

新形势下处理烟草专卖管理与服务关系的探索

艾炜

延安市宝塔区烟草专卖局(分公司)

DOI:10.12238/ej.v4i3.726

[摘要] 建立健全烟草特色经营企业管理体系是当前我国加强烟草工业生产和经营管理工作的重点。烟草体系的进一步建立健全和完善,使得我国烟草特色专营机构在产品行业内的服务水平提出了全面而高质量的要求。只有我们寓专业管理于服务中,与时俱进,开拓创新,不断地服务于管理的各种新领域,牢固地树立全心全意为经济社会发展服务、为卷烟专卖零售商家服务的理想信念,做到主动服务、真诚服务、优质服务,才能真正达到“烟草专卖管理上水平”。

[关键词] 烟草专卖; 管理; 服务; 措施

中图分类号: F0-0 文献标识码: A

Exploration of Dealing with the Relationship between Tobacco Monopoly Management and Service under the New Situation

Wei Ai

Tobacco Monopoly Bureau of Baota District, Yan 'an City

[Abstract] Establishing and perfecting the management system of characteristic tobacco enterprises is the focus of strengthening the production, operation and management of tobacco industry in China. With the further establishment and improvement of the tobacco system, China's tobacco specialty agencies are put forward comprehensive and high-quality requirements for the service level in the product industry. Only when we integrate professional management into service, keep pace with the times, explore and innovate, constantly serve various new fields of management, firmly establish the ideal and belief of serving economic and social development and cigarette monopoly retailers wholeheartedly, and achieve active service, sincere service and high-quality service, can we truly achieve the "upper level of tobacco monopoly management".

[Key words] tobacco monopoly; management; service; measures

引言

在长期的经济发展中,烟草行业为我国经济的发展,提供了丰厚的经济利润,成为国家经济发展中的重要支撑。如何在烟草特色专卖企业的监督管理规定条文下,能够更好地为卷烟零售商和消费者提供服务,进一步促进我国烟草工业的健康快速发展,成为了其中之重。当前我国烟草行业采用的管理制度是烟草专卖管理制度,在新时期下烟草专卖管理和 Service 之间的关系在发生着变化,同时也存在诸多的问题,本文针对如何妥善的处理烟草专卖管理和 Service 之间的关系这一个主体进行研究分析。

1 烟草专卖管理与服务关系的现状

1.1 烟草专卖管理概述。如何有效地维护广大农民和消费者的正当和合法权益,保障社会对于国家和人民群众经济社会资金和财政的支持,这些都被认为是我们开展烟草专卖经营和管理工作的一个最终目标。实行特色经营的售后服务管理体制,就是要求我们必须牢固树立售后服务的意识,售后服务的作用进一步强调,售后服务制度进一步完善。换言之,就是针对特殊经营人员的烟草行业管理规章制度和条例实施,它们都应该是建立在自己独特产品与行业规定基础上。只有真正地做好了售后管理,才能

够更好地把售后工作落实到对于一个特色商店的管理中,他们之间往往就是相互之间存在着联系,辩证统一,缺一不可。烟草产品和销售服务行业必须始终坚持要对所有“两个至上”的烟草企业文化和文化体系都进行了建设和构筑,国家烟草专卖局进一步地要加强和深化“两个至上”的烟草企业文化和文化为核心的价值观,一直都在坚持和努力地提倡把优质的产品和服务推广到更多消费者身上的经营和管理思想。实行以广大顾客和消费者服务为最高前提,寓良好的企业经营与管理于广大顾客服务之中。

1.2 烟草专卖管理与服务关系的现状。“国家利益至上,消费者利益至上”

这种经营理念就是我国烟草工艺品产业文化建设的灵魂。今年,国家烟草专卖局曾经在报告中明确指出:“要围绕深入开展创先争优活动,进一步深化两个至上”,要始终把为卷烟和零售顾客提供优质服务放在烟草行业发展的最高位置,这也正是推动烟草行业健康发展的一项根本性任务。多年来,烟草企业和专卖队伍就已经积极地着力于实施“寓管理于服务中”,从“打击型管理”转变为“服务型管理”。但时至今日,还仍然有一些企业存在未能够完全地做到寓经营于服务中,以经营为前提而对其进行特殊的专卖经营。

2 烟草专卖管理与服务之间存在的问题

烟草行业对我国经济的发展具有一定的促进作用,为我国社会主义经济建设提供了丰厚的资金,但是由于烟草行业是一个特殊的行业,烟草和其他商品有所不同,在使用的过程中会给人带来一定的健康损害,同时也会让人上瘾。从经济利益的角度进行分析,禁烟制度是无法有效实行的,在当前客户至上、服务至上的新形势下,烟草专卖管理人员开始管理和服务同时进行的工作。

2.1 服务意识较低。烟草专卖人员服务意识不强,是影响该行业健康、快速发展的一个重要因素。烟草专卖人员服务意识较低,也就使得专卖人员不能和烟草市场的需求相适应,在工作中不能以客户至上、服务至上的态度对到客户,没有较强的责任心,主动服务的意识较低等。

2.2 制度不完善。因为烟草行业是一个特殊的行业,烟草具有一定的特殊性,在其发展的整个过程中,一直都没有一个健全、完整的制度体系,为其发展提供保障。因为没有相关的制度保障,烟草专卖人员在工作的过程中,则是无章可循,在工作的过程中无法向客户提供完美的服务,也无法对烟草专卖人员起到良好的激励效果。

2.3 管理、服务体系方面欠缺。在当前的烟草专卖管理和服务中,对于烟草专卖人员的工作业绩没有一个有效的考核制度,也没有和服务质量、服务标准、管理水平等相关的指标和制度,在实际

的工作过程中服务质量优质的烟草专卖人员,很少得到表彰和奖励,并且烟草专卖人员的待遇相对较低,制约了烟草专卖人员的服务积极性。

3 加强烟草专卖管理与服务的相关措施

我们要切实地处理好在卷烟专卖团队上的服务和管理,理顺其服务和管理这种对立统一的基础性关系,将其服务融入到经营管理中,让我们的烟草专卖团队能够始终把给广大卷烟和零售顾客提供最佳的服务当作是烟草企业经营的根本任务,树立以执法促生民的意识,做到依法行政、文明执法、公平执法。

3.1 制定制度,完善服务体系。如果说服务举措是点点滴滴的话,那么我们就将这点滴之行归纳起来,形成系统的制度,让每个专卖人员知道该怎样去服务,怎样服务才是对的,做到有章可循。我们也可以考虑制定服务手册、服务流程,进一步规范服务行为,细化服务工作,完善服务体系。

3.2 严格抓好培训,提升服务意识。本着“干什么,学什么,缺什么,补什么”的基本工作原则,制定了专卖技术培训的实施方案,改进了专卖技术人员培训的手段和教学方式,加强了对专卖技术人员培训,要充分利用“周学习”、“晨会”等学习时间,围绕这些特色开展了创先争优的教育活动,进一步深化“两个至上”产品和行业共性价值观教育,提高了专卖店技术人员对产品和服务的认识理解和了解。我们意识到,服务和管理应该是辩证统一的,可以把这些服务变成了管理,以这种服务的形式去运作。使得我们在专卖服务战线上的每一位勇敢者都更加能够深刻认识和清醒地看到,服务是其经营和管理的基础与前提,要真正履行好这份专卖的职责必须要切实做好自己的服务。

3.3 细化绩效考核,增加更多的服务性指标。对于每一名企业的员工来说,考核都是对他们所从事的工作的一次检查,一次认可。如果我们需要进一步提高自己的服务意识,必须将服务指标增加到考核当中去,只有当员工的服务被认可了,肯定了,才能让大家认识到服务的

重要性,服务的必须性,大家也才会将服务贯穿于工作的始终去。统筹兼顾,加强日常监管。烟草市场的监管是国家依法赋予烟草专卖行政管理部门的法定职责,市场监管的内容涵盖了烟草打假打非、许可证的后续管理等方方面面的内容。

3.4 加大烟草专卖管理工作执行力。执行能力本身是推动专卖业务工作的良性开展,不断促进专卖业务走向前进的重要驱动力。对中国烟草特色经营商和专卖业务管理者进行绩效管理的同时,要充分发挥自己的团队凝聚力,仅仅依靠个人的能动性,无法促使其在工作中的执行能力得到很好的贯彻。所有专卖人员都要坚持把握烟草市场大局这一思想和整体认识。而且如果一个烟草企业的管理者也是能够同时把自己的企业文化和实际执行能力进一步融入其中,那么就势必会让企业在市场上产生更强的号召力和凝聚力。加强对于个人的培训,逐步建设和形成一支充满青春朝气、积极向上和具有社会责任心强,富有市场竞争力的烟草特色专卖以及售后服务的队伍,从而促进烟草行业健康、有序、和谐、平稳发展。

4 结语

为了妥善的处理烟草专卖管理和服务之间的关系,首先需要认识到烟草专卖管理和服务之间的发展现状,其次需要清楚的认识烟草专卖管理和服务工作当前存在问题,然后针对其发展现状和存在的问题,采取相关的措施,将这个问题进行有效的解决,并加强宣传力度,净化烟草市场,加强服务,保证烟草专卖管理和服务良好的融合,维护烟草市场的和谐。我们相信,只要我们努力的把握和做好这些工作的每一个方面,肯定能够更好地促进我国烟草行业的健康生存和发展,使国民经济水平能够获得较大的提升。

[参考文献]

- [1]高苗苗.探索如何处理烟草专卖管理与服务的关系[J].现代商业,2012,(5):11.
- [2]乌立学.烟草专卖管理及服务关系的妥善处理研究[J].价值工程,2012,31(35):129-130.
- [3]梁富贵.烟草专卖管理与服务关系的妥善处理探讨[J].现代商业,2012,(20):76.