

深化批零关系 开创共同发展新局面

□ 张延国

众所周知,批零关系在“卷烟上水平”的进程中具有举足轻重的作用。近年来,国家局始终将500多万卷烟零售客户的利益放在心上、抓在手上,批零关系不断取得新进展。今年,国家局进一步要求要“始终把为零售客户提供优质服务作为流通企业的根本任务”,从而为更好地巩固和深化批零关系,继续推进持续协调共同发展提供了有利条件。笔者根据掌握的情况,就目前批零关系的现状、存在问题及下一步对策谈一下看法。

现状分析

定位准确才能方向明确。批零关系建设需要什么样的定位,需要从当前行业改革发展和批零关系的实际情况出发来确定。因此,客观认识和准确把握前期批零关系建设基本情况至关重要。回顾过去,至少要把把握好以下三个方面的特点:

一是确立批零关系发展的共同政治基础,保持了批零关系稳步发展的正确方向和良好势头。维护零售户利益,实现行业与零售户共同发展,是姜局长和国家局党组多年来的一贯要求。据不完全统计,2005年以来,姜局长先后26次讲到批零关系问题。这为批零关系平稳推进奠定了良好的政治基础。

二是推动零售户利润稳步提升,促进了批零关系的制度化进程。近年来,尤其是新世纪10余年来,零售户利润稳步提升,批零关系不断得以巩固,开创了前所未有的稳步发展新局面。据统计,2011年,全国零售客户平均收入达到222万元,同比增长216%;与此同时,零售客户满意度达到83.1分,同比提高0.7分。这为批零关系的制度化建设打下了坚实基础。如有的省级单位,在全省系统开展卷烟零售客户致富工程,有的地市级单位结合辖区实际,探索实施零售终端提升活动、零售商会建设等,同时在工商协同配合、内部考核机制建设等方面作了许多有益的探索,个别单位还将对老、弱、病、残等困难零售户帮扶方面的工作,上升到了制度和政策层面,为“大卷烟零售户引导消费、增强销售能力等提供了良好的环

建立完善三项机制 工商协同共育品牌

□ 李亚军

卷烟品牌是行业共同的财富。做大做强品牌、提升品牌价值是工商双方应有的责任。在当前行业改革发展进程中,顺利实现“卷烟上水平”的各项目标任务,迫切需要工商双方深度协同,建立完善信息、货源与营销三个机制,齐心协力地做好品牌培育工作,促进品牌规模做大、价值提升、知名度提高、美誉度增强。

建立健全信息协同机制,提供科学决策依据

准确、及时、真实、客观与全面的信息是进行科学决策、积极响应市场、应对竞争挑战、有效解决问题的基础前提。实现工商双方信息共享是协同培育品牌的题中应有之义和关键环节。要通过建立工商协同信息平台、编发简报、定期协同会议等不同形式,努力实现工商双方信息的共享、共有与共用。

商业企业与工业企业共享的信息主要包括当地社会总体状况、当地卷烟市场整体状况、工业企业品牌在当地发展状况等。具体为:一是当地社会总体状况,如当地政治、经济、文化与社会发展情况,当地所处区域位置、面积、人口、GDP、在全国经济发展中的位次、经济发展速度、城乡居民人均年收入水平、特色优势产业、吸烟人数及比例、消费习惯与水平等。二是当地卷烟市场整体状况,主要包括所在单位人员、效益、卷烟年度销售总量、结构、主要品牌与规格等基

境和政策支持。这些探索和实践,必将成为批零关系制度化进程中的重要基石。

三是持续协调共同发展的理念逐步形成,社会评价稳步提升。随着批零关系方面一系列重大举措的探索实施,特别是随着国家局“发展同向、工作同心、服务同步、利益共同体”的各项部署要求的有效落实,使得批零双方的思想认识得到进一步巩固。尤其是随着零售客户利润空间的大幅提升,持续协调共同发展的理念正显示出强大的生命力和推动力,得到了各级党委政府和社会各界的广泛好评。这是国家局党组统揽全局、正确领导的结果,是行业各级各部门齐心协力、共同努力的结果。实践进一步证明,只要坚定不移地贯彻落实好国家局党组的部署要求,随着行业改革发展力度的不断加大,批零关系持续协调共同发展的良好局面一定会取得新的更大成效。

存在的主要问题

在看到成绩的同时,更要清醒地认识到,目前批零关系建设方面还存在一些问题和不足。对此,必须要高度重视,认真查找并深入分析问题存在的根源,切实采取行之有效的措施来加以解决。惟此,才会不断丰富批零关系建设的新内涵,从而进一步推进各项工作“上水平”。根据笔者掌握的有限资料,目前批零关系方面至少存在以下三个方面的问题:

一是持续协调共同发展的理念有待进一步强化。个别单位和部门的思想认识还不够深刻和一致,一定程度上存在重速度、轻质量的现象,缺乏长远意识和大局意识。

二是单位与单位之间还存在批零关系建设发展不平衡的现象。对此,笔者认为,之所以出现有的单位为行动迟缓、效果不够明显的现象,关键还是在于对行业发展面临的新形势、新任务的把握上不够深,对行业发展面临的严峻形势和内外环境的分析上,没有做好足够的思想准备。

三是在“发展同向、工作同心、服务同步、利益共同体”各项措施的落实上,需要进一步加大力度。一方面,极个别单位还存在与零售户争利的现象,终端建

设的重视程度不够,真心实意帮助零售客户提高经营水平的措施有待进一步强化。另一方面,在对零售户得实惠方面的政策落实上,虽然部分地实现了群体性、区域性落实,但仍未实现全覆盖。尚有一些零售户处在被动接受状态,对行业的政策制度没有完全享受到,仍游离在“发展同向、工作同心、服务同步、利益共同体”的理念措施之外。对此,我们一定要将这些制约瓶颈一个一个努力解决,一项一项抓好落实,从而不断增强批零关系建设的后劲和活力,坚定不移地把各项工作推向一个新的阶段。

对策建议

当前,批零关系建设正处于由开创巩固期向深化提升期转变的新阶段。行业各级各部门要全面客观把握批零关系建设的总体形势,既要抢抓机遇,更要对存在问题不足的复杂性和艰巨性保持清醒的认识,以良好的状态、扎实的工作,切实做好深化提升这篇大文章,不断开创批零关系建设的新局面,为进一步推动“卷烟上水平”积累和创造新的更好更有利的条件。以笔者愚见,要更加重视做好以下三项工作:

以思想互信为根本,促进批零关系建设新发展。进一步做细做实批零双方的思想互信基础尤为关键。对内,要始终把“与零售户共同成长”作为一切工作的出发点落脚点。这绝不能停留在纸面上,而是要通过实实在在的行动,确保使其看得见、摸得着。对外要把确保广大卷烟零售客户得实惠作为当前和今后一个时期的重要任务来抓。目前情况下,零售客户群体整体素质具有较大的不平衡性,只有通过点滴的行动,让其得到实惠、尝到甜头,才会进一步赢得广大卷烟零售客户思想上的真正认同。需要指出的是,当前有一种现象不得不面对,那就是提起品牌培育,尚有一部分零售户仍然在一定程度上存在“给什么卖什么,让怎么卖就怎么卖”的现象。对此,要在继续为零售客户提供优质服务下功夫的基础上,进一步做好培训提升工作,使其得到更多更大的实惠。只有这种状况得到彻底扭转,批零关系的思想互信才会取得新的进展。

以互利合作为纽带,夯实批零关系建设的深厚根基。对此,当前和今后一

个时期,要着力做好三个方面的工作:一是要继续紧紧依靠地方党委政府的领导开展工作。实现持续协调共同发展,离不开党委政府的领导。批零关系建设也概莫能外。只有进一步争取党委政府的领导,批零双方互利共信基础才会取得新的进步;只有进一步争取党委政府的领导,批零关系建设才会不断向纵深发展。二是要继续提升零售终端建设水平。要认真总结前期工作经验,一如既往地做好零售户风险基金建设、不同群体的帮扶探索以及小额贷款机制等工作,为批零双方互利合作关系的进一步夯实提供良好条件。三是要继续做好品牌培育工作。品牌培育是各项工作的重中之重,而零售户作用的发挥对品牌培育工作至关重要。只有品牌培育工作做好了,才会进一步夯实行业持续健康发展的基础。而行业发展越好,零售客户得到的实惠越多,互利合作的根基就越深。对此,不妨从品牌培育能手的评选做起,通过制定方案、强化考核、完善提升等途径,进一步加大零售户对品牌培育工作的奖励力度,从而共同把品牌培育工作进一步做实。

以领域拓展为抓手,提升批零关系建设的生命力。要继续在拓展领域上下功夫、动真格、求实效。比如,对于卷烟销量、品牌培育等指标达到一定标准的卷烟零售客户,商业企业可以为其购买养老保险。可采取设定不同档次,“达到什么标准,购买什么档次的保险;达不到什么标准,降低扶持标准”的模式,让零售户看到卷烟经营对自己日后利益的“路线图”,同时明晰一旦放弃与商业企业合作给自己带来的不利影响乃至严重损失。积以时日,商业企业和零售户必然成为“同一根绳子上的蚂蚱”。如此,同属一个利益共同体,谁也离不开谁,批零关系必将获得源源不断的持续发展力和生命力。当然,这需要长此以往的不懈努力。需要付出大量艰辛的工作。归结到一点上,不论是互利合作,还是领域拓展的探索等都是形式的、外在的,其目的只有一个,那就是实现批零关系的感情融洽。有了感情作保障,批零关系建设才会充满活力、持续推进,行业在持续协调共同发展的道路上才会走得更加坚定有力。

如何与客户建立良好关系

□ 罗育繁

保持烟草事业持续稳定发展的基础是良好的客我关系。建立良好的客我关系有利于提升客户的满意度,有利于构建和谐营销工作局面。为此,各级烟草工作者要提高认识,切实为培养和维持良好的客我关系出谋划策,乐为客户的“娘家人”、“贴心人”、“知心人”。

乐为客户的“娘家人”。烟草工作者要乐为客户的“娘家人”,心甘情愿为客户服务,为客户做事要细心、周到、全面,切实解决客户生产生活中遇到的困难和问题。为客户服务要做到无私心、无私欲,心甘情愿为客户办实事,不求回报,不计较个人得失,只愿客户满意、高兴。要把客户当做自己的亲人看待,切实做好客户的“娘家人”,客户的事,就自己的事,客户的问题,就是自己的问题。作为客户的“娘家人”就要为客户解决好遇到的实际问题和困难,就要帮助好客户作好销售工作,就为客户作好生产生活安排,真心实意为客户解决好后顾之忧,兢兢业业为客户谋划好利益。让客户感觉到能够让他们依赖,能够让他们放心,感到有靠山,有盼头,有希望。

乐为客户的“贴心人”。烟草工作者要不断提高自身的认识,切实把服务客户当做自己的工作使命,当做自己份内的事情,带着真心,带着实意为客户做好服务,乐为客户的“贴心人”。工作中烟草工作者要把心思放在工作上,把心思花在客户身上。根据客户的销售需要,积极为客户提供好力所能及的帮助,不用客户要求,要会看、会想、会动。看到客户需要什么,想到客户缺什么,就要积极

主动地为客户提供好帮助,为客户排忧解难,认真真,踏踏实实为客户服务,甘当乐当客户的“贴心人”。让客户对我们的工作放心,让客户对我们的工作放心,敢于把工作交给我们,敢于把事业交给我们。为客户服务,要全心全意、主动积极地站在客户角度为客户着想,不用客户讲,就替客户把事情办好、办妥,就替客户把工作安排好、做好。不用客户操心,不用客户烦心,踏踏实实做好客户的“贴心人”,做好客户的卷烟销售“管家”。

乐为客户的“知心人”。烟草工作者要带着深厚的感情去为客户工作,用心服务好客户,要怀着感情和客户交流,和客户间做朋友,用真心换客户的真情,用真情换客户真心,甘当乐当客户的“知心人”。烟草人员要明白工作不仅仅是完成任务,达到工作量,也不仅仅是按公司的规定、程序做完事情就行。烟草服务工作是一个双向互动交流的过程,彼此之间是心连着心,是鱼水之情。要带着感情,用心去和客户间交流、沟通,了解广大客户的心声,反映好广大客户的意见,明白客户的需要,清楚客户的想法。积极向公司反映好广大客户的困难和意见,做好广大客户的销售参谋,把客户最忧、最盼、最愁的事情给客户解决好,做到“客之所忧,我之所思,客之所思,我之所行。”知客户之心,急客户之急,忙客户之忙,思客户之想,乐为客户的“知心人”。

烟草工作者只有真正把客户当作自己的亲人、朋友来对待,真正为客户排忧解难,全心全意服务好客户,才有利于良好的客我关系的建立。

烟草专卖执法工作中的“三注重”



□ 张峰云

近年来随着全民普法宣传工作的不断推进,人民群众的法制意识得到空前提升,法制观念也日益增强,这也对烟草专卖执法工作提出了更高、更新的要求。那么作为烟草专卖执法人员该如何做好日常工作呢?笔者结合日常工作实际认为应做到以下“三注重”。

一是要注重文明执法。在日常的执法活动中,专卖执法人员应坚持严格执法、依法行政,在开展严格执法之时又不失热情的服务,突出文明执法、热情服务,将服务融入日常的执法管理之中,切实做到管理就是服务,服务就是管理,将两者有机的结合起来。

在执法过程中,专卖执法人员应时刻规范自己的言行举止,切忌使用不文明、不规范或容易产生歧义的执法用语用词,注意使用文明、规范的执法用语。此外,专卖执法人员应严格按照相关执法程序及规定扎实做好日常工作,要以打造“文明之师、威武之师”为己任,全面树立烟草专卖管理部门良好的社会形象。

二是要注重宣传教育。为使烟草专卖法律法规深入人心,获得广大群众与零售客户的支持与理解,这就要求我们专卖执法人员在日常专卖执法工作中,要加强对卷烟零售客

户及广大群众进行烟草专卖相关法律法规的宣传与教育。在专卖执法过程中,应运用以案说法的方式向零售客户与广大群众进行相关法制宣传教育,使他们在比较守法经营与违法经营案例之余,能更具体、直观地知晓守法经营的重要性与违法经营的危害性。此外,还可以通过发放相关专卖法律法规传单、宣传读本等方式进行法律法规宣讲,努力营造一个倡导诚信经营、守法经烟的良好社会氛围。

三是要注重交流沟通。交流与沟通在日常的执法活动中发挥着重要的作用,通过交流、沟通不仅可以获取相关违法线索,使专卖管理部门能及时打击,也能缓和与管理者、与被管理者之间的关系,拉近两者之间的距离。因此,专卖执法人员应注重与零售客户开展交流互动,通过交流与沟通来化解他们心中的疑问,缩短烟草专卖管理部门与零售客户之间的距离,增进与零售客户之间的互信。

在进行交流沟通时,专卖执法人员应以零售客户关心的话题为切入点与他们开展交流与沟通,尽量为零售客户做些力所能及的事。同时应开展换位思考,以零售客户的角度看待与要求专卖执法活动,从而能想他们之所想、急他们之所急,全面塑造烟草专卖管理部门的良好执法形象。