

烟草商业企业互联网化“三步走”——记宁夏石嘴山烟草互联网思维

■ 王猛

烟草商业企业怎样才叫互联网化？互联网本身就是一个庞大的网络体系，通过对现实生活中接触的互联网企业和传统系统，最终总结了一个非常简单的框架，综合现实情况，烟草商业企业互联网化需要三个步骤。

第一步，创新应用平台，确保始终在线

对于很多企业来说，在线是非常重要的步骤。作为烟草商业企业，现阶段所拥有的卷烟商品具有“垄断性”，面对市场化趋向改革，我们需要由行政垄断逐步转变为经济垄断，也只有这样我们对企业未来的发展才更有信心。当前，我们需要结合自身特点尽早触网用网，使得我们在卷烟销售、品牌培育、终端建设、客户服务方面取得超前的，意想不到的效果，加快实现由行政垄断向经济垄断转变的步伐，最终达到掌控终端目的，最终保障国家利益、客户利益以及消费者利益。

以宁夏烟草为例，全区精心打造的“宁夏烟草客户服务平台”，致力于服务终端零售客

户、工业企业和消费者，平台有效融合了新商盟、联盟进销存系统、品牌活动、终端建设、客户俱乐部、专项调查、数据查询等模块，网络营销管理人员 24 小时的在线服务，为营销人员、零售客户、工业代表提供了便利，有效提高了经营管理效率，这一平台的搭建让宁夏烟草尽早步入互联网时代，不断尝试新的服务渠道，为建立客户与企业之间信任关系奠定了基础。

因此，烟草商业企业的卷烟商品、服务、流程，有多少环节需要往互联网上搬，我们要考虑清楚，这在未来是一个非常基础的要求。

第二步，搭建沟通平台，加强客我互动

企业的产品当中有没有互动的环节，特别是实时互动的环节，今天变得非常重要。互动让我们第一次可以实实在在地接触到客户，并且对他们直接进行服务。

2014 年宁夏石嘴山烟草公司为践行“润夏”服务品牌精髓，致力于打造新型网络营销服务品牌，最终结合行业发展要求，确定“微烟圈”网络营销服务品牌，借助社交媒体，即：腾讯 QQ、微博、微信公众平台、微社区，搭建

面向全市零售客户的在线互动交流平台，及时分享企业政策、法规、品牌文化、终端动态、货源动态以及经营常识等与行业零售客户、营销人员息息相关的信息内容，增强互动性，通过一年多的运营，取得了良好效果，并受到客户好评。通过短时间的努力，微烟圈-客户交流群成员达到 882 位，微烟圈微信公众平台粉丝达到 600 余人，微烟圈微博粉丝达到 1560 余人。网络营销资源的整合为卷烟营销工作带来了很大帮助，公司已将加强客我互动提升到战略高度，持续完善网络营销平台内容，不断满足客户需求，培养与客户之间的信任关系，让客户真正成为烟草的自己人，好伙伴，最终实现客我互进共赢，把终端做精，把品牌做大，把企业做好。

第三步，引导终端联网，整合传播资源

只有更多客户分出时间了解行业信息，才能更快的步入行业发展的轨道，最终实现终端建设、品牌培育、利益获取以及客户关系管理的目的。

2014 年宁夏石嘴山市烟草公司引导客户

参与宁夏烟草客户服务平台论坛活动、品牌活动和终端建设，组织客户参与各类征文活动，鼓励客户编辑博文，传递正能量，达到转变客户观念的目的。客户是终端信息的传递者，也是直接面向消费者的最末端，因此客户在对卷烟品牌信息、消费者信息的掌握更全面，石嘴山烟草通过帮助客户注册行业知名网站的信息员，(例如：东方烟草、新烟草、烟草在线等行业服务网站)，客户将日常经营中对零售行业、卷烟品牌的认识记录下来，以文章的形式传递到行业网站上，一是增加了客户在线的时间，丰富了客户经营生活，培养了客户经营能力；二是方面客户对烟草行业的认识更直观，表达更现实，为烟草企业改进卷烟营销服务工作提供依据；三是行业网站的联结，是互联网发展的一种趋势，是信息传递的有效途径，更是服务创新的源泉，能够为客户交流提供了更广阔的空间。截至 2014 年上半年有十几位客户已经成为行业知名网站的信息员，累积发表文章达到 150 多篇，客户积极性高涨。

可见烟草商业企业应该鼓励更多客户参与到文章写作中，延长客户在线时间，加强客我互动交流，实时关注行业政策信息、品牌信息，提高客户认识能力，增强客我关系。



灌南烟草“友情提醒”助力客户卷烟经营

随着“规范保卫战”的深入开展，为进一步推动营销工作稳步有序进行，近日，江苏灌南分公司积极创新客户服务思路，推出“客户服务友情提醒”宣传单，转变服务观念，积极引导客户提升经营竞争力。

通过系统调阅，客户经理每月统计客户当月卷烟订货量、订货款金额、重点品牌培育情况，以及该客户在所属业态类型内的经营能力排名。在走访过程中，客户经理及时告知客户的经营情况，现场进行点评，提醒客户在某个规格品牌培育方面的优势以及品牌培育方面的不足，帮助客户提升卷烟经营的能力和水平。

“友情提醒”活动的开展，帮助客户充分了解自身卷烟经营优势，合理安排卷烟销售计划，转被动服务为主动服务，解决客户服务“最后一公里”的问题。

孙信华 摄影报道

乐安大力发展职业烟农

近年来，江西省乐安县烟草专卖局(分公司)采取多项措施，大力发展职业烟农，取得了良好成效，有力地促进了全县烟叶生产的健康发展。

该县烟草专卖局(分公司)近年来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。为使该产业能健康持续发展下去，去年始他们决定转变发展方式，走烟叶生产区域化、专业化、大户化之路，重点发展职业烟农。

为此，该县烟草专卖局(分公司)坚决调减了 5 亩以下的种植小户，50 亩以下的零星分散种植村，重点培养 50 亩以上的专业

上海烟草三个方面着手稳步推进“精益设计”

今年以来，上海烟草集团有限责任公司紧紧围绕集团“1+3”品牌发展战略及中华品牌升级版目标，以专项课题为形式，以“烟草化、本地化、市场化”为指导，稳步推进“精益设计”。

公司明确，“精益设计”要体现烟草特色，设计方法的运用符合烟草行业实际；要具备集团特征，符合集团的实际情况，实现管理理论与实践的有机结合；要通过六个“精”，即精确的市场定位、精炼的流程设计、精细的过程控制、精锐的团队建设、精华的知识管理、精益求精的体系建设，实现资源配置的优化利用和竞争力的整体提升。“精益设计”要从三个方面着手：

一是产品市场需求的精益设计。产品研

发维护设计坚持“从消费者中来，到消费者中去”的理念，加强对消费者、国际国内市场的研究，着力于市场需求、消费者需求的表征，立足于对需求变化的准确、快速的分析和判断，进而实现研发前移，并充分运用 QFD、回归建模等方法，使产品设计目标具备明确、可量化、操作性强、针对性强的特性，建立完善“消费者需求—产品实现—技术开发—理论支撑”的双向性消费者需求转化实现链，以提升产品研发维护的精益化程度。

二是产品实现过程的精益设计。产品实现过程紧紧围绕集团现状、品牌现状，以提升生产工艺实现能力、提升产品设计质量与效率、降低产品设计成本为首要目标。注重过程控制、注重 PFMEA 等方法的合理运用、注重

吉州上门征求客户意见 提高服务水平

江西省吉安市烟草公司吉州分公司多年来始终坚持优质服务制度建设，不断优化服务流程，规范服务标准，虚心听取采纳客户意见，做大服务品牌，拓展服务内容，更有效地服务地方经济社会发展。

近日，该公司组织全体营销人员深入卷烟重点市场、重点场所、重点客户，两两一组上门征求客户对该公司在服务态度、业务水平、服务效率、办事程序等方面的意见和建议。

每个走访组都建立了走访客户服务质量台帐，详细了解客户的卷烟经营情况和需求信息，针对客户所在区域特点提供卷烟市场分析预测、卷烟销售技巧等方面的指导，与零售户就货源情况进行交流，手把手地指导客户卷烟柜台的摆放方法。同时对营销优质服务等方面存在的问题诚恳听取、接受客户的意见和建议。从自身上查找行风建设与优质服务方面存在的薄弱环节，以全面提升烟草企业优质服务水平。

在走访到漂亮烟酒行时，该店老板周先生真诚地对走访组说：“感谢吉州烟草分公司一直以来对我们的支持，无论从服务态度、服务效率、服务质量，我们都非常满意。尤其优质服务方面更是没得说的，无论天气多么恶劣，只要我们在销售卷烟中遇到问题，客户经理都能随叫随到，不但及时解决问题，还耐心给予生活上的帮助和关心，我们真的很感谢。相信在今后的合作中，我们的关系会更加和谐。” (谭迎)

浙江烟草全力以赴 抓好严格规范

为谋划实践“三大课题”，努力提升“五个形象”，日前，浙江省烟草专卖局(公司)提出，要始终把严格规范作为保持浙烟持续健康发展的“生命线”，全力以赴抓好严格规范，努力提高自律发展水平，不断增强拒腐防变和抵御风险能力。

一是持之以恒贯彻“八项规定”。各单位要不折不扣落实中央“八项规定”、国家局“九条要求”和省局(公司)“二十五条细则”，认真贯彻好浙江省纪委严禁“酒局牌局”的通知精神，始终保持高压态势，做到令行禁止，切实防止作风问题反弹。

二是强化规范管理。要坚决守住规范经营这条底线，从严格落实好“六个严禁、一个严控”等制度规定。要着力提高“两项工作”质量，进一步加强采购管理，完善供应商管理，着力提高招标质量，有效破解“暗箱操作”、“串标围标”问题，努力在“真招实招”上见成效。要重点抓好物流中心建设的监管，严格落实“五个关口”要求。要把好信息化项目建设预算关，精打细算，加强监管，确保在严格规范的轨道上推进。

三是认真落实审计整改。加大督办力度，促进审计整改措施落地生根，坚决克服屡审屡犯的“牛皮癣”现象。要充分发挥内部审计的风险防控职能，重点抓好对基建项目的全程监督。

四是切实加强党风廉政建设。深入贯彻落实“三转”要求，转变职能，聚焦主业，全面提高监督执纪问责能力。要把发现问题、形成震慑作为主要任务，启动第二轮巡视工作，着力发现领导干部是否存在违纪违法问题，着力发现是否存在“四风”问题，着力发现是否存在违反党的政治纪律问题，着力发现是否存在选人用人上的不正之风和腐败问题，坚决做到发现一起，查处一起。

五是大力抓好安全和信访工作。强化安全责任落实，加大检查力度，切实提高对信访和舆情的应对能力，维护行业稳定大局，确保“三个不发生”。 (浙烟办)

江西中烟组织 2014 年党组理论学习中心组学习会议

近期，江西中烟工业有限责任公司组织召开 2014 年第二季度党组理论学习中心组学习会议，集中学习中央、省委、国家烟草专卖局领导关于第二批党的群众路线教育实践活动有关重要讲话精神，并围绕“三大课题”进行专题交流研讨。公司党组全体成员，党组理论学习中心组成员参加了集中学习。

公司党组书记、总经理郑伟全面总结了上半年公司取得的一些成绩和进步，深刻分析了烟草行业经济运行面临的新困难和卷烟市场的新变化，指出面对全国卷烟市场发生的新变化、品牌格局发生的新变化、消费需求发生的新变化，公司要高度重视产销扩量、盈利能力、管理提升三大问题；并要求下半年要对照年度目标，认真落实国家局一系列的文件精神，坚持目标牵引，坚持问题导向，坚持持续提升，着力抓好市场营销、科技创新、企业管理、人才队伍建设、教育实践活动等五方面的工作，确保全年目标任务的完成。

此次学习共分两个阶段进行。在第一阶

段，公司组织机关全体党员自学了《钱全珍日记》，集中观看了电影故事片《天上的菊美》；还组织党组理论学习中心组成员集中学习了习近平总书记指导兰考县委常委班子专题民主生活会时的重要讲话精神、习近平总书记对第二批教育实践活动重要批示精神；学习了江西省委书记强卫在开展“三大工程”、深入推进第二批教育实践活动视频会议上的讲话暨作风建设课报告以及国家局局长凌成兴在毕节市烟草专卖局(公司)、毕节卷烟厂党委领导班子专题民主生活会上的讲话。

在第二阶段，公司邀请了中央党校党建教研部有关教授作了《学习十八届三中全会精神，全面深化改革》专题讲座；党组理论学习中心组成员还围绕“三大课题”，对照公司总经理郑伟 2014 年工作报告，全面梳理上半年工作完成情况，并按照全面提升深化改革、科学发展、控烟履约、规范管理和干部队伍等“五个形象”的工作要求，提出了下半年工作思路。

(曾钰铭)