

开展农村市场访查活动的重要性

□ 老生杂谈

烟草行业作为现阶段所存不多的国有垄断性企业,在努力抓自身队伍建设、作风建设的同 时,也非常关注农村卷烟市场的建设和发展。因为,就目前我国的总体结构来看,农村人口仍占到总人口数量的 50.32%,农村卷烟市场的消费者大多烟龄较长,是烟草行业最忠实的消费者;其次,农村卷烟市场主销中低档卷烟,尤其是低档烟所占比例巨大,这在很大程度上弥补了烟草公司在城镇卷烟市场培育过程中的结构不合理性;最后,农村卷烟市场规范经营程度较高,对于卷烟乱渠道销售、销售假冒卷烟的违法违规行为,农村卷烟市场的零售客户和消费者们以其特有的质朴确保着农村卷烟市场这块“净土”不被污染。那么,对于如此重要的农村卷烟市场,我们如何将其工作做得更加细致、做到家门口呢?笔者认为,这就需要从两个层次、三个方面同时进行。两个层次指的是领导管理层和基层,三个方面则是指基层部门负责人以上管理干部、专卖市场管理员、业务客户经理。

领导管理层相对来说与农村卷烟市场的接触较少,在全国大力提倡领导干部“走基层、转作风、促发展”的时代主旋律下,领导管理层更加应该深入基层卷烟市场,充分了解和掌握基层卷烟市场零售客户的心声以及消费者的需求,以此不断促进我们整个烟草行业的健康稳定发展;而基层单位作为农村卷烟市场的正管单位,日常的走访检查活动是其必备的“功课”。只有更加熟悉地掌

握农村卷烟市场,专卖市场管理员才能确保该辖区卷烟市场秩序的稳定和谐;只有更深入了解农村卷烟市场,业务客户经理才能在品牌培育、网上订货等各项工作中制定切实可行的营销策略。

农村卷烟市场的一般特点就是地广人稀,经营点网络相对分散,基层部门负责人以上领导干部、各片区专卖市场管理员和客户经理该如何结合本身工作性质和实际情况对农村卷烟市场进行走访检查呢?

对于基层部门负责人以上领导干部来说,其主要目的就是下基层了解该地区下辖卷烟市场的一个整体结构、零售客户经营活动开展情况、卷烟市场秩序情况,更重要的还在于积极听取零售客户对于烟草行业的相关建立以及一般消费者对于卷烟货源供应、烟支口感等方面的需求。在目前卷烟规范经营达到较高程度而又离真正规范稍有距离的情况下,通过走基层的形式适时地将当地烟草公司卷烟经营策略调整、货源供应等相关政策通过管理干部之口做一宣传,显然要比专卖市场管理员及客户经理对零售客户的直接宣传要来的更加有说服效果。虽然农村市场主销中低档卷烟,但是随着城乡消费理念的同化作用以及农村生活水平的不断提高,农村卷烟零售客户对于高档卷烟的货源需求量也在不断加大。尤其是目前一到节假日和年关时中低档卷烟都无法满足客户需求时,供需矛盾更加突出。这个时候,我们的基层部门负责人以上领导干部对零售客户的一些意见和想法进行收集,也向上级部门反映在下一个年度的全年销售计划

上做更加科学全面的调整。考虑到基层部门负责人以上领导干部工作的特殊性,并不是可以随时都能将时间全部用在走访农村市场这一工作上。所说,这一群体走访农村卷烟市场最还的办法就是跟随送货车的走访形式。因为目前的烟草销售网络建设已经基本完成,对农村的卷烟配送也基本能够挨家挨户配送到户。因为送货车辆送货途中基本都是停留时间较短,基层部门负责人以上领导干部也可以事先制定好意见收集表,待下回送货员送货时再进行意见回收整理。

专卖市场管理员又该如何开展走访检查和其他日常工作呢?因为专卖执法检查活动必须要求两人以上开展执法检查活动。所以,一般的各级烟草专卖管理部门在专卖的执法配置上多数是三四人搭配一车。尤其是专卖管理所,每位专卖市场管理员都有相应的片区,如果没有详细周到的检查计划,那么就会有 很多的农村卷烟市场会是专卖执法检查活动的盲区。因此,专卖市场管理员要严格按照相关的工作制度,制定好月、周、日工作计划,将每天的检查情况提前列入计划,检查后及时进行登记备档。当然,对于农村卷烟市场的走访检查活动主要还是 要勤走访、勤排查,只有更多的走访检查才能更加熟悉农村的卷烟市场。同时,开展农村市场走访检查时要多关注农村经烟大户。这些农村的经烟大户与城市经烟者接触较多,其经营理念、经营模式上也多借鉴城市烟酒店的经营模式进行。这一部分经烟户很容易受影响而销售假冒卷烟,加之农村卷烟市场中对于

真假卷烟的鉴别能力较低,一旦真正被混入假冒卷烟,则会搅浑一村的卷烟市场秩序。另外,农村卷烟市场中也会有阶段性的货源紧张时期,这就需要谨防那些经烟大户借助其他亲朋的户头前往当地烟草专卖管理部门办理烟草专卖零售许可证供其套购卷烟所用。这些烟草专卖零售许可证也就是我们通常所说的“空壳证”和“口袋证”。专卖市场管理员只有积极地走访和排查,才能及时发现这些证件,并及时予以注销。

客户经理的工作职责是定期对零售客户进行拜访。而具体到农村卷烟市场,客户经理则是要充分考虑到农村卷烟市场的特殊性,“对症下药”。大多数农村零售客户卷烟经营能力较低、主销的卷烟结构也是为中低档卷烟、在运营成本方面多数属于小打小闹型。针对这些特点,客户经理要多为零售客户支招,在卷烟进货结构上、如何更能提高销售业绩等方面让零售客户获得相关的知识。另外,考虑到当前大多数地区对于重点品牌的销售都有考核指标。所以,有些客户经理在日常工作中也会很“热心”地向农村零售客户推荐一些销路不是很好的卷烟。考虑到农村经烟户的资金周转不是很灵、不能积累过多库存,客户经理要做到不强卖硬塞,不人为增加零售客户的经营成本、卷烟库存堆积。同时,随着网订工作的铺开,客户经理还要积极对农村经烟户的网订技能进行培训,切实提升农村零售客户的网订能力,消除卷烟代订现象。

如何做好年终专卖管理工作

□ 邹海莉

2012 年即将结束,烟草专卖管理工作也进入了一个非常关键的时期。一年的专卖管理工作即将进入收官阶段。那么,临近年终,我们该如何做好专卖管理工作呢?笔者认为抓好以下“四个不放松”十分必要。

一是法制宣传不放松。年终将至,卷烟销售渐入旺季,非法渠道购进、销售假冒、走私卷烟的行为时有发生。为此,我们可以通过散发宣传单、张贴宣传画、宣传横幅,制作宣传栏以及充分利用“12.4”法制宣传月活动加大对烟草专卖相关法律法规、真假烟危害以及真假烟识别技巧的宣传,积极引导零售户守法经营、诚信经营,引导其自觉抵制销售“假、非、私”卷烟行为。同时我们还可以协调公安、工商等职能部门搞好法律法规宣传,发挥能动性做好宣传联动工作,强化卷烟零售户守法经营意识,营造良好的法律法规宣传工作氛围。

二是队伍建设不放松。加强专卖队伍建设是适应烟草改革发展、巩固专卖管理成果、增强烟草行业专卖专营基础的客观要求。因此在年终这个非常时期,我们更应该



注重抓好专卖人员学习培训不放松。为此我们要抓好作风建设,严格规范执法行为,在社会上树立良好的专卖执法形象。同时我们还要加强队伍素质建设,组织专卖人员认真学习有关法律法规,以员工需求为导向,实施按需培训、分岗培训,针对不同岗位、不同培养方向、不同的工作要求选择不同的学习培训内容与方式,营造争当优秀中队长、争当优秀专卖稽查员、争当学习标兵、创建学习型团队的积极氛围,促使专卖人员创造性地开展学习教育及日常管理活动,以创先争优的方式,着力提升专卖人员的学习力、执行力,从而做到严格执法。

三是市场监管不放松。维护卷烟市场秩

序是各级烟草专卖管理部门永恒的主题。临近年终,我们应该根据市场特点及不同零售业态,联合公安、工商等部门开展有针对性的市场清理整顿工作,控制好零售终端,提高卷烟市场净化率。为此,我们可以采取交叉检查、错时管理、分类服务相结合的方式,提高市场检查的力度与广度,通过开展打击无证经营等不规范经营的专项整治工作,加强对重点区域、重点对象、重点行为的专项整治,做到点、线、面有序覆盖,坚决取缔无证、无照经营行为,切实提高市场净化率,保障年终市场稳定。同时,我们还必须坚持把“打假破网”工作作为工作重点,按照“以变应变、深挖根源”的战略要求,提高情报搜集、分析能力,强化与公安、工商、交通等部门的联合执法力度,有针对性地加大对大案要案的查处力度,严防非法卷烟流入市场,切实保护消费者合法利益,为确保年终卷烟市场秩序稳定保驾护航。

四是内部监管不放松。根据年终卷烟销售和卷烟市场特点,应当立足当前专卖内部管理工作实际,严格履行内部监管职责,不断健全完善内管长效机制。进一步规范专卖管理各项工作流程,力求重心下移,防线前

移出实效,切实提升内部监管工作水平。为此我们还必须加强对卷烟经营过程的监管,通过实施网上监管、数据分析、实地核查等方式,注重提高数据分析水平,及时发现卷烟非法流通、品牌异常投放等带有规律性和倾向性问题,坚决查处串码销售、拆单分摊等以烟谋私违规行为,确保内部专卖管理监督工作始终作为卷烟规范经营的有力保障和坚强后盾。同时我们还应制订出年终工作推进表,逐项落实到岗、确定到人,并对照上级下发的考核表进行查漏补缺,进一步完善工作痕迹的精细化流程,针对年终考核中存在的薄弱点这一难点问题,进一步细化量化年度工作薄弱环节,明确数量目标、进度目标和质量目标,做好各类台账。

总之,要做好专卖年终收尾工作,就必须始终站在大局的高度,进一步解放思想,认真梳理,树立争优创新意识,认真落实保障措施,以“节奏要快、标准要高、工作要实、状态要好”的工作作风夯实专卖管理各项工作;必须以“满腔热情、富有激情、充满智慧、奋力创新”的精神状态全面抓好专卖管理各项工作。只有这样才能确保全年专卖各项目标任务的顺利完成。

加强企业档案管理的几点思考与对策

□ 徐建文

档案管理,亦称档案工作,是档案馆(室)直接对档案实体和档案信息进行管理并提供利用服务的各项业务工作的总称,也是国家档案事业最基本的组成部分。档案管理对于企业和单位管理十分的关键与重要,档案管理的好与坏直接会引发企业和单位的内部与外部矛盾,影响企业和单位的持续发展。加强企业和单位的档案管理,主要从夯实基础着手,从建章立制入手,使档案管理有规定可循,有制度可依。

一、加强领导,明晰职责,强化档案管理工作责任意识

搞好档案管理工作,领导重视是关键,这在很大程度上决定着档案管理工作的 好与坏。提高档案管理工作还应从重视程度入手,把档案管理工作提上企业管理议事日程,不断强化档案管理工作责任意识。一是充实机构,落实责任。明确管理档案工作,指定专人负责全部档案日常工作及年度目标考核,研究解决档案工作中存在的问题。二是配齐配强档案管 理队伍。通过公开竞聘形式,从文化程度、思想素质、文字书写、电脑操作等方面综合考虑,选拔人员充实档案管理队伍,确保档案管理工作的正常与持续开展。各级应指定人员兼职档案管理工作,不得随意更换人员,以保持档案工作的连续性与稳定性。三是加强档案管 理宣传工作。通过组织员工了解和学习,熟悉档案管

理的相关规定,提高员工的档案法制意识,在单位上下形成良好的档案管理工作环境。四是制定档案管理工作发展规划。按照上级的总体安排部署,并结合单位实际,制定档案管理中长期目标规划,确保档案管理工作进入达标行列的工作目标。

二、夯实基础,加大投入,确保档案管理工作迈上新台阶

针对过去档案管理中业务不熟、资料不全、档案目录不清、档案设施陈旧等问题,党组应统一思想,加大档案管理建设经费的投入,配齐各种档案设施设备。要通过反复完善建设,实现档案库房、借阅、办公“三室”分开,库房门前要安装监控摄像头,由保安 24 小时监控。规范档案室档案柜,达到文件案卷摆放规范统一。档案保管设施建设达到防鼠、防火、防潮、防盗等防护要求,在强化硬件建设的同时,对档案文件要进行全面梳理检查,规范档案分类和排列,为便于查阅和有效管理,对重要文件和需归档的案卷目录全部录入计算机,实行电脑微机化管理。三是重视日常安全检查。档案管理人员通过定期不定期对库房防护设施的运行情况进行检查,确保所配备设施的正常运行;通过定期或不定期检查库房环境情况,如定期测试温、湿度变化,投放防虫害药物,检查照明情况,检查防火防盗设施,确保库房温湿度适宜,清洁卫生,档案安全无虞现象发生。

三、完善制度,强化标准,努力提升档案管理水平

要建立档案综合管理工作体系。按照集中统一管理的原则,对所有的计划统计,经营销售,财务管理,人事(劳资)档案与合同,基建档案和党、政、工、团工作等方面档案,以及一些特殊载体档案等都要实现集中管理。

要规范档案管理操作流程。对各类档案的收集、整理、保管、借阅使用、鉴定销毁方面,都要严格遵守档案管理制度,确保档案收集充分、档案交接手续齐全,档案整理规范、档案内容完整、档案管理期限划分准确,做到交接有手续、借阅有审批、归还 有记录、鉴定销毁有依据。

要重视档案卷宗建设。针对一些不完整和资料不齐全的档案卷宗,要大力收集与补充。对企业和单位内各级领导和地方政府的检查指导资料、图片、年度表彰取得的成绩,获得的荣誉,经济运行的指标等成果进行收集整理归档。

要做好档案统计工作,确保档案统计报表呈报及时和准确完整。

要完善档案管理制度。使档案管理工作达到制度化建设和规范化管理,必须通过建章立制,狠抓落实。结合工作实际,制定档案管 理“八项制度”。第一,档案管理人员工作制度。从管理员入手,狠抓实现管理严格规范到位。

第二,档案材料收集制度。材料的收集是一项繁杂而又琐碎的工作,要求各部门,按一事一收集,一月一收集,一季度一收集,半年一收集,

一年一总结归档的办法,促进平时资料的收集工作到位,达到档案管理的系统性和完整性要求。第三,档案材料鉴别整理与核对归档制度。企业和单位应与当地档案局达成长期协作关系,每年组织一次档案鉴别与核对归档,帮助解决问题,促使档案管理水平得到提升。第四,档案查(借)阅制度。制定档案查(借)阅审批表,一般性档案由分管领导审批,重要档案由主要领导审批,原则上无审批单不查阅,查阅不离室,不复印,不带走。如因工作需要,须借走的,必须经主要领导签字同意,并限定归还时间,确保档案资料不遗失、不丢失。第五,档案保管与保护制度。档案实行专人保管,专人负责。第六,档案保密制度。档案员要严守保密纪律,不得自带档案离开档案室,不得随意复印档案,不得丢失档案。第七,档案定期销毁制度。按时限规定需销毁的档案,必须严格按照先审批后销毁的原则,多人监督共同销毁,确保无一档案流失。第八,档案交接制度。档案交接时,应做到“四个不交”,即:档案目录不清不交,档案数量不清不交,档案质量有问题不交,监交人不到位不交。通过建立健全各项规章制度,约束不规范行为,使档案材料从收集、整理、鉴别、归档、借阅、转递、保管、保密等各环节都做到有章可循、有制可依,进一步提升档案管理工作水平。

四、立足自学,积极培训,档案管理工作队伍综合素质稳步提升

为促进档案管理人员的能力素质提高,

零售终端陈列模式及效果分析

□ 胡祥胜

众所周知,零售终端卷烟陈列是影响顾客购买的重要因素之一,是经营工作中一项非常基础、非常重要的工作。那么陈列重要性体现在哪些方面呢?可以这么说,搞好卷烟陈列能有效增加销售利润,生动终端建设,促进消费者的购买欲望。同时,改善商品库存,库存控制管理,创造陈列美观,突出卷烟品牌形象,争取最大陈列面,尽量充分利用卖场空间。

不同的商圈,不同的卷烟品牌结构,甚至不同的经营对象与目标,会产生不同的陈列模式和效果。但陈列是以什么为原则,其标准中的共性如何来寻找,这个问题的答案是多种多样的。笔者认为:从以下几方面着手,认真分析卷烟陈列的内在因素,科学地促进陈列规范,使其最大程度地达到美化零售终端,增加销售的目的。

一是新品展示。新品卷烟的陈列展示不容忽视。新品卷烟订购后,要及时调整原来的卷烟展示位置,将新品卷烟放在烟柜(或货架)的醒目位置,让消费者一眼就能发现,吸引顾客的眼球,增加销售。提议多使用一些小道具来吸引消费者的眼球,如跳跳卡,挂旗、海报等。如果是新品,还要专门设计漂亮生动的标示卡,引起消费者足够的好奇心。

二是方便顾客。便利顾客能找到特定卷烟品种,所以经营者要从顾客的角度考虑商品的布局和陈列。可以考虑门店入口张贴有商品布局分布图,店内货架上方吊有品类指示牌,以及一些其他图文标识等,新顾客都是在超市这样的点点滴滴人性关怀中渐渐变成老顾客的。为顾客想得越周到,回报就越多。

三是注重时机。把握特殊时段和机会,尤其是节日期间搞好陈列,做大市场。节假日,销售得最火爆的当然是应节卷烟商品了。因为,在节日销售期间,有符合当地喜庆习惯的卷烟品牌在这一段时期的销售会大涨,所以,一定要把这类商品摆放在醒目的地方,也可以贴上“店主推荐”的提示牌,尤其是新上架的省外品种,当消费者一目了然,不仅节约消费者的选购时间,同时,还能增加商品的销售量。所以说,在卷烟陈列时,一定要考虑到所陈列的商品要吸引消费者的视线,特别是一些主打品牌和新进商品,以此来增加消费者对商品的印象和关注,从而达到实现销售的目的。

四是样品充分。陈列样品烟空缺要及时补充。用货架陈列分类卷烟要品牌多样,不同价位档次的力求基本齐全,以避免陈列单调、不引人注目;当陈列的样品烟被顾客买走后要注意及时补充、上柜,防止出样的卷烟出现空缺,给下一名顾客产生店铺卷烟供应不全、卷烟断货的印象。

如何衡量商品陈列的好坏其实并不难,可以归结为:商品陈列是否制造出卖场的气氛,商品陈列是否突出充足的量感和一目了然的特点,商品是否易于寻找和取得。细节造就完美,如果细节管理不到位,就难以达到陈列对销售的推动作用,从而影响冲动性购买的产生。

提倡以个人自学为主,立足岗位,在学中干,在干中学,不断提升工作人员的业务素质与管理水平。同时,还要重视业务培训工作,主要抓好两个层面的培训。第一个层面是档案管理人员的业务能力培训,主要采取到当地档案馆跟班学习,每年不少于两个月时间,请档案馆的同志手把手地教着做,实现理论与实践的有机结合;第二个层面,采取“请进来”的方式。把档案馆的老师请到单位来给全体干部职工进行档案业务知识授课,让大家都懂点档案管理知识,更让大家懂得如何高效利用档案,充分发挥档案的作用。

五、落实责任,奖惩分明,推进档案管理工作有序开展

企业和单位应将档案管理工作纳入员工过程化考核管理办法,严格追究违规责任,通过对不遵守档案管理各项规章制度,不执行借阅手续,违规使用档案,出现档案损毁,泄密或造成不良影响等违规行为实行扣分处理,以此来规范档案管理的收集与使用行为,强化档案规章制度的贯彻落实。对在系统档案目标等级考核工作中表现突出、责任心强的员工进行表彰奖励;对责任心不强,工作失误造成损失的,给予相应处理,做到奖罚分明,大大调动员工的积极性与自觉性,使档案管理工作水平得到较大的提升。

(作者单位:江西省烟草公司新余市公司)