

# 企业文化在构建和谐烟草企业中的作用

■ 谢金

企业文化客观地存在每一个企业之中,理论和实践证明,优秀的企业文化将极大地促进企业的长远发展,反之则将削弱企业的组织功能。市场经济的深入发展和经济全球化背景下竞争格局的变化,使得加强企业文化建设受到我国越来越多企业的重视。烟草行业企业文化的培育是行业近几年来的一项重要工作,全行业都在如火如荼地开展企业文化建设,这将对我们行业的发展产生重要的影响。

## 企业文化的内涵

企业文化(Corporate Culture),又称为组织文化(Organizational Culture),这两个名词均来源于西方管理学界。西方学者倾向于使用“组织文化”,传到中国内地,国内的学者更青睐“企业文化”。关于企业文化,目前还没有一个明确的概念,各个学者都有自己的看法。

笔者认为,理解企业文化需要注意以下几个方面:第一,文化具有阶段性。我们所指的企业文化通常是现阶段的文化,而不是指企业过去的历史文化,也不是指将来企业可能形成的新文化。第二,文化具有共识性。企业文化代表企业共同的价值判断和价值取向,即多数员工的共识。第三,文化具有范围性。文化总是相对一定范围而言,我们所指的企业文化通常是企业员工所普遍认同的部分。综上所述,企业文化是指现阶段企业员工所普遍认同并自觉遵守的一系列理念和行为方式的总和,通常表现为企业的使命、愿景、价值观、行为准则、道德规范和沿袭的传统与习惯等。并且企业文化通常是由企业理念文化、企业制度文化、企业行为文化和企业物质文化等四个层次所构成。

## 企业文化建设是企业和谐发展的助推器

文化是生生不息的,在某种程度上可以说企业文化是企业的灵魂,良好的企业文化是企业

业生存和发展的原动力,与经济发展相辅相成。持续先进的文化体系建设能够提升企业的核心竞争力,企业文化与企业经济相互交融,相互渗透。和谐社会的建设离不开和谐的企业,和谐的企业需要一个经济向上的企业文化。

**企业文化助推企业经济发展和社会责任。**企业是社会的组成部分,在经济发展的过程中起着举足轻重的作用,是社会的重要“细胞”。企业的运行是否顺利,在很大程度上决定了经济的运行是否顺利,经济的发展是否畅顺。企业首先具有经济属性,必须通过生产产品或提供社会服务取得利润,求得自身的发展,也就是说企业首先要履行自己的经济责任。同时,还必须履行和实现应负的社会责任,即在以营利为目的的生产经营活动中,履行回报社会、支持公益、救助贫困等多种社会责任。

企业文化能够使企业明确自身的使命,从而明确企业的经营领域和注重企业所承担的社会责任。烟草企业作为大型国有企业,承担着保证国家财政收入,维护消费者利益的双重任务,不仅是物质财富的创造者,也承担着回报社会的光荣使命,烟草企业文化建设能够使企业在创造财富和回报社会之间找准平衡点,更好的维护国家利益和消费者利益。

**优秀的企业文化具有积极导向作用。**企业文化的导向功能就是通过它对企业的领导者和职工起引导作用,能对企业整体和企业每个成员的价值取向及行为取向起导向作用。这种导向与传统管理中单纯强调硬性的纪律或制度不同,它强调通过企业文化的塑造来引导企业成员的行为,使人们在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。

企业文化能显示企业发展方向、坚定企业行为方向,企业文化以概括、精粹、富有哲理的语言明示着企业的发展目标和方向。这些语言经过长期的教育、潜移默化,已经铭刻在广大员工心中,成为其精神世界的一部分,对员工具有巨大的吸引力,是员工共同行为的诱因,使员工自觉地把行为统一到企业所期望的方向上去。

企业文化的构建重视人的因素,强调精神文化的力量,希望用一种无形的文化力量形成一种行为准则、价值观念和道德规范,凝聚企业员工的归属感、积极性和创造性,从而推进企业的良性有序发展。

**和谐企业文化驱动员工不断前进。**和谐企业文化是一种激发员工生命激情的神圣思想;是一种无论任务有多么艰难,都一定要完成的坚定信念和工作使命。在企业中营造一种和谐的文化是非常重要的,它甚至比物质的激励作用更强大。

和谐企业文化从本质上来说就是一种使命,它是员工前进的永恒动力。一个员工的成就感是跟企业和谐文化的强弱存在很大的关联。因此,企业的和谐文化赋予员工使命感,鼓励企业员工去接纳企业的理念、认同企业的发展方向,并且认真地执行。这样员工就会更多地关心企业的成长,与企业同呼吸、共命运。

总之,一个和谐的企业文化能够将所有员工团结到一起,为企业的共同目标努力,使所有成员都能感觉到他们对企业理想使命所作贡献,这也是打造和谐企业的意义所在。

## 企业文化建设与构建和谐烟草企业的措施

创建和谐社会,构建和谐企业,是历史的必然趋势,是文明社会发展到一定历史阶段的社会需要,是体现人类物质文明、精神文明的必然,应大力提倡、弘扬和建设有利于构建中国特色社会主义和谐社会的企业文化。

**和谐文化是和谐烟草企业的灵魂。**和谐社会是一个以人为本的社会,和谐烟草企业同样要以人为本,一切活动的根本目的,都是为了人的生存、发展和满足。和谐社会是一个政通人和、经济繁荣、人民安居乐业、社会福利不断提高的社会,和谐企业则是一个安全生产、效益提高、企业发展、人人进步的企业。因此,在和谐社会背景下,我们需要建设以社会主义核心价值观体系为引领的具有中国特色社会主义的和谐企业文化。和谐企业文化是指在企业内

树立以人为本的思想,营造人际和谐、团结友爱、公平竞争的企业环境,构建企业内部、外部整体和谐,塑造民主创新、公平公正、诚信友爱、人与社会及自然和谐相处的企业文化。

不同的企业因为规模不同、文化背景不同、发展阶段不同,和谐企业文化的建设也是截然不同的,但是所希望达到的目标是一致的,那就是使企业取得良好的经济效益。作为烟草企业,对外要树立良好的社会形象,对一些社会关注的行业热点问题,要给予正面的回应,不能闪烁其辞,将问题扩大的可能性降到最低,更不能将行业问题上升为社会矛盾;对内要建立和谐的劳动关系,充分调动和发挥员工在构建和谐企业中的主力军作用。

**坚持以人为本,营造和谐的烟草企业文化氛围。**“天时不如地利,地利不如人和”,“人和”是成功的第一要义。企业文化理论主张,将人置于管理的中心,不但将人看作生产力,更要看作企业发展的目的;管理要将逻辑与直觉并重,将推理与热情相协调,在企业内部努力营造有利于员工协调发展的文化环境。在企业文化建设中,必须将“以人为本”放在企业文化建设的首要位置。

以人为本,充分发挥人的主体作用。在企业文化建设中,坚持“以人为本”,要求在企业管理中必须以人为本,关心人、爱护人、尊重人、培养人;通过先进文化塑造人,挖掘人的文化潜力,发挥人的主体作用,调动人的主体性和自觉性,最大限度地激发员工的积极性与创造性。

以人为本,注重企业文化的人文关怀。企业员工不仅有物质方面的需求,更有精神和心理上的需要。企业要把关心员工与尊重员工、理解员工与教育员工、管理员工和成就员工统一在企业文化的建设过程中,将员工视为企业最宝贵的财富,激发员工在面对困难时完成任务的自信心,这样的企业才能获得持续的发展和健康的成长。

企业要构建吸引人才、留住人才、人尽其才的内部环境,要努力将员工的愿望目标融入企业的发展战略中,形成员工热爱企业、企业关心

员工的团队精神,使广大员工的积极性得到充分发挥,创造性得到充分发掘,主人翁意识得以充分体现,以实现企业与员工的协调发展。

**和谐企业文化建设要以“科学发展观”和“两个至上”为总纲领和立足点。**科学发展观,不仅是我国当前统领经济社会发展全局的重要指导思想,而且也是实现全面建设小康社会和建设社会主义现代化国家必须长期坚持的重要指导思想。烟草企业在新形势和新环境下,以科学发展的眼光认识行业的建设与发展,树立科学发展观,实施科学发展规划,提升科学创新意识,应当成为烟草企业应对新形势和新变化的必然选择。因此,必须转变发展理念和建设思路,全面有效地树立科学发展观,将科学发展观与烟草行业价值观有机结合起来,真正实现两者之间的协调统一,共同发展。

“两个至上”的共同价值观,是行业发展的根本,它在历史和时代的高度,充分预见烟草行业未来的发展趋势。在专卖体制下,能否真正做到维护国家利益,能否真正做到维护消费者利益,关系到烟草行业在社会上的形象,关系到烟草专卖制度的巩固,关系到烟草行业的生存与发展。我们应该以国家利益、消费者利益至上的行业共同价值观为指导,以“两个维护”为己任,以国家赋予的权力扎实推进行业的发展,为国家做出更大的贡献,才能保持全行业持续稳定协调健康发展。只有将“两个至上”价值观融入到企业文化的建设中,并将其变成企业经营的指导思想,员工们才能深刻认识到烟草行业的发展路径和基本规律,使之成为全体员工的共同行为准则和精神追求。

企业文化建设是长期的行为,必须持之以恒。企业文化的核心是竞争力,你的产品能复制,能替代,唯独企业文化不可复制,谁拥有文化优势,谁就拥有竞争优势和发展优势。烟草公司作为大型国有企业,必须承担起相应的社会责任,坚定不移地推进以和谐为主题的企业文化建设,为构建社会主义和谐社会做出应有的贡献。

(作者单位:广东烟草韶关市有限公司)

# 巧用“三心”提升客户满意度

■ 周振罗

客户服务是营销人员的主要职责之一。随着经济的发展,零售客户对服务的需求越来越呈现多样化,作为营销人员如何才能有效提升客户满意,增加客户盈利呢?笔者认为,要服务好零售客户,提升客户满意度,增加客户盈利,营销人员就必须具备“三心”。

**一是服务客户要有真心。**营销人员在市场服务中,只要将零售客户当做自己的朋友,以一颗真心去服务零售客户,以一颗真心与零售客户进行沟通、交流,当零售客户遇到问题时,营销人员能够用真心帮助客户解决问题,那么,我们就一定能够赢得客户,提升客户满意度。2013年8月,笔者辖区有一个零售客户,她的女儿考上了大学,家中经济较为困难,对此,我及时向公司汇报了该零售客户家中的困难,公司得知该客户的困难后启动了金秋助学活动,将这名客户作为金秋助学的对象,从而解决了该零售客户的资金问题,这样我以一颗真心换得了客户的心,既为零售客户女儿解决了上学的问题,也得到了客户的认可。

**二是服务客户要有诚心。**俗话说心诚则灵。我们在服务零售客户的过程中,特别是提升零售客户经营能力和经营水平的过程中,我们更需要有一颗诚心。今年,我们全面开展了现代卷烟零售终端建设,在现代卷烟零售终端建设中,大部分零售客户对现代终端建设存在着逆反心里,对此,营销人员一方面积极向零售客户介绍现代终端建设的目的和意义,通过宣传和培训提升零售客户的现代经营意识,别一方面积极帮助零售零售客户开展自我提升,为零售客户免费提供现代经营工具,通过锲而不舍的服务,再加上持之以恒的诚心,积极为零售客户提供个性化的服务,从而有效提升了现代终端建设的质量和效果,为提升客户盈利奠定了基础。

**三是服务客户更要细心。**细心才能够发现客户需求,细心才能够找到零售客户经营中存在的问题,对此,我们在服务中要用好三个字,即“看”、“听”、“问”。看即是看零售客户的店面情况、品牌上柜情况、库存情况、价格执行情况,听即是听零售客户讲经营中的问题和经验,问即是问客户所需,问客户的盼,这样,通过看、听、问就能够发现零售客户在经营中存在的 key 问题,针对 key 问题,经过与零售客户进行细心的沟通,共同讨论解决问题的措施,这样通过为零售客户提供针对性的服务,通过为零售客户提供有效的措施,有效解决了零售客户经营中的 key 问题,进一步提升了客户的经营能力和水平,也促进了客户满意度的不断提升。

# 卷烟零售户如何推销卷烟新品

■ 胡也平

卷烟销售和零售其他物品一样,都有一个更新换代的过程。各卷烟生产厂家为了适应市场的需求,都在着手从卷烟品牌、外观、吸味、以及质量上进行改进,以减轻危害成分而更新换代,以满足多数消费者的需求。新的品牌卷烟不断上市,就要求零售客户掌握一定技巧去推销。任何一个新品,要让更多的零售客户接受,至少要有个让零售客户推荐的理由,也就是找到品牌或规格值得销售的卖点。一个品牌,只有得到消费者的认可,符合市场需求,才能保持良好的发展态势和顽强的生命力。新品的卖点塑造可以从品牌名称、外观包装、品质口味、文化背景、知名度、

卷烟价格等方面进行深入,但客户的利益点必须从利润、发展前景、店铺声誉、成就感等方面进行衡量。因此,在新品的上市过程中,必须适宜地将品牌的卖点塑造与客户的利益点进行有效地结合,让客户主动为品牌宣传推荐而实现品牌的成长。

## 全面了解新品牌的特性

每当有新品上市时,咱们我们卷烟零售顾客来说,应该欣然接受,而不是排斥。要熟悉了解卷烟新品的特性。学习、了解和掌握新品特性是做好新品推介工作的基础。一旦有新品上市了,我们零售客户应该主动积极地加强对新品特性的学习,全面熟悉和了解掌

握新品的特性。以便于在向顾客推介时,能脱口而出。在学习新品特性时,既要就新品的特性进行学习,也与老品种对比学习。

## 要注意新品卷烟的陈列方法

新品上市后,要及时对新品进行上柜陈列。陈列要注意方法,既要新品陈列在柜台醒目位置,还要注意新品陈列的摆放形式,做到别具一格,吸人眼球。要主动向顾客推介新品卷烟。每当顾客来购买卷烟时,要学会因时而宜,因人而异主动向顾客推介新品。比如说,当有顾客前来购买与新品价位相同的卷烟时,我们可以向其推介新品。还有当接受新品能力较强的顾客来买烟时,

我们也可以向其推介新品。但是,推介的方法一定要恰到好处,不能给顾客以强买强卖的感觉。

## 要免费为顾客提供品吸新品

要想使顾客能尽快接受新品,最好要舍得提供免费品吸。这样,如果适合顾客的口感,就会很快获得新品推介的效果。要注意新品销售的信息收集。新品推介出去以后,要注意听取和收集顾客对新品的建议和意见。并将收集到的建议和意见进行总结归纳反馈给烟草商业企业的客户经理,便于烟草商业企业及时将新品的培育情况反馈给工业企业。

# 如何开展节后卷烟市场秩序维护工作

■ 周浩生

端午节期间,中高档次品牌卷烟市场销量明显增多。一旦节日过后,各种代卖、代换、回收中高档卷烟等现象时有发生,卷烟回流市场成为节日过后困扰专卖人员的最大难题。这样,不仅给一些乱渠道卷烟、假冒卷烟提供了一个“下水道”,尤其是扰乱了正常的卷烟市场秩序,助长了不当经营之风。为切实维护广大卷烟零售户和消费者的合法权益,专卖管理部门应加强开展节后卷烟市场维护工作,而要做好此项工作,笔者认为应从以下几个方面来进行开展:

## 分析节后卷烟市场不规范行为形成原因

**低价倾销现象增加。**节日期间,部分零售客户常常会加大中高档卷烟的库存,导致货源供应大于实际消费需求,节后库存出现积压。为减少库存、加快资金流转,部分零售客户也许会采取低价销售的方式,导致扰乱卷烟市场的正常经营秩序。

**乱渠道进货情况增多。**节后,部分消费者常将手中的中高档卷烟以低价销售、委托代卖、商品交换等方式与零售客户进行交易,导致部分中高档卷烟出现回流销售的现象。

**无证经营现象增多。**部分无证户存在侥幸心理,从事私自购进、接受代卖及代换商品等违法经营行为。同时,部分礼品回收店受卷烟经营利润较高的诱惑,暗中从事卷烟回收倒卖活动,有的借机从事假冒伪劣卷烟经营。

**不法烟贩活动频繁。**节日过后,烟贩利用部分零售客户的侥幸心理,或是钻其防范意识差、辨别假烟能力不强的空子,到处兜售假冒卷烟。



## 采取措施加强卷烟市场监管维护

**扩大宣传力度。**全体专卖管理人员在市场监管过程中,注重宣传烟草法律法规,告知零售户销售礼品烟的利弊得失,提醒零售户回收礼品烟不仅违法,而且会带来危害以及风险,对卷烟零售户进行法律法规宣传,并明确指出回收、购买、代卖礼品卷烟是违法行为,不要因一时的蝇头小利而遭受损失,提高零售户抵制回收、销售礼品卷烟的自觉性和主动性。让有回收“礼品烟、人情烟”的想法消除在萌芽状态。积极引导零售户守法经营、诚信经营,要求他们牢固树立“国家利益至上、消费者利益至上”的宗旨观念。

**清查客户库存。**营销人员进行上门拜访过程中,要仔细检查客户的库存情况,特别

是摆放在卷烟经营场所的卷烟,借着帮零售客户盘点库存的机会,仔细留心一下,发现问题,及时和专卖管理人员进行沟通,便于专卖稽查人员采取措施。

**取缔无证经营。**烟酒回收是市场的“顽疾”,特别是对于那些无证经营的烟酒回收店,在节后营销、配送人员一定要加强关注力度。不能只顾监督管理好有证户,还要付出一些精力,监督好区域内的每一个无证户,要借助节后的市场走访工作,和专卖同志协同作战,共同打击不法烟商,取缔无证经营,还节后市场一片晴朗的天空,为正当的、合法的经营保驾护航。

**加强客户提醒。**以上门拜访、市场检查、短信提醒等形式对卷烟零售客户进行卷烟防伪、防调包宣传,提升卷烟零售客户的相关防范意识,使零售户在发现相应状况时能及时联系稽

查中队;指导零售客户做好防范措施,积极向卷烟零售客户解析不法份子的作案手法,传授零售客户关于防骗的防范措施,提醒卷烟零售客户在卷烟销售、保管时应注意的相关事项,建议零售客户做好相关防范措施,使不法烟贩兜售假冒卷烟、调包诈骗等无机可乘。

**完善监管机制。**充分发挥 12313 监管机制,时时确保消费维权渠道畅通,消费纠纷及时得到有效的解决,切实维护消费者的合法权益。发动每个消费者、卷烟经营户踊跃举报投诉,打击各类违法犯罪活动。

总而言之,节后的卷烟市场监管维护工作要常抓不懈,专卖管理部门在加强监管的同时,要讲究策略,注意方法,要结合本辖区实际情况,采取多种行之有效管理方法和措施,对违法经营行为实施有效打击,切实维护卷烟市场的正常流通秩序。