

推行客户服务新模式 终端建设换新颜

——广西扶绥营销部推行总量评定管理办法纪实

■ 覃霄

广西扶绥辖区是崇左烟草的重要组成部分,近年来由于客户基数较大、终端基础薄弱等问题,在与零售客户的沟通配合上一直存在难以突破的瓶颈。今年以来,崇左烟草要在辖区范围内全面推广客户总量评定管理办法,对扶绥来说,是机遇也是挑战。如何以推广此方案为契机,找到与客户有效沟通的模式,进而提高客户配合度,改变终端现状,是推广活动中的关键所在。

专注细节, 磨刀不误砍柴工

要推广总量评定管理办法,最先考虑的问题,不是该以何种方式、何时进行推广,而是要了解清楚总量评定管理办法是什么?由谁来推广?向谁推广?在什么样的市场环境下推广?此类问题。在早期的准备工作中,扶绥营销部就明确了包括客户经理、配送人员、专卖市管员等人员在内的全体员工为推广方案的主要工作人员,通过多次组织开展全体员工培训、客户经理培训、模拟客户培训的方式,让全体员工尤其是客户经理在对总量评定管理办法的推广目的、意义、具体评分细则

等内容有深入了解的基础上,熟记并懂得运用该管理办法。同时,在崇左市公司总量评定推广小组的指导和协助下,对辖区市场现状、零售客户需求等因素进行专项调研,针对终端陈列较差、客户配合度低等问题,调整评分细则中相关内容的权重。通过培训、调研及日常学习沟通等方式,为推广总量评定管理办法做足准备。

专注需求, 与客户进行有效沟通

有效沟通,是推广管理办法最为关键的部分。沟通的内容是否明确、方式是否恰当、力度拿捏得是否准确等都会影响推广的效果。在做好准备工作的基础上,扶绥营销部的营销人员花了整个 5 月份的时间,全力做好沟通这件事。一是开展客户培训。营销人员分成两个推广小组,分别负责县城客户和乡镇客户的宣传、培训与指导工作。培训采取现场演示 PPT 的形式,围绕总量评定管理实行原因、客户评价评分体系、客户月总量的构成、温馨提示、责罚五大板块,通过数据对比,案例分析、有奖互动等形式,重点向零售户讲解销售能力核定的依据与周期、月度评定总量的构成、评价体系评分标准、总量评定管理对

卷烟销售的意义等内容。为了配合不同客户的时间,更好、更快地开展好培训工作,推广小组牺牲周末、晚上的休息时间,活动期间共组织开展了 20 多场客户培训,范围覆盖辖区县城和乡镇约 800 多户零售户。二是在日常走访中加强宣传指导。集中培训能让客户基本了解管理办法的内容、引起他们对管理办法的重视。但要让管理办法发挥指导客户做好终端陈列、卷烟购进等作用,需要客户经理在日常走访中耐心、细心进行再宣传和再指导,同时帮助客户对照评分细则的内容查找不足,指导其加以改进,引导客户运用管理办法,提升其运用水平。

趁热打铁, 为每一类客户打造针对性服务

培训、沟通、调研的最终目的,都是为了顺利地推广总量评定管理办法。在进行客户培训和指导工作之后,扶绥营销部趁热打铁,对辖区不同类型客户进行试评分,一来进一步引起客户对推广工作的重视,二来协调统一营销人员的评分标准,为正式评分作更充分的准备。在试评分中,为了更充分地调动营销人员的工作积极性,解决一些问题客户长期配合度低等问题,扶绥营销部领导

班子带头示范,深入走访市场,了解推广工作进展情况、客户需求、终端变化等。同时,营销部门综合结合市场调研、培训效果及试评分等多方面情况,将客户按配合度、理解能力等维度进行分类,对配合度高、理解能力较好的客户进行巩固效果指导;对配合度一般、基本理解总量管理办法的客户进行更深入的指导和宣传;对配合度低、对总量管理推广不重视的客户,以卷烟销售利润为切入点,进一步与客户达成和谐双赢的共识,在提高客户配合度的基础上再进行宣传指导。

总量评定管理办法推广虽然目前还处在试评分阶段,但一系列的推广措施已经使扶绥辖区的终端面貌发生了改变,按总量评定供应货源充分引起了客户对该管理办法的重视;评分标准提高了客户做好终端陈列、进行店面改造的积极性;模拟培训、客户培训和沟通指导提高了客户经理的业务技能和综合素质;营销人员主推、专卖和物流人员全力配合,三员合作进一步深化了专销协同。此等种种,既为后续正式推广总量评定管理奠定了坚实的基础,也为扶绥辖区突破终端建设瓶颈,提升卷烟结构提供了良好的模式参考,更为扶绥辖区营销队伍带来了工作自信。

乐安烟农在烟田中抢种经济作物

近日,江西省乐安县湖溪乡沙港村烟农正在刚刚采摘完烟叶的烟田中,赶时令播种大豆、花生、西瓜、蔬菜等经济作物。这是该县烟草专卖局(分公司)积极引导烟农发展多种经营的一个缩影。

该县烟草专卖局(分公司)以增加烟农收入为己任,在帮助烟农发展烟叶生产的同时,千方百计帮助烟农多渠道开拓致富途径,引导烟农发展多种经营:首先,他们在每个烟水工程的设计、施工中,都从有利于烟农发展多种经营的角度进行全面考虑,尽可能地满足烟农发展多种经营的需要;其次,他们要求烟技员既当烟叶生产技术员,又做农业生产技术员,在平时的工作中,不忘引导、指导烟农发展多种经营;另外,他们在每一次举办烟叶生产培训班时,都会安排一定时间讲授多种经营的生产技术知识,增加烟农致富本领。

该县烟草专卖局(分公司)负责人说:“我们之所以这样做,往小处说,是因为帮助烟农在烟田中发展多种经营,可以提高烟田的地力,减少烟田的病虫危害;往大处说,是因为我们觉得,烟农的事就是我们的事,帮助烟农发家致富是我们义不容辞的责任。”他们的这种做法,深受广大烟农的响应和好评。(何晓姝)

青岛烟草立足“点线面”构建立体综合治烟体系

为进一步健全完善“政府领导、部门联合、多方参与、密切协作”的卷烟打假打私体系,近日,山东青岛市烟草专卖局立足“点、线、面”积极构建立体综合治烟体系,进一步优化执法环境,努力促进卷烟市场净化工作“更加规范、更富效率”。

在“面”上深化联合协作。以青岛市委政法委成立的烟草市场秩序整治工作领导小组为平台,与公检法、工商、海关、航空、邮政、铁路等 12 个职能部门建立联合协作机制,将联席会议、联合执法、案情通报、大要案督办、信息交流、业务培训等工作内容制度化、规范化,进一步巩固完善了覆盖市、县、街(镇)、社区四级和海、陆、空全领域的立体综合卷烟打假打私体系。

在“线”上细化两法衔接。紧密围绕专卖行政执法与刑事司法衔接这条主线,协助公检法部门在烟草部门设立办公室,由进驻人员协助办案,继续完善由治安牵头,刑警、技侦、交警、网警、经侦等多警种参与的涉烟案件侦办机制,联合检察机关对涉烟刑事大要案进行督导督办,强化市场源头治理,切实提高运用司法手段打击涉烟违法犯罪能力。

在“点”上强化整治效果。积极联合公安、工商等部门按照“标本兼治、重在治本、严防反弹”的思路将日常检查与集中打击相结合,加大对假烟、走私烟、非法倒买倒卖卷烟等行为以及货运部、互联网、邮政、名烟名酒店、高消费场所、边界地区等重点区域场所的监管力度,大力提升信息搜集能力,实现对涉烟违法行为的精准查处和有效打击。(金文)

嘉禾烟草专销联动“三招”促进规范经营

2013 年以来,湖南省郴州市嘉禾县烟草专卖局(分公司)充分发挥专销联动的合力作用,推出“三招”,加强卷烟市场监管,促进零售户规范经营。

一是行政约谈宣传教育。近来,该县发现一些牟取不法利益的商户向偏僻农村零售户收购卷烟的苗头。县局采取行政约谈的方式,向相关的三位零售户进行法制宣传教育,摸清不法商户收购卷烟的线索;邀请客户经理对他们进行营销指导,提高其经营水平。约谈后,与三位零售户签订了诚信守法经营承诺书。

二是自律小组自我管理。加强零售户自律小组建设,把烟草专卖管理、客服分部营销指导和零售户自律三股力量结合起来,客户经理与自律小组成员代表共同商讨制定《组规民约》,借助定期会议、组长培训、对标竞赛、评比总结等方式,促进零售户自律小组制度化、规范化、自律化发展,切实让“规范”成为自律小组“生命线”。

三是零售户协会管理引导。卷烟零售户协会是零售户的“娘家”。建立健全卷烟零售户协会工作机制,发挥“娘家”组织、管理、宣传、教育的作用,通过定期召开零售户代表会、宣传烟草专卖法律法规、引导零售户依法经营等方式,把零售户的思想 and 行为转到规范经营上来。(邹济斌 周国)

国家局领导到广昌检查指导工作



● 国家局领导检查上部不适用烟叶田间处理情况



● 国家局领导检查合作社机械化情况

近日,中国烟叶总公司陈江华副总经理、水源办吴践志副主任、烟叶公司姜鸿舒处长一行到江西省广昌县检查指导工作。

陈江华副总经理一行到叶江镇赤岸村检查了优化烟叶结构工作,现场查看了上部不适用烟叶的处理情况,县局负责人向检查组详尽的汇报了具体工作。陈江华副总经理对广昌县当前的上部不适用烟叶处理工作给予了充分的肯定,他指出优化烟叶结构工作是满足工业企业需求,提升优质原料供应保障能力的重要举措,广昌县以基地单元为

载体,严格执行标准化生产,优化烟叶结构工作真抓实干,宣贯、执行到位,优化烟叶结构工作的开展为广昌烟叶的可持续发展奠定了坚实的基础。

随后,检查组一行在长桥乡上凡村检查了广昌县丰收烟叶生产专业合作社运作情况和田间机械化的开展情况。合作社社长向检查组汇报了具体工作,检查组检查了广昌的农机现状,就农机状况和合作社专业化服务开展情况作了详细了解,并仔细询问了合作社运作中存在的问题和困难。陈江华

副总经理指出合作社建设是社会发展的现实需要,也是现代烟草农业的基本要求,合作社的运作为田间机械化的推广提供了良好的平台,同时,田间机械化是合作社建设的重要组成部分和有力推手,田间机械工作的开展,为合作社运作提供了重要的设施保障,积极推动了合作社专业化服务的开展,这两项工作齐头并进,相互推动,相互促进,但更重要的是这两项工作的开展真正实现了减工增效,提高了烟农的经济收益,实现了服务烟农的意愿。(周治宝 程谦 邓懿)

福州烟草推进质量管理体系信息化建设工作

近日,福建烟草副总经理林则森一行莅临福州市局(公司)调研、指导质量管理体系信息化建设工作。

省局和福州市局信息中心汇报了质量管理体系信息化建设工作进度和试点运行情况。林则森副总经理就质量管理体系信息化建设和全省烟草商业系统企业管理

综合平台信息化系统推进会筹备工作提出四点要求:一是要充分发挥信息化对质量管理体系过程管理的支撑作用;二是要深刻领会质量体系八大原则和 PDCA 管理方法,实现管理融合、过程控制、记录留痕、流程优化;三是要务实开好推进会,要明确会议主题,全面展示信息化对实现科学化和精细化

管理的重要作用;四是要求省局有关部门和福州市局密切配合,通力协作,做好会议筹备相关工作。与会人员就当前信息系统开发过程中有待协调解决和建设方向以及开发时间安排等进行了深入讨论并提出了建设性意见。

(宋良柱)

嵩明烟草“三位一体”助力婚庆促销

7 月 1 日以来,按照“全员营销”的安排部署,云南嵩明县局构建并实施“专销联动主导、烟站协力配合、全员积极参与”的“三位一体”婚庆促销工作机制,提高了婚庆信息采集覆盖面和成功率。截至 7 月 15 日,婚庆促销完成对数较 2012 年 7 月整月增加了 50%。

专销联动主导。发挥“专销联动”机制在婚庆促销工作中的核心主导作用,加大市场走访力度,提升服务质量,充分调动零售户参与婚庆促销工作的积极性,在乡镇零售客户中选取 100 户作为婚庆信息宣传采集点,

形成高效的信息采集网络。具体在宣传环节,婚庆工作人员在合作酒店、各乡镇客堂,利用参加婚宴人员多、覆盖面大的特点,在现场兑现礼品的同时,发放大量婚庆宣传折页,扩大了婚庆活动信息的宣传面。

烟站协力参与。分公司制定了考核办法,把卷烟营销工作作为考核烟站的主要内容,提高烟站干部职工参与婚庆促销等工作的责任意识。烟站干部职工与烟叶生产辅导员一起,利用下村抓生产时机,密切关注农网零售户销售动态,加强婚庆促销信息宣传,收集婚嫁、集会等信息,扩大婚庆促销范

围,增强婚庆促销宣传的深度。

全员积极参与。领导班子成员、科室干部职工在抓好本职工作的同时,抽出时间走访市场,增强信息获取的敏锐性,收集整理有效婚庆信息,及时反馈到销售部门,扩大婚庆促销信息收集的广度。

此外,分公司注重加强对红塔山(欣经典)品牌的婚庆促销宣传,充分利用好婚庆促销品资源,鼓励新人使用该品牌作为婚庆用烟。截至 7 月 15 日,共计开展红塔山(欣经典)婚庆促销 24 对,强化了品牌培育的效果。(普永驰 韦谊)

潍坊烟草建立健全自主创新长效机制

为进一步提高自主创新能力,2013 年以来,山东潍坊市局(公司)认真落实省局(公司)有关部署要求,结合工作实际,建立健全九项机制,进一步完善企业自主创新体系,不断提高企业持续创新能力和综合科技实力。

一是领导机制与管理机制齐抓。成立科学技术委员会及办公室,分门别类设立农业、卷烟、专卖、管理四个专业委员会,明确各直属单位创新管理责任,通过层层建立科技创新机构,全面加强自主创新工作的组织领导。有效加强科技创新管理,建立科技创新管理体系及项目咨询决策、科技创新控制、成果

应用评价等制度,确保全市系统自主创新工作科学化、规范化、制度化运行。

二是投入机制与激励机制并举。依据国家及行业有关科技投入政策,将科技投入作为战略性投资,不断优化投入结构,加大投入力度,注重科技经费的监督管理。设立科学技术进步奖等八个奖项,对在科技创新工作中作出突出贡献的单位或个人进行表彰奖励,提高全市系统及广大干部职工自主创新的积极性、主动性。

三是合作机制与培训机制结合。对外,加强与高校、科研院所的战略合作,深化合作研

究内容,进一步加大知识、技术、人才集成整合力度,搭建产学研、农工商合作的桥梁,不断提升科技创新水平;对内,不断整合培训资源,突出培训重点,有效开拓各级领导干部的创新思维,不断提升广大干部职工的创新能力。

四是知识产权推进机制与成果推广应用机制互补。以烟叶生产为重点,力争在 2 年之内,在关键技术领域形成一批具有自主知识产权的核心专利。同时,以知识产权为基础,依托烟叶生产技术中心、科技示范基地,加强科技成果推广应用,注重发挥考核杠杆作用,

提升成果转化率和推广应用率,推动科技成果向现实生产力转化。

五是以标准化推进机制促进企业全面发展。以山东省局(公司)企业综合标准体系建设试点为契机,通过引用、新订标准,形成包括技术标准、管理标准、工作标准的企业综合标准体系。在体系推进过程中,充分运用信息化手段提高企业标准化建设的效率和水平,逐步建立起适应全市系统发展需要的标准化工作体制和工作模式,促进企业持续健康快速发展。

(潍燕)

成都烟草“五深入”提升主题教育活动内涵

为贯彻落实四川省委开展的“实现伟大中国梦、建设美丽繁荣和谐四川”主题教育活动精神,四川省成都市烟草专卖局(公司)近日提出“五个深入”,努力推进主题教育活动迅速、有效开展,确保企业协调发展。

成都市局(公司)提出:深入开展“中国梦”学习教育,充分利用政治学习、文化周活动等机会,组织职工集中学习习近平总书记关于“中国梦”的重要论述,深刻理解“中国梦”的科学内涵;深入开展“稳势求好、领头发展”专题教育,引导干部职工主动融入发展大局,把精力集中到推动和谐发展上来;深入开展“团结和谐、维护稳定”专题教育,汇聚促进社会和谐稳定的正能量;深入开展“抗震救灾精神和感恩奋进”专题教育,引导干部职工保持昂扬向上的精神状态,把自强精神和感恩精神转化为推动企业和成都经济社会发展的强大动力;深入开展职工座谈和行业讨论专题活动,把主题教育活动与“美丽川烟·大德至诚”文化周活动紧密结合起来,举办演讲比赛,引导干部职工倡导敬业精神,打造卓越能力、锤炼良好作风。(成烟办)

永丰三项措施“提速”烟叶预检

近日,江西永丰县烟草专卖局(分公司)积极采取措施,着力解决烟叶预检进度慢、质量差的问题,为即将到来的烟叶收购奠定坚实的基础。

由于受天气及自然灾害的影响,烟叶与往年相比,油分偏少、颜色浅淡、含青比例较高,为确保烟叶等级质量和纯度,保证烟叶收购平稳有序进行,永丰县局(分公司)一是成立预检督查考核小组。积极向县政府分管领导汇报烟叶生产工作情况,召开了全县烟叶预检专题会议,成立了 3 个督查组,逐村逐户走访烟农,督查预检质量和进度,对预检进度慢、预检质量差的农户及时下达整改意见并跟踪其整改;二是加大宣传力度。采取横幅标语、告烟农书等方式宣传收购政策,明确规定未经预检烟叶不得进入收购站,预检不合格的烟叶不得进入收购线,做到了家喻户晓,打破少数烟农的侥幸心理;三是每天及时上报预检进度。烟技员每天收集上报自己辖区内烟农的预检进度,烟站每天收集上报本站点的预检进度,分公司每天收集上报全县的预检进度,做到层层收集,层层上报,确保数据的及时、准确、无误。(徐斌)

吉安烟草上半年经济运行持良好态势

近日,吉安市人民政府市长胡世忠、副市长刘贤清在看过江西吉安烟草呈送的《1-6 月份经济运行情况报告》后,充分肯定了吉安烟草上半年的销售、税利、税金等指标完成情况,高度评价了吉安烟草经济运行的良好发展态势,并分别作出重要批示。市长胡世忠的批示是:真是排难而进,成绩出色,望继续努力。副市长刘贤清的批示是:市烟草专卖局的工作积极主动,管理科学,成效明显,望再接再厉。

今年以来,吉安烟草认真贯彻落实全省烟草专卖局(公司)工作会议精神,明确“解放思想、提速赶超,全力推进吉安烟草迈入全省系统中等水平”的工作思路,夯实基础,强化管理,改革创新,保持了持续健康稳定发展的良好态势。1-6 月份,吉安烟草的销售收入、税金指标均保持两位数以上的增长速度:实现销售收入 180950 万元,同比增加 26366 万元,增长 17.06%;实现税金 27902 万元,同比增加 4596 万元,增长 19.74%。(刘斌)