

浅谈“十二五”关键之年的 卷烟品牌培育

■ 缪开华

“十二五”期间,国家局加大了卷烟品牌培育的步伐,“461”的格局初步形成,卷烟大品牌的阵营初现,为做大、做强中国烟草强势品牌奠定了良好的基础。那么,在“十二五”期间,品牌培育有哪些特点呢?我们请来江苏省淮安市烟草公司的几位客户经理,让他们谈谈自己的看法。

客户经理:王建

观点:低焦品牌风起云涌

低焦品牌是当今和以后卷烟发展的主流方向,从“十二五”开局之日起,低焦市场呈现出一种白热化的竞争现象,以中华、黄鹤楼为代表的重点骨干品牌纷纷加入降焦减害的队伍,各工业企业也快步跟进。但低焦卷烟刚面世终端市场时,虽然宣传力度大,但由于卷烟“劲头小”,消费者不太习惯。因此,新版卷烟刚面世时销售量还是受到一定影响的,老版卷烟成了许多品牌的“香饽饽”。但随着降焦减害力度不断加大,低焦卷烟也越来越被消费者所接受。如今,低焦卷烟已占到市场的五成以上,消费者在选择品牌的过程中,也不会像刚开始实施时着重选择老版的高焦卷烟了。

“十二五”初始,各大工业企业纷纷推出低焦卷烟,在一定程度上给客户零售和客户的工作带来不小的难度。做好低焦品牌宣传成为客户经理市场拜访时的主要内容,除了向零售客户发放低焦卷烟的宣传画册和单页外,还要做好低焦卷烟的形势宣传、品牌宣传和政策宣传,以及降焦减害的重大意义。

卷烟的降焦减害,低焦卷烟成为一种潮流和趋势,但对于零售客户而言在短时间内销售会受到一定影响,特别是一些高档品牌,消费者忠诚度较高,一旦吸味变淡,他们就会选择老版产品,这就会造成消费群体的流失。但随着老版的逐渐退市,消费者亦已接受新版的低焦卷烟。现在,消费者拿到卷烟,先不是看焦油含量,而是认品牌了。到如今为止,低焦品牌的市场培育已经是水到渠成,低焦卷烟正成为卷烟销售市场一道亮丽的风景。

客户经理:蒋国春

观点:卷烟结构不断增高

近几年,虽然有全球金融危机的影响,卷烟销售市场受到一定的冲击,总体形势虽严峻但还是努力前行的。随着人民生活水平的不断提高,卷烟消费结构也在不断提升,这也是近几年,卷烟工业企业不断开发高价位卷烟动力所在。

在“十二五”初期,也就是2011年上半年时,我们本地市场一些农村片区,80%以上是以销售10元/包以下的卷烟为主,农村一些年纪大的消费者基本上是抽1.5元一包的卷烟,但从去年开始,随着农民工的工资不断提高,农村的消费面貌得到了极大的改善,低档烟品类的卷烟逐渐没有了市场。现在我们这儿的低档卷烟在农村市场销售得较快的是3元一包的品种,1.5元一包的已经退市,2元一包的消费量也在不断减少。低档卷烟市场的萎缩,中高档市场却出现了比较红火的现象。以前,鲜有人问津的10元以上的卷烟,现在也走入了寻常百姓家。

卷烟结构的增高还表现在卷烟档次的不断提升。我记得,在“十二五”之前,我们本地市场高价位的卷烟只有南京(九五之尊)和黄鹤楼(1916)等两个品牌。但到目前为止,市场上出现了中华(大中华)、利群

(休闲)、泰山(拂光)、黄金叶(天叶)等十几款特高档卷烟。这一方面可以说明,特高档卷烟市场的需求面是越来越广,一方面也说明人们生活水平在不断提高,消费者从追求温饱到追求享受的改变。

客户经理:徐强生

观点:卷烟品系规格越来越多

“十一五”期间,国家让品牌整合的“两个十多个”的目标,从而让品牌整合的步伐不断加快,品牌在整合过程中不断减少,但随着形势地不断纵深发展,“十二五”期间国家局又提出了“532”和“461”的品牌发展规划,现“461”已初步形成,卷烟销售市场也从原来的品牌竞争,向品系竞争的格局转变。

“十二五”期间,卷烟销售市场最大的亮点就是“品牌越来越少,品系却越来越多”。卷烟品牌少了,而品牌的产品线却在不断地延伸。有的品牌原来只生产中档卷烟,但现在的产品线却不断地向高档和低档延伸,其品牌覆盖从中低档到高档每一个价区的品牌并不少见。比如“苏烟”这个品牌,在“十一五”期间刚面市时,只有零售价450元/条一个规格,而现在不仅有中档200元/条的规格,而且,还有高档800元/条的。这还不是最典型的品牌,在我们这儿销售最规格最多的要数泰山品牌。从零售价60元/条的泰山(将军)到100元/条的泰山(宏图);从130元/条的泰山(青秀)180元/条的泰山(望岳),到200元的泰山(红秀),到230元/条的“泰山(乐章)”,再到800元/条的“泰山(儒风)”等等。泰山品牌规格几乎覆盖了整个的价区。

在品牌不断延伸的情况下,卷烟工业企业只有不断地延伸产品线来占据市场份额。这也是“十二五”期间最大的亮点,随着形势发展的需要,品系的延伸已成为品牌占据市场份额的主要手段。不久的将来,市场上老品牌、新面目的现象将会越来越多。

客户经理:方书海

观点:由区域品牌向骨干品牌转变

由于市场消费群体相对的固定性和消费者忠诚度的特定性,区域品牌在本地市场不仅占有相当大的市场份额,而且消费者的忠诚度也非常的高。这也给培育省外的重点骨干品牌增加了难度。就以往而言,在我个人片区,地产非骨干品牌销售量基本上是在70%以上,基本上是以地产品牌为主,但随着“532”和“461”品牌发展规划的提出,卷烟销售重心也由非重点品牌向全国重点骨干品牌转变,全国重点骨干品牌市场培育的机会初现。在品牌培育过程中,我们持一视同仁的态度,达到机会公平、过程公平、竞争公平,全国重点骨干品牌在我们区域内也快速成长,不仅丰富了零售客户销售品类,也增加了消费者的选择余地。通过这两年的培育,区域非骨干品牌在我的片区不断减少,有的品牌已经退出了市场。现在,省外骨干品牌在我的片区要占到70%,正一反的70%,也让我们看到国家局、工业企业、商业企业培育全国重点骨干品牌的力度。

在推行营销重心向重点骨干品牌靠拢时,我们还深入推进卷烟品牌精准营销,重点关注品牌发展态势,了解营销品牌的文化、包装特点,吸味、卖点、品牌定位,把握品牌的发展方向。如今,以“中华”品牌为代表的精准营销已成功实施,不仅增加了工商协同营销的“黏”性,也充分发挥了市场营销的基础和引领作用。

南城烟草创建优秀基层网点工作纪实

■ 王蓓

江西南城县局紧紧围绕国家局提出的“卷烟上水平”战略任务和“重心下移、着眼基层、突出服务、加强基础”十六字方针,深入贯彻落实市局关于基层建设专题会议精神,切实加强基层建设和队伍建设工作,更好地完成年度工作目标。南城县烟草专卖局按照市局“抓基层、打基础”要求及县局关于基层建设相关工作,围绕“抓基层、打基础、上水平”开展了一系列活动。

“抓基层、打基础”实施情况

制定了“抓基层、打基础”工作实施方案,并成立了以邓雄为组长的领导小组。通过召开全体职工动员大会,使其充分了解“抓基层、打基础”的重要性;根据该局基层网点的实际情况制定“一中队一方案”,领导班子与部门都挂点了相应的中队网点,并且签订了承诺书;改善各网点硬件设施条件;加大对基础的工作考核力度;制定跟班作业表格。

基础管理水平显著提升。按照市局提出的要求,联系实际明确和细化加强基础管理的具体要求,该局改善基层网点的硬件设施,更新执法装备,满足了基层专卖管理工作的需要。紧紧围绕标准抓落实,构建“行为规范、运转协调、保障有力、公正透明、廉洁高效”的专卖管理制度体系,引入科学化管理理念,推进信息化建设,实施流程化管理,通过

完善制度、规范流程、加强管理,推进了县级局工作的制度化、规范化、流程化,带动了管理效率和管理水平的提升,促进了县级局由传统管理模式向现代管理模式转变。

基层队伍素质普遍提高。切实加强该局机构建设,以专卖管理员岗位技能鉴定为抓手,有计划有重点地组织开展岗位培训,强化对烟草专卖业务知识、业务技能和法律法规的学习。

专卖管理职能明显加强。积极探索市场监管的方式方法,进一步加强了与公安、工商等部门的协调配合,在不断完善市场监管体系的基础上,灵活运用常规检查、错时检查、专项检查等方式,突出监管效能,实现了侧重检查频率向注重检查实效的转变;稽查人员加强对零售市场情况的分析研究,发现问题上市场,逐步实现了在市场监管中发现线索、经营案件、摧毁假烟网络的工作要求,促进了市场监管的效率和办理案件能力的提高。

“抓基层、打基础”实施措施

一是加强基层县级班子建设。2012年,该局(分公司)全面贯彻落实省、市局创建工作的要求,紧紧围绕省、市局各项工作任务,进一步深入贯彻落实科学发展观,以“抓基层、打基础”武装头脑,指导实践、推动工作;全面启动优秀基层公司的创建工作。

二是加强基层职工队伍建设。2012年,根据市局对人事工作的要求,该局坚持公平



■ 赵伟

在一年一度的“3.15”消费维权宣传活动中,笔者发现,许多消费者听了真假烟识别讲座后,显得十分高兴和满意。有的竟然感慨万端:假烟坑人不浅,制假售假者良心丧尽,如果天天都是“3.15”,那多好啊!

消费者朴实真切感言,流露出对制假售假分子的憎恨,也包含着对卷烟打假工作的期盼和愿望。对此,笔者深有同感,产生“共鸣”:消费者利益无小事。

针对当前卷烟打假出现的新情况、新特点、新问题,笔者认为,作为烟草专卖执法部门,要进一步理清打假工作思路,创新市场监管模式,不断提升市场净化率,最大限度让消费者满意放心。

宣传先行,营造全民打假氛围。当前,卷烟消费者鉴别假烟的方法技巧和自我维权意识普遍较弱,客观原因是由于假烟伪真程度越来越高,消费者现场识假、辨假能力有限,投诉举报少,无形助长了制假售假分子

如何提高卷烟零售户亮证率

■ 邹海莉

众所周知,卷烟零售户“亮证经营”是专卖管理工作中不可缺少的重要组成部分。但从目前情况来看,卷烟零售户“亮证经营”情况并不乐观,不亮证经营现象时有发生,那么如何提高卷烟零售户亮证率呢?笔者浅谈几点意见和建议:

亮证经营的重要意义

《烟草专卖许可证管理办法》第三十一条明确规定:“烟草专卖许可证的持证人员应当将取得的烟草专卖许可证正本摆放在经营场所的显著位置。”由此可见,烟草专卖零售许可证是卷烟零售户取得卷烟零售资格的重要标志,作为被许可人,亮证经营是零售户应尽的义务。实行亮证经营,既是零售户展示自己商业信誉的一个窗口,也是守法经营的具体体现。烟草专卖零售许可证还是卷烟经营的“通行证”,是让顾客放心消费的“身份证”,对零售户来说只有取得烟草专卖零售许可证,才有资格销售卷烟,因此亮证经营对卷烟零售户经营卷烟意义十分重大。

“亮证率”不高的主要原因

一是零售户方面的原因。卷烟零售户的亮证意识比较淡薄,重视程度不够,不理解“亮证经营”的重要性。其中还有部分卷烟零售户对零售许可证保管不善,出现丢失、损毁的现象比较普遍,从而导致零售户亮证率不高。

二是加强管理,做好跟踪服务工作。为提高亮证率,稽查员对辖区所有零售户可以进行一次上门地毯式检查,加强对持证零售户亮证经营的管理,营造“传帮带”的良好

的器张气焰。主观原因在于专卖法规政策宣传力度不够,实效性差,导致消费者对烟草专卖法规政策一知半解,对真假烟识别知识和举报投诉途径知之甚少。因此,专卖执法部门要高度重视宣传工作。一是做好重大节日宣传。通过设立咨询点、散发传单、举办讲座等形式,扩大宣传面,营造社会舆论氛围;二是借助信息化手段宣传。利用客户信息平台、手机短信平台、网互联网等,介绍真假烟识别常识,公开投诉举报电话及途径,方便消费者查询,助力卷烟打假。三是发挥社区、企业、街道、集贸市场橱窗、板报等作用,走进千家万户,让消费者随时随地熟知、掌握、运用烟草专卖法律法规,更好地维护自身权益,参与卷烟打假工作。

“四线联动”,提升市场管控力。在日常监管中,专卖部门要以专卖稽查为主线,以营销走访、物流配送、内管稽查为支线,建立稽查员、客户经理、送货员、内管稽查员会议和信息共享制度,明确职责,强化措施,最大范围收集掌握辖区市场违法经营信息、涉烟

情报线索,最大限度调动一线员工参与市场监管积极性,扩大市场监管覆盖面,提升市场管控力。

破网断线,深挖假烟案件案源。卷烟打假一场“持久战”和“攻坚战”。一要牢固“有线必控、有案必查、有网必破”的信心和勇气,增强工作使命感、责任感和紧迫感,始终保持卷烟打假高压态势。二要强化队伍建设,通过抓学习,改作风,提技能,努力打造一支能吃苦、会工作、能办大案的专卖铁军。三要依靠政府相关部门,加强横向联合,凝聚执法正能量,提升办案真水平,力争通过联合执法、区域协作等方式,经营网络案件,深挖案件案源,破网断线打掉一批制假贩假分子,维护市场良好秩序,为消费者营造一个放心满意的购物环境。

二是专卖监管方面的原因。部分专卖人员对规范亮证的认识不足,在实际工作中,没有加以足够的重视,忽视对零售许可证的监督管理,对卷烟零售户不亮证经营的监管不及时不到位,从而导致零售户亮证率不高。

提高卷烟零售户亮证率的有效措施

一是加大宣传力度,提高思想认识。要加强烟草专卖相关法律法规,尤其是《烟草专卖许可证管理办法》等内容的宣传,专卖人员在日常稽查走访中要做好宣传工作,增强卷烟零售户的守法经营意识和对零售许可证的管理意识。例如,在零售户领取许可证环节,专卖管理人员应对其进行亮证经营的宣传,要求零售户把许可证正本悬挂摆放在经营场所的显著、醒目位置。在专卖人员日常检查时,把好日常提示关,时刻对零售户亮证经营进行提醒和宣传教育,让每位零售户都能充分认识到不亮证经营是一种违法行为。通过诸如此类的宣传教育,向广大零售户阐明亮证经营的必要性和重要性,以潜移默化方式将亮证经营观念植入零售户的经营意识,使零售户认识到零售许可证的法律意义及亮证的重要性,从而做到自觉亮证,切实提高零售户的亮证经营意识。

二是加强管理,做好跟踪服务工作。为提高亮证率,稽查员对辖区所有零售户可以进行一次上门地毯式检查,加强对持证零售户亮证经营的管理,营造“传帮带”的良好

六是加大宣传力度,端正从业心态,规划职业生涯。心态决定了喜乐、心态往往也决定成败。自开展基层创建工作以来,南城县局加强对员工做人、做事心态的教育,强调专卖队伍的整体性,告诫员工低调做人、高调做事、知足常乐,使员工不单重视物质的得失,同时也更关注企业的发展。营造“传帮带”的良好氛围和平台,以此带动基层中队稳步运行。

“抓基层、打基础”创新工作方法

一是为进一步加大市场监管力度,加大对违法违规的经营户的监管。南城县局各基层站点审时度势,就辖区市场实际情况,组织动员,制定相应的市场检查计划,采用“排查”与“突击检查”相结合的检查方式。在以往的检查方式较为单一机械没有突破性,往往达不到管理目的,反而会被不法经营户所掌握,导致违法经营行为屡禁不止。在日常的工作中南城县局各基层站点根据这一现状,适时转变工作方法,采用“排查搜索”及“突击检查”等管理模式,打好时间差、积极克服不定时的早、夜查等,彻底打破以往相对单一的管理模式,并要不断加强市场情报信息的排摸力度以及与片区稽查员的反馈联系,加强对市场的控制力不断提高,遏制不法经营行为的蔓延。对涉嫌违法的经营户采取教育与处罚相结合的方式开展工作。

二是进一步加强专卖相关法律法规及技能培训。根据县局统一安排南城县局各基层

站点全体人员将在创建工作中以更加认真负责的态度按计划开展各项学习培训力争使所有稽查人员的办案能力、案件制作水平、法律法规娴熟程度及体能条件有大的提升,同时也要做好辖区经营户的法律法规宣传力度把“法律六进”工作细化,增加对经常违规经营户的宣传次数。

三是进一步加强专销结合力度。“以专促销,专销统一”各基层站点始终围绕规范辖区卷烟市场要求片区稽查员与客户经理加强横向联系,不要各自为战加强沟通,以提升销量为出发点相互反馈信息,促进专卖营销工作水平的提高。

四是进一步加强情报收集水平。由于各基层站点辖区的人口、零售业态、零售级别各有不同,各基层站点在日常工作中也要求稽查人员加强与发展线人、线报工作、收集涉烟违法案件情报工作方面有所建树,同时加强对车站、货运物流中心的监控提升情报收集能力,促进了案件经营线索工作上有较大提升。

自2012年8月南城县局开展“抓基层、打基础”工作以来,南城县局基层建设得到很大提高,全体基层人员按照高标准、严要求进一步夯实了管理基础。通过第一阶段的努力创建切实提高基层员工的凝聚力和战斗力,调动了基层营销、专卖人员的积极性、主动性和创造力,使得基层站点的真正作用和战斗力得到很大提升,各项基础工作也步入了一个更高更新的阶段。