

唱响营销服务的“好声音”——记浙江台州市临海分公司营销战线的员工

■ 寒之朔

2014 年度的“中国好声音”第三季早已落下帷幕,“好声音”这个词已成为一个时髦词。“三比三看”活动犹如烟草系统的一场“好声音”比赛,“看什么? 比什么? 怎么看? 怎么比?”一连串的问号在全市营销线中掀起一阵波澜。浙江省台州市烟草公司临海分公司的客户经理们积极营造“重学习、强技能、善沟通”的良好氛围,唱响营销服务“好声音”。

台历本上的最美“和声”

每条营销线的客户经理的办公桌上总少不了一本台历,台历的每一页空白处都犹如日志一样习惯性地记载着每一阶段的工作情况。台历不仅是用来记载日期,它所承载的内容远远超出其自身的价值。我们不妨翻开几页看看:

8 月 4 号,星期一,交叉走访,感化了一位“钉子户”。这是客户经理小蒋当天工作的记载。

原来,从开展“三比三看”活动以来,每月初,不同片区的客户经理进行交叉走访,检查终端和库存情况已成为常态。在交叉走访

的过程中,毕竟客户对公司检查存在抵触,总存在少数的钉子户不予配合,小蒋在检查过程中就碰到这么一位客户,数据采集系统对应的卷烟数为零,但盘查时却发现多了两条,正当小蒋准备修正数据时,客户蛮横了起来。“你们烟草什么香烟好卖就把他们给大户卖,我们没办法只能从大户那买,一卖一刷有什么意义!”“大伯,你听我说。你看订货系统的最大订单量就是为每个等级订货有个上限……”客户经理小蒋从卷烟供货情况、市场销售情况、市场库存情况等耐心细致地跟客户解释,还帮其全面核准库存,引导他利用“红冲”功能对部分紧俏烟进行修正,在抚平客户情绪的同时,不知不觉已度过了一个上午……

8 月 11 号,星期一,学习夜上“吵架”了。这是客户经理老王的工作记载。

原来,当天学习夜探讨黄山系列品牌下阶段的培育措施和现代终端推进建议。偌大的会议室简直像炸开的锅,学习夜成了同事之间思维猛烈碰撞的阵地。在“三比三看”活动之前,日常考核大家都习惯照本宣科地被动完成。如今,融入了“劳动竞赛”、“技能比武”元素,也组建了“品牌专项营销小组”,大伙的工作热情和积极性更高了,“终端陈列比

一比”、“学习技能比一比”、“你无我有,你有我优”,以往品牌销售进度是客户经理考核排名的重要参考依据,如今,学习能力、工作技巧及沟通方式都可以为考核添彩,更加公平公正。各个部门“拧成一股绳、劲往一处使”,连学习夜里的灯光比以往都更加璀璨。

一本本小小的台历,记载着客户经理们的工作足迹,时时刻刻都让人有一种沁人心脾的感动。细细翻阅工作台历,都能读到一个个鲜活的故事,这些故事的背后,是感动,是汗水,是奉献。当然,有最美“和声”,自然也少不了超级“女声”。

营销线上的超级“女声”

小马真名马亚琼,是近几年刚进入烟草行业的新成员,在临海营销线上因为客户经理女的甚少,所以大家也亲切地称之为营销线上“一枝梅”。今年现代终端要保质保量地实现 12% 的目标,对不少老员工而言都异常艰难。小马的片区位于老城区的主要街道,同样是发展现代终端,她片区的每家现代终端的诞生都是整条街道的标杆。对小马而言,四季度就要当妈妈了,所以她给自己订了一个目标,无论是整改还是新增终端,让每一家都

有特色,都是一份能让自己和客户赏心悦目的“礼物”。

她片区有那么一家零售店,店堂环境可谓集“脏、乱、差”于一身,谁都不可能把这类店与现代终端联系在一起。但小马不这么认为,因为该食杂店离学校近,每当放学后总有许多接送孩子的家长在店门口等待,甚至放学了还会有许多学生带着家人纷纷进来购物。有商机肯定有发展潜力,小马做足准备,带着《终端建设标准》、《经营指导书》等到客户店中指导经营,但孰料碰了一鼻子灰。客户不领情,原本可以放弃,但小马并没有气馁。

“精诚所至,金石为开”,沟通技巧的凝练不是一朝一夕,细微处的服务才更能突显真情。正如该客户在现代终端验收通过后的感慨:“你们烟草客户经理的服务真的无可挑剔,挺着大肚子的小马在炎热的夏天里教会我孩子作业,还帮我整理柜台,设计香烟陈列,无形中也给我上了很好的一课,现在店铺整洁美观,你们的培训效果的确不同凡响。”

这就是我们,奋战在一线的我们!也许没有人能成就一季明媚的春天,但却可以把自己当做一滴春雨,滋润广阔的大地;做一丝春风,吹散冬天的阴霾。就是因为有着许许多多这样可爱的平凡人,才能唱响营销服务“好声音”。

宜黄烟草部署“两节”期间卷烟市场清理整顿专项行动

为进一步加大市场监管力度,提高市场控制力和净化率,确保“元旦、春节”两节期间卷烟市场规范有序,江西宜黄烟草认真部署,采取多项措施加大“两节”期间卷烟市场清理整顿专项行动力度。

一是加强领导,落实责任。严格按照“谁主管谁负责”、“谁经营谁负责”的原则,严格落实工作责任,在进一步明确分工的基础上,层层落实责任制,把职责任务逐项分解、细化并落实到人。

二是密切配合,协调联动。进一步加大工作协调力度,加强与公安、工商等部门之间的配合与协作,不断完善联席会议、联合执法等制度,互通信息,交流经验,及时分析和解决烟草市场清理整顿工作中遇到的问题。

和困难。

三是深摸细排,突出重点。抓住重点场所、重点部位、重点时段和重点人员,开展不间断、不定时的“大排查、大摸底”活动,彻底摸清涉烟违法犯罪活动动向。通过市场调查、资料分类、数据分析、登记造册等基础工作,确定重点监管对象,实施动态管理,有计划、有重点开展清理整顿。

四是追本溯源,深挖细查。坚持“追上线、查下线”,深挖名烟名酒店、物流货运场站、宾馆、酒店及娱乐场所违法卷烟的源头,一查到底,追本溯源,找出案件源头,努力从源头上预防和减少涉烟违法犯罪问题的发生。

(邹海莉)

青原烟草持续加强客户服务工作

近年来,江西省吉安市青原烟草专卖局借力党的群众路线教育实践活动,采取多项措施,有效提升客户满意度,着力解决联系服务群众“最后一公里”问题。

一是勤走访。严格执行拜访计划,做到边访边记录,了解客户的卷烟销售情况,及客户存在的困难,对客户在相关政策方面的误解予以耐心解释;进一步完善客户的定性评级,全面考虑零售店所在区域的经济水平、消费者特征等方面,争取达到客观公正评价。针对卷烟销售网络运行中软硬件故障、卷烟配送突发事件、突发性货源需求,为客户提供的应急措施和服务。

二是勤指导。充分利用上门拜访的机会进行“一对一”的帮扶,积极引导零售客户改变经营观念,对卷烟盈利分析、消费者心理、

出样陈列等方面进行全方位的指导,鼓励零售客户加强知名品牌的宣传推介。及时了解零售户的进销存状况,鼓励客户建立台账计算卷烟的销售毛利率,积极帮助客户店堂布置、烟品陈列、业务培训、客户盈利分析,树立市场推广的信心。

三是勤帮扶。除了提供订货、拜访、送货、培训、咨询等基本服务之外,加强客户经理与零售户之间的情感交流,主动为客户提供与卷烟经营有关的各类信息、政策规定及生活咨询,节日及喜庆祝福,增进相互友谊。对残疾户、孤寡户、老龄户等特殊群体客户提供力所能及的帮助,解决客户实际困难,体现客户服务的人性化、差异性,不断密切“客我关系”。

(罗育繁)

河北烟草“五强化”提升执行力确保政令畅通

日前,河北省烟草专卖局(公司)紧紧围绕谋划“三大课题”、提升“五个形象”,将落实党的十八届四中全会精神与行业法治实践相结合,以“五个强化”为抓手,积极构建责任明确、制度完善、监督到位、惩戒有力的工作机制,不断强化政令畅通、狠抓落实的保障措施,切实实现全省行业改革发展的法治化、制度化、规范化。

一是强化责任意识。要紧紧围绕改革、发展、规范三大主题,把国家局、省局决策目标与本部门、本岗位实际结合起来,充分考虑落实过程中的实际情况,拿出具体的措施和办法,确保决策真正有效落实。各级领导班子和领导干部,必须以身作则、率先垂范,彻底解决安于现状、不思进取的态度问题,带头执行上级决策,带头破解发展瓶颈,发挥骨干作用,一级抓一级、一级带一级,带动形成全员抓落实、层层重执行的大气候和良好氛围。要牢固树立“重在落实、赢在执行”的理念,以岗位职责激发执行力,以学习思考提高执行力,以真抓实干体现执行力,切实增强工作的主动性和能动性,在自己岗位上做出优异成绩。

二是强化制度约束。要牢固树立法治理念和底线思维,拍板决策、想问题做事情都要首先以必须符合法律法规和各项制度规定为

前提。要坚持法律制度面前没有特权、法律制度约束没有例外的观念,凡事讲法制、懂规则,确保各项决策和各种行为依法依规依纪进行。要始终坚持“三个依法”,把制度建设作为治本之策,着眼覆盖全面、管用实用,不断强化其规范力和约束力。要着力完善制度规定的动态管理机制,通过对制度的学习教育和对违规行为的查处警示,发挥教育、引导和警示作用。要切实解决一切制度落实不到位的问题,真正使制度成为带电的高压线。

三是强化执行能力。要在学习中增强执行能力,在勤学善思中提升自己,适应行业发展需要。要在创新中提升执行能力,坚持创新性思考,在创新中抓落实、抓执行,真正实现政令畅通。要在实践中锤炼执行力,学会抓重点、抓难点、出亮点,确保每项工作都能得到高效落实,每个问题都能得到妥善解决,每个矛盾都能得到有效调处。要在效率中检验执行力,对行业的中心工作、党组的决策部署,要立即办、主动办、上门办、跟踪办、精心办,用雷厉风行的作风抓好落实。

四是强化监督检查。要敢于唱黑脸、当包公,从严治政、从严要求、从严管理,对违反策政令的行为,坚决严肃处理,坚决狠刹有令不行、有禁不止的歪风。纪检监察、整顿办、工会、内管、审计、办公室等部门要适时开展专

吉安市局领导深入万安烟草进行网点及挂点扶贫工作调研

为深入贯彻十八大精神,着力解决服务群众“最后一公里”问题,近日,市局党组纪检组长徐里民,副调研员杨田在江西万安县局班子成员的陪同下,深入万安烟草宝山网点进行检查指导工作,并对该局挂点扶贫村进行调研,随行的还有市局整顿办、烟叶办、扶贫办部门负责人。

徐里民一行先到宝山网点看望一线员工,徐里民指出:网点工作人员要充分利用工作之余时间加强政治理论和业务知识的学习,并与当前的教育实践活动结合起来,切实提高履职能力。在日常生活中,要严格按照军事化管理的标准要求,认真抓好生活制度的落实,展现一流的作风,做出一流的业绩。

接下来,徐里民一行还前往扶贫挂点村并与当地政府领导进行了亲切的交谈,徐里民强调,扶贫工作是烟草人始终关注和重视的长期工作,全市烟草商业系统要进一步增强政治意识、大局意识、责任意识,推动吉安烟草商业系统扶贫工作制度化长效化。对新一轮的烟草扶贫工作,要明确扶持重点,改进帮扶方式,科学规划,才能使村里的各项工作朝着有序的方向发展,才能达到扶贫工作的真正目的。

据悉,开展此项活动,是该局多年来帮助对口帮扶村解决存在的困难,帮助村民增强“造血”功能的又一举措,解决服务群众“最后一公里”问题的一个缩影。

(吴凌云)

绍兴烟草深化精益管理推进精益物流

2014 年以来,浙江绍兴市烟草专卖局(公司)围绕“精益物流”目标,探索实施非法入实体运作,整合优化配送资源,较好地实现了配送业务一体化、财务核算单独立化、成本控制责任化、运行管理精益化,预计全年物流可控费用同比减少 150 万元,下降 10%。主要做法:

一是创新物流运行管理模式。倡导“降本增效、客我双赢”的理念,对月均销量较少、地处偏远乡村的客户,探索实施“两周一送”送货模式,促进资源配置更加合理,提高车辆满载率,减少配送运行成本;优化配送线路,在上年减少 7 条的基础上再减 5 条,减少物流费用 150 余万元,提高送货效率 1.7%。

二是建立全面预算管理机制。以物流费用明细表为基础,将四个环节 54 个明细科目细化到四级科目 271 个细项,加强数据分析和精细测算,全市物流费用从年初预算 5851.8 万元降至 5778.52 万元,减少 73.28 万元,其中可控费用从年初预算 1422 万元降至 1265 万元,减少 157 万元。

三是探索费用定额管控机制。以物流费用二级科目为基础,编制定额指标表,建立“目标-预算-分析-控制”的管控机制,贯彻“有预算才能开支”的管理要求,落实费用月度、季度、年度分析,保证物流费用使用情况自主掌控,确保费用开支节俭合理准确。

四是营造全员降本增效氛围。大力开展降本增效主题活动,鼓励员工节能降耗。通过节油标兵评比活动和车辆“自主维护”工作,有效减少配送车辆运行费,1—11 月份车辆行驶里程同比减少 149598 公里,减少油耗费用 14.53 万元;通过自行设计制作拆垛垫垫片,采购密封圈自行维修分拆线推烟气缸,节约费用近 14 万元。

(浙烟)

新干利用精准化信息系统强化市场监管

根据国家局《烟草零售市场检查工作指引(试行)》(国烟专[2013]217 号)文和省局“精准监管”的要求,江西吉安市新干县局通过开发精准化信息系统功能模块和升级,按照 APCD 市场检查作法,在稽查员劳动强度大幅降低的前提下,市场监管得到了有效加强,基本实现了“监管对象精准化、监管手段精细化、监管成效精确化”的要求,逐渐建立了“打击严厉、管理到位、疏导及时、服务周到”的现代市场监管体系。一是通过查找卷烟市场 17 个关键问题,借助 8 种问题反馈的渠

道,再经过精准化信息系统的验证和核实,使 A(分析)环节更为精准,分析的结果更为可靠。二是每周中队长均通过精准化信息系统制定周计划,根据分析结果,选择适当的市场检查对象、检查方式和检查内容,有针对性地开展市场检查,使 P(计划)环节更加合理。三是通过减少检查频次,强化对重点户的监管,监管效率和案件质量得到提高。案件查处同比一般案件数增加 33%，“两小”案件增加 167%。

(新干烟)

吉安烟草开展调研谋划 2015 年改革发展新思路

为及时谋划和安排好 2015 年的各项工作,江西吉安市烟草公司于 12 月中下旬开展了调研活动,组织各单位、各部门在总结 2014 年工作情况的基础上,认真查摆工作中存在的问题,分析当前形势,科学谋划 2015 年全市系统改革发展的新思路、新目标、新举措。吉安烟草班子成员分别领题,通过走访线、召开座谈会等形式,形成调研材料并进行汇总。

结合调研活动的开展,吉安烟草就下一步工作提出三点要求。一是认真梳理调研中收集的意见建议,采取针对性的措施,解决好基层单位和员工迫切关注的问题。二是做好财务结算、考核等收尾工作,并继续抓好综治安全工作,为全年工作画上圆满句号。三是科学制订好 2015 年的工作思路和目标任务,引导干部职工以改革创新的精神推动全市系统健康稳定发展。

(刘斌)