

烟草商业企业如何开展精准营销

□ 邹海莉

随着市场竞争的日趋激烈,企业的不断深化改革,传统的营销手段已不能适应现代企业发展的需要。尤其是近年来,烟草商业企业通过开展“按客户订单组织货源”,建立了以消费者需求为起点,以市场为导向的业务运作框架和 workflows 体系,实现了从传统营销向现代市场营销的转变。由此可见实施精准营销对烟草商业企业来说就显得十分重要,下面笔者就烟草商业企业如何开展精准营销工作浅谈几点意见和建议。

精准营销的含义和对烟草商业企业的重要意义

精准营销就是在精准定位的基础上,依托现代信息技术手段,建立个性化的客户沟通服务体系,通过系统手段保持企业和客户的密切互动沟通,从而不断满足客户个性需求,建立稳定的企业忠实客户群,从而达到整体性、结构性的解决市场问题,实现市场营销的突破。对于烟草商业企业来说,精准营销就是在精确的市场细分和市场定位的前提下,选择恰当的工具或方式与客户沟通,实施品牌培育、货源投放全过程管理并提供优质的服务。精准营销为烟草商业企业的品牌培育工作指明了方向,是烟草商业企业做好品牌培育工作的“导航灯”。精准营销的实施,真正践行了以消费者为导向的营销手段,实现了客我双方盈利水平的提升,给予了消费者更多的选择机会,实现了企业和

客户的直接沟通,是以市场需求为导向的“按客户订单组织货源”工作的升华,是卷烟上水平的重要抓手,为卷烟上水平宏伟目标的实现奠定了坚实的基础。

烟草商业企业实施精准营销工作的有效途径

精准营销,前提是求“精”、求“准”。求“精”即科学细分,包括市场细分、客户细分以及服务细分要精;求“准”即准确把握,包括信息采集、品牌培育以及货源投放要准。因此烟草商业企业要做好精准营销工作,在市场细分、品牌培育、队伍建设和提高服务上下功夫十分必要。

在市场细分上下功夫。市场是营销的基础,要实施精准营销,首先要在充分开展市场调研的基础上把明确细分市场作为企业的目标市场,在营销的过程中一定要深挖市场的潜力,要根据当地经济水平、消费习惯、人口状况等因素对市场进行细分,准确把握目标客户和消费者对卷烟产品和营销服务的需求特征,做到市场基本信息尽在心中。同时还要通过对目标客户和消费市场进行全面、系统和深入的分析研究,借助批零互动平台,对社会库存、客户销量进度数据进行科学采集分析,准确把握卷烟消费市场的需求特征及变化趋势。根据掌握的信息,制定内容翔实、操作性强的销售方案,帮助我们针对不同的消费市场采取不同的卷烟需求预测方法,从而提高把握市场、预测市场的能力。我们只有扎扎实实做好市场细分,有针对性地采取营销对策,才能真

正做到以市场为导向,为品牌培育与货源精准投放提供数据支撑。

在品牌培育上下功夫。卷烟上水平的关键在于做好品牌的培育,品牌培育是卷烟经营能力的重要体现,是推行精准营销的重要环节。一个品牌从建立、成长、发展到壮大,必须经过市场的严格考验,任何品牌如果没有市场的认可,就不可能成长为品牌,为此,做好精准营销,就必须强化品牌培育。品牌培育要从本地卷烟销售市场的实际出发,围绕国家局“532”和“461”的品牌发展目标,以培育适合本地市场实际的重点骨干品牌为出发点,进一步完善品牌发展规划,严格执行品牌引入、退出及评价机制,建立健全具有持续发展潜力的品牌体系。因此,我们就得全面了解和掌握本地市场消费群体、消费层次、消费水平及发展趋势等情况,按照品牌的消费群体或者消费习惯不同进行科学分类,然后有针对性地开展品牌培育,实施精准投放。不断促进品牌培育工作精细化、精确化,为推行精准营销工作提供品牌支持。

在提高队伍素质上下功夫。随着卷烟市场的变化,要打好精准营销这个硬仗,培养作风硬、能力强的营销队伍是关键,客户经理作为营销的主力军,承担着极其重要的职责。因此我们要对客户经理制定长远的培训计划,制定定期学习、定期培训、定期考核,奖优罚劣的工作机制。同时我们还应该为客户经理创造良好的工作环境,营造学业务、学技能、强本领的良好氛围,创造比、学、

赶、超的学习环境,在提高客户经理素质上下功夫,打造一支优质服务、精通业务、作风过硬的客户经理队伍,为精准营销工作的有效开展提供人才支撑。

在提升服务上下功夫。没有沟通,就没有客户,没有客户,就没有市场,良好的沟通是从服务开始的。作为烟草商业企业,应该在服务标准上不断创新,努力实现服务效能最大化,切实提高客户服务水平。因此我们可以通过延伸服务理念,要求一线人员高度重视客户的感受,注重在实际服务过程中把客户需求、市场动态和营销服务工作有机结合起来,加强研究,认真分析,增强服务营销工作实效性和主动性。我们可以通过延伸服务能力,通过加强营销知识培训,帮助一线人员提高营销水平和服务技能,提倡在服务过程中向客户学习,真正做到用“心”去拉近与客户距离,用“嘴”去引导客户经营,用“腿”去联络客户感情。我们还可以通过延伸服务内容,通过尊重市场规律和客户需求,想客户之所想,急客户之所急,正确对待客户建议和意见,妥善处理客户投诉和抱怨,为精准营销工作的实施提供服务支持。

总之,精准营销工作是一项复杂的系统工程。对烟草商业企业来说,提升卷烟营销能力、推进卷烟上水平,就必须以市场为导向,以精准营销为手段,不断在市场细分、品牌培育、队伍建设和提高服务等方面下功夫,只有这样才能更好地实现精准营销工作上水平。

建立卷烟供应“绿色通道”

□ 赵勇

每到逢年过节,或者红白事的时候,卷烟市场都会出现局部的、短时的“特殊卷烟”抢购风潮。而此时想大量购买这种香烟时,往往是走遍了所有的小卖店都没有办法买齐,只有找人、托关系、走后门,极易引发代订卷烟、二次批发、囤积居奇等违法、违规事件的发生。基于此种情况,很多地方的烟草公司都开通了类似于“服务热线”和“绿色通道”的特事特办机制,最大限度地满足这一部分零售户和消费者的需求,获得了广泛的好评。但是,我们也应该看到,个别地方的“绿色通道”由于管理存在漏洞、机制不完善等种种原因,还是出现了这样那样的问题。笔者就此发表几点关于“绿色通道”的看法,与各位同仁

共勉。

首先,应该建立一个“特殊卷烟”的储备制度。近年来,随着“卷烟上水平”的逐步推进,烟草工业企业品牌整合步伐加快,中、低档卷烟生产厂家减少影响,市场上的中、低档卷烟供应量有所减少,这也是造成“特殊卷烟”供不应求的一个重要原因。因此,对“特殊卷烟”的储备必须抓住重点。各地方的民情、风俗不同,所需要的卷烟也不尽相同。可以将一些逢年过节、红白事常用的卷烟做一个调查,统计出最常用的卷烟品种,然后以这若干种卷烟为核心建立一个储备制度,以供零售户和消费者不时之需。

其次,“绿色通道”应健全机构和职责。建议设立专门的机构和人员对“绿色通道”进行维护和管理。零售户和消

费者咨询的时候要有专人进行政策宣讲和解答,让大家明白只有有特殊需求时才可以使用“绿色通道”。一旦零售户和消费者有这方面需要的时候,要有专人对其需求进行登记、调查和核实。经过调查、核实,需求属实的可以走“绿色通道”,如果是借特殊需求为冒名顶替、弄虚作假或者是零售户利用“绿色通道”套取卷烟的情况,要向其说明情况,坚决不予办理,并将相关情况记录在案。

再次,对“绿色通道”使用情况进行回访,加大信息交流、沟通、反馈的工作力度。每次当“绿色通道”被使用之后,都应当派专人对使用情况做一个回访,了解一下零售户、消费者对“绿色通道”是否满意,还有哪些意见和建议。通过回访、反馈,

掌握零售户、消费者的真实意愿,以便于对工作进行持续改进和完善提高。此外,通过回访、信息交流、反馈,还是一条获取假、私、非卷烟信息的重要渠道,应该善加利用。

最后,加大宣传力度。让零售户、消费者以及整个社会都知道烟草公司还有“绿色通道”的存在,让大家知道办红白事的时候可以特事特办,这样就可以避免很多诸如小户替大户代订卷烟、二次批发等违规情况,这同时对准备囤积居奇、哄抬物价的不法商家、烟贩的一次沉重打击。当然更重要的还是要教育、引导零售户和消费者正确对待“绿色通道”,严格区分正常订、购卷烟和红白事等特殊需求,这样才能使“绿色通道”正常、有序、健康地运行,发挥应有的作用。

更加注重实验室管理规范化

□ 刘德祥

着力实践行业“两个至上”共同价值观,充分体现卷烟企业对消费者的关爱,树立优秀企业形象,提升卷烟品牌价值及影响力,最直接的做法就是不断提升企业的卷烟产品质量。而提升产品质量,加强卷烟品质监控力度是必不可少的。每一个卷烟工业企业都有自己的质检队伍,各种检测用精密仪器、设备也都配备的较为齐全,各项实验室管理制度制定得也较为完善。可问题的关键也就在这里,仪器设备先进了、制度完善了,可作业人员对自己的要求越来越随意,“程式化”的思想越来越凸显。归根结底就是实验室管理出了问题,监督松懈,思想认识滑了坡,因为习惯导致的激情缺失。

标准的实验室建设规范,对实验室的软硬件设施、注意事项及运作程序等都做出了较为详细的规定。CNAS 实验室认可更是严格按照标准程序进行,很多实验室评审、认可初期都做的很规范,可随着时间的推移实验室的管理大打折扣。不能说没有制度、没有程序、没有标准,更不能否认上级领导对实验室的信任和支持,管理出了问题就是呆板、应循守旧所致。检测技术在不断的发展,实验室的管理也应该顺应发展的要求,充分体现创新管理模式的要求。

实验室的创新管理模式,要立足实验室建设及管理的基础理论,找准创新点,大力实施顺应发展要求的更加简易和高效的管理措施。第一,以视觉管理为主,着力整顿实验室脏、乱、差。实验

室是对卷烟品质能做出准确、高效数据反映的地方,保障卷烟品质数据的客观、可靠、可信、整齐干净、宽敞明亮的实验环境是基础。目视化管理简单明了,运行高效,让一切与试验相关的耗材等该出现的时候出现,该归位的时候归位,为实验创造一种干净、明亮的空间。第二,加强实验记录的点检审查,以规范实验条件,强化实验责任为重点,杜绝实验记录及相关文件的“赶、补、造”现象出现。记录详细记载着实验工作的开展情况,保证记录填写的实时、详实,就是一种对实验结果高度负责的态度。加强管理“赶、补、造”记录现象,对实验室管理有着较为现实和迫切的意义。

强化实验室管理,监督到位必不可少。缺乏监督的管理,从实质上讲是没有什么实际意义的,也许根本就实施不下去或者与管理的目的产生偏差、相去甚远。监督的作用在于以一种约束的手段,促使人们去做对该做的事情,在作对的基础上做好该做的事情。实验室的监督管理体现在如下几个方面:第一,监督实验仪器设备的配置、维护及使用情况,确保一起运行状态良好;第二,监督实验环境条件的完善和改进,保障提供作业人员以干净、舒适、整洁,宽敞明亮的工作环境,呵护作业人员职业健康,确保实验数据的准确、可信、可靠;第三,监督实验过程,确保各种实验记录填写实时、详尽,规范操作,杜绝违章,远离危害及防控风险;第四,监督评审实验运行程序、各种标准化文件,操作规程,确保文件的科学性、实用性,保障实验正确的指导方针;第五,监督评



价实验结果可准确性、可信度,确保卷烟品质管理的数据支撑。

人是一件事物的主导者,实验室的规范化管理最主要的是实现对作业人员的全面管理。在日常的实验过程中,实验工作的重复性、程式化、单调性及枯燥乏味严重导致了作业人员职业思想的滑坡,饰演的责任心、使命感大打折扣。工作程式一成不变促使实验人员养成了“定势”思维和习惯,实验工作激情在漫长的实验过程中严重缺失。这对实验工作是不利的。改变这种状况,从主观上实验作业人员首先要解决自身的思想认识问题,做到思想不滑坡。要从日常枯燥的实验工作中找到乐趣,激发自己的实验创新欲望。在平常琐碎的实验中发现新的东西,充分体现出自己工作的价值,在实验中创造价值,在过程

中寻找工作乐趣,保持永续的工作激情,夯实自己的实验责任心、使命感。从客观上品质管理部门要着力加强实验室管理和监督的研究,顺应形势发展有针对性地对加强对实验室规范化的管理,加强实验作业人员日常的思想教育和引导,通过培训不断提高实验作业人员的素质水平及道德情操,最终形成作业人员积极的、正确的、崇高的实验工作价值观,并着力营造宽松、愉悦的实验室工作氛围。

更加注重实验室的规范化管理,做到“严管理、促规范、强素质”,认真抓好作风建设,统一、协调各方要素着力培养作业人员正确的工作责任心、使命感、价值观,对提升品质管理工作水平,促进卷烟产品质量的稳定、提升贡献显著。

信息化建设助力“卷烟上水平”

□ 崔宝星

在 2012 年全国烟草工作会议上,国家烟草专卖局姜成康局长说:“实现‘卷烟上水平’目标任务,保持行业持续健康发展,必须全面加强管理,整体提升水平,把发展建立在更加扎实的工作基础之上。”可见,夯实行业发展工作基础,对于“卷烟上水平”来说,是至关重要的,因为工作基础是行业发展坚实力量。信息化建设作为工作基础重要组成部分,对于行业健康发展来说,具有举足轻重作用,那如何才能搞好信息化建设呢?

全面系统规划,充分发挥规划对信息化建设的指导作用

没有规划就没有高起点的信息化,对于烟草行业来说,需要从各方面入手,加快信息化建设进程,这应系统性规划好信息化实施步骤,使得规划成为信息化建设的导向。已经实施的信息化,要逐步升级换代,使得信息化成为行业发展的得力助手;没有实施的信息化,要从先进技术入手,全方位融合烟草行业发展。同时,对于信息化建设,要有前瞻性的系统性规划。纵观近几年烟草行业取得成绩,与信息化建设是密切相关的,与信息化进程是分不开的。

全面系统规划,要掌握高起点,切不可低水平重复建设,那将会影响到行业稳定健康发展,尤其在信息技术日新月异的时代,具有前瞻性的系统规划,对于卷烟品牌发展,对于“卷烟上水平”都具有重要意义。再者,系统性规划能够指导信息化建设方向,能够促进信息化建设步伐,如果没有系统性规划,信息化建设将会遭遇视野不够宽阔,能力不够强大,甚至影响到“卷烟上水平”目标实现。烟草行业制定了详细的“十二五”品牌发展规划,信息化建设规划要紧密结合品牌发展规划,力争在视野上有较大突破,使得信息化建设真正为品牌发展服务。

推进建设进程,使行业发展与信息化充分融合

行业发展正处于稳定健康轨道中,这就需要信息化建设要结合着行业发展步伐,稳步推进信息化进程,做到行业发展与信息化充分融合。在卷烟品牌生产中,由于信息化建设落后,卷烟产品质量不达标,给消费者身体健康造成危害,影响到卷烟品牌的市场声誉。如果行业发展与信息化建设充分融合,那就会促进卷烟品牌的产品质量,促进卷烟品牌的市场营销。

行业数据中心是信息化建设的关键,是信息化与行业发展深度融合的重要体现,行业要紧紧抓住数据中心建设这个环节,融合好信息化与烟草发展。随着行业发展,信息化越来越显示出强大功能,涉及到卷烟生产与品牌培育的方方面面,只有做到深度融合,能够实现卷烟品牌生产的全过程监控,能够实现卷烟品牌的精准市场营销。为了做到深度融合,有必要强化信息化建设采集与传输、分析与调控、流程与控制、决策与管理、监督与检查等功能在实际工作中的应用,就能实现行业发展与信息化建设同步。

重视信息应用,全面提高行业信息化建设水平

信息应用是信息化建设的中心环节,是实现“卷烟上水平”重要举措,没有到位的信息应用,即使信息化硬件建设非常到位,也难以发挥出应有的效能,这就需要有所鉴别重视信息应用,让有用信息促进行业发展,让有害信息远离行业发展,真正提高行业信息化水平。过去,行业得到了快速发展,与重视信息化应用是分不开的,以后更需要

重视信息化应用,以求得行业更大发展空间。

重视信息化应用,要有统一标准,切不可随意应用,因为有害信息会给行业发展造成损害。这就需要打造统一的平台,促进卷烟生产经营决策管理系统的完善与提升,前提是有健全的业信息化标准体系,使得各种信息得到有效应用。在行业“十二五”发展规划中,品牌生产将会达到新的高度,各种信息将会更加复杂,这需更加重视信息应用,让有用信息成就品牌梦想,让有用信息提高信息化建设水平,切不可因信息化应用,损害了行业发展发展,影响了“卷烟上水平”进程。

推进制度建设,实现行业信息化建设有效监管

制度建设是信息化建设的重要举措,是“严管理、促规范、强素质”重要体现,如果离开了制度建设,信息化就会成为空中楼阁,对于行业发展来说就起不到应有作用。完善制度建设,需要通过体制创新、机制约束、制度设计、程序规范等方面,建立起适应信息化发展需要的制度,以促进行业发展需要。制度固然重要,管理也不能放松,因为管理是落实各项制度的关键,如果不严格管理,再好的制度也会成为摆设,那将会影响到“卷烟上水平”,将会影响到信息化建设步伐。在过去几年,各项制度发挥了应有作用,但随着形势发展,有些制度已经不适应行业发展,需要推进制度建设,以促进行业发展。

在“办事公开、民主管理”思想引导下,应把信息化建设纳入到行业监管中,使得信息化建设真正成为行业发展的推动力量。作为新的发展力量,信息化越来越成为行业发展的决定性因素,这就需要大力推进制度建设,使得信息化各个环节处在监管之下,从而不发生腐败现象。在行业“十二五”发展规划中,信息化进程将处于高速发展阶段,这就需要把信息化建设全部纳入到监管之中,做到信息化建设有效推进,信息化效能最大化发挥,从而实现好预期发展目标。

重视信息安全,确保信息化建设不出现问题

信息安全是信息化建设的必备条件,是行业发展的重要内容,如果不注重信息安全,信息化建设力度再大,也不会让人们放心,因为信息安全,关系到行业发展。随着网络使用范围越来越广,信息安全被放到了重要位置,一旦出现不安全事件发生,会影响到卷烟品牌的市场培育,甚至会影响到卷烟品牌发展。诸如网上银行出现资金盗取事件,不仅影响人们的使用,更影响到人们的信赖,对于正在做大的银行来说,是个致命的打击。做好信息安全,是信息化建设的重要保证,是实现“卷烟上水平”重要措施。

高度重视信息安全,应该加强信息系统的安全运行与维护,强化信息系统运行与维护统一集中管理,使得用户权限认证和审计管理得到执行;切实加强网络安全管理,认真做到积极防御,综合防范的方针。切实重视安全教育,让广大从业人员认真遵守安全规定,认真处理日常事务,做到信息化建设不出现任何问题。在行业发展中,信息化建设会越来越重要,这就需要时刻注重信息安全,使得各种信息得到安全运行,促进“卷烟上水平”目标实现。如果出现信息安全,应该立即启动信息预案,把损失降低到最低程度,不影响到发展大局。

信息化建设是时代要求,是“卷烟上水平”重要举措,烟草行业要与信息化建设深度融合,达到双赢目标。