

天等烟草:破解品牌培育难题 着力构建新型客我关系

■ 黄传真

为了不断提高零售客户的经营能力和盈利水平,实现零售客户自我管理、自我发展、自我提升,共同促进卷烟市场营销上水平,客户管理上水平、诚信经营上水平,广西天等局(营销部)通过实施“联动稳价、组合订货、诚信经营、共育品牌”等措施,有效打牢卷烟营销基础,破解品牌培育难题,着力构建新型客我关系。

实施联动稳价 维护卷烟价格秩序

实施联动稳价措施的主要目的是解决零售客户利益保障问题,即通过开展批零合作、专销协同、联合订价、共同监督,确保卷烟价格实现长期稳定,保证客户利益。实施联动稳价,维护卷烟价格秩序主要开展以下工作:一是明确并制定卷烟市场价格的形成机制。在零售指导价基础上,结合天等实际情况,通过与零售客户协商,共同制定并执行统一的条价,使整个市场形成统一零售价、统一一条价的价格形成机制;二是在辖区范围内建立起价格执行监督检查机制,充分发挥客户经理、市管员和客户间相互监督的监督检查机制,同时加强客户经理和市管员对价格秩序的检查,确保市场价格的稳定;三是建立起了健全市场价格信息监测体系,加强对市场价格信息的检测,及时做好价格信息的反馈,并根据市场信息,科学调整量货源供应和卷烟社会库存之间的平衡。客户执行统一的散包价、条价,保证卷烟市场价格的平稳,确保客户相对稳定的毛

利率,同时也避免了客户间的恶性竞争,市场卷烟价格呈现了较以往更加稳定的价格局势。

推行组合订货 促进高端卷烟上柜

实施组合订货措施主要是解决高端卷烟上柜难的问题,即在烟草部门的监督下,通过组合订货的灵活方式,打消客户购进高档烟,担心库存积压的心理顾虑,推动高档卷烟上柜、下乡。

在实施创新订货方式的过程中,天等局(营销部)牢牢把握规范化、痕迹化、灵活性原则,首先是做好组合订货的宣传引导工作,保证零售客户在烟草专卖相关规定范围内,实现灵活订货、规范订货、有效订货;其次是做好组合订购卷烟货的痕迹化管理和货源流向的监测工作,避免出现卷烟流向非订货客户,影响组合订货的运行效率;最后是做好组合订货的后续服务跟进,提高客户对烟草公司的忠诚度和信赖度。

通过实施组合订货这一措施,解决了高档卷烟上柜难的问题,客户用少量的资金取得了更多高档卷烟的上柜机会,提升了客户上柜组合宽度。同时组合订货的实施带动了辖区高端品牌的上柜和销售,促进辖区一、二类的卷烟销量的提升,改变了辖区高端卷烟销售的格局。

倡导诚信经营 增强客户管理意识

诚信乃经营之本。在实施诚信经营措施

中建立起了四个诚信机制:一是零售户与烟草商业企业诚信机制。即按烟草部门相关规定及自身承诺开展卷烟零售业务,履行义务;二是零售户与卷烟工业企业诚信机制。即在享有工业企业提供的终端支持服务同时,履行与企业达成的要约,做好品牌上柜宣传、推介义务;三是小组成员之间诚信机制。即零售客户要按公约及共同达成的卷烟销售协议(约定)的价格销售卷烟,做到守法经营,共同维护所在片区卷烟市场秩序;四是零售户与消费者的诚信机制,客户严格做到明码标价,明码实价,不销售各类违法卷烟,维护消费者合法权益。坚持诚信经营,将大大提高客户自我管理的意识与能力,有利于增强烟草公司对零售客户的管理力度;五是实施客户星级评定体系,按季度对辖区内零售客户进行打分,评选出五星级客户、四星级客户、三星级客户、二星级客户、一星级客户。

在市场销售环境方面,实行联动稳价保障了辖区卷烟市场价格稳定,提升了零售客户毛利率,客户对联动稳价的认可度较高。同时通过执法部门加大对市场的监管,市管员和客户经理的明察暗访,有效地遏制了假、非、私烟在辖区的发生,联动稳价的实施也有效遏制了低价竞销的情况。整个天等辖区卷烟销售环境稳定,市场环境得到净化。

倡导共育品牌 形成品牌培育合力

实施共育品牌措施目的就要解决重点品牌培育的问题,即通过统一宣传口径、

统一培育方式、统一卷烟陈列、做到思想统一、步调一致,持续提升品牌培育效率。一是通过培训和学习让客户自主参与到品牌培育管理中去,形成共同培育品牌的良好意识;二是确定重点培育品牌,设定品牌上柜宽度;三是创造客户交流平台,促进小组成员之间的沟通。通过开展品牌培育经验交流会,分享品牌培育心得,提升小组整体品牌培育实力,召开产品推介培训会,提高客户推介品牌能力,同时对客户实施一对一的销售指导;四是统一品牌培育方式,对重点培育品牌,按统一的标准进行陈列和展示,使消费者在都能买到所需要的产品,采取统一的宣传口径,向消费者进行统一宣传,采用统一的推介方式,提高品牌培育效率。

共育品牌措施的实施,实现了品牌培育的规模化与标准化,营造品牌区域性的规模效应。标准的卷烟陈列,增加了重点卷烟品牌的曝光度,提升了消费者对品牌的认知,使消费者随时能够“听得到、看得到、买得到”他们所需的卷烟;统一的品牌宣传方式,降低了品牌培育工作的难度,提升了客户购进卷烟的积极性,在局部形成品牌培育合力,创造了品牌营销的规模效应。

通过实施“联动稳价、组合订货、诚信经营、共育品牌”等措施以后,各方面工作都发生了很大的变化。联动稳价保障了客户的利益,组合订货增加了上柜宽度,诚信经营营造了良好的卷烟销售氛围,共育品牌优化了卷烟结构。客户盈利水平的提升,增加销售卷烟的积极性,客我关系则更加和谐,天等卷烟销售市场目前呈现出前所未有的良好局面。

嘉禾:民歌唱出低焦品牌培育“好声音”

“低焦品牌哟喂,焦油低来危害低嘞,品质高来吸味醇,惹得”日前,在湖南省郴州市嘉禾县广发神农园举办的民歌演唱会上,嘉禾歌手用原汁原味的嘉禾民歌,唱出了低焦品牌培育“好声音”。

嘉禾是全国闻名的民歌之乡,嘉禾民歌曾随着电影《芙蓉镇》的上映唱响南北,赢得了“北有兰花花,南有嘉禾民歌”的美誉,但凡县内或赴外文艺演出,总少不了这道“菜”。2008年,嘉禾民歌被列入省级非物质文化遗产保护名录。为挖掘和传承好嘉禾民歌这颗文化艺术瑰宝,该县邀请文化名人和业界专家、学者,为嘉禾民歌文化发展作顶层设计,还把嘉禾民歌列入全县中小学生学习课,并定期举办民歌会、艺术节等。嘉禾县烟草专卖局(分公司)紧紧抓住这个难得的机遇,因势利导,发挥本地资源优势 and 人才优势,创新品牌培育载体,探索本土文化

与品牌培育的有机结合,群众性、通俗性和力、吸引力、凝聚力和亲和力、广泛性于一体,将嘉禾民歌为品牌培育所用,在其中融入低焦品牌基因和元素,用民歌演唱形式宣传低焦品牌“两低一高”的亮点、卖点和文化内涵。上述演唱,仅仅是本土文化“搭台”、低焦品牌“唱戏”的一幕。

目前,该县局(分公司)正在深入学习贯彻党的十八大关于让“文化产品更加丰富”,“发挥文化引领风尚、教育人民、服务社会、推动发展的作用”的精神,进一步拓宽嘉禾民歌这个大平台、大“舞台”,使之下农村、入工厂、进社区,为低焦品牌培育唱响更多更精彩的“好声音”,促进品牌培育上水平。

(邹济臻 周围)

浙江烟草出台“精实”服务品牌建设三年规划

为推进全省一体化服务品牌建设,深化“服务型”浙烟打造,近日,浙江省烟草专卖局(公司)出台全省系统“精实”服务品牌建设三年规划,正式拉开服务品牌全省一体化建设序幕。

“精实”服务品牌以国家烟草专卖局“三性”、“八有”要求为基,浙烟“精实”文化为魂,牢牢把握文化引领、人本和谐、市场导向、系统联动、与时俱进原则,全面提升浙烟服务实力和竞争力,树立良好的社会形象。

根据服务品牌一体化建设目标,“精实”服务品牌建设以“三年三步走”为推进轨迹,分步完成、逐层推进。2013年为服务品牌体系建设年,2014年为服务品牌宣传推进年,2015年为服务品牌巩固提升年,实现服务品牌建设有侧重、有路径、有载体。

规划明确要围绕“精实”文化理念,进行服务品牌要素提炼,设计符合行业特征、反映浙烟特色的服务品牌“四个体系”,即“精实”服务理念、服务标准、品牌管理和视觉识别体系,以服务展示文化,以品牌激活文化。(哲文)

江西省局烟叶处到广昌检查指导工作

近日,江西省局烟叶处彭耀东副处长一行到广昌检查指导不适用烟叶处理和烟叶烘烤工作。彭处长分别到甘竹、驿前等烟站查看了不适用烟叶处理的登记造册、检查验收、张榜公示等工作开展情况和痕迹化资料,与烟技员进行亲切的交谈,详细询问了在不适用烟叶处理工作存在的困难和问题,认真听取了基层员工的意见和建议。对广昌分公司在不适用烟叶处理工作中所做的努力给予了充分的肯定,不适用烟叶处理工作做到了有据可查有据可循,规范了补贴落实,保障了烟农利益。

彭处长实地查看了大田烟叶长势情况,并就下一步的顶叶处理工作进行了查看,并认真听取了县局分公司负责人的汇报。在检查烟叶烘烤工作中彭处长要求,优化结构烟叶结构工作要贯穿整个烟叶生产工作,一是在烟叶的烘烤过程中一定要加强鲜烟分类,杜绝病叶、残叶等无烘烤价值的烟叶进入烤



●图为彭耀东视察下烤烟叶

房;二是加强烘烤指导工作,特别是对烘烤技术掌握不够的烟农;三是做好烘烤记录工作,认真填写烘烤技术指导本,对于烘烤工

作也要做到有据可查、有据可循;四是做好优化烟叶结构顶叶的处理的宣传工作。(周治宝 程谦 邓懿)

宜黄烟农烟叶采收烘烤忙



烟叶生产是江西宜黄县农民增收增收的支柱产业之一,为了提高烟叶烘烤质量,宜黄烟草组织全体烟叶技术人员深入田间地头

和烟农家中,督促烟农及时采摘、烘烤成熟烟叶,从叶片留置、烟叶采摘、烘烤火候及烤房设施安装、分级扎把等方面对烟农进行技术指导,以确保烟叶采收烘烤工作顺利

进行。据悉,该县今年共种植烤烟1.56万亩,预计产量4万余担。目前该县已全面进入烟叶采收烘烤阶段,在各产烟乡镇随处可见烟农忙碌的身影,有的在烟田采摘烟叶,有的在烤房边编杆,忙得不亦乐乎。图为黄陂镇安厝村烟农烟叶编杆场景。

邹海莉 摄影报道

吉安烟草端掉一特大非法印刷假烟标窝点

近日,江西吉安市烟草专卖局根据群众举报,会同公安部门在该市安福县工业园区内捣毁一特大非法印刷卷烟商标标识窝点,当场查获卷烟商标印刷模板74块,切机、凹印八色连印机、烫金机等印刷机器16台,“中华”、“双喜”、“好日子”、“灯塔山”、“玉溪”、

“红梅”、“红旗渠”等品牌的条盒、小盒卷烟商标标识共计1100万余件,以及空气压缩机、自动捆扎机、打包机、叉车、用于运输的车辆、油墨等生产辅助设备和相关物品,现场抓获7名制假分子并全部予以刑拘。这一非法印刷卷烟商标标识窝点的破

获,是吉安市烟草专卖局与市公安局从5月中旬联合开展“金网7号”打击制售假烟网络专项行动以来所取得的重大战果。同时,这也是该局成立以来查获的第一起假烟标案。

目前,该案已依法移交公安部门做进一步调查审理。(刘斌 胡俊)

度,加强企业技术中心建设,构建产学研结合的协同创新体系,全力推进创新型建设。

三是注重建立长效机制。不断完善科技创新和管理创新项目立项、研发、奖励和应用程序,健全创新激励机制,鼓励干部职工在具体工作中、在自身岗位上积极探索,寻找创新点,形成全员参与创新型建设的浓厚氛围。

四是注重创新成果转化。借助QC活动、“金点子”征集活动,紧扣企业经营管理实际,

乐安严把烘烤烟叶质量关

江西省乐安县的烟叶烘烤工作业已开始。该县烟草专卖局(分公司)在前一阶段大力调减烟叶种植面积的基础上,又开始下大力气严把烘烤烟叶质量关,将不适用烟叶由过去收购时剔除,提前到现在的烘烤前拿下,既保证了烟叶收购质量,又减少了烟农的工作量和生产成本,收到了很好的经济效益,受到了烟农的大力配合和广泛好评。

为使烟农能准确区分鲜烟叶适用不适用,该局(分公司)近期在各烟区多次举办不适用烟区分培训班,并印发相关资料分发到烟农手中,同时安排全县90多名烟技员深入烟叶采摘第一线、烟农家中、烘烤房前,巡回指导烟农剔除不适用鲜烟叶,不留一个空点,并及时将不适用鲜烟叶集中销毁。目前,乐安县烘烤烟叶的等级明显提高。(何晓妹)

湖北烟草强化银企合作 提升客户服务水平

近期,湖北省烟草专卖局(公司)针对基层卷烟零售客户存在的资金查询、存储、结算困难,采取四大措施强化与农、工、建、中4家合作银行的金融合作,为客户提供优质高效的金融服务。

一是加强组织协调,健全工作机制。协调工、农、建、中4家合作银行下发文件,制订有效措施,为零售客户提供方便快捷的服务;调整存款和收益指标,完善利润分配机制,调动金融机构服务零售客户的积极性和主动性;细化责任分工、明确奖惩措施,强化绩效管理,加强对服务零售客户工作的考核监督。

二是增加资源投入,提升服务质效。协调合作银行在零售客户相对集中的地区增设自助存取款设备,方便客户随时存取资金;开通“绿色通道”,为零售客户提供VIP服务,提升服务效率。督促合作银行推进网点销售服务流程优化项目,优化营业网点人员配置,在零售客户相对集中的网点增加工作人员,切实提升服务质量。

三是创新服务渠道,破解工作瓶颈。引导农村客户与农业银行、邮储银行、农村信用社等金融机构布设的“三农”服务点建立服务关系,由“三农”服务点代办户通过金融“惠农通”、“商易通”、“卡乐付”等转账平台为农村客户代缴卷烟货款,顺利完成电子结算,探索出一条农村客户“足不出村方便快捷取现金”的新路径。

四是拓展合作对象,完善电子结算。在持续完善与工、农、中、建四大银行合作开展的电子结算业务的基础上,开通与邮储银行的直通式电子结算,有效解决乡镇及农村地区零售客户存款难的问题,进一步提升了卷烟货款电子结算率。

(张怀忠 许名臣)

淄博持续提高品牌培育工程实施水平

近日,山东淄博市烟草专卖局(公司)紧紧围绕“532”、“461”品牌发展战略,多措并举,持续提升品牌培育工程实施水平。

一是建立零售终端激励机制。结合培育品牌“建功立业”活动,在零售环节开展“争创‘3235’品牌培育能手”专项活动,实行季度奖励和年度奖励,切实发挥零售终端宣传品牌、引导消费的职能,增强零售户培育品牌的主动性和创造性。

二是完善“对标”管理考核模式。从合理品类结构,有效实施管理入手,下发《零售终端“对标考核与量化管理”作业指导书》,发挥“135”工作法平台功能,形成了涵盖585个细分市场品牌培育“对标”标准表,进一步规范品牌培育工作流程,增强品牌培育的时效性和成功率。

三是丰富网络营销传播渠道。以“新商盟”平台开展网上营销活动为重点,着手策划集合手机智能平台、QQ信息传播平台、网上论坛等新型营销传播渠道,加大线上、线下品牌宣传互动频次,实现“532”、“461”等全国知名品牌在淄博市场和谐共同发展。

四是规范在销品牌档案管理。加强工商协同,着手策划制定《淄博市场在销品牌档案手册》,进一步提高全系统人员和零售户对在销品牌基本知识、文化内涵、特点卖点的了解和掌握,不断增强宣传推介的能力和水平。

(博文)

临沂烟草五注重着力提升科技创新工作水平

近日,山东临沂市局(公司)深入贯彻国家局、省局(公司)关于科技创新工作部署要求,强化措施,注重工作基础、工作机制、平台建设及成果转化和人才队伍建设,全面实施创新驱动发展战略,增强内生增长动力,推动全系统科技创新工作再上新台阶。

一是注重夯实工作基础。明确全年科技创新目标任务,围绕年度重点工作,加强科技项目管理、项目实施督导、创新成果的提炼总结和创新成果的推广应用,注重成果与实际工作的结合,做好群众性创新活动的组织和

引导,加大科技投入力度,形成全员重视、全员参与的良好局面。同时,认真分析查找制约全系统发展的技术瓶颈和管理瓶颈,突出项目设计,拓宽项目来源,围绕重点工作,精心组织实施重大专项和重点项目,发挥科技项目带动作用。

二是注重搭建创新平台。本着优势互补、资源共享、共同发展的原则,依托高校、科研单位的优势资源,积极探索临沂烟草创新发展新模式,继续深化与山东烟草研究院的战略合作关系,引进高学历人才,加大投资力

度,加强企业技术中心建设,构建产学研结合的协同创新体系,全力推进创新型建设。

三是注重建立长效机制。不断完善科技创新和管理创新项目立项、研发、奖励和应用程序,健全创新激励机制,鼓励干部职工在具体工作中、在自身岗位上积极探索,寻找创新点,形成全员参与创新型建设的浓厚氛围。

四是注重创新成果转化。借助QC活动、“金点子”征集活动,紧扣企业经营管理实际,

以“两烟”生产经营、现代化管理等领域为重点,精心选择重点攻关课题,力争取得一批具有较高水平和实用价值的创新成果,加速科技成果转化推广应用,提升卷烟营销力、市场控制力和企业管理力。

五是注重人才队伍建设。以创新型人才培养为保障,夯实可持续发展基础。构建高技术人才职称评定、选拔任用和交流培养机制,打造一支高层次人才和科技领军人才队伍,最大限度激发全员创新活力。(临沂)