

名片连着你我他——随州烟草服务客户工作小记

■ 王玲

客户有难处,如何联系烟草人?
今年 8 月以来,4.5 万余张名片被发放到湖北省随州市卷烟零售客户的手中。名片上印有客户经理、专管员、送货员、稽查员的姓名、联系方式以及咨询、投诉电话。

“别小看了这张名片!”随州市曾都区东城草店子居委会客户郭嘉华说,“关键时刻,能发挥大作用!”

一个电话,矛盾危机齐化解

“这是我侄子送给我的烟,凭什么不能卖?”今年 8 月的一天,郭嘉华气呼呼地质问随州市曾都区烟草专卖局的专管员李四文等人。

“这个烟,您自己抽肯定没问题。但您要卖的话,就不行了。咱们《烟草专卖法》把这种卷烟定义为非渠道卷烟,是不允许公开销售的。”李四文耐心地解释道。

在李四文做了大量的工作之后,郭嘉华虽然服从了处罚,但自此对李四文等人有了看法,对他们的工作不再积极配合。

10 月 5 日,正值国庆假期。有位外地游客在郭嘉华店中买了一盒烟。他在拆包之后认为该卷烟是假冒卷烟,待在郭嘉华店中不肯走。眼看着围观的人越来越多,却再也没人敢进店购物,郭嘉华急了。这时,他突然看见了李四文在自家卷烟柜台上粘贴的名片,于是拨通了他的电话。

十分钟后,李四文不仅自己来了,还叫来了精通卷烟鉴定的周军。周军不但向外地游客演示了他鉴别卷烟的方法,而且向围观的群众宣布“经过鉴定,郭嘉华卖出的卷烟为真品卷烟”,帮助郭嘉华解了围。

郭嘉华说,这张名片帮他化解了对李四文的误解,更让他理解了烟草专卖稽查工作。

一个电话,卷烟提前送上门

“郭师傅,明天能不能早点把我家的烟送

来?”9 月 27 日晚上 9 点多,随州市烟草专卖局(公司)卷烟配送中心送货司机郭武接到了这样一个电话。打电话的是洪山镇客户黎元华。因为附近有人办丧事,第二天上午要在她店中购买 50 条“红金龙”(软精品)卷烟,但她店里只剩下 34 条,为了留住生意,她想到了这个办法。

“好啦!保证不耽误您生意!”郭武答应得十分爽快。一放下电话,他就开始考虑怎样才能尽早把货送到黎元华店中。因为黎元华的商店位于洪山镇双河乡,距离卷烟配送中心所在地 70 多公里,是他送货线路上的最后几个客户之一,而他又不能擅自改动送货顺序和送货线路。经过一番思考之后,郭武采取了最笨的办法——提前出发。9 月 28 日上午 9 点 10 分,郭武就把货送到了黎元华手中。

“有了名片之后方便多了!以前客户经理等人也会给我写下他们的电话号码,可是我随手一丢就找不到了。现在好了,直接把名片贴在我的柜台上,哪里有问题,我都能找到人来解决。”黎元华说。

一个电话,办证服务送到家

“杨所长,我的许可证是不是今年 12 月底就到期了?”9 月 24 日上午 10 点多,零售客户黄辉在电话中焦急地对专管员杨洪斌说道。

“是的,你在家等着,我先查一下你的资料就来给你解释。”考虑到黄辉曾患小儿麻痹症行走不便,杨洪斌答道。

“黄老板,我查了资料,你符合申请延续的条件。咱们公司 11 月份就要正式办理集中换证手续了,目前还属于宣传动员阶段。您把相关资料准备好,到时候我直接上门来收!”不到半小时,杨洪斌就出现在黄辉的店中。

杨洪斌把许可证延续需要准备的资料向黄辉一一介绍,并向他承诺:“黄老板,您放心,只要您的资料通过审核,我保证尽快给您把新证送过来,不耽误您的经营。”

“这张名片可真管用!”杨洪斌走后,黄辉感慨地说。



沭阳烟草制作“品牌笔”助力客户品牌培育

为增强品牌培育效果,江苏沭阳县局(分公司)近期创新品牌培育载体,精心制作了一批“品牌笔”赠送给全县零售客户。“品牌笔”制作简单,就是在日常用来记账的笔上安装侧拉弹簧卷帘。卷帘上印有全国重点品牌的图片,再配以品牌介绍、卷烟品牌文化小故事等内容,形成图文并茂的

小画卷。零售客户只要拉开卷帘,就可以了解一些重点品牌的特点。

图为沭阳县烟草专卖局(分公司)客户经理金阳阳(左)正在向胡集镇零售客户耿立勇介绍“品牌笔”的特点。

张良 董迎江 摄影报道

太原烟草打造“贴近群众服务群众”效能窗口

为进一步引深“向人民汇报,请人民评议”、为人民群众“办实事、解难事”活动,近日,山西太原市局(公司)深入开展“贴近群众、服务群众”作风建设专项活动,打造“便捷、规范、高效”的窗口便民通道,树立烟草行业服务社会的良好形象。活动内容包括四个方面:

推行窗口“三亮”服务。要求通过“亮身份、亮标准、亮承诺”服务,公开党员干部职工的姓名、职务、工作职责、工作流程、履职要求等信息,自觉接受服务对象的监督,有效增强服务意识。

突出窗口“四严”管理。要求服务窗口严格文明卫生管理、严格执行请、销假制度、严

禁工作时间内上网聊天、玩游戏、看电影及从事其他与工作无关的行为、严格落实内部监督和内部考评制度,树立干部职工良好形象。

建立窗口“四评”体系。采取“请进来”与“走下去”、集中评与分散评相结合的方式,建立“自我评价、群众评价、相互评价、领导点评”四个评价体系,有效改进服务作风,提升服务能力与水平。

实现服务“五零”目标。通过不断加强作风建设活动,实现服务方式“零距离”、服务受理“零推诿”、服务事项“零积压”、服务质量“零差错”、服务对象“零投诉”,打造客户满意的“一站式”受理和“一条龙”服务窗口,提升服务效能。

(王春梅)

吉安烟草积极谋划 2014 年烟叶生产工作

为总结今年烟叶生产经验和分析存在的不足,更好地谋划 2014 年烟叶生产工作,江西吉安烟草公司未雨绸缪,立足一个“早”字,于近日召开了全市系统烟叶工作调度会,提前部署 2014 年烟叶生产工作。

一是提前动员,惠农政策早宣传。通过张贴宣传标语,组织烟叶技术人员深入农户家中等形式进行政策宣传,向农户介绍惠农、利农政策,使烟农政策清、服务明、有目标,全力提高烟农种植积极性。

二是开展调研,种植面积早落实。深入开展调研,各产烟县局、各产烟县政府有关部门要对 2014 年烟叶种植面积提前进行摸底和预落实,做好明年烟田布局规划,种植面积的落实必须坚持烟农自愿、不搞行政强迫,确保全市种植 11.3 万亩和收购 30 万担的计划目标能顺利实现。

三是积极协调,备耕工作早开展。积极主动与地方政府协调沟通,争取党委政府在土地流转、面积落实等方面的支持,努力形成各级、各部门协同推进烟叶生产的良好氛围。要适时引导烟农及时做好烟田整地、育苗等相关准备工作,帮助烟农协调各种机械,及早安排部署,尽早做好烟叶生产各项备耕工作。

四是精细安排,用工需求早规划。要在控制用工人员总量的前提下,不拘形式选配基层烟技员、管理员充实到烟叶生产的重点岗位上来,用工需求安排既要结合实际,更要解决问题。

五是全面梳理,考核机制早完善。要落实好市局对县局、县局对烟站、烟站对各级烟技员(管理员)的考核办法,形成有效的奖惩激励机制,能有力地推动 2014 年烟叶生产各项工作的顺利开展。

(周浩生)



黎川召开 2013 年度烟叶生产工作表彰大会

近日,江西省黎川县 2013 年度烟叶生产工作表彰大会在县政府附属楼会议厅隆重召开。县委、县政府对今年烟叶生产表现突出的 35 个先进单位及 93 个先进个人给予表彰,其中模范烟农 60 人。今年黎川共收购烟叶 6.98 万担,总产值达

8028 多万元,实现烟叶税收 1766 万元,烟叶均价达到 23.01 元 / 公斤,同比增长了 2.32 元 / 公斤,1100 多户烟农人均种烟收入达到 6.71 万元。

图为表彰会现场。

徐婧 吴侃 摄影报道

青原烟草加强专卖技能鉴定工作

为了提升专卖管理人员卷烟鉴别技能,迎接全省行业专卖管理岗位技能大比武活动,近日,江西青原烟草专卖局落实三项措施,努力提升专卖人员卷烟鉴别技能。

一是加强理论学习。以熟练掌握卷烟包装机型特征为目标,每周开展一次卷烟包装机型基础理论学习;制定详细的集中培训和自学计划,讲师负责授课和测试,主管领导不定期地进行抽查。

二是加强经验交流。以共同学习、共同提高为目标,每半月组织一次卷烟鉴别技巧经验学习交流。由一线稽查员作为主讲人,

分别根据自身经验讲解卷烟鉴别技巧,大家共同讨论研究,寻找最有效的方法。

三是邀请能手授课。以拓展知识面、丰富实践经验为目标,每月邀请市局卷烟鉴别能手对专卖人员进行集中培训。卷烟鉴别能手根据真假卷烟包装发展变化情况,对最新的理论知识和鉴别点进行强化培训。同时,对卷烟鉴别技能学习中存在的不足和偏差进行指导和纠正。

通过三项措施的落实,专卖人员学习卷烟鉴定技能的氛围逐渐浓厚,技能鉴定的水平得到很大的提升。

(罗育繁)

河北烟草多举措提升专卖管理水平

为了进一步规范卷烟经营行为,整顿市场经济秩序,为行业新时期的新发展奠定坚实的市场基础,日前,河北省烟草专卖局突出工作重点,强化市场监管,严打涉烟犯罪,遏制非法流通,为严格规范和行业发展创造良好的市场环境。

切实加强加强对卷烟零售大户的监管。对于月供货基数在 20 件以上的卷烟经营大户,专卖管理部门建立客户档案,完善监管制度,加大检查频率,特别对重点明零暗批户要责任到人,重点监控,严厉打击。在依法进行行政处罚的同时,及时将有关情况向营销和内管部门反馈,适当调整供货基数,确保规范经营。

密切关注零售户经营行为。在日常市场检查中,重点关注超客户经营能力供货、虚假订单销售等不规范经营行为,将发现的问题及时向内管部门反馈,同时对超出经营能力订货的部分卷烟去向进行核实,防止体外

循环等问题的发生。

加大零售许可证管理力度。对于申请新办证的零售户,重点从受理和实地核查两个方面加强管理,避免以权谋私办人情证、关系证,更避免一人多证、一店多证以及虚拟客户等问题的发生。对于已经持有零售许可证的零售户,按照“谁发证、谁监管”的原则,加大后续监管力度,同时充分发挥“四员”联动机制的作用,及时发现经营地址或经营者变更、许可证过期、擅自停歇业、以及非法出租、出借、转让零售许可证等问题,及时做到该变更的变更、该歇业的歇业,该注销的注销,该处罚的处罚,避免违法违规经营行为的发生。

创新市场监管方式。加大对卷烟非法流通问题的打击力度,采取联查、互查等灵活多样的市场检查形式,加大检查的频率和力度,维护正常卷烟经营秩序,为推进经济发展质量和效益上水平提供良好的市场环境。

(苏维民)

万安烟草加强专销互动 构建专销联合战线

为进一步强化专卖部门与营销部门的协作配合,更好地净化卷烟市场、服务好零售客户,近期,江西万安县城召开专销联合座谈会。专门就如何加强专销结合,充分发挥烟草专卖专营整体优势,促进专卖与营销工作上水平展开了热烈的交流和讨论。

一是强化专销联席会议机制。坚持召开专销联席会议,及时传达上级工作精神,部署下一阶段专销工作任务,并就专卖管理和营销中的热点、难点问题进行交流研讨,商议解决办法,最后形成会议纪要并监督执行。

二是加强联系、互通信息。两部门加强专销信息互通互报,相互监督、加强市场动态、卷烟销售情况分析,及时反馈市场新动向、销量新变化,做到信息共享、工作互动。

三是做好市场监管,密切关注市场动态。专卖人员充分利用卷烟营销人员在营销、电访工作中收集到的信息,及时准确地掌握市场动态,提高管理针对性,有效地打击违法经营行为,为卷烟销售创造良好的经营环境。

四是加强管理,严格考核。通过定期走访客户等形式,定期核查一线工作人员工作情况,并与激励制度挂钩,解决管理不到位、考核不严、走过场的问题。

(吴凌云)

泸州烟草以内管为抓手 提升配送规范管理水平

为确保卷烟配送及时、准确、安全、规范,近期,四川泸州烟草物流从“健全制度、加强引导、提升服务、强化考核”四个方面着手,全面加强卷烟配送内部监督管理,确保管理规范、到位。

一是健全制度。从完善内管制度入手,查找监管弱点,梳理监管节点,优化监管流程,丰富监管手段,落实监管责任,强化监督控制,确保卷烟配送管理规范到位。

二是加强引导。组织送货、储配部门人员开展行业规章制度、内部管理规范以及相关法律法规的培训教育,签订《送货规范责任书》,明确责任义务,增强干部职工规范经营意识。

三是提升服务。与零售客户《签订卷烟送货服务协议》,明确双方责任权利,加强送货到店户规范管理,维护零售客户合法权益;开展机关部门人员挂片跟送管理,了解送货人员服务态度、规范送货情况,听取零售客户意见建议,提升送货服务质量;设置送货服务咨询专线电话,积极帮助客户解决经营中遇到的具体问题。

四是强化考核。通过不定期巡查、督导、检查等方式,全面加强对卷烟出入库、储存保管、分拣管理、送货管理、服务客户等方面的监督考核,确保卷烟配送规范管理工作落到实处。

(胡剑波)

平谷烟草“三结合一加强”推进质量管理体系建设

为进一步提升企业管理水平,全面贯彻落实市局(公司)要求,近日,北京平谷烟草提出“三结合一加强”推进质量管理体系建设。

一是质量管理体系建设与考核相结合。把质量体系的具体要求融入考核,结合年度中心工作和主要目标指标,进一步细化、完善本年度的目标及考核办法。

二是完善体系文件与规范业务工作相结合。按照体系文件的发布流程,完成了本单位制度、流程的发布工作,进一步规范了业务工作。下一步,将通过内审、自查等方式加强文件执行情况的检查,及时发现文件执行过程中的问题并进行整改。

三是改进创新与基础管理相结合。依托内审、管理评审等方式发现基础工作中存在的问题,通过持续改进、QC 课题研究等方法进行改革创新,切实提高工作效率,提升经济效益。

四是加强队伍建设。通过开展企业文化知识专题培训、文化大讲堂、“三个一”培训、QC 小组、新发布的标准化文件培训等活动,进一步提高员工团队意识、质量意识,让每一位干部职工都掌握质量管理的思想方法,并自觉运用到各项业务工作中。

(陈双)

盐城烟草创新沟通平台 拉近客我距离

为推进精准营销,强化服务质量,2013 年以来,江苏盐城市公司第五客服部本着“分类沟通,多措并举,简洁实用,注重实效”的指导思想,全力打造多平台信息沟通模式,为辖区卷烟零售客户提供“全天候、全方位”服务。

第五客服部依托当前信息技术打造全新沟通渠道,打破传统拜访时间空间限制,加强与客户信息沟通,拉近与客户之间的距离,节约了沟通成本,提升了信息传播速度,把“与客户共创成功”宗旨真正落到实处。

一是建立即时通信联络群,针对网上订货客户和有移动手机的客户通过互联网,以即时通信联络群方式保持与客户适时沟通。二是建立飞信群。三是建立培训讲堂,通过案例讲解提升客户经营能力。

(张睿卿)