



卷烟超市销售网络应用

杨逸文 (江苏省烟草公司常州分公司 213001)

1 引言

卷烟超市 - 是超市这种商业模式在卷烟销售网络中的具体应用, 充分体现了现代商业的特点, 从目前的实践来看, 卷烟超市可以分为卷烟批发超市、流动卷烟超市和未来的卷烟网上超市三种类型。

卷烟批发超市是零售户凭卡到自选商店选购卷烟。在大连, 人们看到在主要的街道上都有统一装饰, 统一标记的卷烟超市, 每个零售户都有磁卡, 超市设有 POS 机, 购烟象超市一样, 不同之处在于, 每个领取烟草专卖零售许可证的零售户才发给磁卡, 不仅方便了零售户、缩短了中间环节, 又有利烟草专卖管理, 它是以超市的业态的使烟草公司批发业务得到延伸, 也是都市中一道亮丽的风景线。其缺点是投资高、不能覆盖对面广量大的卷烟零售户的服务, 因此卷烟批发超市一般适合于在大中城市建立。

2 移动超市

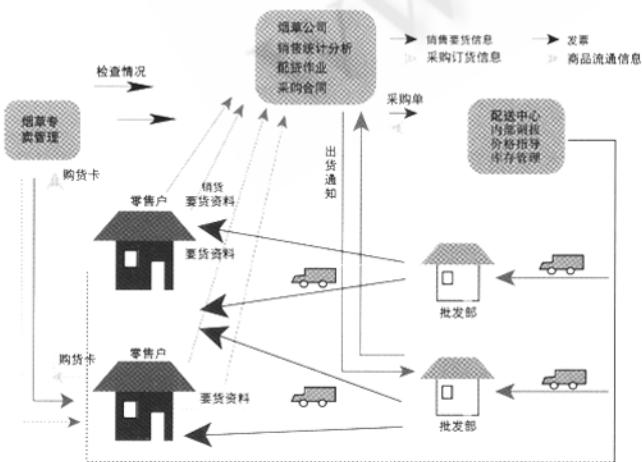


图 1 移动卷烟超市运作架

卷烟移动超市是掌上电脑和红外技术在烟草销售网络中的应用, 也是移动电子商务应用的成功实例, 使超市这一种商业模式在烟草系统的应用得到延伸和发展。无锡烟草分公司、常州烟草分公司在所辖的 14 批发部, 全部配备了掌上电脑和送货车辆, 掌上电脑、微机及打印机之间采用红外接口, 每两个访销员驾一辆送货车、带一台掌上电脑, 走街串巷, 送货上门 (其工作流程见图 1)。这种新型的商业模式被业内人士称为“流动的超市” (其基本构成见图 2)。流动超市的出现, 是一种管理的创新, 受到内业人士的一致肯定, 也受到广大消费者的热忱欢迎, 对卷烟网络及物流配送产生重大影响。

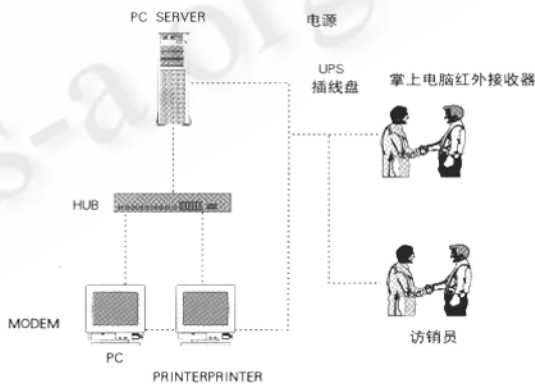


图 2 卷烟超市电脑联网图

(1) 加强配送装备, 扩大了送货半径。汽车的流动性好, 速度快, 备货也充分, 是自行车、摩托车无法比拟的, 两个访销员采用摩托车送货, 每天一般在 60 户左右, 而采用汽车, 一般可在 80 户以上, 而且劳动强度减轻。无论是刮风下雨、下雪, 全天候都可以送烟。

(2) 访销结合, 提高了服务质量。访销员送货上门, 当即用便携式打印机开票, 还可将下次要送的货输入电脑, 以便备货, 大大增强了零售户的满意度。

(3) “推”中有“拉”, 扩大了销售。通过车载展示各

种品牌卷烟, 诱发需求, 配合访销员的促销工作, 进一步促进了卷烟的销售。

(4) 强化了管理, 规范了经营行为。掌上电脑的开票输入时, 必须先扫描零售户的零售户条码卡, 零售户将发票贴于供货本上, 有利于做到帐实相符, 帐帐相符, 防止和杜绝一户多开、移花接木等不规范行为的产生。

(5) 减少手工操作, 大大提高工作效率。原来的访销员送货上门时, 手工开票由于卷烟种类多, 经常在结帐时, 忙得焦头烂额, 少则一小时, 多则几小时。如今采用掌上电脑与便携式打印机相结合, 每天结帐只需二十多分钟, 完全解放了繁重的手工劳动。

流动卷烟超市是电子商务的初级阶段, 无论是农村还是城市都有其广泛的适应性, 其缺陷: 增加了销售成本, 结算仍采用货币, 仍没有避免假币的措施, 在技术上、功能上有待于进一步完善。

流动超市的出现对卷烟销售网络建设产生了不小的冲击, 对卷烟销售网络、卷烟批发部内的销售业务也产生了影响。送货半径的扩大, 导致每一卷烟批发部的辐射范围和商卷进一步扩大, 对于一个区域(城市或农村)而言, 其批发部数量可能会减少, 其批发部的中心位置也可能会有移动。这样才能使送货半径最小。同时, 也导致每个管销员的最佳送货零售户数增加, 更为重要的是目前卷烟销售网络中迫切需要建立起兼顾物流技术和卷烟销售网络特点的分布式的仓储系统和现代化物流配送系统。

3 网上超市

随着英特网应用的普及和电子商务的发展, 卷烟网上超市会进一步拓展其时空, 将发挥越来越重要的作用(工作流程如图3所示)。

卷烟网上超市, 也称卷烟虚拟超市, 零售户坐在商店或家中, 借助于电脑, 通过 INTERNET, 可以选购需要的卷烟, 验证货币支付以后, 在很短的时间内, 访销员就可以把烟送到。一般而言, 卷烟网上超市是批发超市, 即其客户是零售商, 条件成熟时, 可以发展成特定区域内的零售超市。这是建立在物流技术和信息技术高度发达基础上的电子商务模式, 也是最有诱惑力和最具潜力的一种商业模式。

对于一个成功的网上超市而言, 必须解决的是理顺信息流、资金流和物流这三大流程, 信息流对于互联网来说畅通无阻, 比传统商业模式灵活和快速, 英特网交

互功能更为需求者与供给者之间建立了更快捷的沟通方式, 可综合运用“拉”和“推”的营销手法, 即用网上超市和送货服务相结合的办法传送卷烟商品信息; 资金流受信用消费程度的制约, 但目前可以找到一些变通的办法, 并向好的方向推进; 物流是关键, 商品的组织和配送与传统商业截然不同, 特别是对信息系统的要求更高, 也更为迫切, 需要对整个物流过程加以精心组织和严格的管理。目前, 卷烟销售网络已初步建成, 尽管有进一步提高和完善的问题, 配送物流体系也初步具备, 因此, 卷烟网上超市主要的问题就是信息流和资金流了。在信息流方面的制约因素有: 卷烟零售户拥有电脑人数少, 安装电脑的零售户比率也不高, 会操作电脑的人更少等; 在资金流方面的制约因素有, 电子货币结算, 信用卡尚不普及, 观念也有待更新, 当然, 这也正是卷烟销售网络的潜力之所在。

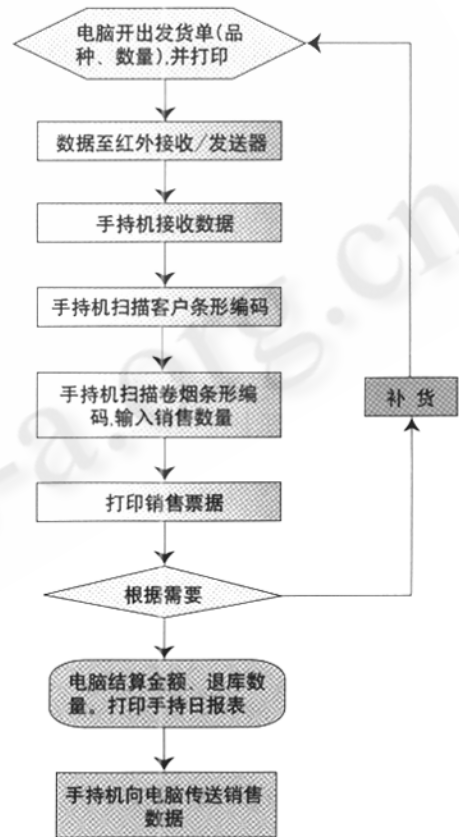


图3 工作流程图

卷烟批发超市只是超市在烟草销售网络中的一般应用, 其应用受到地理、资金等诸多方面的限制; 卷烟流动超市, 则是卷烟批发超市的发展, 具有可移动性和实用性, 投资较低, 是电子商务的初级阶段, 也是符合中国国情的一种卷烟销售模式; 网上卷烟超市是典型的电子商务应用, 完全不受时间、地理的制约, 是最具潜力的一种卷烟超市, 也是卷烟超市未来发展的方向。■