

10 金叶之窗 Production

乐山烟草:用信息为营销“制导”

■ 黄德磊

7月2日上午9点多,四川省乐山市市中区嘉兴路上,金宏源商行老板黄超正忙着招呼买烟的顾客。

只见他取过一盒“娇子”卷烟用扫码枪一扫,旁边的设备随即“吐”出一张指甲盖大小的标签纸。

记者凑近一看,纸片上写着卷烟品牌规格、商店名称、销售单价和日期等信息。黄超将纸片从设备上撕下,粘贴在烟盒底部,顾客接过烟,满意地走出店门。

乐山市烟草专卖局(公司)市片区客户经理胡莎告诉记者,这是一套专为零售终端设计的扫描一体设备,既有一般的扫码出店功能,又能够打印个性化条码标签。

嘉兴路是旅游窗口市场示范街,也是乐山市局(公司)认定的扫描一体设备重点推广街。像这样的示范街,在乐山市市中区和峨眉山市的重点景区附近还有不少。

峨眉云端毓秀,大佛高耸壁立;森林在都市里,城市在山山水中——瑰丽的自然和文化景观让乐山这个全国优秀旅游城市名副其实。进一步加强四项措施,加大市场监管力度。

宜黄烟草四措施
加强市场监管力度不放松

为进一步净化卷烟市场,提高市场控制力,防止非法卷烟回流,江西宜黄烟草结合市场实际,采取四项措施加大市场监管力度。

一是加强宣传引导工作。将开展烟草专卖相关法律法规宣传工作作为一项重点和长期性的工作,通过耐心的宣传和引导,切实提高零售户守法经营意识。

二是加强本地市场监管。针对辖区零售户守法经营状况采取有针对性的监管措施,进一步加强本地市场监管,堵住异地卷烟对本地市场的冲击。

井冈山烟草抓住销售商机
培育金圣品牌

近日,江西井冈山市局抓住农村酒宴增多的商机,采取有力举措,全面掀起本地市场金圣品牌培育活动热潮。

一是扎实开展走访活动。由领导班子带队,针对性开展龙市乡乡镇、村委走访活动,加强金圣品牌宣传,争取乡镇领导的理解和支持,同时发放客户经理联系人卡片,进一步联络感情,方便联系。

二是认真开展营销服务。从各方面多角度全面了解掌握酒宴市场基本信息,一对一

吉州对新入网零售客户
逐户开展入门培训

“请务必在您的订货日当天24点之前,在新商盟系统里订购您需要的卷烟品牌和数量。如您需要了解各品牌卷烟信息,可点击进入新商盟系统品牌管理板块进行查询,并在每次订烟前一天在银行卡上存够足额的现金,订烟时按钱要烟,不要超过卡上的余额……”这是江西省吉安烟草公司吉州分公司发给新入网零售客户“订烟指南”上的一段内容。

日前,为进一步拓展新入网零售客户对烟草专卖法和卷烟营销业务知识的“知情权”,江西省吉安烟草公司吉州分公司分期

北京烟草加强卷烟零售户
基础信息管理

为规范北京市卷烟零售户基础信息管理,加强专卖管理和卷烟经营工作,根据烟草专卖法律法规及有关规定,结合工作实际,北京市烟草专卖局制定北京市卷烟零售户基础信息管理办法(以下简称办法)。

办法中对零售户基础信息的内容和分类、采集和维护、管理和监督做了详细规定。并指出,零售户基础信息实行归口管理,市局及各区县局专卖监督管理部门为归口管理部门。经确定的零售户基础信息项目和名称不得随意增减或修改,确需增减或修改的,由需求部门提出意见报归口管理部门审核,经市局办公会或需求部门、审核部门主管领导和市局主要领导同意确定后增减或修改。

零售户基础信息实行分类采集和维护。根据零售户基础信息的性质和用途,结合工

结合城市定位,去年以来,乐山市局(公司)围绕创优适时提出“云上乐山争一流,天下峨眉扬风采”主题,开始了抓管理、强基础,打造“全国旅游城市窗口市场”的创优之路。

窗口市场怎样创出特色,使之更符合旅游城市实际?在乐山市局(公司)局长、经理尹柯看来,构筑信息“制导”、功能“集成”、服务“精准”的现代终端是最佳落脚点。

而扫描一体设备的引入,无疑为窗口市场、现代终端的创建注入了活力,增添了亮色。

“扫码出店,有利于烟草公司掌握终端数据,零售客户也可以分析自身经营情况。”乐山市局(公司)负责市片区终端维护的客户经理张勤介绍说,“而打印个性化标签,形成了可追溯机制,顾客如果对卷烟真假提出质疑,烟草部门可轻松获悉来源,零售客户也能快速判定是否为本店销售。”

嘉兴路示范街零售客户杨谨宇是扫描设备的首批用户。他认为,这套设备实现了由内而外的延伸,是烟草公司深化服务的有力举措。“以前仅是扫码,算是对内的一种服务,方便了解库存和销售情况;现在扫描一体,功能

三是加强执法打击力度。以“金网8号”专项行动为契机,加强与公安等执法部门的联系,适时联合开展“打击假冒卷烟和清理整顿卷烟市场专项行动”等活动,深入推进打假破网工作。

四是扎实推进精实管理。实行市场检查时,实现检查方式转型,由以往的定期检查与日常检查方式转变为运用错时检查、交叉检查、错位检查、隐形检查、重点检查等多种方式,有针对性地进行检查与监控,加大对辖区市场违法违规经营活动的精准查处。(邹海莉)

展开营销工作,并且通过其亲朋好友宣传金圣品牌。

三是加强经营销售指导。指导零售客户金圣品牌集中醒目陈列,根据市场需求,合理增加金圣品牌库存,增加金圣品牌宽度。

四是培育良好消费氛围。通过在零售户经营场所醒目位置悬挂金圣品牌宣传横幅和卷烟专柜内陈列金圣新品热销小卡片等方式,全方位营造金圣品牌热销氛围。

(吴力军)

分批对辖区40多名新入网零售客户开展了面对面的入门业务培训,向零售户详细讲解了烟草专卖法律法规政策、烟草业务工作流程和卷烟经营中的一些注意事项。

针对此次培训,吉安烟草吉州分公司专门编写了宣传辅导材料,内容涉及烟草政策法规、规范经营、网上订货、电子结算、品牌推介技巧、营销政策等方面的知识。

培训会上,企业与客户进行了充分的互动。新入网零售客户针对自身疑惑积极咨询,营销人员认真答疑,气氛热烈效果良好。

(谭迎)

作实际,由专卖、营销、物流、财务等部门分别负责相关零售户基础信息的采集和维护工作。各采集和维护部门要严格按照职责分工,以合法方式及时采集和维护相关信息。

零售户基础信息实行信息共享。本办法所确定的各项零售户基础信息一经采集和维护部门采集,其他部门直接使用,不再重复采集。零售户基础信息由各部门共享,信息中心负责零售户基础信息的系统整合。

零售户基础信息应当合法使用和保密。除法律法规规定可以公开的零售户基础信息外,各采集和维护部门要在规定的职责范围内合法使用信息,对零售户基础信息内容严格保密,严禁向其他单位、人员泄露零售户基础信息内容。

(北京烟草)

进一步向消费者延伸,很实用。”杨谨宇评价说。

没有个性化标签之前,为了防止卷烟被调包,杨谨宇总是“偷偷”在烟盒上做点文章,以便快速识别店内售出的卷烟,但那样一来,烟盒容易受损,“很不规范”。

“有了烟草公司推出的个性化标签,只要顾客不反对,我可以‘明目张胆’地往烟盒上贴标签了。”杨谨宇说,现在店里的回头客越来越多,不少人反映就是冲这个来的,他们更相信“烟草公司的牌子”。

为推广扫描一体设备,乐山市局(公司)还在推进试点的市中区和峨眉山市特别设置了终端经理岗位,主要负责终端推广、维护以及数据分析。

“不久的将来,这一岗位将是公司决策的数据支撑点,非常关键。”乐山市局(公司)人劳科科长唐甘说,为了推进创优工作,打造窗口市场,市局(公司)克服了人手不足的困难新增这一岗位,为的就是让这个“终端一号工程”尽快“为我所用”。

在尹柯眼里,创优的关键在于做精做实,管理的本质不外乎“折腾”。“这个‘折腾’不是浪费管理资源,而是依据工作实际不断调整

措施,使之更吻合创优的主旋律。”尹柯说。

虽然创优工作去年已通过四川省局(公司)验收,但乐山市局(公司)对于创优的追求未曾止步,提出了向终端建设要红利的目标。

针对“终端一号工程”的实施,乐山市局(公司)营销中心副主任王佩珊告诉记者,下一步,营销中心将重点围绕提升设备活跃度(主要体现在设备有效使用者在所有安装者中所占比例)开展工作,力争7月底前达到80%以上,年底前逐步实现设备全面运转、数据真实有效。

王佩珊告诉记者,一是循序渐进,零售客户有意愿设备再进店,绝不搞强制推行;二是加大培训,从老板、店员到可能临时替补的人员,都要掌握操作技巧。

“大数据时代,科学决策更多地倚赖数据的真实和样本的有效。”尹柯说,在“保八争十”大背景下,经营决策的科学性至关重要,而“终端一号工程”称得上提供决策支撑的核心元素。

在尹柯看来,加快终端响应,提供数据支撑,强化信息“制导”——正是乐山市局(公司)立足窗口市场打造现代终端的初衷所在。

临泉烟草开展
卷烟零售客户培训

为提高零售客户守法经营意识和自我防范能力,安徽省临泉县烟草专卖局近期开展卷烟零售客户培训。培训对烟草专卖零售许可证使用与管理、零售客户经营中的安全隐患及防范措施、真假卷

烟鉴别方法等内容进行讲解。图为专卖人员董伟(左一)在培训课上向零售客户讲解真假卷烟鉴别方法。

李冬梅 摄影报道

甘肃烟草
扎实推进精益管理工作

为进一步推进精益管理工作,不断增强挖潜增效的能力和水平,甘肃省烟草专卖局(公司)狠抓精益试点工作,以精益管理整体推进为契机,运用精益管理的理念和方法,评审和完善综合管理体系,识别并消除无效、低效、低价值流程,以体系、流程的精益化提升基础管理的精细化水平。

精益营销方面,紧紧围绕市场、客户、品牌三个重点,优化市场信息采集、客户需求预测、工商协同营销流程,完善市场状态的分析评价指标和营销工作循环改进机制,提高卷烟营销的针对性和实效性。

精益物流方面,以推行非法人实体化管理模式为契机,建立效率效能指标体系,优化整合卷烟供应链,努力实现客户满意、

费用降低、效率提高、管理科学的运行目标。

精益烟叶方面,以降本增效为目标,着力培育生产和服务两个主体,建立特色烟叶生产技术体系、评价指标体系和管理服务体系,改变粗放经营,减少浪费,控制用工成本,提高效率,控制污染,保护生态,实现烟叶生产要素的精益化和过程的精益化。

精益专卖方面,以实现按需监管为目标,全面推行“APCD”市场检查方式,优化监管资源配置,提高市场检查效率,促进市场管理从一般性检查向重点问题监管转变、从市场上发现问题向带着线索处理问题转变、从查处案件本身向延伸案件经营转变。

(毕根栋)

曲靖烟草着力构建市场监管体系
提升工作效力

云南曲靖市烟草专卖局着力构建卷烟市场监管体系,全面提升卷烟市场监管工作效力。市局加强卷烟市场监管体系规范化、标准化建设,深入推进专卖通卷烟市场网络化监管和卷烟市场分析平台应用,细化市场、精细化管理,实现对市场的精确控制,全面提升卷烟市场监管工作水平。

一是深入推进专卖通卷烟市场网络化监管。把市场监管建立在分析市场、分析客户、分析卷烟流通和消费规律的基础之上,通过对卷烟零售市场各类数据的分析,实现对零售户的分片管理、动态管理、精准管理。切实解决卷烟零售户异地经营、有证无证、转让出借证件等违法行为。对专卖稽查人员监管任务的跟踪、监督和考核,提升卷烟市场的管控和服务能力。改变过去市场监管重点不突出、稽查方式简单、针对性不强、低水平重复、效果不明显等问题,提高卷烟市场净化率。

二是强化专卖监管分析平台的应用,充分开展卷烟市场分析。组织各级专卖稽查部

门和人员通过系统对零售等级、未订烟客户、销售大户、违法客户、违法品牌、卷烟非法流通、专销客户对比等信息的实时分析。确定市场异常线索,并针对市场监管异常线索,及时制定或指派稽查任务,积极开展各类重点检查和专项检查。

三是完善12313烟草市场监管快速响应机制。采取有效的措施和手段,加大过程监管考核,保证每一条举报线索均有人负责,每一条线索均能得到及时的调查和处理,每一条线索调查后均按要求进行反馈。及时解决消费者的合理诉求,不断提升举报投诉信息处置的效率和服务社会大众的水平。上半年,12313中心共接涉烟违法举报44次,执行稽查任务44次,共检查持证户35户,无证户16户。

四是加强专销联动机制建设。结合实际建立科学有效的从市局、县局到各专卖监管管理所专销联动工作机制。围绕市场监管、内部监管、打假打私、证件管理、规范经营、客户

乐安在烘烤中
紧扣优化烟叶结构主题

江西省乐安县烟草专卖局(分公司)在当前的烟叶烘烤工作中,紧扣国家局关于优化烟叶结构的主题,下大力气把好烟叶优化质量关,将不符合优化要求的烟叶由过去收购时剔除,提前到现在的烘烤前拿下,既优化了烟叶结构,又减少了烟农的工作量和投入成本,收到了很好的经济效益,受到了烟农的大力配合和广泛好评。

为做好该项工作,该局(分公司)专门成立了优化烟叶结构工作领导小组,层层贯彻落实国家局的指示精神,对前期优化烟叶结构工作进行认真检查,对不足之处进行整改,对处理不到位的追究有关当事人的责任,确保严格按照上级要求,落实优化烟叶结构工作;充分利用各种宣传工具,做好烟农思想工作,在各烟区举办优化烟叶结构动员会和培训班,印发相关资料分发到烟农手中,取得烟农的理解和配合;安排全县90多名烟技员深入烟叶采摘第一线、烟农家中、烘烤房前,巡回指导、督促烟农做好该项工作,及时将不符合优化要求的烟叶集中销毁,并做好痕迹化记录,留好痕迹档案资料。为此,目前乐安县烘烤出来的烟叶质量明显提高。

(何晓妹)

浙江烟草上半年专卖
外打内管齐发力强化精实监管

2014年以来,浙江省烟草专卖局坚持量质并重,巩固打假破网高压态势,坚持“以变应变、主动出击、深挖根源”,积极推进传统监管向精实监管转变,专卖外打内管持续发力。1至6月,全省系统共查获案件7679起,查获卷烟47.7万条,同比增长5.44%,其中假冒烟10.14万条,同比增长20.91%。

一是在打假破网上持续发力。从终端销售、储存、运输环节向生产、供货源头追溯,突出长链条、多环节网络打击力度,防止省内相关产业链与假烟制造配套合流,从源头打击上消除卷烟制假活动反弹的隐患。1至6月,全省共破获国标网络案件46起,部督案件4起,厅督案件3起。破获了杭州“1·01”生产销售假烟网络案、临海产销假烟网络案、温岭特大非法拼装、涉外销售烟机特大集群网络案等一批有影响力的大要案。

二是在重点领域上持续发力。进一步拓展互联网打假新领域,建立全省互联网涉烟违法案件二级指挥三级联动打击机制,统分结合,形成合力。1至6月,全省破获互联网国标案13起,同比增长44%。严厉打击物流运输涉烟违法犯罪活动,建立对省内主要物流集散地及卡口违法运输假、私、非烟的多方联合打击长效机制,加强了物流运输规律研判和监管,做到堵截有方、去脉可抓,查获了兰溪“1·06”特大运输假烟网络案,现场一次性查扣假冒烟实物702件,抓捕犯罪嫌疑人10名。

三是在治理卷烟非法流通上持续发力。坚持守土有责、守土尽责,堵住真烟非法流入,防止真烟非法流出,坚决对卷烟非法流通实行“零容忍”。健全内管工作机制,全面推行真烟监管“一事双责”、重大真烟案件“一案双查”、真烟监管“双向考核”、真烟防控“内外双治”;5月初启动的卷烟非法流通综合治理专项行动成效显著。1至6月,全省共查获5万元或20件以上真烟案件379起,同比增加41.95%,查获卷烟3801件,同比增加4.93%。

(浙宣)

服务等工作,采取定期召开专销联席会议,定期互通专销工作、市场分析报告,定期数据专销数据对接,联合市场走访服务,专销知识互动等多种方式,不断提高卷烟市场监管和营销工作水平。

五是进一步探索市场监管创新工作模式。加强与辖区公安分局、工商管理所、社区、综合执法等单位部门的沟通,形成市场互管共建共识,建立相应联合市场监管服务机制,整合各方资源,积极开展法律法规、举报奖励宣传,开展零售户自律组织建设和市场监管服务终端建设等工作,共筑规范、健康、有序市场秩序。

六是对市场监管体系运用进行量化评价。按照省局制订的网格化工作评价体系,对全市各级网格规范情况、市场效率问题进行量化评价,充分利用网格化市场指标积累和量化评价结果,有效促进卷烟市场管理机制的调整。

(高国民)