

# 拉近心与心的距离——烟台龙口烟草服务零售客户纪实

■ 谭森文

为了向零售客户提供优质高效的服务，提升客户满意度，今年以来，山东烟台龙口市局(营销部)强化真情服务，着眼细处求实效，积极创新服务方式，切实拉近了与零售客户之间的距离，架起了沟通的桥梁。

## 人情味浓了

10月30日上午，龙口市局市管员高洋来到龙口市北皂前村零售客户李光辉的店里，笑着问：“李大哥，上次说的木架子我们已经帮您做好了，您看要不要先把卷烟整理一下再搬进来呀？”

“现在搬进来吧！”李光辉一边回答一边回头得意地对前来买烟的村民徐景厚说道，“小高每次来店里检查的时候态度都很好，心还特别细。这不，前几天他看见我这儿的卷烟都堆在地上容易受潮，二话不说就找人帮我做了个木架子。它可不单单是个木架子，还有着浓浓的人情味儿！”

今年以来，龙口市局积极推行柔性执法，在执法过程中不断完善对农村零售客户的帮

扶机制，通过结对子、交朋友等形式，积极开展“送法上门”、法律援助、志愿服务等活动，增强零售客户知法、懂法、守法意识，提升其卷烟经营能力。另外，对辖区内的弱势零售客户进行统计，建立了弱势零售客户档案，定期开展走访帮扶。

“现在推行柔性执法，员工的服务意识比以前有了很大提高。通过参加培训，大家都认识到了日常执法工作中存在的问题，更了解了与零售客户构建和谐关系的重要性。”专卖科科长孙宪君说。

## 实用性强了

“姜大姐，你这是在研究什么呢？”11月2日，龙口市石良镇黄城集村村民修淑秋到丽华商店买东西，一进门便见店主姜丽华正低着头认真看着什么。

“我是在研究客户经理给我画的经营指导图呢！”姜丽华说着，把手中的指导图递到修淑秋面前仔细讲解起来，“你看，这些线代表咱村的道路，这些红点就是咱村销售卷烟的商店，红点旁边的数字是上个月这些商店的卷烟销售量，这些绿点是没有销售卷烟的商店，绿点

旁边写着这些商店经营商品的种类。”

如何让服务更到位是龙口市局(营销部)营销人员一直在思考的问题。考虑到部分零售客户特别是一些偏远农村的零售客户年纪较大、受教育程度较低，不能很好地理解每月下发的经营指导书，自今年9月起，该市局(营销部)为特殊零售客户特别绘制了经营指导图，用简单易懂的图形和数字代替以往的文字，有效增强了经营指导工作的实用性。

“以前客户经理每次来走访都会送来经营指导书，但我不太识字，很多地方都看不懂。现在的经营指导图比原来的指导书更实用了，不仅能看得懂，还能根据周围商店的情况琢磨咋样能更好地经营卷烟呢！”姜丽华高兴地说。

## 个性化足了

“孙经理，这个月我想多了解一些消化卷烟库存的知识。另外，我店里许多价签掉色了，希望你能帮我更换一下。”11月7日，龙口市港城大道欣欣商店店主王霞拿着服务菜单对客户经理孙鹏说。

“行，王姐，这两件事我一定尽快办好，您

还有什么其他需要也请及时跟我联系。”孙鹏答应道。

今年以来，龙口市局(营销部)努力构建菜单式服务体系，服务菜单包括信息服务、经营指导、培训服务、应急服务和延伸服务5大类，由客户经理根据辖区实际情况分别确定具体服务内容。该市局(营销部)还根据贡献度、成长度、配合度及诚信度等标准综合评价零售客户，将其分为价值客户、次价值客户、潜在客户等不同类型，有针对性地设置营销服务菜单组合。

“我开店有些年头了，以前从来没想到自己想要得到什么样的服务，就像吃‘大锅菜’一样，给什么就‘吃’什么，不给就不‘吃’。现在有了菜单式服务，我爱‘吃’什么就‘点’什么，有权利选择适合自己的服务项目了。”零售客户王霞的这番话道出了菜单式服务推行后所带来的变化。

“以前拜访零售客户时，经常是我们提供的服务客户不需要，而零售客户需要的服务又没有合适途径向我们反映。菜单式服务让零售客户真正体会到了个性化服务的好处，客户的信任度和满意度有了很大提升。”市场经理许剑萍对此深有感触。



# 宜黄烟草做好零售许可证换发准备工作

为切实加强烟草专卖零售许可证的管理，全面做好烟草专卖零售许可证的换发工作，江西宜黄烟草早安排、早行动。一是组织领导到位。二是宣传发动到位。通过发放告知书等多种形式做好换证前期宣传工作，深入地宣传烟草专卖零售许可证的法律知识，确保每个零售户了解换证的目的和意义，提高零售户对换证工作重要性、必要性的认识以及配合意识，确保换证工作顺利开展。三是调查摸底全面。

以稽查中队为单位对全县零售户进行调查摸底，全面核实零售户信息，针对证照不符、证址不符、人证不符，出租、转让店面，搬迁店址或许可证有效期期限届满未延续等情况，借许可证换发之机，做好换证资格审查工作，严把换证关。

图为专卖稽查员上门宣传并发放告知书。

邹海莉 摄影报道

# 峡江烟草“五项措施”提高烟草市场净化率

为进一步提高市场净化率，江西吉安峡江县局采取多项措施，加大市场治理力度，强化烟草市场监管，为消费者营造规范、有序的烟草市场环境。

一是深入开展市场检查。深入开展烟草市场整治力度，定人、定时、定户重点对名烟名酒店、超市及各乡镇所在区域进行日常检查，并采取错时工作制开展随机检查和重点检查。

二是强化烟叶市场监管。采取下乡走访的方式掌控烟叶市场秩序基本情况，并采取重点监控、重点检查等方式，严防非法收购，净化烟叶市场。

# 永丰烟草多措并举提升专卖内部监管工作实效

江西省永丰县局结合工作实际，以四个“加强”为切入点，不断提升监管效能，进一步夯实专卖内管监管工作基础。

一是加强内管知识的宣传与普及，不断提升全员内管意识。有计划地开展员工教育和培训，加强法律法规和内部监管知识的培训，切实增强员工的自律意识和责任意识，共同遵守，规范经营。

二是加大监管力度。加强对卷烟配送、卷烟经营中的重点环节的监管，对发现落地不

三是保持联合执法机制。巩固与工商、公安、交通等部门的协作，加大联合执法力度。对全县范围内交通重点部位全面排查，切断非法烟草专卖品的运输渠道。

四是加强信息收集。围绕“打窝点、查网络、堵源头”经营案件，充分利用信息化系统，加强情报信息搜集，对异常线索进行分析排查，有针对性地制定检查计划，对重点区域、重点嫌疑对象的放失地进行布控排查。

五是加强烟草专卖法律法规宣传。向辖区经营户和烟农宣传烟草专卖法律法规和相关政策，引导客户与群众支持参与专卖管理工作。

(闵华)

落户、截留卷烟、虚拟客户、拆单分摊等违规行为从严处罚。

三是加强数据分析，查找异常问题。通过内管系统中的预警，认真分析营销系统中的销售数据，从中发现异常线索。

四是加强市场走访。根据分析出的异常线索，内管人员带着问题上市场，通过市场走访及时了解辖区市场动态、问题存在的原因，从源头上治理内部人员违规以及卷烟非法流通行为。

(徐斌)

三中全会精神提出三点意见：一是深刻领会全会精神，做到国家局凌成兴局长提出的“一个高度评价、六个深刻领会”；二是准确把握行业要求，提升烟草行业深化改革、科学发展、控烟履约、规范管理四个方面的形象；三是积极谋划企业发展，重点把握增强发展信心、突出发展重点、激发发展活力。

会议期间，三明市局党组学习中心组成员、下属单位办公室主任、秘书以及采购相关负责人一同参加了学习了《招投标采购过程中的风险防范》、《国企经营中的风险防范》等知识讲座。

(刘佳灵)

# 三明烟草召开第三季度党组中心组学习会

近日，福建三明市局召开第三季度党组中心组学习会。

参会人员围绕“如何在工作中更好地贯彻党的群众路线，践行‘为民、务实、清廉’的理念”、“形式主义、官僚主义、享乐主义、奢靡之风在本单位机关的突出表现有哪些、根源在哪里、如何结合实际加以克服”、“如何在自媒体时代提高监控与应对能力”、“如何在企业经营管理中提高风险防控意识，更好地践行党的群众路线”等思考讨论题展开交流讨论。三明市局党组书记、局长、经理刘添毅作了总结讲话，并就学习贯彻党的十八大

# 景德镇扎实推进现代零售终端建设

为进一步推进现代卷烟零售终端建设，提升卷烟零售终端服务质量与水平，近日，江西景德镇市局(公司)推出多项举措扎实推进现代卷烟零售终端建设。一是借鉴优秀经验和做法。积极借鉴西安现代卷烟零售终端建设的学习经验和做法，并结合工作实际加以提炼总结和应用；二是推广终端建设的标准化。根据现代终端建设工作的标准与要求，细化终端建设各项工作，完善工作中的不足，及时查找并解决问题，不断提高终端建设标准化水平；三是开展亲情化服务。结合客户实际情况，创新服务方式，丰富服务内容，开展精准营销和亲情化服务；四是全面统筹并规范流程。根据省局有关现代卷烟零售终端建设的相关要求，对现代终端的现行制度、流程及考核标准重新梳理并进一步完善，并对照终端建设制定目标及规划全面统筹，严格实施。五是加大终端培训力度。继续加强终端客户的培训工作，重点向客户讲解营销技巧、卷烟陈列、品牌推介等内容，切实提升客户的经营能力、品牌培育能力和盈利水平；六是提高营销人员的终端服务意识。通过分批组织营销相关人员到兄弟单位学习好的经验、做法，强化服务营销观念，提高服务客户的能力，提升终端服务营销意识和基础管理水平。

(张慧萍)

# 雷波创新市场监管方式

为规范全县卷烟经营秩序，进一步提高市场监管水平，坚持规范经营不动摇，确保零售户在经营期间卷烟市场秩序，维护国家和消费者的合法权益，近日四川雷波县局创新监管方式，对全县527户卷烟经营零售客户分发《雷波县烟草专卖局内管组致卷烟零售经营户告知书》。

一是告之卷烟经营户享有的权利：依法从事卷烟零售业务的客户，对烟草专卖行政主管部门发放的烟草专卖零售许可证，依法享有陈诉权、申辩权；有权申请行政复议或提起诉讼。自身合法权益因烟草专卖行政主管部门违反发放许可证受到损害的，有权要求赔偿。

二是强调烟草执法机关在行政执法活动中享有的权利：烟草专卖行政主管部门依法可以对卷烟零售经营户的经营场所(包括仓储场所)进行实地检查，可以查阅或者要求持证人提供有关情况和报送有关材料，可以对其销售的卷烟进行抽样检查、检验、检测。

三是告之客户规范经营的义务：卷烟零售经营户应自觉接受和配合烟草专卖行政主管部门的监督管理，不得拒接、阻碍或者以暴力威胁、抗拒烟草专卖行政执法人员依法执行公务。

四是告之客户举报渠道：对烟草专卖执法和卷烟访销过程中，执法人员违规执法，客户经理违规操作，配送人员服务不到位，不及时，态度不端正等行为，客户有权举报。

(波波)

# 梧州烟草打牢基础加快现代终端建设

为加快推进现代零售终端建设步伐，广西壮族自洽区梧州市烟草专卖局(公司)近日下发通知，加快现代零售终端建设。

梧州市局(公司)要求打牢三个基础：打牢市场基础、打牢良好的客户基础、打牢工商协同基础。通过规范品牌管理、加强互助合作，始终保持健康净化的终端市场环境；把客户投诉作为改进服务的重点，把优质服务作为推进终端建设的助推器；协同工业企业做好终端资源的研究和开发，完善终端资源利用方式，发挥终端培育品牌的功能。

抓好五项重点工作：抓好店面、柜台设施的改造升级，提升现代终端形象；抓好零售客户培训，搭建零售客户学习交流平台；抓好大户管理，促进终端发展；抓好“一价制”落实，保持卷烟市场价格稳定；抓好终端信息化建设，加快推进终端信息化系统的推广和使用。

(邱家政)

# 大连烟草搭建移动应用平台助推“五个转变”

过程转变，实现工作过程可视化。研发智能客户服务卡并在全地区推广，结合移动营销系统、移动监管系统、移动送货系统，实时记录“三员”外勤工作开展情况，将传统的结果管理转变为过程管理。

三是助推品牌培育由群体服务向个体策略转变，实现品牌培育个性化。利用移动营销系统，以单一客户为主体，对客户经营情况、品牌构成情况等进行分析，提供一对一经营咨询服务，帮助客户确定重点品牌，提升经营能力，将以公司、市场部为单位的品牌培育群体服务，转变为以单一客户为核心的个性化策略分析指导。

四是助推客户服务由条线管理向协作互助转变，实现服务流程信息化。完善以客户经理、送货员、市场监管员为主体的“三员”协作

(张斌)

为扎实推进“管理信息化”工作任务，加快实现现代卷烟流通企业领先者战略目标，更好地思考、谋划、实践“三大课题”，今年以来，大连市烟草专卖局(公司)以管理信息流程化、工作模式移动化、客户服务物联化为重点，以移动互联网、物联网等技术为支撑，研发并推广使用移动应用平台，助推大连烟草实现“五个转变”。

一是助推工作方式由固定办公向移动办公转变，实现信息共享实时化。通过移动内网、移动看板、移动审批系统建设，实现企业销售、管理信息随身携带，将传统只能在固定时间、固定地点、固定设备、固定网络环境下进行的信息化操作，转变为随身、随地、随时的移动化办公模式，提升了工作效率。

二是助推“三员”管理由注重结果向关注