

广昌烟草：创造良好环境让烟农愉快售烟

日前,在江西广昌甘竹镇烟站,烤烟收购工作正在紧张有序地进行着,宽敞的大厅里,休息椅、茶水、药箱等一应俱全。刚售完烟的答田村烟农谢祖生高兴地说:“现在新烟站环境好,服务好,我们卖烟放心、舒心。”

广昌县局(分公司)为抓好今年的烤烟收购工作,多措并举为烟农售烟创造良好环境。宣传收购政策、争取烟农理解支持。在收购前,组织工作人员深入各产烟区,登门上户与烟农交流,宣传收购政策、等级标准,为烟农解疑释惑,并承诺跟踪服务,赢得了烟农的理解和支持;提供全程优质服务,维护烟农利益,组织全县120名烟技员认真做好入户预检,提高烟叶等级纯度和合格率,同时合理约定交售时间,防止烟叶褪色、霉变;加强合同管理,强化内管监督。要求各烟站对合同进行张榜公示,公开监督举报电话,坚决杜绝无合同、超合同、转借合同现象。同时,在各烟叶收购站点设立1名兼职内管员、1名专卖人员驻站监管,严查各种不规范行为;联合执法,维护收购秩序。积极与公安、工商、质检部门协作,形成执法合力,严厉打击非法贩运烟叶不法行为,为烟农售烟创造良好环境。

截至目前,该县已收购烟叶22万担,均价1460元/公斤,上中等比例达87%。

(荣强)

榆树烟草：严把七道关口确保收购质量

目前,吉林省已进入烤烟收购旺季。为确保高标准、高质量完成年度烟叶收购任务,提高烟农收入水平,长春市局(公司)榆树烟叶生产管理部进一步严肃了收购纪律,健全了责任机制,严格把好七道关口。

一是严把预检关。把入户预检作为烟叶提质增效、确保“烟叶上水平”的关键环节。要求预检员认真执行《烟叶收购管理规范》,按照《烤烟分级扎把技术要求》指导烟农分清部位、颜色进行分级扎把。在每轮收购前或收购中深入到烟户家中对即将交售的烟叶进行水分、扎把和打包预检,预检合格的发给《烟叶预检合格证》。凡没有《烟叶预检合格证》的,烟叶站不准收购。

二是严把验质关。要求验质员必须严格执行国家烤烟收购标准,对水分超限、混等、霉变、掺杂使假的烟叶一律不予收购,杜绝收购“人情烟”。

三是严把检斤关。要求微机操作员正确执行微机操作规程,在每天收购开始前,检验校准电子秤,保证称重准确、登记准确。

四是严把复核关。要求微机复核员对合同本、明细表和发票进行认真审核,每日将发票、明细表汇总后与微机汇总表认真核对,保证准确无误。

五是严把抽检关。生产管理部成立了质量抽检小组,对各烟叶站收购的烟叶按比例进行巡回抽检,发现问题立即强制进行整改,所发生的一切费用由烟叶站自行承担。

六是严把合同关。按合同进行收购,对超计划、超合同种植的烟叶坚决不予收购。

七是严把稽查关。生产管理部成立了烟叶内部专卖管理稽查小组,每天深入烟叶主产区对烟叶流向进行稽查,做到了看好自家门、管好自家烟,收好自家烟,保证了毗邻地区烟叶收购秩序良好。

由于严肃了收购纪律,明确了工作职责,健全了责任追究制度,榆树烟叶生产管理部和各烟叶站工作人员做到了严把各个关口,保证了烟叶有序、有效收购。

(杨俊廷)

萧山烟草：打造“春和”服务品牌

近日,在浙江萧山烟草春天大厦三楼的培训教室里,萧山烟草的全体员工在积极热烈、生动活泼的氛围中聆听了由浙江大学管理学院博士后吴恩锋老师为大家带来的题为“和文化与人生智慧”的专题培训讲座。

课程从萧山烟草“和者胜”的企业精神用语展开,在对萧烟“春和企业文化园”三个隐喻主题——藕之生、荷之性、莲之真——从企业管理的角度进行深度的挖掘和凝练的阐释的基础上,吴老师与全体学院通过互动的形式共同探讨了从“和”文化到“荷文化”再到人生智慧的隐喻转化过程。这一课程将企业文化与个人智慧及个人成长结合起来,让大家把日常工作和修身养性、修

炼身心结合起来,从而解决了企业文化与个人身心发展嫁接契合度的问题。

同学们反映,吴老师对萧山烟草“和”与“荷”相结合的隐喻文化进行的哲学层面的深度阐释,让大家耳目一新。例如在讲“荷”文化时,吴老师提出,“荷”文化不仅是出淤泥而不染、濯清涟而不妖、清水出芙蓉、天然去雕饰等洁净、清白、廉洁、美丽的隐喻内涵,最重要的是“荷”文化中所蕴含的团队精神。让大家深深感悟到团队精神哲理:一个人要想有作为、有成就,必须有整合团队的能力和团队协作的能力。如果不能与人为善,不能够与人携手共进,无论这个人自身多么强壮、多么智慧,也不会

有大的成就。

为了提高学员在课堂上主动参与、认真思考的积极性,吴老师采取了竞争互动的授课方式,他把听课的学员按座位区域分成三组,各组指定组长率领各自的团队对老师提出的问题进行抢答,回答问题正确、优秀的有奖,错误、一般的无奖。因为9月份中秋临近,所以选取了颇具中秋文化特色的“睦恩”月饼为奖品,寓意让全体员工拥有“睦恩”月饼所弘扬的“团队和睦、心怀感恩”的团队精神。这个月饼品牌的广告语非常有意思:我们卖的不是月饼,而是和睦感恩的团队文化。正好应和了我们这次团队精神培训的主题。让人感动的是,得到了月饼奖品的员工没有把奖品拿

回去独享,而是在课后把奖品拆开,与团队成员进行了分享。大家开玩笑说,“荷”有团队的精神,“睦恩”月饼也强调团队的精神,不错啊,家人是团队成员,朋友是团队成员,同学是团队成员,同事也是团队成员,我们要把家庭建好,要把事业干好,必须懂得分享、懂得合作、懂得和睦感恩的团队精神。是的,只要我们按照这种精神身体力行,就会家和万事兴,家业事业双丰收。

其实,早在2009年杭州市烟草公司萧山公司与浙江大学名师团队建立了战略合作伙伴关系,聘请浙江大学人文学院院长黄华新教授与浙江大学管理学院讲师、博士后吴恩锋博士为企业文化顾问,带领由浙大人

文学院和管理学院的部分博导、教授、讲师、博士、硕士等多层次人才构成的企业文化建设团队,围绕“春和”服务品牌进行了系列专题的理论和应用研究,并且针对烟草行业的宏观局势和浙江烟草乃至杭州烟草的区域化特征,针对萧山烟草专卖局(分公司)局长唐利光提出的萧山烟草“服务提升·文化落地”的年度课题,专门开发了一系列的企业文化课程,目标在于提升萧山烟草“春和”服务品牌的文化影响力、感染力,对提升“春和”品牌知名度,塑造“春和”品牌美誉度和建立“春和”品牌忠诚度起到有力的促进作用。

(於伟慧)

北京京烟零售公司开展规范化服务达标活动

为进一步提高自营店服务水平,北京京烟零售连锁公司组织开展了为期五个月的规范化服务达标活动,此项活动现已进入检查验收阶段。

自今年4月起,京烟公司向各自营店下发《关于开展规范化服务达标活动实施方案的通知》,活动主要由公司领导班子、各部门主要负责同志组成的“规范化服务达标活动”领导小组,采用查看日常工作视频监控录像、不定期到各自营店突击检查的方

式,分三个阶段(组织动员阶段、自查自纠阶段和达标验收阶段)对62家自营店员工仪容仪表、服务行为、店容店貌、业务流程、安全管理等五项规范化服务内容进行检查。

在活动过程中,各自营店员工认真学习、全面了解此项活动的内容、目的、服务标准以及实施步骤,严格按照公司要求,在店内张贴“本店正在开展规范化服务达标活动”公示牌,公布《规范化服务标准》内容,虚

心听取顾客的意见和建议,认真查找差距,及时发现问题并积极改进,自觉接受来自行业内外的监督。目前,领导小组已完成检查验收工作,各自营店对存在的问题进行再次整改,积极做好相关准备工作并上报北京市国资委有关部门,争取年内最终通过首都文明办的检查验收。

通过这次活动,调动了员工在日常工作中为消费者做到、做好服务的积极性,进一步增强了店员的

服务意识、全面改革了服务思路,实现了服务制度化、规范化的目的,充分体现“服务别人就是服务自己,提高效率就是提高效益”的核心理念,通过优质的服务和有效的措施为公司打牢可靠的市场基础,切实发挥零售终端的作用,以“满腔热情、富有激情、充满智慧、奋力创新”的良好精神状态,共同努力带动企业迈上一个新的台阶。

(赵文听)

云南大理巍山县烟农互帮互助得效益

云南省大理州巍山县五印乡白池村遂妈库社地处五印山区,属高海拔地区,2010年受旱情影响极为严重,村民种烟热情骤减,纷纷外出打工。专项指标下达以后,五印烟叶站及时与外出村民联系,宣传2010年的种烟政策,并发放蓄水设备,修缮蓄水设施用于抗旱减灾。先前的“分飞燕”纷纷“风还巢”,最终该社33户村民中有28户种植烤烟。

烤烟丰收在望,但是烟农们又发了愁,原来2010年烤烟成熟较晚,成熟期集中,干旱影响导致不能照搬套用烘烤流程。烟站及时了解到村民的困难,由预检员带头成立了互助小组。“三个臭皮匠,赛

过诸葛亮”,村中烘烤能手相互交流,并挨家挨户上门指导烘烤,谁家的烟烘烤时遇到问题,大家都赶出来出谋划策。就这样一窑窑金黄的烟叶烤成了。但是村中劳动力缺乏,分级扎把成了难题,村民们就实行“串岗”方式,在烟站技术员的指导下,今天来我家帮忙,明天去你家帮忙。这样一来,既提高了劳动效率,同时也加强了烟农们烘烤和分级扎把的水平。

俗话说“天时不如地利,地利不如人和”。遂妈库社就是在既不占天时又不占地利的情况下,通过互帮互助实现了利益的最大化,真正诠释了“天助自助者”的含义,成为全乡的亮点。

(陈峰)



黄石烟草“五心”服务做好“两节”市场营销

随着“国庆”、“中秋”两节的到来,近期卷烟需求特别是中、高档卷烟需求明显增加,黄石市烟草专卖局(公司)用“五心”服务,指导零售客户把握好两节商机,做好节日市场营销,实现客我“双赢”。

热心指导卷烟订货。针对节日需求,黄石市局(公司)一方面积极组织适销货源,合理安排节日期间各档次卷烟的货源供应,尽量做到紧俏货源不断货;另一方面做好营销策略的宣传,通过电话访销、市场走访告知零售户节假日期间的订货时间和货源安排情况,让零售户对节假日期间的卷烟订购有合理的规

划,优先订足中高档卷烟,以抓住利润增长点;指导库存卷烟的销售,避免节后的卷烟销售压力,实现卷烟品牌及数量配置最优化。

耐心宣传培育品牌。节日期间,黄石市局(公司)结合卷烟市场消费者数量会出现较大幅度的增加、消费档次也会在节假日期间出现一定幅度提升的市场特点,组织营销人员抓住节日契机,向零售客户、消费者积极推介新品牌和培育重点品牌,把握新的销量增长点,和结构提高点,合理引导消费。

细心提醒卷烟订购。节日期间,消费者流动性较大,卷烟需求量也

会出现比较大的波动。黄石市局(公司)要求营销人员要关注订单成交率,做好订货提醒,随时跟踪了解零售客户卷烟库存和销售动态。客户经理、电访员、送货员等保持密切联系,提醒客户存款,及时为零售客户补货,防止客户在销售过程中出现断货现象,避免零售户产生不必要的损失。

爱心温馨提示。市局(公司)要求营销人员保持高质、高效的服务热情,适时的节日问候,留给客户一个乐观向上的良好形象,为节假日的卷烟营销打下良好的基础。同时针对重要节假日来临,盗窃、抢劫和

调包事件高发的情况,营销人员在电话访销、客户服务、市场管理等过程中,加强零售客户防火、防盗、防诈骗等方面的温馨提示,特别是严防卷烟调包,确保人、财、物安全。

恒心实现客我“同成”。以“同成”服务品牌建设为平台,结合今年以来黄石公司零售终端建设的成效,节日期间,黄石市局(公司)强化零售终端陈列工作,加强各类信息的收集和分析,注重专销结合机制的有效运行,注重加强统一零售价格的管理,切实净化卷烟市场,确保节日市场规范有序,实现客我“共同成功”,让零售客户满意。

(张园)

拉动“卷烟上水平”各项主要指标提升

徐素珍到景德镇烟草调研指导工作

近日,江西省局(公司)副总经理徐素珍在省局计划处、烟草学会等有关部门负责人的陪同下到景德镇市局(公司)调研“卷烟上水平”工作。通过座谈,听取了景德镇市局(公司)“卷烟上水平”工作情况汇报。徐素珍副总经理对景德镇市局(公司)相关工作的开展给予了充分肯定,并对下一步“卷烟上水平”工作提出明确要求:一是用可持续发展眼光,科学谋划未来五年目标。要有在较高基数上继续保持先进(“保先”)的信心和勇气,要有“保先”的

紧迫感和危机感,并有“保先”的措施,发扬敢于保持全国先进、全省一流水平的拼搏精神,努力做好各项工作。二是把握重点,推进“卷烟上水平”工作的全面开展。以人均创效益指标达到全国先进水平为目标,并突出销量和知名品牌销售两个重点,以此拉动“卷烟上水平”各项主要指标的提升。三是打通员工特别是聘用员工晋升通道,促进用工分配制度改革。结合实际制定符合景德镇烟草发展需要的实施办法,努力形成人才引得进、留得住,庸才出

得去的良好用人机制。四是加强基础管理,全面推进管理上水平。特别是要加强物流基础管理,在物耗、能源等各方面实现精细化,努力降低管理费用。同时,进一步加强精准营销,进一步完善全员考核,进一步做好体系建设、贯标和对标工作,善于动脑善于想办法,推进景德镇烟草各项工作再上新台阶。

调研会结束后,景德镇市局召开专门会议研究贯彻落实徐素珍副总经理重要指示的具体措施,要求全市系统认真领会、全面把握徐素

珍副总经理指示精神,切实做好三项工作。一是实事求是、突出重点,认真制定好符合景德镇烟草实际的“卷烟上水平”发展规划,做到既要符合企业实际,又要把握工作重点。二是查找不足、全面完善,在认真调研的基础上进一步完善“卷烟上水平”各项主要指标任务的制定。三是力求创新、务求突破,在品牌培育、队伍建设、对标等工作方面进一步创新工作思路,细化工作措施。

(鲍婕)

沭阳烟草：启动明码标价“个十百”工程

为贯彻落实江苏省市局工作会议中提出的“高度重视客户利益,推行明码实价,深入推进市场营销上水平、创一流”的指示精神,规范经营行为,稳定市场价格,切实增强客户的盈利水平,保护经营者和消费者的合法权益,日前,江苏省沭阳县局(分公司)制定《卷烟零售明码标价“个十百”工程建设实施方案》,计划从9月份开始,分三个步骤实施卷烟零售明码标价“个十百”工程。

卷烟零售明码标价“个十百”工程指的是:以区域客户经理为单位通过选择一些店面形象好、诚信度高的零售户代表在主要商业街区建设“明码标价精品一条街”,每位客户经理帮助10户零售客户提高价格诚信意识,推选出300家典型“卷烟明码标价示范客户”。作为卷烟营销基础基层工程,沭阳县局(分公司)对每个步骤阶段都制定了相应的工作内容和标准,即:第一步为宣传发动阶段。在全县零售户范围内大力宣传卷烟零售明码标价“个十百”工程的内容、意义,提高广大客户对明码标价重要性、必要性的认识,增强价格自律意识。第二步为规范达标阶段。客户经理根据客户明码标价执行情况,推选出一条街道上10家“卷烟零售明码标价示范客户”,从而引导规范全县三百家卷烟零售终端全面普及明码标价工作。第三步为巩固提高阶段。以“明码标价精品一条街”为基础,以300家“卷烟零售明码标价示范客户”为典范,总结可学、可看、可用的典型经验,组织商户观摩、学习和交流,借鉴成功的经验和做法,强力推进全县明码标价工作的顺利开展,为广大卷烟消费者创造一个安全、放心的消费环境。

(谢业祥)

萍乡烟草开展安全生产专项整治活动

近期,针对持续的高温天气,为切实加强当前的安全生产工作,最大限度地减少各类事故的发生,江西省萍乡市烟草专卖局在全市系统范围内开展了开展安全生产专项整治活动。

本次活动从8月底开始到9月中旬结束。整治重点内容:一是车辆交通安全,主要设及车况、车辆消防、行车制度、车辆管理、驾驶员管理、驾驶员资格认定等方面内容。二是消防安全,包括对消防安全布局、设备、器材、出口、通道、标识以及用电、防火等检查。三是建筑施工安全,包括施工管理制度、安全施工监管等方面。四是聘用保安、门卫,要求规范聘用程序,严格审查人员的能力、资质,建立考评体系。为保障活动的有效开展,要求各级领导要亲自动员部署,深入一线督导,靠前指挥,突出检查重点,注重工作实效,并将此次专项整治工作纳入全年安全管理目标考核。

(肖容)