

低焦油：一块预热中的“大蛋糕”

□ 杜威

2010 年,“积极实施减害降焦战略”作为“品牌发展”的三大核心目标,写入了中国烟草产业“十二五”发展总纲——“卷烟上水平”总体规划当中,本文所称低焦油卷烟特指盒标焦油量 8 毫克/支及以下的卷烟。

与普通卷烟相比,低焦油卷烟具有降耗和减害两大优势。低焦油卷烟能够提高烟叶原料的综合利用率,有效降低烟叶的消耗,降低焦油的同时也降低了卷烟的危害性。国家局自 2008 年开始,连续三年组织有关单位开展国产卷烟主要品牌主导规格的主流烟气的全面检测,结果表明,低焦油卷烟产品的危害性明显小于同类型普通卷烟。

2010 年,全国卷烟焦油量实测平均值降至 11.9 毫克/支,烟气一氧化碳量平均值降至 12.9 毫克/支,同比分别下降 0.3 毫克/支和 0.8 毫克/支。焦油量 8 毫克/支以下卷烟(低焦油卷烟)累计生产 87.5 万箱,同比增长 24.3%;累计销售 88.8 万箱,同比增长 24.5%。“长白山”、“中南海”、“红双喜”、“七匹狼”、“娇子”等品牌低焦油卷烟产量超过 5 万箱。由此可见,低焦油卷烟这块大蛋糕正开始全面预热,拿刀拿叉的时刻即将到来。

卷烟发展大势所趋

一方面,低焦油卷烟的市场规模在逐步扩大。随着烟草控制框架公约的生效,吸烟与健康问题越来越受到社会的关注。作为一种特殊的产品,卷烟既要满足人们的需求,又要更多地关注健康问

题,减害降焦成为满足这两方面要求的重要举措。

通过调查显示,广大消费者对于低焦低害卷烟这一概念已有初步认识,对于那些烟瘾一时难以戒除的老消费者和初涉烟草的新消费者来说,安全性较高的低焦油卷烟是个不错的选择;随着我国经济的快速发展、城市化进程的持续以及高等教育的普及,低焦油卷烟潜在的市场规模会进一步扩大。

另一方面,国家局大力推行卷烟减害降焦政策。国家烟草专卖局作为烟草行政主管部门,先后在政策上予以多方引导,比如在 2011 年的全国烟草工作会议上,对低焦油卷烟的产销提出了明确要求。技术方面:“加强减害降焦技术研究,采取综合措施,全面推进减害降焦,力求在减害降焦技术方面取得重大突破。”“按照生产一批、储备一批的要求认真搞好新品研发,尤其是低焦低害产品开发,以适应卷烟市场发展变化。”营销方面:“深入推进工商协同营销,进一步完善工商对接方式和协同机制,高度重视低焦低害产品培育,引导消费,引领潮流,共同做好知名品牌培育工作。”

此外,国家局还提出,按照“重在减害、稳步降焦”的要求,2015 年 1 月 1 日起,国内生产卷烟盒标焦油量不超过 10mg 支;卷烟危害性指数到 2012 年降至 9.5 以下、2015 年降至 9.0 以下。同时,国家局进一步明确了低焦油卷烟的培育目标,2011 年全国低焦油卷烟销量要达到 160 万箱以上,比 2010 年翻一番,到 2015 年,全国盒标焦油含量 8mg/支以下的卷烟产量超过 800 万箱,盒标焦油含量 5mg/支以下的卷烟产量超过 200 万箱,每个知名品牌都要拥有 3 个以上

盒标焦油量在 6 毫克/支以下的规格,同时储备盒标焦油量在 3 毫克/支以下的规格。今年的全国烟草工作会议也明确提出,把“焦油量 8 毫克/支及以下卷烟产销量超过 160 万箱”作为全年行业生产经营主要指标之一。

因此,无论从国际国内控烟形势、我国对于卷烟减害降焦政策的推行力度,还是从顺应国际卷烟市场形势的发展来看,在未来一段时间内,“低焦化”仍是我国卷烟发展的主要趋势,低焦油卷烟产品在总量上将会进入一段高速增长期。

工业企业纷纷瞄准

首先,部分力图实现异军突起的工业企业将低焦油卷烟作为自己的特色产品做大做强,成为在卷烟品牌布局中占据一席之地的重要途径。比如吉林烟草工业有限责任公司的“长白山”品牌。按说,这个品牌的数量规模和效益规模在国内卷烟品牌中并不占优势,但是由于其在减害降焦、研发低焦油卷烟过程中表现优异,使其在未来的竞争中占据了有利位置。

其次,部分走在前列的工业企业也将扩展低焦油卷烟规格作为实现快速发展、跻身“532”、“461”知名品牌行列的重要举措。以往“小品牌热、大品牌不热”的现象逐渐消失,比如广东中烟工业有限责任公司的“双喜”品牌、红云红河烟草集团有限责任公司“云烟”品牌,都相继推出了低焦油卷烟。

商业企业积极培育

品牌培育是烟草商业企业的“第一

要务”,就低焦油卷烟品牌培育而言,各地商业企业正在不断发挥能动性,力争做到“能销低焦油卷烟、销好低焦油卷烟”,努力推动低焦油卷烟品牌发展上水平,主要表现为:

第一,商业企业正不断发挥市场营销的引领作用。工业的技术和产品优势最终转化为市场和品牌优势,商业企业作用的发挥至为重要。目前,为“532”、“461”知名品牌建功立业活动正在全行业如火如荼地开展着,低焦油卷烟品牌的培育也是此项活动的重要内容。

第二,商业企业正不断优化市场资源配置。各地商业企业在卷烟销量新增部分中,明确提出要优先满足低焦油卷烟的发展需要,在同等条件下优先为低焦油卷烟品牌提供市场准入机会,力求“引入一个、培育一个、成功一个”,并将优质宣传促销资源优先安排给低焦低害产品。

第三,商业企业正不断加强市场分析研究。在低焦油卷烟品牌培育中,商业企业正利用自身优势,深入分析消费特点和未来趋势,密切关注区域市场低焦低害卷烟品牌发展动态和消费发展变化,从而为低焦油产品研发和品牌发展奠定良好市场基础。

第四,商业企业正不断将低焦油卷烟培育结合到各项工作中去。不少商业企业正把低焦油卷烟品牌培育工作与行业知名品牌培育相结合,并用精准营销的方法培育高端低焦新品。另外,还与推广“135”工作法、推广网上订货、零售终端建设、基层创优等工作紧密结合,相辅相成,并制定相关考核评价标准,持续加大考核力度。

浅谈一线客户经理日常营销工作要点

□ 黄唐妹

烟草行业的客户经理在客户关系管理中体现出举足轻重的地位,因为他们 是联结客户与企业的纽带、客户的代言人、企业的外在形象、市场信息的收集者。客户经理工作质量的好坏关系着烟草业的生存与发展。笔者在营销一线从事客户服务工作十多年,结合自身实际工作谈谈如下体会:

敬业。身为客户经理,就要有奉献精神,淡泊名利,确信自己选择客户经理一职是对的,是实现自身价值的重要途径。要真正树立“我靠烟草生存,烟草靠我发展”的思想,与行业共荣辱。身为烟草的一员,要把自己的命运与烟草的命运紧紧连在一起,时刻牢记“两个至上”行业共同价值观,努力践行岗位职责。

诚信。通过“双向承诺”,开展诚信管理。首先从内部进行宣传、发动。只有自身讲诚信,才能达到“公开、公平、公正”,卷烟零售户才能心服口服。在当今社会全员营造诚信的氛围下,烟草行业客户经理对卷烟零售户的服务更应体现诚信,以诚相待,严以律己,与客户的沟通、

交流应是心对心的真情对白,不要有任何隐瞒,要公平行事,不能以个人的心情、好恶对待每一位卷烟零售客户,要和他们交心、交朋友。更不能因一时的利益得失而置客户于不顾。要学会换位思考,想客户之所想,急客户之所急。这样,客户才会对烟草行业产生依赖感,进而提高忠诚度。

沟通。在日常的客户拜访中,要加强与零售户的沟通,全面了解每个零售户的实际情况,摸清零售户的个人特征,掌握不同零售户的需求和偏爱。做到对服务对象了如指掌,要针对不同零售户的情况,加大对客户的亲情、友情和个性化服务,尽量缩短与零售客户的距离。密切注意了解零售户经营状况和发展方向,帮助他们排忧解难,解决实际问题,有见解性提供卷烟经营技术指导,提高赢利水平。认真对待零售户之间的个体差异,经营能力差异,不随意进行相互比较,不传递相互之间经营秘密。要在力所能及的情况下提供更多更好地服务。还要注意仔细倾听零售户的反面声音,因为零售户直接与消费终端打交道,来自消费者的声音通过他们传递给客户经理,可谓是市场信息的“晴雨

表”。他们传递的声音大都是真实的信息,可为客户经理开展工作提供有价值的参考。另外还要建立准确的卷烟零售户动态信息档案,在准确分析的基础上,不断调整对客户的服务方法,以切实提高自己的服务水平,防止出现偏差。

创新。在日常工作要中学会总结经验,分析问题,把握市场规律,要懂得举一反三,触类旁通,为我所用。众所周知,任何事物都有它的特点和规律,市场虽然是变化莫测的,但总是有它的特点和规律,特别是卷烟销售市场,更具有它的特殊性,不同的卷烟品牌也有着不同的文化韵味、文化内涵,问题是客户经理应该怎样去宣传、培育。同样,不同的零售户也有不同的见解和看法,有着不同的经营方法和手段,客户经理应该如何应



对各种情况,开展好服务工作,这些才是客户经理应该掌握的重点。如果客户经理不能有意识、有目的、针对性地开展 工作,就只能是人云亦云,跟在别人后面,即使工作完成了,充其量也只能是知其然而不知其所以然。而事实上也证明了许多客户经理属于“做事型”而非“谋略型”,只懂得完成工作任务而不会有创造性开展工作,要看到任何事物总是在不断向前发展的,不进则退,工作没有创新,最终导致落后,而落后者终究面临的就是要被淘汰。要不断创新工作方法,规范工作措施,增强广泛性、针对性、实效性,为零售户提供更多、更优质的服务。

对农村卷烟市场存在问题的研究与对策

□ 邹海莉

农村地域宽阔、人口众多,因此农村卷烟市场拥有巨大的潜力,开拓好农村市场,也成为烟草行业自我发展的需要。然而受交通、人力资源等因素的制约,导致农村烟草专卖管理还存在许多漏洞,亟待加以整顿和规范。

农村卷烟市场现状

近年来,随着卷烟市场整治工作的不断深入,农村卷烟市场秩序有了根本性好转,消费环境得以净化,但由于农村点多面广线长,交通不便,农民识假、辨假能力不强,自我保护意识差等原因,使得农村卷烟市场监管仍存在着不少问题。突出表现在:

社会监督意识淡薄。在农村,广大卷烟消费者对制假、售假等一系列行为而产生的权益受损不知道如何实施维权监督,只能见之任之。

监管不力,服务教育困难重重。由于农村卷烟市场地域广阔、分散,农村信息相对闭塞,农民接受的法律法规宣传教育较少,法制意识淡薄,无证经营行为较为普遍。

明码标价、明码实价不到位。由于受自然条件的限制,没有外来客流量,经常面对的都是亲朋好友、左邻右舍,碍于情面,他们大多数不能执行统一的零售价格,造成你销你的、我卖我的,形成一个店一个价的局面,严重扰乱了正常的卷烟市场价格秩序,影响了客户在卷烟经营方面的盈利水平。

假私非烟屡打屡现。随着行业改革的不断深化和自身机制建设的规范运行,特别是在实行了订单供货、电子结算和网上订货之后,给处于交通、通讯不便和偏远山区的经营户带来了一些不便,促使一些销量小、进货少的店便出现了非法乱渠道进货的现象。

加强农村卷烟市场监管的重要意义

加强农村卷烟市场监管是践行“两个至上”的客观要求。要切实做到“两个至上”,就必须把加强卷烟市场监管,尤其要把农村卷烟市场监管放到突出位置。因为我国卷烟消费者大部分在农村,而由于受位置偏远、交通不便等因素制约,农村又特别容易成为卷烟制假售假窝点,假私非卷烟给广大消费者身体健康带来了极大的危害。

加强农村卷烟市场监管是建设社会主义新农村的必然要求。对烟草行业而言,数以万计的零售终端以及大多数消费者均在农村。加大农村卷烟市场监管力度,提高农村市场控制力度,为广大农民提供良好的消费环境是既是社会主义新农村建设的题中之义,也是必然要求。

加强农村卷烟市场监管是实现“卷烟上水平”的需要。卷烟市场“假、私、非”如果任其泛滥,就会严重影响烟草行业的形象,损害国家利益和消费者利益,同时,也会导致卷烟销售出现问题,只有不断提高卷烟市场净化率才能确保卷烟销售平稳发展。因此,只有不断更新观念,加强对卷烟市场尤其是农村卷烟市场的监管,才能适应市场经济对专卖工作的新要求,才能把农村

卷烟市场整治好,从而确保“卷烟上水平”。

农村卷烟市场存在问题的对策

当前,农村卷烟市场监管已取得了初步成效,但是在今后一个时期还需加强对农村市场进行巡查监管,力求监管不留死角,不留盲区,维护农村消费者的利益不受侵害。

一是明确工作职责。要加强整治专项行动的组织、协调和督查,及时组织有关部门研究解决专项行动中的难点、热点问题,扎实开展专项行动,严把市场主体准入关,做好制假贩假、无证经营等违法行为的调查摸底工作,严厉打击取缔无证无照经营卷烟行为,明确打击重点。

二是强化宣传引导,营造诚信经营良好氛围。以强化农村卷烟零售宣传引导为切入点,牢固树立“两个至上”的价值观和社会主义市场经济荣辱观,大力开展诚实守信、营造放心满意消费活动,对讲诚信、无假烟的经营户给予公示表扬,对违法售假经营户给予警示公告,并公开曝光,对屡教不改的违法经营者实行重处,直至取消经营资格。营造遵纪守法、诚信经营的良好氛围,努力构建农村安全消费的环境。

三是加大农村网建力度,为强化市场监管奠定坚实基础。要借助新农村建设的有利时期,调整农村卷烟销售网络布局,加快推动卷烟销售网络向更深层次和更高水平发展,为强市场监管奠定坚实的基础。

四是加大市场检查监管力度,严肃查处违法违规行 为。实行对卷烟市场监管的责任制,把打假重点放在堵住假冒伪劣卷烟的源头,坚决取缔地下非法批发等窝点。同时,设立举报公开电话,建立农村消费者投诉网络,将现有投诉网络延伸到农村,及时解决消费者的投诉和举报,掌握农村市场动态。

五是加强协同配合,形成监管执法合力。有效地完善卷烟零售市场监管体系,在日常监管中,主动与基层派出所、工商等部门取得联系,争取各乡(镇)政府等部門的大力支持,做到协同配合、齐抓共管,全方位监管好边远山区农村卷烟市场,提高农村卷烟零售市场监管体系建设的有效性。

六是结合当前卷烟市场现状掌握主动权。拓展情报信息,广辟线索来源,把发展线人、耳目作为硬性指标纳入考核,全方位采集,多层次筛选,逐步排查摸清违法违规卷烟网络的运作动向和活动规律,争取不掉线,灵活多变,全盘掌控提高以案养案、经营案件能力。

综上所述,进一步完善卷烟零售市场监管体系,尤其是对农村市场的监管,提高对农村市场的监管力度并不是一朝一夕就能实现的,需要以“科学发展观”来统领思想认识,需要行业上下同心协力、社会各界的齐抓共管,需要各部门在现有的工作基础上,进一步把具体工作做细、做实、做精、做强,努力营造公平竞争、规范有序、诚实守信的烟草市场环境,才能更好地推动烟草事业沿着健康、持续、稳定的轨道健康发展。

提升许可证现场核查工作质量刍议

□ 陈少伟

从日常的监管工作角度来看,烟草专卖零售许可证的管理是一项基础性工作,但越是基础性的工作,越不能有丝毫的懈怠,只有打好坚实的基础,其他工作才能顺利有效地开展。许可证的现场核查工作,恰恰是实施许可证管理工作的关键一步。正确履行现场核查职责,有利于保护申请人和利害关系人的合法权益;有利于烟草专卖行政许可的正确实施;有利于社会公众对烟草专卖行政主管部门的行政许可行为进行有效的监督。就当前许可证现场核查环节而言,或多或少存在着些许不足,倘若不加以重视或者加以改进的话,那么就容易导致不必要的诉讼发生,一旦发生这样的后果将会给企业的形象造成负面影响。笔者根据个人的工作经验,对如何提升许可证现场核查工作质量提一些不成熟的见解。

首先,时刻保留一颗学习的心。不论你是“菜鸟”还是“特种兵”,总有你不知道的地方,正所谓学无止境,既要加强相关业务知识的学习,也要提倡相互学习,

作为基层专卖人员应熟练掌握许可证核查的相关程序规定及测量方法,只有熟练地掌握了相关知识能够在参与测量时确保无差错;作为上级部门应该在加强相关知识培训的同时,及时加强对基层专卖部门许可证现场核查工作的指导,对他们在核查过程中遇到的难以确定的问题进行复查、核准。建立健全许可证核查仲裁部门,负责对基层在许可证核查过程遇到的疑难问题进行裁定,形成统一的标准和口径,并及时将裁定结果向其他基层部门进行通报,从而避免因类似情况出现影响许可证现场核查工作的顺利进行。另外要“吃透”当地烟草制品零售点合理布局规划相关规定,加强学习矛盾调解方式、方法,锻炼口才能力,学会用恰当、准确的言语说明真相,排解疑虑,从而使不符合申办条件的申请人或经营利益受到影响的第三方利害关系人提出的质疑或投诉等一系列矛盾得到有效化解。

其次,出发前要做好充足的准备工作。许可证现场核查之前的准备工作对提升现场核查的工作质量有着不容小觑的作用。一是准备现场核查用具。现场核

查主要是对经营场所的具体情况和零售业态情况进行检查核实,工作人员在实施实地核查前应携带好相关工具,避免因现场核查工作不齐而无法开展许可证现场核查工作,从而严重耽误工作进程的情况发生,需要携带的工具主要有:照相机、皮尺、绘图工具、印泥、烟草专卖零售许可证实地核查意见书及其他相关工具。二是制定核查路线和计划。在进行现场核查前,应制定好核查线路和核查计划,按线路对新办及延续申请进行现场核查,未雨绸缪,少走冤枉路,从而提升工作效率。三是要做到分工合理明确。要具体工作具体分工,拍照、绘图、丈量等都要有具体的责任人,对所属片区的具体负责人因带头对零售户的经营场所具体情况进行分析 and 了解,从而达到现场核查与日后监管“双赢”的效果。

最后,现场核查工作须认真负责。就核查项目而言主要有经营地址、仓储地址、营业面积、合理布局情况等,要根据相关规定对每一项条件认真开展现场核查工作。抵达现场后,核查人员应仔细审核申请人提供的材料是否与实际相符,例如:经营地址是否与实际门牌相符,残

疾证、下岗证及低保户证明等是否属实。另外看似简单的工作,测量一下申请人经营场所门面的宽度和深度,以及与最近卷烟零售户的距离,然后根据测量情况绘制经营场所方位图以及平面图,待申请人“签字画押”后整个许可证现场核查工作就就基本完成,然而如果参与现场核查的专卖人员责任心不强就会出现测量数据不准确,更有甚者会出现核查结果错误,影响许可证现场核查的质量。因此作为参与现场核查的市场管理员要秉着为申请人与利害关系人负责的态度,严格按照程序要求及测量方法进行测量,对现场比较复杂难以做出核查结果的情况要及时地向上级进行反映和汇报,要摒弃一切侥幸心理,正所谓“没有不透风的墙”,错误的核查结果随时会被发现并被推翻。条件允许的话,可以采用先由专管员牵头,在三日内与片区客户经理、送货员共同完成对申请人经营场所的现场核查,由专管员、客户经理、送货员在勘查表上签署同意意见后,再按程序审批的这样一种三部门联合的方式进行现场核查,从而进一步提升许可证现场核查的质量。