

# 某市局(公司)新零售探索之路

钟 鹏

(南昌市烟草专卖局(公司)青山湖区局(分公司),江西 南昌 330029)

**摘 要:**某市局(公司)以平台思维重塑卷烟商业流通模式、以应用场景重塑卷烟营销模式、以大数据分析贯穿全业务流程,深入研究、探索、推进新零售模式在某市场的落地。

**关键词:**新零售;数字化;整合;平台;大数据

**[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.17.316**

某市局(公司)基于新零售模式的思考,努力付诸实践。大力推动零售户信息化、积极引入互联网金融支持、优化现行交易方式、拓展新业态合作终端、探索消费者服务新模式。

## 1 构筑数字化营销模式,助力新零售模式转型

某市局(公司)抽调各层级业务骨干和创新能力突出的人员与浪潮公司技术部门共同探索基于新零售模式的数字化营销系统升级和业务模式的转型。历时半个月,从数据收集、甄别环节开始,着重研究各种数据贯通和运用。具体如下:

### 1.1 以大数据分析为基础,构建良好卷烟批零生态环境

良好的批零关系、规范的市场运行秩序、强大的市场控制力是作为优秀商业企业的基本条件。批零层面我们研究了5个模块,15个应用场景。一是以诚信自律小组为抓手,引导客户自觉自律。通过建立负面清单、失信行为认定来强化大户的监管,以订货总量波动和订货集中异常情况的大数据分析加强对大户的销售行为监管,还原市场真实需求。二是大数据细化客户分类,奠基精准营销。以机器学习的方式不断积累零售客户分类标准的数据依据。构建客户分类数学模型,科学计算客户群体应该划分多少档,每档的标准,货源供应的上限。在科学分类的基础上,预测投放量的合理性。三是深度挖掘数据信息,优化资源布局。充分利用社会化数据体系,综合分析辖区网格分布、自律小组分布、卷烟经营从业人员分布、市场状态分布、品牌覆盖分布、市场违规分布情况,科学布局终端资源、市场资源和品牌资源。

### 1.2 创新零售户经营模式,引导终端向新零售模式转型

传统落后的经营模式是卷烟零售户一直难以适应当前新零售模式的关键问题,如何在零售终端实现数字化,打通数据链接的枢纽环节是突破新零售具体实践的关键,在此模块我们探索了4个模块,24个应用场景。一是聚类经营分析,实现智能经营。通过云POS用户数据聚集效应,分析所处商圈、经营能力、消费者偏好、资金情况等关键性维度为零售户提供个性化综合指导。二是拓展线上业务,联通线上线下业务场景。用平台思维,为零售户提供线上店铺模板,鼓励零售户拓展线上业务。从数据聚类分析中选择最优店铺陈列、店内会员管理、商品分类布局等模块为零售户提供便捷的微店开设系统。

### 1.3 以互联网思维提升消费体验,破冰消费者服务模式

“消费者在哪里,我们就在哪里”。消费者是卷烟消费供应链的最末端,消费需求是卷烟市场的核心。如何直面消费者,将营销工作向消费者聚焦是新零售模式的重大转变。我们在2个模块8项应用场景进行了推演。一是以消费体验为入口,搭建线上服务平台。以消费行为为出发点,建立智能化、移动化、场景化的搜索入口,满足消费者寻店、寻烟的直接诉求打开消费者进入平台的入口。二是赋能服务平台,增强平台互动性。以条烟溯源、举报有礼、积分商城、烟友社区、智能机器人等通道激活消费者平台活跃度。

### 2 加速线下数据引流,搭建新零售消费者营销平台

#### 2.1 加快推进数据入口占领速度,提高云POS覆盖面

日前某市公司主要采取线上、线下两种方式同步推进“云POS”客户管理平台与运用。通过对试运行阶段的总结,我们进一步完善了云

POS客户积分规则、数据要求,在全市共设立了8名专职终端经理,开展云POS客户培训36场次,参与客户累计达到900余人次。

#### 2.2 拓宽数据入口边界,加强合作终端服务力度

随着国家新零售政策扶持的力度不断加大,新兴便利业态蓬勃发展。某市局(公司)日前已经与熙旺便利连锁店开展了20家门店的网上配货工作。通过直接获取门店销售数据,根据日均销量设置配货数量的模式,打通合作终端的合作通道。

#### 2.3 换位思考变模式,开展消费者平台运维合作

我们将与专业的运维公司开展合作,搭建消费者微信服务平台,突出平台运维的专业化、市场化及个性化,通过平台寻烟寻店功能引流、代金券利益引导、人机互动体验等逐步增强平台黏性。

### 3 深入推进零售户服务平台,引导基础工作水平提升

#### 3.1 应用线上积分平台,调动基础工作全面提升

运用互联网模式下的主流积分方式与方法贯穿基础性工作。通过赚取积分的方式来促进卷烟扫码销售、柜台陈列形象评比、终端形象提升、稳定价格奖惩机制、婚庆活动推介、诚信自律小组建设等重点推进工作。

#### 3.2 顺应互联网时代潮流,运用主流资金交易方式

基于营销平台的核心功能,我们适应时代潮流,坚持创新思维,积极应用电子支付、移动互联等现代技术,通过主流的微信社交平台实现了移动订货,减少零售户订货的时间成本。

### 4 开展跨界拓展合作,推进新零售建设深度变革

今年我们在省局部署下集中力量突破非烟商品的供应链条,通过1个平台(新商盟平台)、2支队伍(客户经理队伍、终端地推队伍)面向某市场卷烟零售户提供非烟供货服务。

## 5 结论

综合以上分析,我们得到下一步探索方向与目标:(1)继续深入推进POS客户推广力度,快速改造落后的现代终端。基于消费者服务平台的即将上线和运维,后期将面临需要更多的消费数据端进行支撑和运行,我们将继续保质保量的深入推进云POS客户,快速改造零售终端,提升终端质量;(2)积极引入“京东”等金融烟易贷。在现有订货交易方式上,我们已经实现了线上支付,但碰到客户的资金不够等问题,我们曾经尝试与中国银行开展烟易贷等业务,但是整个业务的受理、审批、支出等环节时间周期较长,客户办理积极性不高。为此,我们准备引进“京东”等互联网金融信用贷款;(3)继续大数据平台的探索和研究。某市局将继续坚持“实践是检验真理的唯一标准”。从客观实际出发,先行突破重点领域的重点问题,通过运行实际逐步检验、调整和优化运营模式,为探索符合某省市场实际的新零售模式添砖加瓦。

## 参考文献

- [1]沈晓晴.新常态下商业企业如何创新卷烟营销模式[C].中国烟草学会2016年度优秀论文汇编-卷烟流通主题,2016.
- [2]李春滨.深化改革争创新时代卷烟营销新局面[J].中国烟草市场,2018(02)
- [3]曹华青.卷烟商品服务营销[M].北京:中国金融出版社,2011.