

精益,从减少一张纸入手

广州烟草物流配送中心实现内部卷烟交接电子化

10月8日早上,广东省广州市烟草专卖局(公司)物流配送中心送货员付军准时来到送货码头卷烟待发区。他在电脑上核对了当天待发的卷烟和周转箱数量,确认无误后,跟分拣员分别用岗位 IC 工作卡在读卡器上进行刷卡签收,随后上车出发,开始了一天的工作。算下来,整个签收过程前后不到 5 分钟。而在以前,签收交接过程至少需要 10 分钟。

这是广州市局(公司)物流配送中心实现

内部卷烟交接电子化带来的一个变化。实施电子化之前,广州市局(公司)物流配送中心每天仅打印《卷烟、货物交接清单》就要花费 1 个多小时,用掉 500 多张打印纸。送货前,分拣员与送货员要凭单核对,签名交接,可谓耗时耗物耗人。

借开展精益物流管理契机,今年以来,广州市局(公司)在交接环节探索实施无纸化作业模式,着力消除在卷烟分拣与送货环节之间存在的时间、资源、人力浪费等问题。

经过努力,今年 9 月,由广州市局(公司)自主研发的内部卷烟交接系统正式投入使用,广州市局(公司)物流配送中心全面实现了内部卷烟交接电子化,分拣与送货环节开始全部使用 IC 卡交接。

据了解,实施电子化交接后,广州市局(公司)的物流成本有了明显下降。比如,仅打印机、油墨、纸张几项,一年就可以节约 3 万多元。再如,原来需要安排 6 名分拣员与送货员交接,如今只要 3 名就够了,人力成本减少

了一半。

电子化交接不但节约了费用,也利于卷烟配送效率的提高。由于电子化缩短了签收交接时间,交接工作更顺畅了。另外,实现电子化后,之前纸质清单上手写签名难以辨认、纸质清单需要专人整理归档、纸质清单记录不易保存查阅等问题也都迎刃而解,广州市局(公司)物流配送中心的配送服务质量得到整体提升。

(刘晓鹏 杨明勇)

吉安烟草进一步 深化卷烟品牌培育工作

为进一步优化品牌结构,深挖市场潜力,全面完成今年的卷烟销售目标。近日,江西吉安烟草公司采取措施,加强第四季度的卷烟品牌培育,力促品牌培育工作再上新台阶。

一是加强零售指导。客户经理在走访客户时,要把品牌培育作为第一要务,积极宣传供货新政策、卷烟调控方向、品牌投放策略,指导零售户精心安排销售品牌,合理组织进货,积极购进具有市场潜力的新品牌,搞好展示推介,开展品牌培育。

二是狠抓明码标价。密切关注部分动销较缓的重点品牌,在确保卷烟零售价不下滑情况下,积极调查部分品牌缓销原因,采取措施调整营销策略,维护重点品牌的市场稳定。

三是夯实市场监管。专卖人员对有销售异常的客户进行重点监管,尤其要加大对涉嫌违规经营大户的检查力度,不断变换检查方式,积极宣传烟草专卖法律法规,引导客户自觉规范经营,坚决避免真品卷烟外流,维护重点品牌市场的健康有序发展。

四是扩大卷烟陈列。客户经理要积极帮助和引导零售客户做好重点品牌卷烟的陈列、明码标价等工作,将重点品牌卷烟放于柜台的醒目位置,扩大陈列面积,突出陈列效果,以刺激消费者购买欲望。

五是加强信息反馈。要求营销人员密切关注新品牌在市场上的反应,积极收集有关新品卷烟的市场动态,并及时反馈,便于及时调整营销策略。(周洁生)

万安烟草 夯实内管工作基础

为进一步提升内管工作水平,江西万安县局内管派驻组结合在全省内管基础知识培训中学习到的知识,念好“实、细、精”的“三字经”,推动内管工作再上新台阶。

念好“实”字经。以规范经营为根本,结合内管工作实际,对本级内管业务流程进行梳理,确保内管工作扎实有效开展。

念好“细”字经。细化监管措施,规范监管流程,通过查阅分析销售数据、开展市场走访调查等方式,从卷烟入网、入户、落地销售入手,加强对各环节的监管,对不规范苗头和现象及时提出整改意见,并做好后续监管。

念好“精”字经。对县局(分公司)全体员工解析赣烟管[2013]138 号文件精神,不断增强规范自律意识,从思想源头上杜绝不规范经营苗头,促进内管工作走向科学化、高效化。(万烟办)

上海烟草探索驱动营销 体现商业企业价值

近日,上海烟草集团公司副总经理董秀明率营销中心、贸易中心负责人到宝山烟草,专题调研卷烟网络建设成果落地情况。

宝山烟草围绕网建落地、市场营销、品牌培育和服务客户等方面工作进行了汇报。董秀明对宝山烟草 2013 年以来在网建落地过程中注重实践、转化、探索和提升的做法给予了高度评价,肯定了宝山烟草工作上有广度、深度和细度,以市场为导向的营销工作有了新进步。

在对服务市场、品牌和客户三个方面工作提出了指导意见后,董秀明强调,2013 年网建落地一要反映和体现围绕市场把握需求,围绕终端突出服务,围绕品牌强化培育,围绕员工提升素质,围绕信息挖掘素材的特点;二要在品牌培育、市场导向、服务价值三大业务的实践层面上反映和强化网建落地的力度,尤其是在探索驱动营销的体系建设中充分发挥和体现商业企业的价值;三要以岗位实践为关键点,要对品牌经理、销售经理、客户经理岗位工作进行回顾总结,进一步贯彻落实好国家局 2013 年陕西网建会议的精神,进一步提升上海商业以市场为导向的营销水平。

调研期间,董秀明看望慰问了宝山烟草一线员工,鼓励广大营销人员要继续做好各项工作,为提升上海烟草市场营销水平作出积极努力。(尚文)

中烟机械“五步骤” 明确烟机工业发展新思路

近日,中烟机械集团 2013 年理事会会议在北京召开。34 家持证烟机生产企业的 55 名代表参加了会议。国家局发展计划司副司长郭齐贵、专卖监督管理局副司长张全在、发展计划司投资处副处长李晓华等应邀出席会议。

根据中烟机械集团章程的相关规定,会议选举产生了新一届中烟机械集团理事长、副理事长及十家常务理事。

中烟机械集团公司党组书记、董事长、总经理王建法作为新当选的中烟机械集团理事长在会上作主旨发言。他总结回顾了 2011 年中烟机械集团理事会杭州工作会议以来的各项工作。2011 年以来,中烟机械集团着力满足行业发展需求,各方面工作都取得了较好成绩,突出体现在:支撑烟草行业发展,集团整体效益持续提高;持续开展科技管理,稳步推进技术创新;开展全员质量管理,产品质量稳步提高;积极探索集团资源整合,内部合作初见成效;持续开展专卖管理,市场秩序更加规范。

在总结了两年来国产烟机工业发展的基本情况后,王建法分析了当前及今后一段时期国家经济形势、烟草行业发展形势及国产烟机工业面临的形势和发展任务,提出了“凝聚共识,深化内部合作,强化服务,形成整体合力”国产烟机工业发展新思路,并对近期工作进行了安排和部署:一是推进集团内部深入合作;二是加强专卖监督管理工作;三是进一步加强零配件交易和大修理监



管工作;四是加强科技管理工作;五是加强烟机工业统计工作与质量管理体系建设。

郭齐贵在会上讲话,充分肯定了国产烟机工业对行业的支撑保障作用,对各理事单位提出了三点要求:一是凝聚研发力量,加强国产烟机自主创新能力;二是加强制丝、打叶复烤类产品的特性化研究,满足用户个性化需求,为打叶复烤工业全面改造奠定坚实基础;三是加强烟草农业机械的开发研究,为卷烟上水平做出积极贡献。

莱芜烟草农村市场开发工作构建“四个机制”

为进一步提升零售终端建设水平,近期,山东莱芜市局(公司)通过构建“四个机制”,稳步推动农村市场开发新进步。

一是分类管理,建立农村市场开发机制。责任到人划分农村市场开发片区,建立以客户经理为主,所属小组组长协助为辅的 30 条客户经理线路为基本单位;充分发挥专销一体协作优势,围绕收集信息、宣传引导、服务客户、满足消费等重点工作,进一步做好信息沟通,做到村村布点,片片连线,按照行业“四同”要求,稳步推进农村市场开发工作上水平。

二是细分客户,探索针对性服务营销机制。从行政村宏观条件和零售客户两个维

度,将农村零售客户划分为重点客户、潜在客户和一般客户,并分别制定针对性地服务提升策略;建立结对帮扶机制,对全市 130 多名困难、残疾零售户开展结对帮扶,定期开展“送温暖”走访慰问活动;建立农村信息点,多方位采集客户需求信息;建设农村形象示范店,不断提升农村客户终端形象。

三是全员参与,构建专项市场配套机制。进一步明确目标细化分工,充分发掘客户经理、卷烟零售商协会、市场信息员、红白理事会等的引导作用,做大做强婚庆市场、丧葬市场、民俗市场和集团消费市场等;根据市场实际,综合考虑品牌贡献度、成长性、适应性等因素,制定了品牌相对统一、便于

培育大品牌、百花齐放的农村专项市场品牌推广目录和分别针对零售客户、消费者、消费意见领袖的品牌推广激励措施,以制度的完善推进工作水平新提升。

四是加强督导,完善考核激励机制。营销中心不定期对农村市场开发情况进行督导,制定农村市场开发考核标准,每月进行调度通报,季度进行考核;开展农村市场开发“创优”活动,每季度对每个农村市场开发片区的开发成果进行评选并表彰,逐步实现由“管县”向“管线”方式转变,将管理职能直接覆盖到基层线路和岗位,让一线员工跳出自我局限,放眼全市水平进行对比,持续激发一线营销人员的竞争活力。(莱芜办)

龙州烟草:强化人才素质 提升履职能力

在 9 月份的营销技能资格考试中,广西龙州烟草又有 5 名营销人员顺利拿到营销技能资格证书。近年来,广西龙州烟草适应专业化改革的需求,突出教育培训重点,促进了员工队伍综合素质的提升。

一是突出岗位教育,激发爱岗敬业。以“235”教育实践活动为契机,集中开展创先争优优活动,营造“比、学、赶、帮、超”的氛围,使员工们了解自身所肩负的使命和承担的义务,把个人发展与龙州烟草事业的发展紧密联系在一起,树立正确的价值观,增强责

任感和使命感,向社会充分展示烟草工作人员积极向上的精神风貌。

二是组织高精培训,造就复合型人才。组织业务尖子抓好“一对一”业务辅导,提高全员业务技能;抓好业务骨干参加高层次的培训,让高精人才在烟草事业发展中更好地发挥智囊团作用;积极参加技能竞赛活动,提高一线技能人员的履职能力,在多次竞赛中取得较好的成绩。

三是加强考核工作,提高综合素质。突出管理岗、风险识别技能、风险应对岗人员

的培训,提高对卷烟市场监管水平、风险识别技能、风险应对技能。在考核目标的界定上,根据上级的要求层层签订目标管理责任书;在考核方法上,坚持客观、公正、民主、公开、注重实绩的原则,平时考核与季度、年度考核相结合,定量与定性相结合,坚持每月小考核、半年中考核、年末大考核,考核人员负责平时考核工作的具体实施,使全体员工统一了思想,提高了认识,增强了自觉接受考核机制约束的主动性和完成考核目标的积极性。(刘锦雪)

河北烟草“三个着力”提升客户服务水平

为认真落实 2013 年全国卷烟销售网络建设现场会精神,扎实推进现代零售终端建设,日前,河北省烟草专卖局(公司)完善服务体系,夯实网建基础,不断提升客户服务水平,进一步打牢经济发展质量和效益上水平的工作基础和市场基础。

一是着力推广客户服务体系。按照全员优质服务型现代卷烟流通企业建设的要求,把开展客户服务体系建设作为提升客户服务质量和水平,提高客户满意度、依存度、忠诚度的有效举措和必经途径。积极推广试点经验,坚持问需于客户、问计于客户,充分发挥不同群体零售户作用,切实夯实服务体系建设的客户基础。以“发展同向、工作同心、服务同

步、利益同体”为目标,继续充实内容、细化流程、量化标准,不断完善标准服务、做实个性服务、拓展亲情服务、深化增值服务,积极构建四种服务方式有机融合,全方位、立体化的客户服务体系。提高客户盈利水平,发挥现代终端功能,借助行业优势资源为客户提供增值便利和和家人般的温暖,树立行业良好社会形象,努力做到“客户有困难、首先想烟草”。

二是着力发挥党员零售户经营示范作用。站在落实十八大党建工作新要求,丰富行业党建内涵、弥补基层党建工作不足的高度,将党员零售户作用发挥作为打基础、得民心、利长远、保稳定、促和谐的重要举措,依法依

规加强党员客户的组织建设,开展内容丰富、形式多样的组织活动,全面激发党员客户的荣誉感、责任感和使命感,使其真正成为卷烟营销管理中的信息员、参谋员、监督员、宣传员、示范员。以提升行业凝聚力和向心力为目标,提高党员零售户的政治觉悟,使其自觉做到守法、诚信、规范经营,带头理解、落实和宣讲烟草专卖专营各项政策规定,及时收集和反馈周围零售户的意见建议,以自身较强的号召力和影响力,带动广大零售客户共同参与 to 零售终端建设之中。

三是着力提升客户服务质量。以提升终端的信息化水平为切入点,通过终端管理信息系统和扫码枪的推广应用,做好网上营销、网上配货、电视订货工作,搭建培育品牌、服

九江烟草开展 扫除专卖执法不良作风专项治理

为了深入贯彻党的十八大精神和中央转变作风、密切联系群众八项规定,努力营造一个让零售客户满意、消费者满意的市场环境,江西九江市局在全市烟草系统开展扫除专卖执法不良作风专项治理工作。此次专项治理的重点为有针对性地解决以岗谋私、有案不查;内外勾结、吃拿卡要;办人情证、办人情案,买人情烟;违规为亲属从事卷烟经营提供便利以及在营销工作在侵占客户紧俏资源、克扣宣传物料等方面存在的突出问题,教育引导专卖执法队伍和一线人员树立群众观点,心系客户利益,解决突出问题,捍卫法律尊严,使执法作风进一步转变,干群关系进一步密切,以市场管理的新成效凝聚起推动全市系统快速发展的强大力量。(涂安楠)

景德镇烟草多措并举 部署来年工作重点

近日,景德镇市烟草专卖局(公司)召开专题会议。会议传达学习了 2013 年全省系统卷烟营销网络建设视频会议精神,并就贯彻落实此次会议精神和明年的工作作了重点安排部署。

一是及时贯彻、抓好落实。要求大家要充分认识加强卷烟营销网络建设的重要性、必要性和长期性,增强全体员工加强卷烟销售网络建设的责任感、紧迫感和使命感。各分公司要提前做好明年的市场预测准备工作,为明年的销售和新品上市打牢基础。

二是查找问题,逐步提高。要深入查找卷烟营销网络建设工作中存在的问题,进一步完善工作中存在的不足,以良好的工作状态做好年终的卷烟销售网络工作。

三是明确责任,找准目标。目前,全市的现代终端数量离省局要求的发展占比还有一定的距离,各分公司要落实责任,重点抓好现代终端的引进及退出工作,在年终前要将不合格的现代终端退出,并参照年初制定的现代终端引进准入办法重新发展新的现代终端,年末现代终端力争达到总户数的 5%—6%。

四是突出重点,服务客户。以“四同”为核心,为客户提供亲情化的增值服务,认真开展市场调研活动,密切关注市场动态,真正把握市场需求,及时调整品牌投放,根据客户的实际经营能力,培育适销对路的卷烟新品。

五是加强考核,打牢基础。加强对各项工作的考核与管理,注重流程,强化基础工作,特别是市场经理和客户经理要关注市场动态,抓好现代终端的各项基础性服务工作。

六是工商协同,提升形象。积极发挥现代终端的六大功能,建立形象提升长效机制,分批对零售终端形象进行提升,协同工业企业分批做好现代终端的形象提升工程,力争完成零售终端形象提升工程的年度目标。(张慧萍)

嘉禾烟草“三个互动” 维护零售户利益

国庆、中秋节以来,湖南省郴州市嘉禾县烟草专卖局(分公司)针对卷烟调包事件屡有发生的特点,推出“三个互动”举措,防调包,斩“黑手”,维护零售户利益,提升零售户满意度。

一是客我互动。组织零售户开展防调包培训,让零售户“点菜”提问,营销人员“配餐”解题,普及防调包常识;动员防调包成功的零售户现身说“防”,介绍推广防调包的经验和做法;建议零售户在经营场所安装监控,有效监视店内动向,为公安部门立案侦破提供依据和线索。

二是部门互动。根据卷烟调包案件作案形式多为团伙作案的特点,加强烟草与公安部门的联系和互动,信息共享,联合开展专项整治行动。通过明查暗访、精密布控、案件排查,掌握犯罪嫌疑人动向。在此基础上,主动“亮剑”,加大打击力度,破调包网络,斩调包“黑手”,提高法律威慑力,使犯罪分子不敢为。

三是专销互动。专卖人员巡查市场,营销人员走访客户,通过现场演示、发放小贴士等方式,加强真假卷烟鉴别知识和防调包行为的宣传普及;专销互动,共同分析研究调包的动向和特点,向广大零售户和消费者揭穿不法分子伪装购烟、剩烟退货、外带卷烟等调包伎俩,提高防范能力。(邹济臻 周国)

务客户的网络平台,推进信息技术与卷烟营销的深度融合,实现客户从传统经营向现代经营转变。与客户服务体系建设紧密结合,扩大四员联动的范围和内容,采取软件、短信、电话、会议等多种方式,实现市场、客户、服务等情况的有效沟通,确保客户信息及时共享,涉及岗位快速响应,相关部门密切配合,共同规范、服务卷烟市场。科学设置终端经理岗位,积极推进客户服务中心建设,围绕“135”工作法、四员联动、行业政策、职业道德、专业知识等内容加强对营销团队的培训。采取多种形式对零售客户进行培训,提升客户现代营销意识和技巧,有效解决客户实际经营问题与困难。(苏维民)