

常德烟草:从客户出发,扩张品牌维度

■ 石荣 梁芬

“我是市烟草公司营销中心主任任泽乐,我的网名是乐乐。”“我是临澧客户汪芳,我的网名是柔情侠女。”……9月初,在常德市烟草专卖局(公司)物流中心,一场别开生面的“网友见面会”开始了。50多名来自湖南常德烟草客户QQ群的网友分享卷烟经营心得,发表对烟草公司的意见建议,畅所欲言,其乐融融。

近年来,常德烟草积极探索品牌营销新路径,以提升客户满意度为核心,将客户作为品牌构建体系原点,从客户出发,扩张企业的服务品牌维度。

新媒体共创平台 每一个客户都是品牌建设者

“全是机械化流水作业,真是让人大开眼界!”参观完常德烟草物流中心,零售户赵刚赞叹道。他更没有想到,自己半个月前在烟草客户QQ群里的一句感慨竟成了真。

随着QQ、微博、微信逐渐成为人们必不可少的交流工具,越来越多的企业开始利用这些社交媒体,与消费者共同创造一个双方认可的品牌形象。常德烟草同样认为,新媒体为企业和零售户之间实现零距离沟通提供了契机。今年,常德烟草在以前片区客户QQ“小群”的基础上,启动“大群+小群”模式。这

次建立的客户交流QQ群,既包括客户经理、全市卷烟零售客户,还包括公司高层管理干部和营销部门负责人。随意翻看大群的聊天记录就会发现,与以往局限于向网络订货客户下发货源计划、传达烟草新政策不同。这里有最新的品牌动销情况、市场行情,有零售户对烟草政策、技术难题的咨询或对公司的建议,有对应负责人热情的回复与解答,还有各类经验分享,漫谈闲聊,气氛融洽愉快。

“卖烟卖了好几年了,真希望能有机会到烟草物流中心去参观!”8月中旬的一天,赵刚在QQ群里发言,并得到许多零售户赞同。常常浏览群动态的常德市局(公司)局长、经理肖刚超关注到这场讨论。他提议何不利用这个机会来一场“网友见面会”呢?9月初,在常德烟草的精心组织下,50多名“网友”见面,集体参观了物流中心,并参加了常识性的信息化应用及真假烟鉴别等知识培训。

终端形象工程 每一个客户都是品牌推广者

“册子上的妙招真多,好学又好用!”年轻的零售户方勇经营卷烟不久。没事的时候他就翻翻常德烟草公司送来的《客户服务指南》,边看边学,一心想着使铺子尽快旺起来。零售户是烟草公司和消费者之间的桥梁,零售户的形象也会影响到烟草公司的品

牌塑造和推广。常德烟草在综合分析零售户的文化水平和经营能力的基础之上,对不同客户提供分层服务。对文化程度低的客户采取客户经理一对一辅导;对两者中等的客户,采取集中授课和答疑互动的方式,对文化程度高、经营能力强和配合度高的客户,邀请其参加公司的专业培训。今年以来,常德烟草对全市218个乡镇、街道办事处是客户开展了多场次、小规模培训,培训覆盖面已达到50%以上。为使客户及时掌握行业信息、提高经营能力,常德烟草还为每名客户编制了《客户服务指南》,订阅了《新烟草》杂志。截至目前累计发放资料45000余份。

除了客户的“软件”问题,更为直观的店面形象等“硬件”问题也关系着终端品牌形象。近两年,常德烟草加大投入,免费为客户提供60万个明码标价签盒,亲自设计常德烟草专用环保手挽袋,现已免费发放24万个,使部分经营店面达到统一柜台、统一卷烟陈列、统一明码标价、统一摆放标识牌的效果。统一与规范、固定或流动的视觉呈现,成为常德烟草品牌宣传的“扩音器”。

持续提升满意 每一个客户都是品牌受益者

“以前资金周转不过来的时候,急得真是团团转。”现在,每到进货时间,武陵区的老刘

可省了不少心,他拿着常德烟草为他办理的贷记卡,出门半个小时就可以把所有的手续都办好,资金紧张的时候还允许有一定额度的“赊款”。

品牌的核心,其实是客户需求。让客户享受到品牌成长所带来的利益,是品牌持久生命力的来源。常德烟草一直坚持为客户创造科学规范的市场秩序,提升其盈利水平。每月向广大客户公开货源投放量,周密计算每次畅销品牌、顺销品牌和自选品牌的比重,确保货源投放公平合理;科学评价客户等级,改等级评价为一季度一次,按3:6:1合理规定A/B/C级别比例,尽可能满足客户需求。卷烟物流实行前台受理、后台处理、前台反馈机制,制定卷烟送货服务承诺,为客户提供前中后期全程实时查询跟踪服务。

针对市场上出现的新问题,常德烟草还积极为客户出谋划策,提供超越客户期望的贴心服务。一方面,与银行合作,累计发放8000多张贷记卡,通过与银行协调,为客户提供满意的信用额度。另一方面,为“老弱病残特”客户提供帮助,每年发放价值500元/张的金叶慈善医疗卡百余张,并积极为辖区内客户联系申报湖南中烟“芙蓉学子”公益助学款,解困难家庭燃眉之急。

数据显示,2013年上半年常德市局(公司)客户综合满意度达85.9%,比2012年提升3.2个百分点,居全省前列。



南雄举行“贺岁迎春 和谐烟草”科技兴烟巡演活动

为进一步提升科技兴烟水平,近日,广东南雄市局(公司)携手南雄市文广新局开展了以“贺岁迎春 和谐烟草”为主题的科技兴烟巡演活动。

巡演节目形式多样,有传统民俗节目采茶戏、热闹喜庆的歌舞表演,还有生动诙谐的小品。节目充分体现“科学种烟、共同致富”的主题思想,如:南雄方言演唱《烟农哥 没见过》就讲述了南雄市烟农靠种烟使生产、生活

水平得到很大提高。巡演节目注重寓教于乐,演员们生动有趣的表演,让老百姓在欢声笑语中了解到更多种烟知识,也更加深切地感受到种烟带来的生活新变化。

笔者现场了解到:种烟是南雄绝大多数烟农家庭收入的主要经济来源,随着近年来各种惠农政策的推广,南雄烟农靠种烟逐步走上增收致富路。

(雄烟办)

抚州进一步规范烟叶品种管理

近日,江西抚州市局出台《烟叶品种管理办法》,以进一步规范烟叶品种布局及新品种的引进,打造抚州特色优质烟叶,促进抚州烟叶生产可持续发展。

一是烟叶产区必须做到统一供种,严禁私自购买或调换品种。坚持“一乡一品”。二是坚持以种植K326品种为主,以云烟87品种为辅,加大力度试验示范推广有潜力的新品种。对应工业企业基地单元对品种有明确要

求的,必须坚决按照工业需求种植相应品种。三是严格落实不同品种不同管理办法,在生产及收购过程中,坚持做到品种区分管理、区分收购。四是每年烟叶生产结束后,要进行品种的综合评价。烟叶科负责反馈工业对品种种植的意见,技术中心根据各县申报品种情况及工业反馈意见,提出下年度品种种植意见,由首席高级农艺师审核后再实施采购。

(伍木兰)

永丰烟草多举措推进年末打假破网工作

接近年关,江西省永丰县局始终保持打私打假高压态势,采取多项举措全面深入开展年末卷烟打假破网工作。

一是营造良好舆论氛围。利用各种媒体、宣传栏及发放宣传资料等形式广泛宣传烟草法律法规,大力倡导卷烟零售户诚信经营,严厉查处违法经营行为,动员和发动消费者积极参与卷烟打私打假,切实提高消费者自我维权意识。

二是拓展信息举报渠道。确保举报电话畅通,对群众投诉和举报及时受理,及时落实,及时处理,不推诿、不拖延。对重大违法案件,做到反应迅速,上报及时,处置果断,确保对市场违法动态的灵敏反应。

三是发挥联合执法作用。以名烟名酒店、宾馆、饭店、娱乐场所等特殊业态为重点,会同工商部门、公安部门开展联合执法检查,加大监管力度,实施集中整治,有力打击和有效防范销售非法卷烟活动。

四是加大监督检查力度。打破正常工作时间的限制,大力开展打假破网专项行动,充分掌握市场动态,仔细排查无证经营行为,监控不法卷烟经营大户,净化卷烟市场。

五是强化内部监督管理。按照打假破网工作部署,强化员工严格自律意识,落实人员,落实责任,切实履行内管职责,提高内管工作水平,坚决查处不规范经营行为,确保卷烟市场稳定有序。(徐斌)



乐安烟农户均纯收入突破5万元

近日,江西省乐安县烟叶收购工作全面结束。全县共收购烟叶8.5万担,烟农售烟总收入首次突破亿元大关,达1.015亿元,农户纯收入突破5万元。

近年来,该县烟草专卖局(分公司)制定了一系列烟叶生产扶持政策,使烤烟逐渐成为该县的一大富民强县的支柱产业。为提高烟叶生产效益,他们不断引进烟叶生产新技术、新工艺,全力提升烟叶品质,走科技兴烟之路。为此,完善了县、乡、村三级技术推广网络,加强了对烟技员和烟农烟叶知识的培训,进一步强化了烟技员的考核,打造了一

支技术过硬的烟技员队伍,培育了一批烟叶科技示范户。同时,狠抓现代烟草农业示范基地建设,完善烟叶标准化生产体系,使烟叶生产基础设施有了较大的改善。

科技投入的不断加大,促使该县烟叶质量不断提高,经济效益持续增加,烟农发展烟叶生产的劲头也更足。今年,乐安县签订种植合同面积30996亩,种烟烟农1393户,户均种植规模达22.25亩,上等烟比例、均价、亩产值、总产值、税收及农户纯收入等六项硬性指标均创历史新高。

(何晓姝)

吉安烟草强化年底卷烟规范经营再出重拳

为贯彻落实好国家局关于加强规范卷烟经营活动的要求,推动全市烟草系统严格自律,依法依规经营,实现吉安烟草的持续健康发展,近日,江西吉安烟草召开全市系统规范卷烟市场秩序专题会,并就进一步促进年底卷烟规范经营和专卖内管工作强化了四项措施。

一是加强学习,提高认识。全体人员要认真学习国家局、省局关于规范经营的新规定、新政策,做到懂法规、懂业务,把握好上级文件精神,对规范经营的认识不能抱着“只要自己不参与就行”的态度,要真正做到卷烟销售100%入网、落地、落户。

二是履行职责,抓好管理。专卖稽查部门要坚决打击卷烟非法收购行为,摸清辖区

内非法收购户的情况,发现一户坚决查处一户,毫不手软。内管部门要坚守岗位职责,坚决查处内部违规行为,绝不姑息。

三是严格落实,强化责任。按照市局(公司)与各县局签订的《规范卷烟经营责任书》,进一步明确责任,细化措施,各单位要按照“六个严禁、一个严控”的要求,全面自查自纠,尤其要对购、销关键环节逐项进行排查,落实规范经营责任,在哪个环节出现问题追究到哪个环节责任人。

四是严肃纪律,处罚到位。对于触碰红线的行业内部人员更要坚决查处,既要查营销人员,也要查专卖人员,各县级局班子成员要狠抓管理,坚持内管外打,对管理不严,打击不力的,严厉追究相关人员责任。(周浩生)

万安加强金圣系列卷烟培育工作

为了力争完成今年金圣系列目标,江西万安县局采取四项措施加大金圣品牌培育力度。

一是以每月销售指标为参照。将金圣卷烟销售计划合理分配到每个片区、每个人,进一步激励营销人员主动寻找商机,拓展市场、拉住客户,增加销量的积极性和主动性,确保金圣卷烟销售目标执行到位。对销售增长不平衡的营销片区,及时掌握市场情况,认真梳理存在的薄弱点,积极寻找增长点。

二是加大市场走访力度。市场经理、客户经理走访市场时,加强与客户沟通和交流,了解卷烟销售走势、价格和库存情况,听取客户意见和建议。

三是对金圣销售为“零”客户进行走访调查,了解客户库存,加强对客户沟通和宣传,按照当地习俗,年底是办喜事高峰期,金圣烟是当地市场畅销品牌,告知客户适量增加库存,以免卷烟断档。

四是要求客户经理密切跟踪客户订单,了解客户真实需求,同时对客户订单出现异常情况及时反馈并进行分析。(万安局)

宜黄烟草多举措打好烤烟育苗攻坚战

眼下正是烤烟育苗的大好时机,育苗工作做得好不好,直接关系到烟农的切身利益。为确保育苗工作有序开展,江西宜黄烟草高度重视、精心准备,采取多项措施全力打好烤烟育苗攻坚战。

一是加强组织领导。为了确保育苗各项工作的落实,成立育苗工作领导小组,负责对育苗工作进行指导、监督、检查和考核,为扎实做好育苗工作提供坚实的人力和组织领导保障。

二是强化政策宣传。为确保育苗工作中各项政策、技术、措施宣传落实到位,通过散发宣传单等形式向广大烟农宣传2014年烟叶生产扶持政策、烤烟育苗技术及烟叶生产最新动态,提高广大烟农对烟叶生产政策及烤烟育苗技术的认识,积极营造广大烟农及地方政府共同关心关注烟叶生产的良好氛围。

三是做好技术培训。为高标准、高质量开展育苗工作,及时组织人员对育苗户进行育苗标准和技术规范等相关培训,及时解决育苗户遇到的各类技术问题,确保育苗技术措施落实到位,提高育苗质量和成苗率。

四是落实场地物资。为按质、按量、按时完成育苗工作,加强对育苗工场、苗棚、苗盘及烟用物质的管理。组织对所有育苗场地进行一次清洁整理,并做好育苗场地、苗盘的消毒工作以及育苗物质的准备工作,为育苗的顺利进行提供可靠物质保障。

五是加强考核管理。制定出台相应的育苗考核奖惩机制,对育苗质量、指导到位率、技术落实程度等育苗过程进行考核,实行责任追究制,严格奖惩兑现,实现以管理抓落实,以考核促提升。(邹海莉)

嘉禾烟草“四位”同建解答“靠谁种烟”问题

近来,湖南省郴州市嘉禾县烟草专卖局(分公司)认真学习贯彻党的十八届三中全会和2013年全国烟叶工作座谈会精神,在2014年烟叶生产备耕工作中,积极培育生产作业主体、服务主体和经营主体,加强烟技员队伍建设,“四位”同建解答“靠谁种烟”这个可持续发展的关键问题,为来年烟叶生产持续稳定健康发展奠定基础。

一是积极培养生产作业主体。采取扶适度规模、帮先进技术、帮专业服务、帮成本管理、帮克难解困等“一扶四帮”举措,积极培育以种烟大户、家庭农场为主的适度规模生产作业主体,进一步提高烟叶生产质量和效益,推动烟叶生产可持续发展。

二是加快发展烟叶服务主体。坚持“生产在户、服务在社”的原则和“以烟为主,多元经营”的方针,采取打造行业示范社、完善规章制度、健全服务机制、拓展服务职能、强化专业服务等措施,增强烟农合作社内生动力,搭建自造血平台,提高管理水平和经营效益,创建设施建设、民主管理、服务效果、设施用管、规模效益、社会反响等“六好”社。

三是大力培育烟叶经营主体。根据国家局“重心下移、着眼基层、突出服务、加强基础”的工作方针,抓住组织、体系、基础、制度和队伍5个着力点,全力加强烟站建设,系统构建“职责明确、流程顺畅、标准一致、工作高效、考核规范、持续改进”的烟站管理模式,不断提升烟站管理水平,培育以基层烟站为主的烟叶经营主体。

四是加强烟技员队伍建设。深入开展党的群众路线教育、“235”在岗位、“作风改进年”等活动,通过岗位练兵、技能比武、职业等级鉴定、“星级”评选、岗位自学,打造一支自强不息、与时俱进、作风过硬、业务精湛的烟技员队伍,着力培养服务烟农、生产精的专业技术人员。(彭海峰 刘雄辉)