优质品牌的服务“三部曲”

□ 马 进

随着时代的进步与发展,烟草行业面临着激烈的竞争与挑战,如何定位和发展正被社会所关注。品牌是取得竞争优势的有力武器,通过品牌来提升服务价值,不仅是社会发展对烟草行业提出的要求,也是行业树立良好形象的必然选择,因此,打造优质服务品牌,拉近与服务对象之间的距离,是新形势下烟草商业企业的明智选择。要想打造出服务品牌的核心竞争力,笔者认为应当唱好“三部曲”。

深入挖掘,唱好文化曲

“文化”的内涵十分广泛,VI(视觉识别)是它的外在表现形式,如办公器具、文化衫、纪念品以及LOGO图像等都体现着它的文化内涵,可见,服务品牌是承载着特定的文化特征和人文内涵的,以宁夏烟草“润夏”为例,它的LOGO图案就象征着六盘山、贺兰山和黄河,同时也是“宁”字汉语拼音首个字母“N”的变形,精心设计的字体也体现着行业的特征与追求,所以,服务品牌是凝结着许多人智慧和期盼的承载着文化意义的产物。然而,服务品牌在创造之初必定是“死”的,只有使服务对象能够体会到该品牌的精神、个性和内涵,并获得认同,才能使服务品牌鲜活和生动起来,继而在心理和感情上能产生归属感,形成品牌忠诚度。那么,如何使服务品牌鲜活和生动起来呢?很关键的一点就是对文化内涵的深入挖掘,内部员工对服务品牌的文化内涵、精神实质理解的越深、越透彻,就越容易把握这个品牌的真谛和关键,更加用心地为客户服务;零售户和消费者对于服务品牌的文化内涵了解到越深刻,就越能够深入人心,产生亲切感和归属感。所以,要唱好服务品牌文化曲,就要深挖细掘这个服务品牌的文化内涵和精神实质,也可以说,深入挖掘其文化内涵的层面就是不断参悟的层面,悟出服务品牌的独特魅力,这样才能做出特色,做出实效。

多管齐下,唱好运行曲

俗话说:“光说不练假把式”。服务品牌与服务对象的关系主要是在服务的接触过程中确立起来的,因此,依靠科学有效的传播手段来建立起服务对象的认知和信任,唱好服务品牌“运行曲”是重中之重。要唱好“运行曲”,需要多管齐下去出击,一方面要依靠道具、技巧、广告、口号等辅助工具来营造轰轰烈烈的氛围,给人以视觉、感觉上的强有力的冲击;另一方面要提供优质的服务,使服务对象从服务品牌中获得好感和信任度,引发服务对象的情感共鸣。举个例子,“苹果”这一品牌现已掀起一种神奇的魔力,只要推出新品,都会成为大众推崇的尚品,而“苹果”的CEO乔布斯则更是成了品牌之神,是什么让他蒙上了如此神秘的光环?许多人在思考,我想其原因之一在于他深层地吻合了消费者的需求,成功塑造了“苹果”和乔布斯这个个人品牌。因此,服务品牌创立成功的关键在于对服务对象的准确把握上。要准确把握服务对象的真实想法和观念,基层一线员工无疑发挥着非常重要的作用,因为服务的过程是由一线员工来完成的,他们的衣着打扮、言行举止都与服务品牌融为一体,代表着品牌形象,由此可见,品牌服务的关键在于就是塑造并决定企业形象的那些企业员工,要确保服务品牌的良好运行,就要对企业员工开展针对性的教育培训,使品牌的“代言人”掌握更多服务技巧,同时积极营造良好的企业内部环境,一是通过后台服务前台,构建和谐的氛围,二是开展一系列文娱活动来调动广大员工们的热情和积极性,从而以更良好的状态推动工作开展。

严抓细管,唱好管理曲

管理是确保服务品牌良好运行的有力保证,只有加强管理,形成一整套完善的管理机制,才能合理运用企业资源,在不同部门之间形成合力,举整体之力推动服务品牌的成功。烟草商业企业的服务品牌与工业品牌有所不同,工业企业的品牌是产品,而在烟草商业企业,服务品牌的确立主要依靠是员工,所以,员工也是服务品牌的一部分,如果员工的表现不佳,服务品牌与服务对象之间的关系就会崩溃。而对企业员工来说情况就比较复杂,情绪、态度等众多主观因素的影响而影响服务品牌的发展。例如,如果有部门领导对打造服务品牌工作没有引起足够的重视,员工的工作积极性就不会太高,那又怎么会提供出优质的服务呢?如果员工的责任心不强、或是企业没有相应的措施激励员工去做好服务工作,遇到员工某天情绪不佳,又怎么能做好自我控制去用心服务呢?所以,要确保服务品牌的良好运行,唱好“管理”这支曲也非常重要,要有健全的组织领导、细致的实施方案,通过严抓细管来保障工作实效。尤其要注意倾听客户的反馈以及正确处理客户投诉,通过沟通获取信息迅速并纠正错误和吸取教训,以规范的管理、适当的激励来要求员工们的日常行为,只有严格规范地加以管理,才能全力打造出成功的服务品牌,并用品牌的力量带动整体服务质量的不断攀升。

服务无止境,在服务品牌旗帜下,烟草行业的服务工作还有很长一段路要走。深入挖掘服务品牌的文化内涵、采取多种措施保障服务品牌有效运行、制定周密的方案严抓服务品牌管理,是确保服务品牌更好落地生根的几个必不可少的环节,因此,站在战略的角度来看,先要努力唱好这“三部曲”,让服务真正深入人心,才能在品牌服务的道路上越走越远。

浅议“授人以渔”式的烟草客户服务

□ 渔 者

中国有句古话:“授人以鱼不如授人以渔”,意思是传授给人既有的东西,不如传授其得到东西的方法。烟草行业对卷烟零售客户服务正是需要由“授人以鱼”方式向“授人以渔”方式转变,提高客户参与服务的主动性,提升营销服务有效性,真正实现卷烟营销上水平。

“授人以渔”式服务的必要性

采用“授人以渔”式的服务,能够激发营销团队活力,提高客户服务质量,主要基于两个方面的需要:

构建“学习型”团队的需要。学习型团队的构建能够激发团队成员的创新能力,创新工作方式。而“授人以鱼”的服务方式只注重单纯地送去服务,工作方式和目的比较单一,并没有进一步创新和改进的空间。而“授人于渔”的服务方式则需要通过服务提高卷烟零售客户自主经营的能力,这需要营销人员花大功夫,下大力气创新工作方式,改善服务方法去引导零售客户朝着自主科学经营的方式转变,“授人以渔”的服务方式让营销工作有创新改进的空间,让学习型团队在创新工作方面发挥了真正的作用,同时让学习型团队的构建成为推动营销服务上水平必不可少的途径。

实现卷烟营销上水平的需要。卷烟的营销体系中,零售终端是必不可少的一个环节,实现卷烟营销上水平即是实现所有营销个体整体素质上水平,所以零售客户作为卷烟营销体系中一个重要个体,他的经营素质和经营能力也是衡量卷烟营销上水平的重要参照标准。“授人以渔”式的客户服务摒弃了客户单纯被动地接收服务的陈旧方式,在服务过程中,逐步教会零售客户各种经营能力,增加客户参与营销服务的主动性。让烟草的服务有更好地延伸效果,从帮客户整理柜台,做好明码标价,指导经营转变为客户通过客户经理的前期服务能够自觉进行科学陈列,自主进行经营分析,自主改善经营方式,大幅度提高卷烟零售客户的综合素质,真正实现卷烟营销上水平。

“授人以渔”式服务的落实性

授人以渔的服务方式需要耐心地思考,精心地准备和全心地落实。整个服务方式的落实更需要营销人员和零售客户双方面的配合,主要体现在以下三个心:

耐心思考。思考“授人以渔”服务方式与现有服务的不同。营销人员首先得转变传统服务思维方式,特别是在服务目的思考上,要明确“授人于渔”式服务目的是教会客户自主经营。还需思考如何转变客户被动接受服务的陈旧观念,让客户全程参与客户经理的服务过程,提高他们对销售技能和营销信息的重视程度,主动配合客户经理做好服务工作,使客户从以前的“要我学”向“我要学”转变。

精心准备。明确服务的目的之后,应该围绕“授人以渔”的服务目的,精心地做好服务前的准备。服务前的准备工作非常重要,直接关系到服务工作落实的质量。准备工作包括实行客户分类,掌握客户需求,查询客户信息。根据客户对业务营销工作的熟知程度对客户进行分类,做到服务工作有的放矢。同时搜集客户的需求,在服务过程中提供客户想学、客户想掌握的知识和内容,并查询客户的经营等相关信息,结合客户的相关情况,对客户实施有针对性的服务和培训。

全心落实。在前面一系列准备工作后,根据客户的需求,结合客户的信息,以客户分类为标准,对客户展开全心的服务。一是对配合度较高,知识面较广的客户可以尝试延伸化的服务,即在其掌握烟草营销基本知识的基础上,做进一步延伸。传授更加先进和前沿的经营技巧和方法,实实在在地为客户营造长期科学经营的氛围,让客户的卷烟经营更上一层楼。二是对配合度和知识面都比较一般的客户实施基础化的服务,即向其宣传烟草公司某些工作的意图和目的,让他们知道配合公司做好营销工作的重要意义,提高他们配合客户经理做好工作的主动性。三是对配合度较差,知识层面不高的客户,可以采用深入化的服务,即通过亲身示范和操作,调动客户参与营销工作的积极性,同时传授他们进行卷烟经营的技巧和方法,让他们在观察和倾听中挖掘兴趣,正视烟草公司的卷烟营销工作,积极主动配合烟草营销工作,耐心倾听学习卷烟经营技能,提高客户自主经营卷烟的能力。

“授人以渔”的服务方式通过“三心”的服务,精细化日常服务流程,深化日常服务内涵,浅化日常服务目的,为卷烟营销上水平提供了必要载体。

如何防范卷烟配送过程中的货款风险

□ 赵 勇

随着卷烟销量的持续快速增长,配送部门所承担的风险和压力正在逐步加大,尤其是在农村地区,一台送货车,车上只有驾驶员和送货员两人,平均每天都要载着几万甚至十几万、几十万的货款颠簸在山间土路上,风险之大,不言而喻。如何防范配送风险已经成为了各级配送部门的关注的焦点。对此,笔者总结了几年的安全管理工作经验,与各位同仁分享。

第一,一旦路遇抢劫事件,驾驶员和送货员务必保持清醒的头脑,视对方人员的数量、持有武器、年龄结构、身体特征、所处地点及车上的货款情况等条件采取相应的措施。在绝对保证人身安全的情况下,用手机直接拨打110报警。如不具备直接报警的条件但可以使用手机的情况下,使用手机单键拨号功能与单位联系。具体做法如是:事先将送货部主任手机号码存入手机中并设置单键拨号,需要联系时,只要长按这个键就可以在不被对方察觉的情况下向领导报告。部门主任及其他领导要有这样的常识:一旦接到单位送货人员的来电,但没有说话,应首先考虑是否遭遇抢劫事件或被挟持,然后再根据送货员和驾驶员报的送货路线和顺序,判断事发的大概地点,采取措施。车辆没有配备GPS定位系统的配送部门,每天送货员和驾驶员要将当天的送货线路、大概到达时间、送货先后顺序的详细情况报告给主任,如有可能再与同片区的客户经理和市管员取得联系,请求增援。如对方人多势众、持有枪械,我方不具备与之抗衡报警条件或被挟持时,要坚决放弃财物,不得与之抗争,但要记清对方的体貌特征(如大致年龄、身高、穿着、持有的器械、说话口音)、车牌号、逃窜方向等重要信息,事后向公安机关反映,以便尽早破案,减少损失。

第二,除了紧急情况下采取正确的措施以外,在平时的工作中也要做好各种准备,养成良好的工作习惯。在送货过程中,车上所有的门窗都要锁上,无论车辆是在行驶途中还是停车送货状态,送货员下车送货时驾驶员要高度警惕,将车门锁好,等送货员回来时再打开,不要嫌麻烦。看好车上的卷烟,严禁任何人接近送货车。同时送货部的工作人员要经常与送货人员沟通联系,以了解其所处地理位置及接下来的送货方向。不可单纯依靠GPS定位系统。

第三,送货车驾驶员在送货途中要时刻保持警惕,切记不可随意停车,除正常执法车辆外,如遇有在路上拦截车辆的一律不停,严禁任何人员搭乘送货车。要特别注意防止“假车祸真抢劫”,无论发生任何情况都不要立即下车,要在停车后观察一段时间,确认无可疑情况方可下车查看。此外还要注意借行乞为名实施盗窃、抢劫,遇有拦路乞讨者不要理睬。遇有陌生人探听等可疑情况要第一时间向领导报告,如有车辆尾随可以立即停车,观察其动向,确认后向送货部主任报告,并记下其车牌号。如遇到挟持时驾驶员应保持冷静,巧妙与之周旋,必要时可选择故意追撞前车的方式来迫使停车,镇内的驾驶员可以故意采取一些违章驾驶的行为或多按喇叭以便引起交警的注意。送货车上要增加防卫工具。如有可能应随身携带一些实用的防卫小工具,如砖块、沙土、女士防狼用具、微型电击工具等,紧急时候可以向对方的眼睛撒去或将其电晕。

第四,送货员下车送货时驾驶员要遇到有故意找茬的人要提高警惕,防止其吸引注意力趁机盗取卷烟和货款。送货员送货时如遇故意找茬、耍无赖的,可以先假意答应对方的要求,寻找恰当时机报警或与驾驶员配合将其制服。所收货款尽可能在第一时间放入保险箱,不要积攒,并将电击装置设置为开启状态。送货时应尽量穿便于运动的鞋,最好不要穿皮鞋。到银行存款时,如无特殊情况驾驶员必须陪同送货员一道前往办理,以增加安全系数。送货时尽量不要边走边接打电话,如有这方面的需要一定要留意周围是否有人跟踪、盯梢。另外,在走出客户家后尽量不要整理钞票,防止不法之徒见财起意。

第五,平时要加强安全培训和应急演练,模拟各种可能出现的场景,以培训和演练等方式使全体送货人员形成统一的行动标准,这样在遇到紧急情况时方可临危不乱。在培训中应格外注重身体素质的培训,提倡送货人员经常进行体育锻炼,如有条件,可以在培训中增加自卫防身术、搏击、格斗等方面的内容,使送货人员增强防身自卫的能力,这样也可以大大提高安全系数。

当然,以上的措施只是一些应急的措施,根本的解决办法还在于全面实行电子结算,这样就可以从根本上解决货款安全的问题。

做好卷烟打假工作之我见

□ 邹海莉

为切实加强卷烟打假力度,净化卷烟市场,有效维护国家利益和消费者利益,各级烟草专卖局积极开展卷烟打假工作。然而,随着卷烟打假形势的不断变化,制售假烟分子组织更加严密,手段日益高明,面对这种形势,如何才能做好卷烟打假工作呢?笔者浅谈几点意见和建议。

卷烟打假工作的重要意义

生产销售假冒伪劣卷烟,将会严重扰乱正常的市场秩序,使国家财政收入减少,从而损害国家利益,因此打假是维护国家利益的需要。假冒卷烟是制假售假分子在不具备基本生产条件的情况下,采用劣质原辅材料,使用简易的生产工具生产的,如果让这些假烟进入市场,流入消费者手中,将会影响消费者身体健康,因此打假是维护消费者利益的需要。大量假烟充斥卷烟市场,对卷烟零售户的诚信体系建设和长远发展,以及零售户的声誉和利益都会造成极大的损害,因此打假还是维护零售户利益的需要。

当前卷烟打假形势和存在的问题

一是卷烟市场供应与实际需求量存在一定差距,主要体现在一些“紧俏品牌”上。

二是线索发现难。涉烟违法犯罪呈现预谋性、隐蔽性和作案时间长等特点,案件在查处或在被举报时,犯罪行为才会被发现,证据收集和调查难度加大。

三是案件深挖难。违法烟贩具有较强的反侦察、抗打击能力,手段极为狡猾,导致案件进一步深挖受阻。

四是取证工作难。许多证人因怕作证后人身安全受到打击报复而不愿作证;有的或与烟贩之间是亲戚关系,拒绝作证并有意庇护,为避免招惹麻烦,存在“事不关己”的思想拒不作证,造成取证工作困难,取证阻力大,历时时间长,往往因证据不足等原因,使涉案主犯长期逍遥法外,没有受到应有的惩罚,打假的震摄力不够。

五是办案人员在涉烟网络案件的查处打击方面经验不足,涉烟案件经营尚需总结经验。

六是市场监管力度不够。工作方式方法还没有完全从传统市场监管转变到现代市场监管上来,不能很好地带着问题上市场,不能很好解决市场监管中的实际问题,监管的针对性不强、效率不高、责任不明,日常监管有时流于形式、市场监管表面化等问题在一定程度上还比较严重,市场监管的方式、方法、标准和评价体系有待于进一步健全和完善。

做好打假工作的措施

提高思想认识。加强对打假打私工作长期性、复杂性、艰巨性的认识,进一步统一思想,提高认识。在做好日常监管的基础上,明确重点,有的放矢,在打假工作中突破以往的旧框框、旧思路,要转变思路,强化案件经营意识,由重视个案查处“端窝点”转变为“经营案件打网络”,树立长期作战思想,消除急于求成、急功近利的思想倾向。

做好舆论宣传。利用“3.15”消费者权益保护日、“12.4”法制宣传日的有利时机,通过分发宣传资料,现场讲解假烟危害,大力宣传烟草相关法律法规,号召广大消费者坚决抵制假冒伪劣卷烟,让广大经营户和消费者知法、懂法、用法。同时对破获的重大案件及时公开曝光,充分发挥舆论监督作用,起到查处一案、教育一片,处理一人、震慑一群的效果。

提高经营案件能力。认真做好案件基础信息的收集整理工作,创新思路、创新举措,加强信息情报收集工作,分析把握卷烟制假售假活动的倾向和苗头,为大案要案的侦破提供有价值的线索,探索经营案件的方法,研究案件的经营价值,摸清假烟的来源去向,以摧毁假烟网络为目标,对查获的假烟“见物见人、见人见网、以烟找人,以人找网”,推动涉烟案件经营和打击“假、私、非”力度。

增强市场监管意识。落实守土有责的方针,继续加强市场监管,特别要把更多精力放在切断假烟的终端销售渠道上,要转变专卖管理方式,充分发挥市场监管的基础性作用。同时突出重点,打管结合,继续开展好打假打私专项行动和卷烟市场日常监管,加强对重点场所、无证户、零售大户的检查,并严格按照许可证管理办法加强对持证卷烟零售户的日常监管。

保持“两烟”打假高压态势。深入贯彻落实“重心下移、着眼基层、突出服务、加强基础”的工作方针,坚持以本地市场为主,以本地案件为主,以日常监管为主,加强市场监管,规范市场秩序。同时按照“谁管辖、谁整治、谁主管、谁负责”的原则,以“守土有责、巩固成果、严防反弹”为目标,全面清理和整顿无证、无照、不亮证、证照信息不符、一户多证、一证多店和随意升降客户级别等行为,以促进卷烟市场正常有序。

进一步加强队伍建设。加强法律法规的培训,做到人人都懂法,人人都会用法,人人会办案,切实杜绝知法犯法甚至错案的发生。加强专卖人员业务知识培训力度,不断提高综合办案能力,建立一支高素质的专卖队伍,引导专卖队伍树立正确的世界观、人生观、价值观、权力观,广泛开展文明执法、执法为民教育活动,树立依法行政、服务于民的观念,把坚持依法办事、文明优质服务作为提高队伍综合素质的突破口。

打假工作任重道远,提高市场净化率是我们专卖工作的重点,我们应该不断提高打击制售假冒卷烟工作意识和力度,牢固树立国家利益至上、消费者利益之上的共同价值观,把切实维护国家利益、维护消费者利益作为烟草专卖监督管理工作的根本点和落脚点。我们应该充分认识打击制售假冒卷烟,是坚持国家烟草专卖制度的本质要求;是维护烟草行业形象的重要体现;是推进烟草行业健康发展的重要保证。