

烟草商业企业如何做好新品牌培育工作

□ 邹海莉

品牌培育是一项长期而艰巨的任务,一个卷烟新品牌的培育成功与否,直接关系到我们企业的经济效益,关系到企业卷烟结构的调整,更关系到卷烟工业企业、商业企业、消费者三者之间的满意程度。对于我们烟草商业企业来说,在实际工作中,往往会出现品牌培育与预期效果有差距。那么我们该如何做好新品牌卷烟的培育工作呢?根据以往的营销工作经验和对市场情况的调查分析,我认为做好以下工作十分重要:

选择好目标市场。不同档次的卷烟都有其消费市场和消费群,当一个需要培育的新品牌进驻市场时,在推出这个卷烟新品牌时应充分考虑价格档次这个因素,在对市场细分的基础上,找准目标市场,然后对目标市场进行定位。比如:高价位的新品可以选择消费活跃、对新品接受能力强的县城繁华地段,而中档价位的新品可以选择消费结

构高、接受能力强的县城或者农村集贸市场,低档价位的新品则可选择经济水平相对偏低、消费能力薄弱、消费理念保守的农村市场。

做好宣传工作。新品牌上市前确定目标市场,选好目标市场后,就应该对培育的新品牌进行大力的宣传,宣传要全面,不仅要从卷烟的产地、质量、包装、吸味上进行宣传,还要发放新品牌宣传资料或告示牌,如果有条件的还可发放品吸烟让大家品吸。在新品牌上市后,电话订货员可以通过电话向零售户介绍和推介,客户经理走访、送货员送货、稽查员检查市场的时候也应该向零售户宣传,同时我们也可以要求零售户在订购了新品牌后向他们的消费群体介绍和宣传,只有宣传工作做到位了才能让零售户、消费者了解新品牌卷烟的一些特点,从而才能有的放矢地推荐新品牌,以进一步提高新品牌的上柜率,从而提高新品牌知名度。

做好上柜摆放工作。新品牌上市不仅要做好上柜工作,同时一定要兼顾到

产品的摆放位置,争取做到“找得到、看得到、买得到”,让消费者一目了然,通过视觉效果,刺激消费者的购买欲望,从而提高新品牌的知名度。

做好市场需求预测工作。在对卷烟需求预测的过程中,要根据历史数据,预测新品牌卷烟需求带来的影响,及时调整和完善预测模型。特别是要掌握目标市场各类型消费人群的情况,把握不同市场的消费特征和变化趋势,并分类进行研究分析,真正把现有的客户分类和市场细分、品牌定位有机结合起来,并通过建立相应的数学模型提高市场需求预测准确率。

做好后期跟踪服务工作。了解新品牌的销售情况就要从了解零售户的库存情况着手,客户经理在走访的过程中要进行必要的库存跟踪和服务跟踪,做到对库存的科学管理,既要注意避免出现过多滞销库存的现象,又要避免出现脱销现象。如出现滞销情况要及时分析滞销的原因并及时提供解决方案,防止客户存货时间长而导致卷烟产生霉变,

避免客户不必要的损失,如果出现脱销,要提醒客户及时补货。同时要对市场情况进行必要的调查和分析,对调查分析所得的资料进行汇总,从而制定出一套合理的供货计划,这样才能更好地为新品牌打开销路。无论是重点品牌还是新品牌的培育,最主要还要紧紧跟踪客户销售情况,以便我们及时找出培育的缺点和不足并及时做好调整工作。新品牌不像重点品牌有着较高的知名度,对此我们应该稳步地提高新品牌的知名度和发展进程,这个就是需要靠跟踪服务来及时掌握了解。所以我们客户经理应该充分掌握新品牌的销售动态和市场反映情况,这样才能完美地做好新品培育。

总之,新品牌的培育并不是一朝一夕的事情,任何一个新品牌培育成功的背后都要付出很大的努力和艰辛才能实现。只有通过日常工作的点点滴滴,不断总结经验,不断创新,才能让一个新品牌有更好的发展前景。

日常工作中如何拓展违法涉烟信息来源渠道

□ 张峰云

随着专卖管理部门对卷烟市场的监管日趋严密,卷烟打假打私力度不断加大,使不法卷烟零售客户的违法经营行为都由明转暗,违法经营手段、方式也更趋于狡猾与隐匿,仅仅依靠常规的市场检查已很难发现其暗中所存在的违法行为。为有效打击不法卷烟零售户的违法行为,违法涉烟线索的获取、市场动态信息的收集变的就尤为重要。因此,专卖管理员应拓宽线索与信息来源渠道,采取多种方式获取和收集各类违法经营线索与市场动态信息。笔者认为在日常工作应着重做好以下几方面工作:

一是要充分发掘内部资源。专卖所应建立与市场部信息沟通机制,充分发掘行业内部资源,实现信息情报

的资源共享。利用信息沟通机制加强专卖管理员与客户经理、配送人员的相互沟通,使客户经理、配送人员在日常下乡走访维护、卷烟配送中,对发现的违法经营卷烟线索、回收倒卖卷烟信息的及时地加以反馈,使专卖管理员能够及时掌握相关违法涉烟情况,从而能在第一时间对获取的相关信息、线索进行整理分析,分析、综合出相关有价值的违法信息与线索,便于组织开展的日常市场检查工作更具有指向性,使市场检查做到目标明确、有的放矢,切实提高烟草专卖执法工作的效率。

二是宣传发动守法零售客户。对于守法经营的卷烟零售客户,我们应对他们加强相关涉烟举报工作的宣传力度,积极主动的去宣传发动他们参与市场监督与举报,让他们成为专卖

管理部门获取违法经营线索与市场动态信息的提供者。因为守法零售客户的立场和烟草专卖管理部门是站在同一站线的,他们坚决维护着卷烟市场的正常经营秩序。从一定意义上来说,他们是违法经营卷烟行为的直接受害者,因为不法零售户的违法经营行为使他们的合法权益受到了侵害。相对专卖管理部门而言,守法零售客户对其附近的其他零售客户的经营动态、经营规律、经营现状了解肯定比我们知道的要深、要透,往往能知晓一些我们所掌握不到的第一手信息与线索。因此,专卖管理员应加强对守法零售客户的宣传、发动,使他们成为我们相关违法线索与市场动态信息的提供者。

三是及时处置投诉与举报线索。在日常的来信、来电、来访的接待工

作中,专卖管理员应认真对待相关的举报、投诉,应详细记录每个举报、投诉涉及的人员、地点、行为等相关内容,并及时组织专卖管理人员前往举报投诉地进行实地的调查与处理。因为,一个看似平常普通的举报、投诉,有时候往往就与违法经营案件有着千丝万缕的关联,有时专卖管理部门根据举报、投诉线索就可能查获相关违法经营卷烟案件,也可能由此揭开其背后掩藏着地下销售网络与幕后供货黑手,从而斩断地下违法卷烟的供、销链。因此,我们应高度重视群众举报的卷烟违法案件,有时举报可能会为我们提供破获违法经烟案件的重要线索。此外,专卖管理员还应做好举报投诉处理的相关答复转告工作,做到“事事有答复,件件有回音”给举报投诉人一个满意的答复。

要真信真学真用马克思主义(上)

□ 蔚严春

无论是《中国共产党章程》,还是党的历次全国代表大会中央全会,都把学习、掌握和运用马克思主义(包括列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观)作为党员干部首要的义务、任职条件和基本要求,这是党的建设规律和党的历史正反经验决定的。

马克思主义是创始人马克思、恩格斯及其杰出继承者列宁、斯大林、毛泽东、邓小平等一系列科学主张和学说说的总和,是批判地继承人类社会特别是资本主义社会创造的一切优秀文化成果,总结社会主义革命和建设的经验教训,紧密结合工农运动的斗争实践和现代科技进步所创立的共产主义思想认识体系。马克思主义是迄今为止最科学、最完整、最正确的科学理论。马克思主义最完全彻底、严谨正确地揭示出自自然界、人类社会和人们思维活动最普遍的规律,无比精辟地解答了人类特别需要回答的一系列重大问题——物质(存在)与精神(意识)、人与自然和人与人(社会)之间的关系问题。马克思作为马克思主义的主要创始人,在英、德、美等国发起的评选上一千年来人类杰出思想家世界性活动中,被评为“第一思想家”,是当之无愧的;当2008年由美国次贷危机引发的世界性金融危机爆发后,西方出现了《资本论》脱销、热销现象,这是自

然而的。共产党,顾名思义就是共产主义党,“共产主义”与“马克思主义”在思想理论上是相同的概念。我们党从本

质上讲是马克思主义政党,一直把马克思主义作为党的指导思想载入党章;我们党成为执政党后,又把马克思主义作为国家的指导思想写入宪法。这都是天经地义的。作为共产党员(工人阶级的有共产主义觉悟的先锋战士)和党的干部(党的骨干力量)即共产党人,唯一的信仰理应是马克思主义。正如列宁所说:“只有以先进理论为指南的党,才能实现先进战士的作用。”不仅如此,我们共产党人的重大使命,就是要用马克思主义教育和武装群众并依靠群众实现自己的最高理想和最终目标——共产主义社会。马克思主义是我们党的灵魂。失去马克思主义信仰的党员干部,不过是披着“共产党”外衣的躯壳。

我们党90年艰难曲折、波澜壮阔、灿烂辉煌的历史,向世人昭示这样的真理:一个政党是否成熟的显著标志是理论上是否成熟;用先进的科学理论武装起来的党,是不可战胜的,是具有光明前途的。中国共产党之所以从上世纪20年代前后中华民族灾难深重的社会环境里产生,在党派军阀林立、救国救民纲领浩繁的政治环境中站立,在漫长的艰苦卓绝的斗争中、多次成功与失败的考验中发展壮大,成为彻底改变旧中国积弱积贫、内忧外患、人吃人的惨状,开辟中国和世界新纪元的党,成为执政60多年的世界第一大党,就是因为我们党找到了、坚持和发展了马克思主义,把马克思主义作为救国救民、夺取新民主主义革命胜利和强国富民、构建社会主义美好社会的最好武器。党的历史正反两面的经验又充分地表明这样的结

论:凡是党风正、事业兴的时期,都是符合马克思主义基本原理的;凡是风气邪、事业衰的时期,都是违背马克思主义基本原理的——以“左”的或“右”的错误倾向对待马克思主义。党的十七届四中全会通过的《中共中央关于加强和改进新形势下党的建设若干重大问题的决定》指出:“坚持把马克思主义作为立党立国的根本指导思想,紧密结合我国国情和时代特征,大力推进理论创新,在实践中检验真理、发展真理,用发展着的马克思主义指导新的实践,是建设马克思主义学习型政党的首要任务。坚持用马克思主义立场、观点、方法准确把握当今世界发展大势,准确把握社会主义初级阶段基本国情,准确把握改革发展实际,及时总结党领导人民创造新的新鲜经验,围绕什么是马克思主义、怎样对待马克思主义,什么是社会主义、怎样建设社会主义,建设什么样的党、怎样建设党,实现什么样的发展、怎样发展等重大问题,不断做出新的理论概括,增强理论说服力和感染力,丰富发展中国特色社会主义理论体系,为进一步认识世界和改造世界、推动党和国家事业发展提供强有力的理论指导。”为我们在当前和今后的社会生活实践中坚持和发展马克思主义进一步指明了方向。

人类社会的发展总是在继承和创新、阶段性与连续性相统一的蜿蜒曲折的道路上实现的;社会生活的实质是实践,一切社会发展都是正确实践的结果。无论什么事业、什么人,要获得健康发展即全面、协调、可持续发展,必须进行正确的实践。然而,怎样

才能进行正确的实践呢?唯有得到科学理论指导的实践才是正确的实践。理论,有科学(正确)理论和非科学(错误)理论之分。科学理论是结实践经验的正确概括和总结,是正确的系统化的思想认识,又是为实践服务的,对人们正确实践起着重大的必不可少的指导作用;非科学理论是对实践经验的片面的、歪曲的、虚构的概括和总结,是错误的系统化的思想认识,对人们的实践起着误导的作用。实践经验反复告诉我们:成功的结果是由正确的行为导致的,正确的思想是由正确的理论导致的;失败的结果是由错误的行为导致的,错误的行为是由错误的思想的,错误的思想是由错误的理论导致的。科学理论的一般意义与《数学》的意义是相通的,它告诉人们解决问题的定义、性质、定律、定理、公式、公理等反映事物本质和规律的原理。记熟了原理不一定能解决问题,因为还要看人的审题能力和运用条件(资源)的能力;但是,如果记不熟原理,就一定解不对题。当做不对题时,一定要找主观原因,而绝不能怨原理不对。否则,就是错上加错。以科学理论为指导,加上刻苦用心,充分利用一切资源,问题就会迎刃而解,终究马到成功;反之,一定是寸步难行,终究一事无成。对于全国烟草行业,国家局局长姜成康谆谆告诫我们:“要把加强理论武装摆在队伍建设首要位置,切实增强贯彻落实科学发展观的自觉性和坚定性。坚持用中国特色社会主义理论体系武装头脑、指导实践,推动行业科学发展上新的水平。”此话深中肯綮,意义重大而深远。

立足“四注重四把关”强化卷烟配送工作

□ 陈丽娜

卷烟配送工作是服务客户的中心步骤,是烟草营销工作的重要环节,如何为客户做好卷烟配送服务,有效促进卷烟配送工作上台阶,这就需要卷烟配送工作做到“四注重四把关”,以有效助推卷烟配送工作的开展,促进烟草工作的大发展。

一是注重品质,把好质量关。卷烟配送工作涉及到卷烟储存、养护、运输、卷烟合理的库存结构、卷烟陈列展示、真假烟鉴别和真假货币辨别等各个环节。认真开展好各个环节的工作,把握好质量关是高品质卷烟的保证。针对这一实际,要求卷烟配送人员始终要高标准,严要求,扎实开展好卷烟配送工作。同时,要加强好对卷烟配送环节工作的管理和监督,切实注重卷烟品质,把握好卷烟配送的质量关,保证送到零售户手中卷烟符合质量要求,为客户卷烟销售工作奠定好基础,打好“头一仗”。

二是注重服务,把好品牌关。卷烟配送工作在烟草营销工作中有着重要的作用,是烟草营销工作中非常重要的一环。这就要求卷烟配送人员打破传统思维,明确服务理念,创新服务方式,树立品牌意识,积极探索卷烟配送的优良方式和渠道,不断完善卷烟配送工作。对于卷烟配送工作中存在的问题,要勇于改正,积极探寻相关解决问题的路徑选择。扎实开展好卷烟配送工作,做到“想客户之所想,急客户之所急”,为客户提供全方位、立体式的卷烟配送服务,坚持卷烟配送工作“热情化”,卷烟配送工作中树立起烟草公司的良好形象,着力建立起卷烟配送的服务品

牌,把卷烟配送工作打造成烟草营销工作的领头雁。

三是注重时效,把好时间关。卷烟配送有一定时效性,应当高度重视配送的时间性,切实把好配送的时间关。特别是在农村,乡镇赶集的时间不一,而乡镇卷烟零售量最好时间也是赶集的时候。根据这一实际,要求卷烟配送人员结合客户的具体情况对卷烟配送工作进行统筹安排,调整卷烟配送时间,力争在赶集前把卷烟送到零售户的手中。与此同时,各区域的社会经济发展程度不一,具有一定的差距性,卷烟销量也有高低之分,对卷烟配送的时间也有一定要求。卷烟配送人员应在公司统一安排的前提下,注重卷烟配送的灵活性,对部分零售户的特殊时间要求作出配送安排,着力保证了卷烟配送的时效性,把好时间关,以进一步促进卷烟销售工作的飞跃。

四是注重风气,把好纪律关。卷烟配送工作人员直接接触客户,一言一行都关系到公司的良好形象,对公司的品牌树立,公司的持续发展都有着重要的影响,因而要求卷烟配送人员注重工作作风,把好卷烟配送的纪律关。这就要求卷烟配送人员有着良好的道德修养,高尚的个人情操,过硬的作风,优良的职业操守。同时,要具备任劳任怨、克尽职守,特别能吃苦、特别能奉献的精神。工作中卷烟配送人员要注重与零售户和群众打成一片,坚持走群众路线,树立起良好的群众基础,严禁利用工作之便“吃、拿、卡、要”,损害客户和公司的利益,做到工作清楚,做人清白,切实树立起良好的工作作风,把握好配送工作的纪律关。



我们共产党人理应是共产主义者,而“只有用人类创造的全部知识财富武装自己的头脑,才能成为共产主义者”(列宁)。科学理论作为知识财富的精髓,只有以此来武装,才能成为一个自主掌握命运的人,一个自觉自由地进行了革命实践的人,一个名副其实的共产党人即共产主义者。加强和搞好理论武装,绝不是一句空洞的口号,也不是蜻蜓点水、浅尝辄止能够奏效的,而是在坚定正确的人生目的指导下,以“读书破万卷”的求知欲和刺股悬梁的刻苦精神实现的。“书籍是人类进步的阶梯”(高尔基)。雄文华卷是知识财富的载体,刻苦读书学习是汲取知识营养、搞好理论武装的最主要、最基本的途径和方法。一个不刻苦读书学习的人是与理论无缘的人,也一定是一个不会正确实践的人。无论考察世界文明史、国际共运史,还是考察我党历史,哪一个引领社会进步潮流的导师和领袖不是科学理论巨匠?我们的革命先烈先辈们,哪一个不是因读到马克思、恩格斯、列宁、斯大林、毛泽东等人的书籍,懂得了科学道理,才确立正确信仰、义无反顾地为人民抛头颅、洒热血革命到底的?纵览新民主主义革命,我党领导的人民军队连生存条件都困难,使用着最低劣的武器装备,但经常打胜仗,直至取得全国胜利;而面对的敌人极其凶残,使用着现代化的武器装备,拥有充足的后勤保障,但经常打败仗,直至彻底覆灭。到底为什么?归根结底,我们人民军队是用马列主义、毛泽东思想武装起来的,具有正确世界观的指导,人人懂得“为劳苦大众扛枪、为劳苦大众打仗、为劳苦大众杀敌”的道理。我们党及其领导的军队也只有靠正确理论武装这唯一强大的优势,由小到大,由弱到强,从胜利走向胜利。在当代国际和国内经济、政治、文化纷繁复杂的背景下,凡是真正坚守共产主义理想信仰阵地、保持劳动者本色,无限热爱劳动群众、勤勤恳恳为人民服务而不谋取任何私利的党员干部,哪一个不是用马克思主义理论武装起来的人?我们党已成为执政党,一切国内资源在握,条件比战争年代不知要好多少百万倍,只要坚持搞好马克思主义理论武装,人人懂得社会主义社会是“以每个人的全面而自由的发展为基本原则的社会形式”(马克思、恩格斯),人人懂得“为劳动群众掌握生产资料,为劳动群众发展经济,为劳动群众建设社会主义”的道理,各项事业更是所向披靡、无往不利。然而,在现实生活中,有些党员干部为什么观察、分析和处理问题是就事论事、舍本求末,甚至饮鸩止渴?为什么在十分优越的条件下,本来易如反掌的履职使命,却干得比登天还难?为什么本应干得很好的事情却办得很糟,甚至强调什么什么乱,抓什么什么事与愿违?为什么少数党员干部不仅不能为人民建功立业,而且成为人民的罪人?根本原因是不以马克思主义而以封建主义(官本位意识、特权思想、专制思想、小农意识、宗法观念,排斥民主、平等、自由、科学)和资本主义(拜物教——拜金主义)的意识作指导。他们的共同特征是“没有共产党的气味”。具体分析无一例外。

(作者系山东中烟工业有限责任公司营销中心党委书记、副总经理)