

咱与商户的“缘、圆、原”

从事营销工作已有很长一段时间了。与零售商户的接触，从开始的电话采集订单，只闻其声，不见其人，到后来的走访市场，面对面接触，有了颇多感触。很多人和事都给了我诸多的启发，总结归纳为三个字：缘、圆、原。

缘分

老话讲，相逢即是有缘。每次零售商户来访、咨询或者办事，我都认真对待。虽然是平淡的生活，简单的事情，但是润物无声，商户对我们印象好了，遇到一些特殊事情，也愿意听我们解释。商户曹金莲，孙子中考后，不会查询成绩，我帮助了她，她很感谢我，经常晨练路过时都会进来与我短聊一会，就这样，我和她结下深深的忘年交缘分。

缘分深浅，在于我们是否真心服务，在于我们的工作态度，在于我们处事的方法技巧。“客户是上帝”、“客户是衣食父母”是所有企业亘古不变的信条，烟草商业企业概莫能外。所以，我必须摆正自己的位置，正确认识新形势下烟草公司与商户的关系，尽最大努力构建与商户之间的良好关系，相互尊重、互利合作，才能构建融洽和谐的商户合作关系，才能结下与商户之间的“不解之缘”。

圆满

何谓圆满？就是没有缺陷、漏洞，使人满意。力求商户满意，有时候很难，我们也会遇到这样一些商户，不理解烟草政策法规，执著于自己认为对的事情，在沟通交流时，火气很大。每当这时，我总是先冷静地听商户抱怨，换位思考，来了解商户真正心声，只有知道他们的目的，才能寻求解决办法。

平时，我不断向优秀同事“取经”，加强理论知识、营销政策学习，深入了解不同商户间的需求差异，倾听他们的心声，维护好商户和消费者权益。只有不断改进自身服务质量，才能获得商户的认可，才能实现真正的“圆满”，让商户从心底感到满意。

原谅

有差错不可怕，只要能及时改正就行。抱怨、异议、不满给了我们满足商户需求的第二次机会，可以让我们再次赢得商户信赖。

要赢得商户的原谅，最实质的就是赢得他们的信任。信任是建立在有效沟通和高水平服务质量基础上的，要想做到这样，一是要精。专卖法规知识、卷烟营销政策，这些知识理论，都要熟练掌握在心。二是要细。工作中细心一点，就能避免很多因疏忽造成的矛盾或投诉。三是用情。“情分是建立起来的”“人都是情感动物”这些话我们都耳熟能详。友善对待商户，勤于和商户沟通交流，尊重商户的权利，何愁他们会不满、生气？

(张委 湖北省宜城市烟草专卖局)

情深意切 “驻”进民心

“你是我的小呀小苹果，怎么爱你都不嫌多……”今年 65 岁的刘振文，衣着鲜艳，笑容灿烂，在村里新建的文化广场上跳着舞。

2014 年 2 月底到 2015 年 1 月底，河北省承德市烟草公司对平泉县南五十家子村开展驻村帮扶活动。短短一年的时间，南五十家子村在基础设施、村容村貌等方面发生了极大的变化。

关怀是最强大的力量

南五十家子村共有 3130 口人，60%的居民是蒙古族，基础设施薄弱，经济发展落后。承德烟草人的工作组入驻之初，就通过入户走访等多种形式，了解群众最迫切的需求。

当务之急是解决饮水用电问题。村里没有自来水，都是喝井水，亚硝酸超标严重，对人体危害极大。村里还经常停电，影响正常生活。

工作组积极协调，在县水务局等相关部门的配合下，修建西水泉村至南五十家子村自来水工程，让全体村民都喝上清洁达标的“放心水”。同时推进建设与改造电力设施，解决用电问题。

提升农村面貌，改善外部环境是重点。“要让村子从外到里都焕然一新。”吴组长一

边栽树一边说。

工作组组织村民清垃圾，改变居民垃圾无处堆放、街边垃圾成堆的现象；协助村两委，完成硬化村内四条街道工作，方便村民出行。

带领村民新植环村林带 4000 平方米；集全村之力重建“广禅寺”，宣传蒙古族传统文化，设立了 2000 余平方米的文化健身活动广场……

关心是最温暖的姿态

在入户走访过程中，有这样一个特殊的家庭走进了工作组的视线：一个黑色的老式木柜，一张小圆桌，两把椅子，这几乎是德志民的所有家当。一张土炕，坐在上面都能看到空气中飞舞的尘土，黑压压的房屋，让心情变得十分压抑。今年 65 岁的德志民几乎完全丧失了听力，除了种地，家里没有任何经济来源，孙子德日乐才 9 岁就学会了做各种农活和家务活，还要上学……小小的肩膀撑起了只有爷爷的家，日子过得十分艰难。“小日乐的母亲在他出生后就去世了，他爸爸常年在外打工，几年都难得回家一次。”村支书霍剑军介绍说，“小日乐的学习成绩很好，每年都能拿奖状。”

雪茄与葡萄酒演绎奢华人生

奢华的雪茄客们总喜欢在雪茄旁放上一杯红酒，这是一种装饰，是一种生活情调，更是让二者完美搭配，达到完美奢华享受的极致。

追溯葡萄酒与雪茄的关系，葡萄酒术语中本来就有一个名词叫“雪茄盒味”。这是葡萄酒在橡木陈化过程中，产生的深层次味道之一。经过烘烤的橡木所形成的焦香和烟熏气味慢慢溶入酒中，使葡萄酒可以变幻出雪茄、咖啡、巧克力和焦糖香等香味。曾经有这样一

句酒评语“清新的黑莓果香之中,透着一丝令人愉快的雪茄盒味,优雅平衡,回味悠长。”

雪茄是气体的享受，葡萄酒是液体的享受。抽一口雪茄，再含一口最优质的七月虎珍藏版卡赫基产区酒庄，可以使酒香更加均衡、雅致；含一口葡萄酒，再抽一口雪茄，可以使雪茄的味道更加柔润、醇厚。另外，研究发现葡萄酒中的多酚类物质，不仅对心脏大有好处，而且在某种程度上还能缓解抽烟对心血管机能所造成的损害。两杯葡萄酒可以抵消一支烟

植树造林火花：绿化宣传亦有为



①吉林延边火柴厂出品的“植树造林”火花。

植树造林、绿化祖国，可以改善环境质量，建设生态文明、应对气候变化。

早在上世纪 50 年代，为号召广大群众积极参与植树造林活动，我国一些火柴生产厂家就出品过植树造林主题火花。之后，植树节成为我国法定节日，植树造林主题火花也越来越多，表现形式更加多样。这些火花都通过生动形象的画面展现了群众参与植树造林活动的热情，用明白晓畅的语言介绍了植树造林的诸多好处。

上世纪 50 年代，地方国营吉林市火柴工



②上海火柴厂出品的“绿化好处多”火花中的一枚。

厂曾出品“植树造林”火花(图①)，该火花中间有一个菱形画框，画框内描绘了一幅在郁郁葱葱的树林映衬下，一名妇女正在植树的画面。“植树造林”四个大字被放在四个角上，十分醒目。该火柴厂还出品过一枚四角印有“护林防火”字样的火花，主版在椭圆形画框内呈现了这样一幅画面：在旭日东升、阳光明媚、充满生机的早晨，一只梅花鹿站在平整的山石上，悠闲地望着脚下的弯曲小溪，以及那片绿意盎然的树林、灌木和杂草。

上世纪 60 年代，北京火柴厂出品的“造



卷对心血管机能所造成的损害。所以，如果你想抽烟的话，最好一手拿烟，一手拿杯上等的

葡萄酒。

(据爱丽时尚网)

分别出品过“植树”“剪纸植树”“植树绿化”等火花，这些火花借助水彩、水粉、线描或剪纸等多种艺术表现形式，描绘了植树造林的火热场面。

植树节成为我国法定节日后，植树造林火花更多了。上海火柴厂曾出品 5 枚套的“绿化好处多”火花，该套火花在主版画面下方分别印有“提供木材与工业原料”“有利于青少年开展有益活动”(图③)“有利于防空隐蔽”等宣传语，着重宣传种植树木的好处。江苏南京火柴厂出品的“绿化宣传画”火花，通过 10 幅不同主题的宣传画，对植树造林，尤其是城市绿化的重要性做了更为具体形象的宣传。其中一枚印有“绿化可以净化空气，改造气候，减弱噪音，保护环境”字样。湖南洞口火柴厂出品的“植树造林”火花，号召人们在科学造林的同时，还要做好护林防火、消灭林木病虫害等工作。吉林延边火柴厂出品的“植树造林”火花，则描绘了儿童参与植树造林活动的画面。此外，天津火柴厂曾与天津市环境保护局联合出品 10 枚套“环境绿化”火花。

(李润)

特色树木烟标：标上绿树也成荫



②上世纪 90 年代，湖北利川卷烟厂出品的“水杉王”烟标。

为我国的植树节。此后，全国各族人民在植树节前后都会开展大规模植树造林活动。我国烟草企业也曾出品大量与树木有关的烟标。

碧叶青干、树影婆娑的梧桐树，也称青桐、桐麻，在我国栽培历史悠久。我国第一部诗歌总集《诗经》中就有“凤凰鸣矣，于彼高冈。梧桐生矣，于彼朝阳”的诗句。梧桐树高大挺拔、树干无节、冠如巨伞、气势昂扬，被视为祥瑞之树，也常用以形容孤傲直爽之人。唐代白居易《云居寺孤桐》中有“四面无附枝，中心有通理。寄言立身者，孤直当如此”之句。上世纪七八十年代，浙江桐乡雪茄烟厂出品的“梧桐”烟标，主版画面上一棵梧桐树在隐隐青山的映衬下显得愈发挺拔，一只凤凰自在地栖息在这“一株青玉立，千叶绿云委”的梧桐树



③上世纪 90 年代，贵州遵义卷烟厂出品的“桫欏”烟标中的一款。

上。

榕树是热带植物区系中最大的木本植物之一，其枝叶繁茂、树冠巨大、姿态优美。唐代许浑“松盖绿清韵，榕根架绿荫”的诗句就道出了榕树的特征。榕树喜高温湿润天气，因此在我国南方比较多见。福建福州因榕树多，被誉为“榕城”。浙江温州、江西赣州也把榕树选为“市树”。郁郁葱葱、独木成林的榕树在烟标上也曾一展风姿。上世纪 80 年代，在广西荔浦卷烟厂出品的“古榕”烟标（图①）主版画面上，闻名天下的阳朔古榕宛如巨伞立于河畔。

有“活化石”之称的银杏树，又名白果树，因其叶片形似鸭掌，故也称鸭脚树。宋代梅尧臣在《答友人》中写道：“鸭脚类绿李，其名因

叶高。”银杏树为落叶乔木，寿命可达 3000 年以上。在山东省日照市莒县浮来山的定林寺内有一棵据说是西周时周公亲手栽下的银杏树。上世纪 90 年代，贵州六盘水卷烟厂曾出品“银杏树”烟标。该烟标主副版画面均为两片青翠欲滴的银杏树叶，设计风格颇为简洁。上世纪八九十年代，湖北大悟卷烟厂出品的“白果树”烟标(图②)较为精美。该烟标主版图案为一棵枝干苍劲挺拔的银杏树，金黄色的果实如晨星般挂满枝头，副版图案是一片银杏叶和五枚银杏果。

桫欏，别称蛇木，是能长成树状的蕨类植物，也称树蕨。桫欏在约 1.8 亿年前曾是地球上最繁盛的植物，与恐龙一样，同属“爬行动物”时代的两大标志。其外形美观、冠如巨伞、高大挺拔，科研价值和观赏价值都很高。上世纪 90 年代，贵州遵义卷烟厂曾出品多款“桫欏”烟标。其中一款(图③)白色底，主副版图案相同，是一头高大健壮的长颈恐龙和一棵桫欏树，皆为黄色，颇具历史沧桑感。

水杉树为我国特有树种，高度可达 40~50 米，主要分布在我国华南、华东和华北部分地区，为国家一级保护植物。20 世纪 40 年代，我国科学家在四川、湖南、湖北发现少量遗存的水杉树。在此之前，人们一直认为水杉树已经绝迹。目前，世界上树龄最大的水杉树生长于湖北省利川市谋道镇。该树高 35 米，胸径 2.5 米，冠幅 22 米，树龄达 600 多年，因此有

“天下第一杉”、“植物活化石”、“世界水杉爷”、“水杉王”等美称。上世纪 90 年代，湖北利川卷烟厂出品的“水杉王”烟标(图④)主版近景为高大挺拔的利川“水杉王”，远景则为影影绰绰的水杉树丛。

在烟标上出现次数最多的树种当属松树。松树姿态雄伟苍劲，是坚定、贞洁、长寿的象征。南朝范云曾这样称赞松树：“修条拂层汉，密叶障天浔。凌风知劲节，负雪见贞心。”我国许多卷烟厂都曾经出品过以“青松”为牌号的卷烟，其中，上世纪 80 年代，辽宁沈阳卷烟厂出品的“青松”烟标尤为精美。该烟标主版画面为一棵苍翠劲松，绘画笔法细腻传神，颇有李白诗中“何当凌云霄，直上数千尺”的意境，副版画面是一排“咬定青山不放松”的青松，再辅以浩淼烟波、白帆点点，整个烟标画面意境悠远。

“碧玉妆成一树高，万条垂下绿丝绦。不知细叶谁裁出，二月春风似剪刀。”柳树也是烟标上的常客。在上世纪七八十年代广西柳州卷烟厂出品的“春柳”烟标上，柔嫩的柳枝和活泼的小燕子送来春的消息。

此外，在陕西南郑卷烟厂出品的“汉桂”烟标上，南郑圣水寺中那棵历经 2000 多年风霜的汉桂依旧吐露芬芳；在广东南海雪茄烟厂出品的“柏树”烟标上，高山翠柏仍然在书写着生命的顽强；在甘肃天水卷烟厂出品的“古柏”烟标上，著名的南山“春秋古柏”依旧生机盎然；在山西太原卷烟厂出品的“大槐树”烟标上，挺立于花海和蓝天、白云之间的祖槐似乎在召唤着游子回乡。

(李德长)

桃红柳绿紫燕飞，春来植树正当时。3 月 12 日，我们迎来了我国第 37 个植树节。

1979 年 2 月，五届全国人大常委会第六次会议通过决议，正式确定每年的 3 月 12 日