

烟草商业企业如何有效防止卷烟外流

邹海莉

对于烟草商业企业来说,“卷烟上水平”的关键在于品牌上水平,而品牌上水平的前提就是规范经营,规范经营是烟草行业持续健康发展的“生命线”。然而总有一些人受利益驱使暗中收购卷烟,将卷烟倒卖至外地以赚取高额利润,从而导致了卷烟外流现象的发生。面对这种情况,作为烟草商业企业该如何有效防止卷烟外流呢?笔者浅谈几点看法和意见。

卷烟外流的原因及危害

导致卷烟外流的主要原因是某些品牌卷烟供应的不尽合理与部分地区某些品牌卷烟需求量之间存在矛盾,不法分子在面临高额利润时经不住诱惑,有些操控着当地卷烟市场的卷烟零售大户在卷烟市场出现货源供求矛盾时,会想方设法调取货源以填补不足,由此导致卷烟外流。对于卷烟外流现象,如果未能引起我们的高度重视,必将给我们的工作带来不少问题:首先,对于卷烟市场秩序有强力冲击,会极大地造成地区间卷烟市场的秩序混乱,严重扰乱正常的卷烟流通秩序,导致不规范经营现象;其次,会导致部分卷烟零售户甚至是一些烟草内部人员成为不法烟贩的分销商或供货方,这显然与卷烟网建的初衷背道而驰,甚至会动摇网建基础;再者,容易造成卷烟营销决策人员对卷烟市场的品牌成长产生错误判断,从而影响到品牌培育计划及营销策略的制定,进而影响到“卷烟上水平”目标的顺利实现,这显然与“两个维护”的要求也是相悖的。因此,规范经营,有效防止卷烟外流工作势在必行。

防止卷烟外流的有效措施

加强宣传教育学习,切实提高规范意识。强化规范意识是避免不规范经营行为的前提和基础性工作。要始终坚持把增强规范意识作为一件大事来抓,这就要求在日常走访与检查市场的工作中,客户经理与稽查员宣传法律法规、行业规则要“不厌其烦”,让宣传的内容成为我们的“口头禅”,让宣传工作成为我们每次检查和走访市场时的必要工作,通过宣传教育不断提高卷烟零售户的规范意识。同时面对行业内部员工,要认真做好有关规章制度的宣传,使全体干部职工充分认识规范经营的重要性、紧迫性和长期性以及规范经营的严重性、危害性,牢牢把握规范经营这条“生命线”,绝不触碰不规范的“高压线”,严格规范自身行为,确保内部违法违规行为的“零参与”,使规范意识真正入耳、入脑、入心、入规。

以规范经营为重点,切实强化专卖内部监管。内部不规范经营问题往往会在反映在市场行为中,坚持推行“一案双查”制,从市场查获的案件倒推内部规范问题,以生产经营规范程度考核内管工作质量就显得十分必要。因此,加强内管监督,做到眼睛向内,打管结合,法律面前,不分内外,守土有责,严格调查核实

卷烟流向,坚决杜绝内部人员利用卷烟市场资源谋取个人私利的严重不规范行为,严厉查处图才谋利的个别人员内外勾结、串通合谋、强买强卖、虚拟订货等违法违规行为也十分必要。同时我们还必须加强网上监管,既要注重销量异动,也要注重单品品牌监管。从零售户每月、每季销量异动中寻找“蛛丝马迹”,以外流的品牌为重点,对订购此类卷烟的订单适时关注,对异常信息及时进行实地核查,实现“单一监管”向“管控并重、以管促控”转变,按照“重心下移、关口前移、标准上移”的工作思路,进一步完善制度,落实监管责任,做到市场监管与内部监管的结合。

加强部门协调沟通,构建规范经营机制。加强内部监管机构和队伍建设,创新监管方式和监管机制,切实保障内部监管监督效果的重要措施。是因为围绕提高监管效能,进一步加大工作力度,确保监管机制不断完善,成效更加明显。要始终把规范卷烟经营列入重要议事日程和工作计划,切实解决日常监管和不到位的问题。要认真抓好对卷烟经营各个环节的控制,做到有制度可依、有规章可循,切实做到用制度管人、用制度管事、用制度管权,着力打造管住人、管住权、管住事的监管防线。针对卷烟经营中各种异常通报、案件线索,应采取何种形式,及时通报,达到信息共享,多方查证,及时突破。因此还要加强专卖、营销、内管等部门的主动沟通协调,实现内部信息共享,绝不给不法人员可乘之机。同时对可疑零售户和不法烟贩要进行严密监控,建立全方位、多角度、立体化、横到底、纵到底的管控体系,为不规范卷烟经营布下天罗地网,确保卷烟100%入网、落地、落地销售,严防卷烟外流。

明确规范经营责任,严格落实责任追究。要切实加强对规范卷烟经营工作的组织领导,严格落实责任,把规范经营作为“一把手”工程来抓,认真落实“一把手”的监管责任,对规范经营问题亲自过问、亲自抓,切实做到守土有责。首先要明确:专卖部门要加大对非法收购卷烟行为的监控力度和整治力度,对市场活跃、敏感度高、地区进行重点检查;对不法烟贩给予严厉打击。其次要明确:营销部门要把好合理供货关口,对销量异常户重点关注,对外流倾向的卷烟品牌进行限量控制,并做好投放政策宣传引导。同时组织全员签订规范“两烟”生产经营明示承诺书,明确规范经营责任内容和责任追究机制,实行定期检查、定期考核,将检查、考核的结果与绩效工资挂钩,做到严格依法依规办事,进一步增强全员规范经营的自觉性。内管、纪检监察等部门要牵头开展明查暗访,丰富暗访内容,扩大暗访范围,核实不规范经营线索,发挥好纪检监察再监督作用,从而实现对“要我规范”向“我要规范”转变。

严格规范,没有终点。我们只有不断增强严格规范的自觉性和坚定性,卷烟规范经营的“高压线”就不会被任意践踏,就能有效防止卷烟外流,这样才能更好地推动烟草企业进步赶超,实现企业持续健康较快发展。

如何加强边界地区农村烟草市场监管



钟晓晖

维护农村特别是边界地区农村的卷烟市场秩序,有针对性地加大对卷烟市场的监管力度,进一步规范卷烟市场,切实保障农村消费者的合法权益,是烟草专卖行政管理部门的一项重要任务。农村地区的烟草市场点多面广,交通不便,经济欠发达,消费水平较低,农民识假、辨假能力不强,法制意识差,使农村卷烟市场监管仍存在着不少问题。本文总结分析当前福建武夷县武北地区市场监管工作存在的问题,提出改进措施。

武夷县武北桃溪所辖区共有一镇三乡,分别为桃溪镇、永平乡、大禾乡、湘店乡,统称武北,总面积约727平方公里,约有人口7.6万人,辖区有行政村49个,其中办证行政村44个,行政村办证率为89.8%。该片区地理位置处于与江西省交界处,离武平县城较远,管辖区有一半以上客户是在农村以下地区。片区内烟草市场监管工作主要存在以下几个问题:

地域特殊管理难度大。武北地区农村烟草市场占了大部分,农村地区道路状况差,位置相对偏僻,零售客户分散,往往是一个村绵延十几里,下乡检查一户得走几里山路,一些地方车辆无法到达,只能徒步检查,给专卖管理工作造成很大难度。有些地区处于与江西交界处,容易出现无证经营,无证经营户的进货来源主要是在江西边界活动的非法烟贩,给市场管理工作带来一定的难度,制约了烟草专卖管理职能的有效行使与发挥。

中低档卷烟供需失衡。桃溪所辖区2011年度共销售卷烟984.74大箱,与2010年的1025.82大箱相比下降了4个百分点。主要原因是武北地区对低档卷烟和地产烟依赖度较大,外出务工人员较多,再加上农村经济条件的制约,使得这一地区的60%左右的消费者者吸食低档卷烟,而另一

方面供方又缺货,这一不平衡的供求关系导致假冒卷烟、非渠道卷烟乘虚而入,非法卷烟在该地区市场较广,造成烟草市场的不规范。

消费者法制意识淡薄。武夷县烟草专卖局始终加强《烟草专卖法》、《实施条例》宣传教育力度,使农村经营者法制意识不断增强。但不可否认还存在薄弱环节,农村卷烟零售户有部分人员知识层次不高,法制意识和专卖意识比较淡薄,缺乏真假烟鉴别能力。再加上农村闭塞的信息,经济条件较差,一些地区农民明知是假烟,但贪图便宜实惠而竞相购买,加大了对农村卷烟市场专卖执法管理的难度。

制假贩假分子涌入农村。近年来,武夷县局在城镇地区利用各种形式进行普法宣传、举办卷烟真假鉴别、销毁假冒商标卷烟等活动。城镇零售户的法制意识普遍较强,贩假分子纷纷将目光盯住农村这个具有巨大潜力的大市场。武北地区处于边界地区,在贩假分子眼中占有地域优势,容易成为贩假的的目标区域,农村地区人们普遍不富裕,所以明知是假烟,但是因为便宜实惠而争相购买,使得贩卖假烟的不法分子在农村消费者中获得可观的利润,扰乱烟草专卖市场。

针对上述问题,笔者认为要结合市场管理的形式,以科学发展观为指导,探索出边界地区农村烟草市场监管的新路子。

明确专卖人员职责,依法行政文明执法。基层专卖执法人员不断提高自身的综合素质和办案水平,增强法律法规知识的学习,并且将所学知识运用到实际工作中,明确烟草专卖执法人员的职权和职责,增强依法行政的自觉性,树立严格规范的执法意识。在市场监管中,做到依法行政文明执法,规范化执法用语、亮证执法、文明礼貌,执法过程每个执法行为都符合法定程序,做到文明、规范、公正执法;每起案件做到事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备。对专卖执法

节后批零互动维护“三部曲”

虞世杰

“批零互动”数据采集作为开展精准营销的重要数据支撑,经历了一个繁忙热闹的春节后,其数据上传率、准确率都可能受到一定程度的影响,节后很有必要开展全面的维护,笔者结合实际工作认为主要可以从以下几个方面开展维护工作。

一是采用小组式开展全面的库存盘点。因零售客户在春节期间生意特别繁忙,很容易出现卷烟的漏刷和错刷,导致实际库存量与电脑系统中的库存数据对应不上,因此对所有批零互动客户开展一次全面的库存盘点

与数据核对是很有必要的。要对客户的所有库存进行盘点是一项比较繁杂的过程,因为卷烟品牌规格众多,需要做到细致耐心。通过实践发现采用小组式开展盘点工作可以较大程度提高工作效率,既采用2人一组,先由一人盘点柜台零售包卷烟数量,一人负责盘点整条卷烟数量,然后汇总在一起,也可以一人负责盘点,一人负责记录,然后再与电脑系统数据进行核对。

二是当好零售客户的电脑维护技术员。在春节期间孩子们都放假在家,零售客户电脑的使用率特别高,使得电脑故障率也随之增多,另外,春节期间重装操作系统或换新电脑的客户

人员的任何玩忽职守、徇私枉法和违反行政纪律的行为都要从严处理,树立专卖队伍的队伍形象。

加强边界地区协作,组建联合执法队伍。烤烟收购期间,边界地区执法团队协作性较强,但是在平时的市场监管中,边界地区的合作还有待加强。所以,我们要转变工作方式,加强边界合作,组建联合执法队伍,对边界农村地区的烟草市场进行有针对性的检查,着重掌握边界区域违法、钉子户、重点户的经营活动和边界方式方法、钉子户、重点户的对边界区域市场开展突击联合检查,同时,加强与协调公安、工商、交通等职能部门,做好边界区域稽查工作,坚决堵塞渠道外卷烟对辖区市场的冲击。

充分利用节假日,集中专项整治市场。元旦、春节、“五一”、“十一”等假期,烟草市场较为活跃,我们要根据这个时期的市场特点,利用平时收集的客户信息进行综合分析,加大节假日对异常客户的拜访力度,实施异常动态重点监管,增加对边界区域集贸市场的检查频率,严厉打击集贸市场销售假烟及烟丝烟叶等违法行为。定期开展专项整治活动,强化对农村违法大户和无证户的监控,充分调动工商人员参与无证治理的积极性,提高无证零售户治理成效;另一方面,制定措施,对无证户摸排调查,建立档案,落实责任,切实减少无证经营行为。

融洽客企关系,提升营销服务水平。零售客户是烟草企业营销环节中的一个重要环节,客户关系管理工作很关键。我们要针对农村的市场特点,广泛开展个性化、多样化的增值服务,除为零售客户提供免费订电话和银行电子结算外,积极提供其他的服务,如:农忙期间善意提醒客户订货、客户家中如有急事可约定时间订货、较边远地区可增设补货服务等。通过开展多样化服务,让零售客户感受到温暖,在沟通交流中增强零售客户自我规范意识,变零售户“被动管理”为“主动守法”。在卷烟营销中,要针对农村市场的特点,多组投放一些中低档品牌卷烟,畅销供应,保证不断档,满足广大农村消费者需求,以此来巩固和占领农村市场,打压不法烟贩的生存空间。

诚然,在边界农村地区,建设文明有序的边界农村烟草市场,强化监管是关键,而要长久维持良好的市场环境,就必须走可持续发展道路,避免“重外轻内”。我们的专卖执法人员只有做到依法行政、文明执法,增强主动服务意识,才能树立良好的专卖执法形象;我们的监管工作只有“重宣传,严打击,多沟通,优服务”,才能把我们边界地区农村市场的专卖管理工作推向一个新的台阶。

从消费者视角谈卷烟消费信息采集工作的几个要点

王海鹏

开展面向消费者的信息采集工作不仅是烟草行业发展的需求,更是提升行业竞争实力的重要途径,国家局领导以前瞻性眼光提出要建立面向消费者的营销体系,将是对卷烟流通体制改革的一重大探索。卷烟消费者不仅是烟草行业赖以生存的土壤,更是消费者利益得以实现的基石,因此,建立面向消费者营销服务体系,将是一段时期内商业公司探索的课题之一。其中,消费者俱乐部的建立是卷烟消费信息采集的一个核心平台,它是连接消费者的桥梁和纽带,是品牌培育和消费引导的一个重要手段,也直接关系到商业公司市场控制力的强弱与消费者满意度的高低。本文结合工作实际,从消费者价值视角出发,对卷烟消费信息采集的方法进行了有益的探索,重点对消费者俱乐部的建立、数据应用等方面进行了探索和实践,以期对卷烟消费信息采集工作向纵深推进提供参考依据。

对卷烟消费信息采集的认识

卷烟消费信息采集是烟草企业市场调研中应用最多,也是卷烟消费市场研究的一个最基本、最主要的组成部分,它是卷烟流通企业经常实施的一项市场调研活动。就卷烟品牌流通环节的整个过程而言,消费者在其中

扮演着重要角色,卷烟品牌生产和流通活动都是围绕满足消费者消费需求而开展。通过开展卷烟消费信息采集工作,可以更好地把握消费者需求,更有效地进行品牌培育,更好地引导市场消费,更有效地制定营销组合策略。因此,烟草企业需要始终把把服务消费者作为卷烟网络建设工作的核心和流通企业的立身之本,把消费者满意度作为衡量网建工作的主要指标,优先从全方位、多角度服务消费者为出发点开展卷烟消费信息采集工作。

卷烟消费信息采集的探索与实践

面对卷烟消费信息采集此项全新的工作,首先是召开专题会议进行深入讨论,对卷烟消费者群体范围和信息采集目的、采集内容进行定位,初步确定对消费者需求信息采集的内容和方式;营销人员要强化宣传引导力度,使零售客户理解需求信息采集的目的和意义,鼓励零售客户积极参与与消费者需求信息采集工作,积极配合我们开展的此项工作。

一是开展信息采集。根据消费者信息采集的目的,讨论设计包含消费者姓名、目标品牌、替代品牌、数量及其他信息的采集表。营销人员选择辖区内五名配合度较高的客户,逐日登记消费者的卷烟需求信息,并为客户制作消费者信息采集资料夹,便于客户记录、保存消费者信息采集表,确保信息采集资料整洁、完整。经过一段时间的信息采集,发

现对消费者需求信息进行全面采集时,存在信息量过大、凌乱,不能有效地进行分类、汇总和分析;信息记录过多时,客户容易产生厌烦、抵触情绪,容易导致采集信息失真等问题。针对出现的问题,及时调整思路,固定了采集对象和目标品牌,设计了采集表格,明确采集固定消费者的购买记录,并对目标消费者的购买行为进行定期分析。

二是三维采集法。在前期信息采集的基础上,为进一步拓宽采集范围,使采集到的信息更具有代表性,经过研究讨论,制订《消费者需求信息采集工作标准及流程》,决定利用“三维采集法”开展消费者需求信息采集工作。“三维采集法”即:第一个维度是采集固定消费者的需求信息;第二个维度是采集“双千信息员”中的消费者需求信息;第三个维度是采集消费者“意见领袖”的需求信息;定期对以上三个维度的消费者进行需求信息采集,了解消费者消费数量、消费价值和品牌的变化趋势。

三是加强分析应用。营销人员在对收集回来的需求信息进行汇总的基础上,利用数据统计的原理对采集到的信息进行汇总分析,定期编写《卷烟市场消费动态》向客户发放,并参考零售客户所处不同商圈的消费特征,结合消费者需求变化开展品牌培育和引导经营工作。

四是建立消费数据库。在运行一个阶段后,根据采集的消费者信息建立《卷烟消费者

需求信息跟踪数据库》,并定期对消费者数据库中的消费者信息进行更新和完善,逐步扩大消费者的信息员的数量和覆盖面,确保了消费者数据库更具有代表性。

五是建立消费者俱乐部。为进一步延伸市场信息采集触角,丰富消费信息采集的方法和内容,在经过研究讨论的基础上,建立卷烟消费者俱乐部,在消费者数据库中筛选一批有代表性、有影响力的消费者“意见领袖”作为俱乐部成员,定期邀请工业企业代表和俱乐部成员召开相关座谈会和品鉴会等,进一步激发消费者“意见领袖”的参与热情,促进市场价值信息的深层挖掘。消费者是卷烟商品的最终使用者,在烟草企业的经营中起着至关重要的作用,而消费者俱乐部的建立,就是创新营销战略和举措,更加有效地挖掘潜在市场,及时了解消费者需求变化,把握卷烟消费发展趋势,进一步提升烟草企业驾驭市场、引导消费、培育品牌的能力。

卷烟消费信息采集的效果

通过上述几个阶段,循序渐进的发展,将消费者反馈的市场信息和消费信息,有机结合在消费引导与品牌培育等工作中,取得了明显成效。

市场状况得到了有效把控。通过对有代表性消费者的消费品牌、消费价值和消费数量进行统计分析,使我们了解部分消费者的消费需求

得到了初步掌握,对我们开展营销策略的调整和卷烟品牌的布局提供了有效的依据。

品牌培育得到了有效开展。在对消费需求信息分类分析的基础上,我们将消费者偏好的品牌信息传递给零售客户,使客户及时了解消费者的消费特征,同时积极引导零售客户配合宣传培育品牌,最大限度地发挥了品牌培育的口碑效应。

消费引导得到了有效引导。通过定期邀请消费者“意见领袖”参加俱乐部卷烟品鉴交流会议,不断培养了消费者“意见领袖”的吸食习惯,通过他们及时将卷烟品牌特征、新品卷烟传递给其他消费者,一定程度上发挥了消费者“意见领袖”的消费引导作用。

指导经营得到了有效引导。在分析消费者消费特征的基础上,我们每月编发一期《卷烟市场消费动态》,及时向零售客户进行发放,使零售客户及时了解了卷烟市场信息,并根据了解到的信息及时调整销售策略,这一举措进一步拓宽了指导经营的方法。

以上是消费信息采集的一些初步探索与实践,开展卷烟消费信息采集是一项长期的、系统的研究工程,需要零售客户的共同配合,需要与消费者之间加强交流与沟通,更需要烟草企业本着“以消费者为中心”的理念进一步完善信息采集内容,逐步实现烟草企业、零售客户和消费者三方的合作一体化和利益一体化,以此促进我们的卷烟消费信息采集工作扎实开展。