到达29%，级别升至八级。在互联网上用心地宣传了xxx医院。使用xx微博宣传xxx，粉丝已达2780人，发送微博500多条。医院内网上发布各类报道、通知60篇。

**市场营销部年度工作总结**

充满着激情和挑战、承载着欢乐与梦想的20xx年，在时光的轨道上渐行渐远，充满希翼的20xx年，即将踏着春的气息，充满澎湃激情向我们走来。20xx年，是我担任店店长的第\*年，这一年对于我而言，是接受挑战、学习并收获经验的一年。在此，感谢公司领导和全体员工给予了我这样一个表现自我的机会和展示自我能力的平台，我感慨，我庆幸，我自豪，我喜悦。下面，我将对自己今年履行职责情况向大家做如下汇报，如有不当，请批评指正：

一、加强学习，不断提高自身工作能力。

作为一名店长，我不仅要在产品销售上给员工做出表率，更要负责好店面的日常管理工作。为了更好的完成本职工作，我非常注重自身能力的增强。我积极参加公司组织的各种学习培训活动，认真学习公司下发的各种销售管理方面的资料。我还利用业余时间，通过本站网站了解与本行业有关的知识和信息。通过不断的学习，我的营销水平和管理能力都有很大的提高。

二、立足本职、努力完成各项工作。

在工作中，我严格按照公司的规章制度要求自己，努力给员工做好榜样。认真做好店面的统筹管理工作，积极开展员工培训工作，努力提升公司的品牌形象。注重和员工之间的沟通交流，组织有意义的集体活动，增强团队的活力和凝聚力。加强和顾客之间的交流，增进顾客对公司产品的了解，培养品牌的拥护者。在工作中取得了较好的成绩。

三、20xx年工作完成情况。

20xx年，店在全体员工的共同努力下取得了良好的成绩：

一是彩宝销售业绩大幅度提升。总公司加大对彩宝款式更新的力度和速度以及对彩宝营销方案的调整，对我们来说既是机遇也是挑战。我认真的组织员工对公司新方案进行学习，对新产品进行了解。通过模拟营销等方式，加快员工对彩宝可换货的认识，提升了员工在彩宝销售方面的技巧。我店的彩宝销售额从去年的\*\*万元提升到今年的\*\*万元，取得了不错的成绩。

二是铂金销售业绩稳步的增长。通过对之前铂金销售情况的总结，找出了制约铂金销售的原因--对戒的码数和款式较少。针对这一情况，我们丰富了铂金戒指的款式，补齐了码数，从而提高了成单率，铂金的销售业绩实现了稳步的增长。

三是团队整体实力得到提升。在工作中，我通过给员工讲解公司的奖惩制度、福利制度，给大家分享我在生活工作中的感悟等方式，不断的增强员工的归属感和凝聚力，激发他们在工作中的激情与活力。加强对新员工的培训，让他们能尽快的适应工作，尽快的融入到我们的团队中来。

四、工作中存在的不足。

虽然在20xx年我们店取得了不错的成绩，拿到了连续10个月对比去年上升奖和连续9个月达标奖，但是，我们要清醒的认识到我们的工作还存在许多不足的地方。

一是vip客户的管理上还不到位，整个店的vip客户偏少。

二是本店员工都是本地人，在管理上还存在不小的问题。

(一)加强团队打造，增强员工凝聚力。

一是要加强员工思想认识方面的培训学习，帮助员工树立正确的人生观和价值观。二是通过换班的调整，增进对员工的了解，杜绝员工拉帮结派。三是多和员工进行沟通，及时了解员工的心理状况，化解工作中的矛盾。四是经常组织集体活动，组织员工和同片区的同事进行有意义的比赛，增强员工的集体荣誉感。五是加强员工招聘力度，多招一些外地员工和本地员工搭配，缓解管理工作中的压力。

(二)调整奖励机制，激发员工积极性。

一是每两周评选出一名优秀员工给予奖励，并以此作为年度优秀员工的评选标准，以此来激发员工积极拼搏、奋勇争先的工作热情。二是评选优秀小班长，让员工独立带班，从中学会怎么去做一名优秀的领导者，给员工展示自身的机会和舞台。

(三)制定vip客户管理制度，加强vip客户管理。

1、店内的重点客户由店长和领班亲自接待，给员工做好表率，并建立店长领班顾客维护本。

2、一定要千方百计留下进店顾客的联系方式。

3、除了平时大型节假日给顾客发祝福短信之外每周五统一给所有vip发祝福及温馨短信，并把给vip发信息的任务分配落实到个人。

4、顾客购买小票上没有留电话号码或者达到金额没有给予办理vip卡一律不算个人业绩。

5、每季度召开一次vip管理研讨会，大家共同总结一季度来vip管理工作的进展情况，并有针对性的提出下季度的改进方法和措施。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年将制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为分店的明天而尽心尽责!借此机会也祝各位领导同事新年快乐，万事如意!

我的述职报告完了，谢谢大家!

**市场营销部年度工作计划**

我订立了度公司销售工作计划书，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在诉讼业务方面安排了专业法律事务人员协助。作为公司一名老业务人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

1、在第一季度，以诉讼业务开拓为主。针对现有的老客户资源做诉讼业务开发，把可能有诉讼需求的客户全部开发一遍，有意向合作的客户安排法律事务专员见面洽谈。期间，至少促成两件诉讼业务，代理费用达8万元以上（每件4万元）。做诉讼业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，还有20\_\_带来的无限商机。，给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我对高端业务专业知识与综合能力的相对提高，对规模较大的企业符合了《中国驰名商标》或者《广东省著名商标》条件的客户，做一次有针对性的开发，有意向合作的客户可以安排业务经理见面洽谈，争取签订一件《广东省著名商标》，承办费用达7。5万元以上。做驰名商标与著名商标业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等交办业务的进展情况。

4、第四季度就是年底了，这个时候要全力维护老客户交办的业务情况。首先，要逐步了解老客户中有潜力开发的客户资源，找出有漏洞的地方，有针对性的做可行性建议，力争为客户公司的知识产权保护做到最全面，代理费用每月至少达1万元以上。

学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。

知己知彼，方能百战不殆，在这方面还希望业务经理给与我支持。

积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

以上，是我对工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望20\_\_年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的单，完善业务开展工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20\_\_年新的挑战。

**市场营销部年度工作计划**

20x年，我开阳营销部在正确领导和上级领导的支持下，按照总体工作部署和目标任务要求，以科学发展观为指导，认真执行公司的工作方针政策，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，在工作方面认真履行职责，较好地完成了全年工作任务，取得了一定的成绩。

20x年我营销部保费收入累计达到亿，完成公司下达保费计划的%。

(一)坚持用“发展是第一要务”的思想统揽全局。

20x年来，我营销部职工认真贯彻“发展是第一要务”的精神，用发展的思路解决发展中存在的问题，统一思想，坚定信心。在指导思想上与时俱进，开拓创新，以发展为主题，以改革委动力，以调整结构为重点，以增强实力、增效益、增实惠为目的，提高员工素质，强化客户服务，进一步适应市场经济的需要，适应提高队伍素质、提高公司实力、不断开拓市场，坚持发展是第一要务的方针，贯彻发展以市场占有率为核心、按照“抓队伍、强服务、调结构、控成本、防风险、促发展、求效益”的总体思路，加快发展方式转变，狠抓自身能力提升，促进公司平稳健康较快发展。

(二)坚持实事求是的方针，与时俱进地安排和调整目标。

20x年来，我们按照公司的统一部署和全年工作的指导思想，坚持实事求是，制定业务发展计划和指标，并认真分析业务发展的形势以及经营中存在的问题和困难，进一步统一了部门全体干部职工的思想，明确了全年发展经营的目标，落实了强有力的措施。这些目标既有市场目标要求，又有精经济效益要求；既有保费规模要求，又有险种结构要求；既有公司增实力的要求，又有员工增实惠的要求，目标到位，切合实际，鼓舞人心，促进了发展。

回顾今年以来的工作，虽然做出了一定成绩，但同样也发现有不少需要加以改进和提高的地方：

一是在具体的营销活动方面。营销渠道还是比较单一，成功的营销模式和有效的营销手段不多，虽然也在努力尝试一些新的营销模式，但力度不够大，效果还不明显。

二是在客服工作方面。思想意识上没有足够的重视，有些工作做的不到位，主动服务的意识不强，影响到客户服务的质量。

总结过去，是为了肯定成绩，找出不足；展望未来，是为了以后进一步的提高。在新的一年即将到来的时候，营业部将以新的面貌和精神状态把工作做的更加出色。因此，针对以上存在的问题和不足，在明年主要做好以下几个方面的工作：

(一)精心策划，做好业务销售推动工作。

大力推进效益险种和风险型业务的发展。根据其险种特点，研究卖点，并推出统一的展业话术，营造良好的品牌效应和产品销售氛围。要加强营销服务部的建设，规范管理，增强市场开拓和销售竞争力。进一步加强营销精英俱乐部的建设，大力培育精英意识，充分发挥精英的骨干作用，激发干劲，增强队伍的凝聚力。

(二)加强服务，提高销售队伍整体素质。

一是加强客服服务。

从改革创新入手，积极探索并推广销售模式，为客户提供全面、优质的服务，促进各种业务的发展。加强客户资源的开发力度，建立客户业务档案，配合创新销售模式的推广，努力促进各项业务向深层次的发展。同时在管理手段上开发客户管理系统，并逐步与业务综合处理系统对接，强化信息管理功能，为销售人员提供有力的支持。

二是加强销售队伍的整体素质。

修订销售人员管理办法，完善管理制度，形成统一的销售人员管理体系。加强业务培训，提高销售人员整体素质，建立销售人员行之有效的激励体系，充分调动销售人员的积极性。

(三)确定保费计划，建立有效经营措施。

20x年，我营销部确定保费计划为300万，其中非车险业务55万，车险业务245万，为完满完成公司下达的目标任务，我部门需要建立有效的措施：

1.在带来销售的管理布局上进行科学、合理的调整，有效地发挥公司的整体优势和基层的区域优势。2.进一步巩固和扩大代理网点，努力培育新的增长点。3.加强中介代理的组织领导。如进一步跟进农村信用社的中介业务及进一步加强和工行进行洽谈。

为了进一步做好营销工作，需要增加人员配备，做好营销人员招聘工作。目前有2名业务人员正在接洽中，如果能成功引进，将为我部增加保费规模最少80万元，所以要加强对有能力的业务人员进行引进。

从狠抓第一现场的查勘率入手，要严格按照实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。一是坚持双人查勘，双人定损，交叉做案，限时赔付，不断提高服务质量；二是坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，以进一步提高服务水平；三是加强考核、加大督查力度。对理赔过程中出现各种问题一经查实，轻者批评教育，重者严肃处理，决不姑息；四是积极做好防灾防损工作。

一是确保续保业务及时回笼，我们要在巩固原有业务的基础上，减少业务的流失，保证主要险种的市场份额占有率。二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。

**市场营销部主管年终工作总结报告范例**

  20xx年，是我部门伴随集团共同拓步、迅猛发展的一年，但对于总体产业环境可谓“严冬之年”，本部何以能在这寒冬中在我集团的带领下，立足xx市红旗招展呢?总结起来主要有以下几点：

  一是靠上级的正确领导。年初我集团确定的“xxxx”的指导思想和工作方针，事实证明这是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级领导经常结合本部的实际工作内容了解情况，排忧解难、献计献策并给予了正确的工作指导，这些都极大地鼓舞了我部员工的积极性和士气，有力地推动了我部业务的发展。在上级的正确领导下，本部在xxxx项目定位评审，xxxx奠基仪式，xxxx有限公司开业典礼等策划和组织上，取得了良好的成果。

  二是指导思想正确。自从年初集团确定了总体战略方向和工作方针后，我部就结合本部实际情况，确定了“以业为大、以事为先、以勤为荣、以司为家”的指导思想。并结合项目发展实际需要订立了“一个中心，两个立足点，两个计划”。一个中心是把“项目策划”作为本部全年工作的中心，实行“宏观不漏项、微观要精准”的工作原则。两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于专业提升。通过一手抓开拓，一手抓专业，在促进市场开拓的同时，也更加注重职能专业水平的提高。两个计划就是《部门年度计划》和《个人职业生涯计划》。产业经营的最终目的是实现资本收益的最大化，把握了《部门年度计划》就等于把握了项目的发展方向，而《个人职业生涯计划》是实现《部门年度计划》的有力保证。所以切实做好并执行好《部门年度计划》、《个人职业生涯计划》是实现集团经营目标的可靠保障。本部在20xx年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。至20xx年我部共计完成集团交与的重点任务共计21项，其中好评率90%以上。这些都无不说明本部“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想是卓有成效的。

  三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。我集团及我部员工多是外地来xx发展事业的精兵，面临我们在xx还属新兴的集团公司，业务开拓环境具有一定的局限性，如果不清楚内、外部形势就会没有明确的市场导向和正确的工作定位，这就会导致本部工作一盘散沙，打乱仗。因此，我部高度重视调查研究和学习，认清工作环境，打有准备的仗。20xx年做的第一项工作就是搞好“四个研究”，即：

  1、研究分析区域内的经济发展情况，政策、产业和发展规划；

  2、研究分析同行业的发展情况，明确竞争对手，认清形势；

  3、研究分析项目定位、推广等达到资本最大化所需要的条件；

  4、研究自身的策划对策。

**市场营销部主管年终工作总结报告范例**

  总结一年来的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，2024年自己计划在今年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

  1、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。尽心尽力完成区域销售任务并及时催回货款，负责严格执行产品的出库手续，积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导，严格遵守厂规厂纪及各项规章制度。

  2、努力做好现有工作的同时，尽快计划在xx寻找有实力、有关系背景的代理商，主要做高端的xx等酒水销售，以扩大销售渠道提高业务销售成绩。

  3、针对餐饮市场作出大力的销售力度，争取把这一薄弱渠道作起来，并对xx销售市场的二批商维护进行合理适当的整顿，使维护金发挥更大的效用。

  4、在今后的工作中，要抓住各种不同的客户争取更充分、更准确的分析、处理好各项业务工作，并加强同客户的交流和沟通，了解他们的业务需求，能够恰当的地处理好业务关系，来羸得更多更好的客户。

  5、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及通过销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，并且在工作上要具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，并积极完成领导交办的其它工作。

  6、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

  综上所述，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这些都有待于在今后的工作中加以改进。我相信通过这近一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过反思反省之后能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。

  辞旧迎新，展望2020年，在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，刻苦学习业务知识，努力使工作效率全面进入一个新水平，提高自身的能力水平来努力完成办事处的销售任务和目标，为办事处的发展做出更大更多的贡献，同时希望个人、办事处和公司再上一个新的台阶。

**市场营销部年度工作计划**

标签:。

工作计划。

一、计划概要。

1、年度销售目标600万元;。

2、经销商网点50个;。

3、公司在自控产品市场有一定知名度;。

二、营销状况。

空调自控产品属于中央空调等行业配套产品，受上游产品消费市场牵制，但需求总量还是比较可观。随着城市建设和人民生活水平的不断提高以及产品更新换代时期的到来带动了市场的持续增长幅度，从而带动了整体市场容量的扩张。湖南地处中国的中部，空调自控产品需求量比较大：1、夏秋炎热，春冬寒冷;2、近两年湖南房地产业发展迅速，特别是中高档商居楼、别墅群的兴建;3、湖南纳入西部开发、将增加各种基础工程的建设;4、长株潭的融城;5、郴州、岳阳、常德等大量兴建工业园和开发区;6、人们对自身生活要求的提高;综上所述，空调自控产品特别是高档空调自控产品在湖南的发展潜力很大。

营销方式总体来说，空调自控产品销售的方式不外三种：工程招标、房产团购和私人项目。工程招标渠道占据的份额很大，但是房产团购和私人项目两种渠道发展迅速，已经呈现出多元发展局面。

从各企业的销售渠道来看，大部分公司采用办事处加经销商的模式，国内空调自控产品企业20xx年都加大力度进行全国营销网络的部署和传统渠道的巩固，加强与设计院以及管理部门的公关合作。对于进入时间相对较晚的空调自控产品企业来说，由于市场积累时间相对较短，而又急于快速打开市场，因此基本上都采用了办事处加经销制的渠道模式。为了快速对市场进行反应，凡进入湖南市场的自控产品在湖南都有库存。湖南空调自控产品市场容量比较大而且还有很大的潜力，发展趋势普遍看好，因此对还未进入湖南市场的品牌存在很大的市场机会，只要采用比较得当的市场策略，就可以挤进湖南市场。目前上海正一在湖南空调自控产品市场上基础比较薄弱，团队还比较年轻，品牌影响力还需要巩固与拓展。在销售过程中必须要非常清楚我公司的优势，并加以发挥使之达到极致;并要找出我公司的弱项并及时提出，加以克服实现最大的价值;提高服务水平和质量，将服务意识渗透到与客户交流的每个环节中，注重售前售中售后回访等各项服务。

三、营销目标。

2.挤身一流的空调自控产品供应商;成为快速成长的成功品牌;。

3.以空调自控产品带动整个空调产品的销售和发展。

4.市场销售近期目标：在很短的时间内使营销业绩快速成长，到年底使自身产品成为行业内知名品牌，取代省内同水平产品的一部分市场。

5.致力于发展分销市场，到20xx年底发展到50家分销业务合作伙伴;。

6.无论精神,体力都要全力投入工作，使工作有高效率、高收益、高薪资发展;。

四、营销策略。

如果空调自控产品要快速增长，且还要取得竞争优势，最佳的选择必然是——“目标集中”的总体竞争战略。随着湖南经济的不断快速发展、城市化规模的不断扩大，空调自控产品市场的消费潜力很大，目标集中战略对我们来说是明智的竞争策略选择。围绕“目标集中”总体竞争战略我们可以采取的具体战术策略包括：市场集中策略、产品带集中策略、经销商集中策略以及其他为目标集中而配套的策略四个方面。为此，我们需要将湖南市场划分为以下四种：

战略核心型市场---长沙，株洲，湘潭,岳阳。

重点发展型市场----郴州，常德，张家界，怀化。

培育型市场-----娄底，衡阳，邵阳。

等待开发型市场----吉首，永州，益阳，

总的营销策略：全员营销与采用直销和渠道营销相给合的营销策略。

1、目标市场：

遍地开花，中心城市和中小城市同时突破，重点发展行业样板工程,大力发展重点区域和重点代理商，迅速促进产品的销量及销售额的提高。

2、产品策略：

用整体的解决方案带动整体的销售：要求我们的产品能形成完整的解决方案并有成功的案例，由此带动全线产品的销售。大小互动：以空调自控产品的销售带动阀门及其他产品的销售，以阀门及其他产品的项目促进空调自控产品的销售。

3、价格策略：

高品质，高价格，高利润空间为原则;制订较现实的价格表：价格表分为两层，媒体公开报价，市场销售的最底价。制订较高的月返点和季返点政策，以控制营销体系。严格控制价格体系，确保一级分销商，二级分销商，项目工程商，最终用户之间的价格距离级利润空间。为了适应市场，价格政策又要有一定的能活性。

4、渠道策略：

(1)分销合作伙伴分为二类：一是分销客户，是我们的重点合作伙伴。二是工程商客户，是我们的基础客户。

(2)渠道的建立模式：a.采取逐步深入的方式，先草签协议，再做销售预测表，然后正式签定协议，订购第一批货。如不进货则不能签定代理协议;b.采取寻找重要客户的办法，通过谈判将货压到分销商手中，然后我们的销售和市场支持跟上;c.在代理之间挑取竞争心态，在谈判中因有当地的一个潜在客户而使我们掌握主动和高姿态。不能以低姿态进入市场;d.草签协议后，在我们的广告中就可以出现草签代理商的名字，挑取了分销商和原厂商的矛盾，我们乘机进入市场;e.在当地的区域市场上，随时保证有一个当地的可以成为一级代理的二级代理，以对一级代理成为威胁和起到促进作用。

(3)市场上有推，拉的力量。要快速的增长，就要采用推动力量。拉需要长时间的培养。为此，我们将主要精力放在开拓渠道分销上，另外，负责大客户的人员和工程商的人员主攻行业市场和工程市场，力争在三个月内完成4~5项样板工程，给内部人员和分销商树立信心。到年底为止，完成自己的营销定额。

5、人员策略：

营销团队的基本理念：a.开放心胸;b.战胜自我;c.专业精神;。

(1)业务团队的垂直联系，保持高效沟通，才能作出快速反应。团队建设扁平。

(2)内部人员的报告制度和销售奖励制度。

(3)以专业的精神来销售产品。价值=价格+技术支持+服务+品牌。实际销售的是一个解决方案。

(4)编制销售手册;其中包括代理的游戏规则，技术支持，市场部的工作范围和职能，所能解决的问题和提供的支持等说明。

五、营销方案。

1、公司应好好利用上海品牌，走品牌发展战略;。

2、整合湖南本地各种资源，建立完善的销售网络;。

3、培养一批好客户，建立良好的社会关系网;。

4、建设一支好的营销团队;。

5、选择一套适合公司的市场运作模式;。

6、抓住公司产品的特点，寻找公司的卖点。

10、湖南的渠道宜采用扁平化模式并作好渠道建设和管理，在渠道建设方面可以不设省级总经销商，而是以地市为基本单位划分，每个地级市设二个一级经销商，并把营销触角一直延伸到具有市场价值的县级市场，改变目前湖南其他空调自控产品品牌在地级市场长期以来的游击战方式，采用阵地战，建立与经销商长期利益关系的品牌化运作模式，对每个地区市场都精耕细作，稳扎稳打。

12、加强销售队伍的管理：实行三a管理制度;采用竞争和激励因子;定期召开销售会议;树立长期发展思想，使用和培养相结合。

13、销售业绩：公司下达的年销任务，根据市场具体情况进行分解。主要手段是：提高团队素质，加强团队管理，开展各种促销活动，制定奖罚制度及激励方案。

14、工程商、代理商管理及关系维护：针对现有的工程商客户、代理商或将拓展的工程商及代理商进行有效管理及关系维护，对各个工程商客户及代理商建立客户档案，了解前期销售情况及实力情况，进行公司的企业文化传播和公司20xx年度的新产品传播。此项工作在6月末完成。在旺季结束后和旺季来临前不定时的进行传播。了解各工程商及代理商负责人的基本情况进行定期拜访，进行有效沟通。

15、品牌及产品推广：品牌及产品推广在20xx年执行公司的定期品牌宣传及产品推广活动，并策划一些投入成本，较低的公共关系宣传活动，提升品牌形象。有可能的情况下与各个工程商及代理商联合进行推广，不但可以扩大影响力，还可以建立良好的客情关系。产品推广主要进行一些“路演”或户外静态展示进行一些产品推广和正常营业推广。

16、终端布置，渠道拓展：根据公司的20xx年度的销售目标，渠道网点普及会大量的增加，根据此种情况随时、随地积极配合业务部门的工作，积极配合经销商的形象建设。

17、促销活动的策划与执行：根据市场情况和竞争对手的销售促进活动，灵活策划一些销售促进活动。主题思路以避其优势，攻其劣势，根据公司的产品优势及资源优势，突出重点进行策划与执行。

18、团队建设、团队管理、团队培训。

六、配备和预算。

1、营销队伍：全年合格的营销人员不少于3人;。

2、所有工作重心都向提高销售倾斜，要建立长期用人制度，并确保营销人员的各项后勤工作按时按量到位。

3、为适应市场，公司在湖南必须有一定量的库存，保证货源充足及时，比例协调，达到库存最优化，尽量避免断货或缺货现象。(在长沙已谈好一家经销商，由经销商免费提供门面，人员)。

4、时时进行市场调研、市场动态分析及信息反馈做好企业与市场的传递员。全力打造一个快速反应的机制。

5、协调好代理商及经销商等各环节的关系。根据技术与人员支持，全力以赴完成终端任务。

6、拓宽公司产品带，增加利润点。

7、必须确立营业预算与经费预算，经费预算的决定通常随营业实绩做上下调节。

9、为达到责任目的及确定责任体制，公司可以贯彻重奖重罚政策;。

**市场营销部年度工作计划范文**

作为一个“特殊”的部门，市场营销部将发挥自身的基本职责，做好自己的计划;下面是有市场营销部。

欢迎参阅。

一、调整协议方案，与客户签定20xx年优惠。

协议书。

二、巩固客户关系，有效地开发和利用客户资源。

三、加大会议营销的力度与广度。

通过这几年的会议接待，我们打出了石岛宾馆会议接待的品牌，良好的接待口碑，也为我们赢得了一定的市场。但是我们也清楚的知道我们的工作还存在着很大的局限性，市场局面并没有完全打开。对于会议的促销与会议市场的开发，信息的捕捉与建立多渠道的客户关系是相当重要的。

1、仍然以济南为依托，继续做好济南及周边市场的宣传促销，巩固与济南各大厅、局单位的业务情感交流，。

2、建立公司类会议渠道。公司类会议有以下几个特点：规模通常是百人以上，会议地点主要选择能提供良好会议、住宿、餐饮设施和服务的星级酒店，会议时间通常1—2天，培训会3-5天。公司类会议有多种类型，主要有：销售会议、培训研讨会、新产品发布会、供应商会议、管理层会议和股东董事会。他们的会议分销渠道包括：公司本身、公司会议策划机构、会议管理公司、旅行代理商，行业一般是：保险，电信，信息技术，电子和电气产品，汽车和相关设备，医药，商业服务，交通服务，食品，机械制造等，所以我们一是要利用各种宣传促销手段，争取和他们的市场销售部、培训部、行政部和相关决策人员建立客户关系.。二是我们应该与这些会议策划机构，会议管理公司合作，把部分优惠让利于他们，同时以他们为平台，拓宽我们的销售渠道，以此发展我们的客户市场，达到一个双赢的结果，年前我们曾和北京强强酒店的副总坐在一起探讨，她说现在北京有很多酒店都是与会议公司合作，取得了很好的效果，如有需要，她愿意帮助我们联系北京的会议公司，看是否可以达成合作关系。

3、会议信息的追踪营销。在所有的营销手段中，最终获得会议召开，人员销售扮演着非常重要的角色。对于销售人员来说，清楚地道会议决策人对于会议地点选择的步骤、标准和考虑的事项就显得很关键了。所以我们在获知会议信息的情况下，要多次上门拜访，深入了解会议具体情况及客户需求，要建立拉链式的客户关系，从而将信息转变为获得会议召开的有效途径。

5、客户回访助力服务营销。

六、通过多听，多看，多学习，丰富自己的营销知识。

新的一年又给予了我们新的希望，宾馆党委的全力支持，兄弟部门的密切配合都将成为市场营销部新一年努力工作的加油站。面对新的工作任务，我们深知我们责无旁贷，面对市场竞争的困难和压力，我们更有挑战的勇气和信心。面对领导的期望，新的一年，相信我们一定会圆满完成宾馆党委下达给我们的计划指标!

以上是部门今年的工作计划，如有不妥之处请各位领导同事批评指正。

一、检讨与愿景。

20xx年公司成立市场部，它是公司探索新管理模式的重大变革。但在经过一年之后，市场部成为鸡肋，嚼之无味，弃之可惜;市场部除了做了很多看起来似是而非的市场活动，隔靴搔痒的市场推广，就是增加了很多直接或间接的费用，而看起来对市场没什么帮助。

但在公司领导高层的支持和我们不断地学习中，在后几个月的工作中也探索我们的生存和发展之路，在与各分公司的市场活动，公司资源整合过程中，不断进步。

二、工作思路。

1、明确工作内容。

首先就必须让市场部从围绕销售部转、担当销售内勤的角色中快速转变过来，从事务型的办公室职能里解脱出来，真正赋予市场部战略规划、策略制定、市场调研、产品开发等基本的岗位职能，以消费者需求为中心，根据不同的市场环境，对市场运作进行策划及指导。

2、驻点营销。

驻点市场的推行既锻炼、提升市场部人员自身，又贴身服务了一线业务人员，市场部只有提供了这种贴身、顾问、教练式的全程跟踪服务，市场部才能彻底改变一线人员对其的片面看法。

市场部驻点必须完成六方面的工作：

a、通过全面的调研，发现市场机会点，并针对性地拿出市场提升方案;。

c、指导市场做好终端标准化建设，推动市场健康稳定发展;。

d、针对性地制定并组织实施促销。

活动方案。

对市场促销、费用及政策使用情况进行核查与落实发现情况及时予以上报处理。

e、及时全面宣贯公司政策，提升一线人员的战斗力;。

f、在市场实践中搜集整理亮点案例，重点总结出方法和经验，及时推荐给市场复制。

针对营销部的工作职能，我们制订了市场营销部××年工作思路，现在向大家作一个汇报：

一、建立酒店营销公关通讯联络网。

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，具体记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

二、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源。

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善××年市场营销部销售任务计划及业绩考核治理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。

强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

三、热情接待，服务周到。

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天侯”服务，注重服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行非凡和有针对性服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

四、做好市场调查及促销活动策划。

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，把握其经营治理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、密切合作，主动协调。

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

×年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

。

**市场营销部主管年终工作总结报告范例**

  第一次接触什么是爱岗敬业，什么是要有强烈的责任感和事业心，怎样积极主动认真的学习专业知识，工作态度要端正，要认真负责。我作为xx县部的业务员，深深地感到肩负的重任，作为xx酒业以及呼市办事处在xx的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象。热爱本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位都是必须做到的！所以提高自身的素质就变的尤为重要，必须高标准、高规格的要求自己，加强自己的业务技能。

  2、销售知识、工作能力和业务水平的锻炼。

  我今年x月份来到办事处实习，系分xx部担任部门基本业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的完成基本工作，我不断向领导请教、向同事学习，并从中自己摸索实践，尽量在短的时间内理清部门工作，熟悉了业务流程，明确工作的程序、方向，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。在x月份正式来办事处工作后，我本着“超越自我，追求完美。”这一高目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，并在余限的时间里，通过xx客户引荐和部分政府、各企事业单位的领导、职工接触洽谈，为下一步工作打好基础。由于心里对酒量的抵触，在招待时总不能游刃有余，随每次酒桌上都不断的学习酒中的文化和学问，并强制自己练酒量，在酒桌上向同事、向经理学习说话办事的方法与技巧！这也是我今后的必修课，一定要在这方面加强锻炼！

  3、认真、按时、高效率地完成办事处领导分配的其它工作。

  为了办事处工作更全面更顺利的进行，以及部门之间的工作协调关系，除了做好本职工作之外，还积极配合其他同事做好工作。工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面也积极考虑尽力将工作做的更加完善。并在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，并达到预期的效果，保质保量的完成业务工作，同时在工作中学习各个方面的知识，努力锻炼自己，经过不懈的努力，使工作水平有了较长足的进步。

**市场营销部主管年终工作总结报告范例**

  1、项目策划目标、计划、行动卓见成效。根据xxxx项目发展的总体要求，本部今年在总经理的指导下，顺利完成了xxxx项目定位、方案修编、概念提升、相关业态运营机构评选、营销策划机构评选等主要工作，为该项目高效、有序推进提供了重要的专业支持。

  2、商业策划、定位顾问评审工作稳步、协调、快速完成。至20xx年底，本部在总经理指导下评选、审定、督导xxxx项目定位及其商业部分定位和设计优化，评选相关顾问公司及机构共计38家。其中，适合该项目合作的机构6家，且同时具备项目策划、定位、设计优化及招商运营优秀能力的机构有2家，与之合作深度和工作成效堪为优良。

  3、制度建设取得显著成效。本部从年初开始，充分发挥和学习老一辈领导的“敬业精神和实战经验”，在xx总及综合办公室的督导及大力协助下，将《xxxx部门管理制度》、《部门职责》、《职务说明书》等相关制度建设得以建章建制并实施使用，为本部的科学化、规范化管理起到了重要的指导作用。

  4、新项目拓展及策划高效、高质。本年既是我集团实际业务开展和实施的元年，又是我们在产业结构扩张及探索发展的一年。面对局势多变的政策及市场环境，我部树立“办法总比问题多”的工作理念，在集团领导的带领下，重点针对xxxx项目、xxxx项目、xxx项目等做出了深入、具体、高效的项目策划及研究方案。为我集团在未来不断的产业发展及资源累积提供了大量的实战经验。

  5、xxxx仪式筹备完满顺利。本年度xxxx月间，我部在集团领导的督导下、在全体同仁及兄弟姐妹的高度配合下，发挥出“不要钱、不要命”的从业信念。面临时间紧、任务重等诸多不利因素，心往一处想、力往一处使，在公司既定的开业、奠基筹备时间内，圆满地完成了“xxxx有限公司”开业相关物料的设计、制作及安装，并顺利地完成了开业典礼的策划和组织工作，为我集团在金融产业板块的展业之路打响了响亮的“一炮”。与此同时，结合xxxx项目现实发展状况，我部在集团领导及全体同仁的重托和协助下，发挥集体的力量，成功地完成了“xxxx”奠基仪式，借助该奠基仪式的成功举办，为我们在自己策划及执行大型活动经验上奠定了坚实的基础。

  6、公共关系维护得力、顺畅。按照集团近期的战略发展方向和相关产业公共资源需要。本着“每位xxxx人都是集团的形象大使”之工作理念，我部在本年度与国家相关局、办及职能人员，以及相关产业合作伙伴、专业人士访谈等取得了良好的公关成效。同时，在公共关系协调、产业信息收集等方面，结合实际需求得当、有效地为公司在社会树立了良好的口碑效应。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com