|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2025

职业化卷烟零售客户培养指南

Professional cigarette retail customer cultivation guide

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc195027400)

[1 范围 1](#_Toc195027401)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc195027402)

[3 术语和定义 1](#_Toc195027403)

[4 总体原则 1](#_Toc195027404)

[4.1 自主自愿原则 1](#_Toc195027405)

[4.2 科学系统原则 1](#_Toc195027406)

[4.3 等级评价原则 1](#_Toc195027407)

[4.4 动态管理原则 1](#_Toc195027408)

[5 培养目标 2](#_Toc195027409)

[6 机制建设 2](#_Toc195027410)

[6.1 协作机制 2](#_Toc195027411)

[6.2 积分管理机制 2](#_Toc195027412)

[6.3 进阶评价机制 2](#_Toc195027413)

[6.4 激励机制 2](#_Toc195027414)

[7 设施设备 2](#_Toc195027415)

[8 培养体系 3](#_Toc195027416)

[8.1 培养方式 3](#_Toc195027417)

[8.2 课程设置 3](#_Toc195027418)

[8.3 活动实践 4](#_Toc195027419)

[9 进阶评价 4](#_Toc195027420)

[9.1 进阶规则 4](#_Toc195027421)

[9.2 积分规则 4](#_Toc195027422)

[9.3 评价方式 5](#_Toc195027423)

[9.4 进阶流程 5](#_Toc195027424)

[9.5 结果反馈 6](#_Toc195027425)

[9.6 结果应用 6](#_Toc195027426)

[10 管理与持续改进 6](#_Toc195027427)

[10.1 档案管理 6](#_Toc195027428)

[10.2 动态管理 6](#_Toc195027429)

[10.3 持续改进 6](#_Toc195027430)

[附录A（资料性） 职业化卷烟零售客户培训课程清单 7](#_Toc195027431)

[附录B（资料性） 职业化卷烟零售客户培训效果满意度调查表 9](#_Toc195027432)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省烟草管理局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省烟草公司衡阳市公司、湖南省标准化协会

本文件主要起草人：

职业化卷烟零售客户培养指南

* 1. 范围

本文件提供了职业化卷烟零售客户培养方面的建议，并给出了相关信息。

本文件适用于指导烟草商业企业开展职业化卷烟零售客户培养。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

职业化卷烟零售客户 professional cigarette retail customers

遵守卷烟经营职业操守、具备现代化卷烟经营理念、掌握卷烟经营知识和专业技能、有职业成长和成就意识，并通过烟草商业企业的职业胜任力测试评价的卷烟零售客户，包括初级、中级、高级三个职业化等级的卷烟零售客户。

胜任力 competence

能将某一工作有卓越成就者与普通者区分开的特征，可以是动机、特质、自我形象、态度或价值观、知识或行为技能等任何可被测量或计数的个体特征。

* 1. 总体原则
		1. 自主自愿原则

参与职业化培养的卷烟零售客户遵循自愿参与，认真学习，服从管理的原则，认可烟草商业企业的职业化卷烟零售客户培养模式，并积极配合、主动参与职业化卷烟零售客户培养工作。

* + 1. 科学系统原则

以职业胜任力模型为基础，结合区域零售客户职业胜任力现状及零售客户不同阶段成长需求，科学合理、全面系统构建职业化卷烟零售客户培养模式，构建线上线下、分层分类培养体系。

* + 1. 等级评价原则

职业化卷烟零售客户实行等级评价管理，对提出申请且符合相应条件的卷烟零售客户，按照职业化卷烟零售客户培养各阶段要求进行等级评定评价。

* + 1. 动态管理原则

建立职业化卷烟零售客户动态管理机制，持续跟踪职业化零售客户培养效果，对已授牌评价的职业化卷烟零售客户实行定期评价管理，激励职业化零售客户发挥作用，不断提升。

* 1. 培养目标

由烟草商业企业牵头，协同政府部门和各类公共组织共同搭建职业化卷烟零售客户学习和活动平台，以政策为引领，知识和技能培训为基础，活动实践为重点，积分管理为驱动，进阶评价为手段，构建卷烟零售客户“学习→积分→评价→激励→学习”全流程闭环培养模式，引导卷烟零售客户广泛参与培养活动，提升卷烟零售客户职业化胜任力。

* 1. 机制建设
		1. 协作机制

与高校、商业企业、政府职能部门等建立长期合作关系，通过联合下文、合作协议等形式确定各自在职业化零售客户培养方面的权责义务。

* + 1. 积分管理机制

建立零售客户成长积分管理机制，从影响卷烟零售客户知识技能、自我态度、价值观、内驱力以及社会动机的维度，按照耗费时间和精力、取得成功的难易程度，对卷烟零售客户所有学习行为和重要实践活动成果设置积分，引导零售客户主动、积极学习，逐步提升职业胜任力。

* + 1. 进阶评价机制

建立零售客户进阶评价机制，明确各等级职业化卷烟零售客户进阶评价的规则和要求，由符合条件的卷烟零售客户经过自主申请，参与烟草商业企业统一组织的资格评价评价，评价考核合格后，颁发对应等级证书，激发零售客户职业荣誉感和成长内驱力。

* + 1. 激励机制

建立职业化卷烟零售客户等级激励机制，采取零售客户等级评价与经营活动相结合激励手段，将零售客户职业胜任力等级与优质服务资源、展示机会，成长机会等相结合，激励客户不断自我提升。

* 1. 设施设备

提供适宜的线下培训基地或场所，适合开展常态化的客户培养工作；建立功能齐全、运行稳定的职业化卷烟零售客户线上培训平台，具备线上学习、信息交流、积分统计、线上测试及培训效果分析反馈和积分线上兑换等功能。

根据零售客户胜任力关键要素和培训内容，邀请烟草商业企业营销部门管理人员、行业专家、外部营销专家、高校教师、一线营销人员等参与制定各等级零售客户胜任力测试量表库，胜任力测试量表应符合以下要求：

1. 遵循科学编制方法，量表结构设置合理，内容全面，导向正确，可操作性强；
2. 测试题目形式设计简单，以单选、多选、判断为主；
3. 题目通俗易懂，措辞准确、清楚，选用适合于中国文化背景和习俗的表达方式；
4. 题目设计便于收集零售客户意见建议；
5. 测试量表在使用初期需开展试点评估，全面检测内容科学性；
6. 测试量表应根据课程体系内容更新定期优化调整。

组建线下评价中心，应包含营销部门管理人员、行业专家、一线营销人员、外部营销人员和心理专家。

根据培训对象需求、培训目标，制定培训教材、培训手册、讲师手册等培训资料，开发视频、幻灯片等形式的课件，并对培训资料进行合法性、合规性审查。

根据辖区内培训需求配备具有专业资质的培训教师。

* + 1. 7.6为零售客户提供多样化的参与活动的机会，包括但不限于参与烟草工业企业、政府职能部门、非盈利机构组织的活动。
	1. 培养体系
		1. 培养方式

根据胜任力模型对卷烟零售客户职业生涯进行系统规划，建立职业化卷烟零售客户分层培训管理体系。

培养体系设置宜与烟草商业企业的终端建设、队伍建设、品牌培育等战略目标相协调，顺应新零售发展趋势。

积极开展普惠式、重点式、互助式培训，扩大职业化零售客户普及面，有重点的引导客户自主提升，实现客户由潜力向职业的梯次成长升级。

采取线下线上相结合的职业化卷烟零售客户培养方式，线下方式包括集中培训、现场培训、实践活动等；线上可利用线上培训平台、视频会议、直播平台等方式进行自主学习。

* + 1. 课程设置

培训课程内容设置满足卷烟零售客户实际经营发展需求。

培训课程体系设置科学、全面且具有前瞻性，注重团队精神、价值观引导、文化传承等方面课程设计。

根据卷烟营销需要和零售客户反馈和需求定期对培训课程清单进行优化。

培训课程体系设置见图1，培训课程清单参见附录A。



1. 职业化卷烟零售客户课程体系
	* 1. 活动实践

卷烟零售客户可通过参与烟草商业企业、高校、政府部门等组织的线上线下活动，或自主开展活动，激发成长内驱力并获得进阶积分，各等级职业化零售客户活动实践类型见图2。



1. 各等级职业化零售客户活动实践类型
	1. 进阶评价
		1. 进阶规则

依据知识储备、职业技能、职业意识和职业道德将零售客户职业生涯划分为初级职业化卷烟零售客户阶段、中级职业化卷烟零售客户阶段和高级职业化卷烟零售客户阶段。

零售客户成长进阶遵循逐级递进原则，不得跨阶段升级，零售客户等级评价规则见表1。

1. 零售客户等级评价规则

| 序号 | 申请等级 | 经营年限 | 积分要求 | 否决项 | 评价方式 | 评价要求 | 评价频次 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 初级 | ≥1年 | ≥150分 | 发生违法违规事件或被消费者投诉 | 通过线上平台填写胜任力测试量表评价 | 2套量表测试成绩合格 | 评价无时间限制 |
| 2 | 中级 | ≥3年 | ≥300分 | 线上平台填写胜任力测试量表评价 | 2套量表测试成绩合格，“评价中心”测试评分合格 | 线上评价无时间限制 |
| 3 | 高级 | ≥5年 | ≥500分 | 线上平台填写胜任力测试量表评价，并通过职业化训练营“评价中心”测试和专家组面试考核 | “评价中心”测试评分合格 | 每半年一次 |

* + 1. 积分规则

零售客户成长积分坚持公平、公正、公开原则，所有积分有据可查，每季度在烟草商业企业卷烟订货平台公布，并接受广大零售客户监督。

积分数据来源线上积分以平台统计数据为准，线下积分以公司营销工作记录为准，参与行业外活动零售客户应提供组织方相关书面证据方可积分。

宜建立零售客户积分激励机制，丰富积分奖励形式，提高客户参与度。

宜建立零售客户积分持续改进机制，在实际应用中根据工作需要、烟草商业企业营销人员及卷烟零售客户反馈意见，及时对积分规则和指标进行调整优化。零售客户成长积分指标和规则见表2。

1. 零售客户成长积分指标和规则

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 积分来源 | 分值 | 积分统计方式 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 各类培训 | 干货文章 | 线上平台 | 根据所需时长、难易程度等自主设置 | 系统同步 |
| 2 | 线上课程 | 线上平台 |
| 3 | 公司集中培训 | 线下 | 二维码签到录入 |
| 4 | 小组集中培训 | 线下 |
| 5 | 职业化训练营 | 线下 |
| 6 |  | 客户自主系统学习其他知识 | 线下 | 客户录入线上平台，提供在其他平台学习凭证，专人审核 |
| 7 | 活动实践 | 参与调研 | 线上平台 | 系统同步 |
| 8 | 参与网络社区活动 | 线上平台 |
| 9 | 开展店铺专场活动 | 线下 |
| 10 | 参与非盈利性公益活动 | 行业外 | 客户录入线上平台，专人审核 |
| 11 | 开发课程 | 线下 |
| 12 | 为其他零售客户授课或经验交流 | 线下 |
| 13 | 参与公司直播或节目演出 | 线下 |
| 14 | 参与市级烟草部门竞赛、评比活动 | 线下 |
| 15 | 参与省级烟草部门竞赛、评比活动 | 线下 |
| 16 | 参与国家烟草部门竞赛、评比活动 | 线下 |
| 17 | 优秀事迹被媒体报道 | 线下 |
| 18 | 参与活动受到政府部分表彰的 | 线下 |

* + 1. 评价方式

初级和中级职业化卷烟零售客户阶段采取线上填写胜任力测试量表的评价方式，高级职业化卷烟零售客户阶段采取线上填写胜任力测试量表线下评价中心测试和专家组面试考核相结合的评价方式。

线上胜任力测试量表以客观题为主，测试内容涵盖零售客户知识储备、专业技能、职业意识和职业道德等。

线下评价中心测试由营销部门管理人员、行业专家、一线营销人员和外部营销或心理专家组成评价小组，设置零售客户卷烟经营场景，评价小组对零售客户在卷烟经营场景模拟活动中的心理与行为情况、语言表达能力、逻辑思维能力和零售客户个人综合形象等进行评价打分，考察零售客户职业胜任力。

* + 1. 进阶流程
			1. 初级职业化卷烟零售客户阶段

积分达标→线上申请→筛选审核→申请通过→线上评价考核→达标→职业化初级阶段评价。

* + - 1. 中级职业化卷烟零售客户阶段

积分达标→线上申请→筛选审核→申请通过→线上评价考核→达标→职业化中级阶段评价。

* + - 1. 高级职业化卷烟零售客户阶段

积分达标及综合素质要求达标→线上申请→筛选审核→申请通过→线下测评→达标→评级中心测试→达标→职业化高级阶段评价。

* + 1. 结果反馈

线上评价成绩查询时，系统宜自动推送评价评价数据分析，告知零售客户该等级学习和培养过程中存在的优势和不足；线下评价时，评价小组当面向零售客户反馈在职业胜任力方面的优缺点。

烟草商业企业宜定期调取后台数据，总结分析零售客户反馈意见，对职业化培养体系和相关措施进行改进和优化。

* + 1. 结果应用

宜建立宣传引导机制，营造良好氛围，零售客户通过评价后，胜任力等级评价结果可通过订货平台等渠道向所有零售客户公示，对成长较为突出的零售客户进行专题报道或表彰，引导客户不断自我提升。

* 1. 管理与持续改进
		1. 档案管理

零售客户通过评价后，烟草商业企业宜按照评价通过时间，建立职业化零售客户个性化电子档案，设置相应编号，职业化零售客户个性化电子档案内容包括但不限于：序号、烟草证号、客户姓名、性别、年龄、学历、政治面貌、当前阶段、评价测试成绩、联系电话等。

烟草商业企业营销部门宜配备专人负责职业化零售客户个性化电子档案的管理维护，定期收集线上平台数据和线下平台信息，及时完成电子档案信息更新。

宜在线上平台设置职业化零售客户个性化电子档案公开渠道或宣传窗口。

* + 1. 动态管理

卷烟零售客户通过评价后，烟草商业企业每年宜设置积分最低标准，每3年组织一次再评价工作。

职业化零售客户在评价后发生违法违规事件或受到消费者投诉的，经核实后予以降级处理；连续发生两次违法违规事件或受到消费者投诉的，取消零售客户参与职业化等级评价资格，并在5年内禁止参与职业化零售客户能力等级评价。

* + 1. 持续改进

建立效果评估机制，畅通信息沟通反馈渠道，定期对培养效果进行评估。

定期组织开展零售客户满意度调查，填写满意度评价表（参见附录B），统计零售客户对培训课程、培训教师、培训组织实施等满意情况及改善意见，持续跟踪职业化零售客户培养效果。

根据满意度评价结果，制定改进措施，不断健全完善职业化卷烟零售客户培养体系和管理机制。

1.
2. （资料性）
职业化卷烟零售客户培训课程清单

职业化卷烟零售客户培训课程清单见表A.1。

* 1. 职业化卷烟零售客户培训课程清单

| **职业化等级** | **所属维度** | **课程类别** | **课程名称** | **开发形式** | **参考时长** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 初级 | 知识储备 | 专卖知识 | 卷烟零售许可证办理、使用和延续 | 微课程 | 10分钟 |
| 烟草专卖法及其实施条例与卷烟零售 | 微课程 | 30分钟 |
| 未成年人保护法与卷烟零售 | 微课程 | 10分钟 |
| 产品与品牌知识 | 卷烟包装与警示语 | 微课程 | 5分钟 |
| 卷烟品牌卖点 | 微课程系列 | 5分钟/个 |
| 雪茄知识概述 | 微课程 | 10分钟 |
| 专业技能 | 基础沟通能力 | 沟通和倾听技巧 | 标准课程 | 30分钟 |
| 商务礼仪 | 标准课程 | 60分钟 |
| 卷烟订收存实操能力 | 卷烟订购实操 | 微课程 | 5分钟 |
| 货源供应和档位评定规则 | 微课程 | 10分钟 |
| 卷烟仓储知识 | 微课程 | 5分钟 |
| 物流配送和电子结算 | 微课程 | 5分钟 |
| 店铺盈利水平测算 | 标准课程 | 30分钟 |
| 职业意识引导 | 形象意识 | 店面形象和店堂布局管理 | 标准课程 | 30分钟 |
| 现代终端建设与形象提升 | 经典案例系列 | 5分钟/个 |
| 场景化沟通 | 微课程 | 10分钟 |
| 服务意识 | 开口营销技能 | 标准课程 | 60分钟 |
| 卷烟销售商机挖掘 | 微课程 | 10分钟 |
| 职业道德引导 | 守法经营 | 优秀零售客户谈守法经营 | 经典案例系列 | 5分钟/个 |
| 以案释法 | 经典案例系列 | 5分钟/个 |
| 规范经营 | 行业营销政策 | 微课程 | 10分钟 |
| 中级 | 知识储备 | 销售知识 | 商品陈列与定价策略 | 微课程 | 10分钟 |
| 数字化管理工具应用 | 标准课程 | 30分钟 |
| 卷烟真假烟识别 | 标准课程 | 120分钟 |
| 消费者知识 | 消费者挖掘、培养与维护 | 标准课程 | 30分钟 |
| 卷烟消费者行为理论研究 | 微课程 | 10分钟 |
| 专业技能 | 形象展示能力 | 卷烟陈列标准 | 微课程 | 10分钟 |
| 艺术陈列和颜色搭配技巧 | 微课程 | 10分钟 |
| 流通品牌建设 | 标准课程 | 30分钟 |
| 品牌推介能力 | 卷烟品牌文化 | 微课程系列 | 10分钟/个 |
| 推介标识和辅助工具 | 微课程 | 10分钟 |
| 售点氛围营造 | 微课程 | 20分钟 |
| 宣传促销能力 | 店铺会员管理 | 微课程 | 10分钟 |
| 跨界营销 | 微课程 | 20分钟 |
| 促销活动策划 | 标准课程 | 60分钟 |

表A.1职业化卷烟零售客户培训课程清单（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 职业意识引导 | 学习意识 | 学习习惯养成 | 微课程 | 20分钟 |
| 个人形象和气质塑造 | 微课程 | 20分钟 |
| 发展意识 | 门店运营管理 | 微课程 | 10分钟 |
| 内训师培养 | 微课程 | 20分钟 |
| 职业道德引导 | 诚实守信 | 地区名人事迹 | 经典案例系列 | 5分钟/个 |
| 社会诚信体系建设 | 微课程 | 10分钟 |
| 高级 | 知识储备 | 营销知识 | 财务管理知识 | 标准课程 | 60分钟 |
| 新零售发展趋势 | 标准课程 | 60分钟 |
| 圈层营销和体验营销知识 | 微课程 | 10分钟 |
| 管理学知识 | 店铺数据分析 | 微课程 | 20分钟 |
| 人员管理知识 | 标准课程 | 60分钟 |
| 新媒体和新技术知识 | 直播实操 | 标准课程 | 60分钟 |
| 微店运营 | 标准课程 | 60分钟 |
| 视频剪辑技巧 | 标准课程 | 60分钟 |
| 打造店铺IP | 标准课程 | 61分钟 |
| 预防电信诈骗 | 微课程 | 10分钟 |
| 专业技能 | 信息采集能力 | 零售客户点店铺管理系统应用 | 微课程 | 10分钟 |
| 信息甄别排除 | 微课程 | 10分钟 |
| 市场异动信息反馈 | 微课程 | 10分钟 |
| 消费跟踪能力 | 店铺引流技巧 | 标准课程 | 60分钟 |
| 数字门店转型 | 微课程 | 20分钟 |
| 市场拓展能力 | 专项市场消费潜力挖掘 | 标准课程 | 60分钟 |
| 卷烟关联营销技巧 | 微课程 | 20分钟 |
| 市场推广活动策划 | 微课程 | 21分钟 |
| 职业意识引导 | 团队意识 | 伟人精神事迹 | 微课程系列 | 5分钟/个 |
| 团队文化培养 | 微课程 | 10分钟 |
| 创新意识 | 地方特色文化和民俗 | 微课程系列 | 5分钟/个 |
| 创新思维训练 | 标准课程 | 60分钟 |
| 成就意识 | 最美零售客户事迹 | 经典案例系列 | 5分钟/个 |
| 时代楷模先锋事迹 | 经典案例系列 | 5分钟/个 |
| 职业道德引导 | 爱岗敬业 | 核心价值观宣贯 | 微课程 | 10分钟 |
| 奉献社会 | 核心价值观宣贯 | 微课程 | 11分钟 |

1. （资料性）
职业化卷烟零售客户培训效果满意度调查表

职业化卷烟零售客户培训效果满意度调查表见表B.1。

* 1. 职业化卷烟零售客户培训效果满意度调查表

|  |  |
| --- | --- |
| **培训项目（课程）名称：** | **培训方式：** |
| **培训时间：** | **培训地点：** |
| 非常感谢您的参与！希望能得到您的宝贵意见以改善培训效果和培训组织工作，请您根据客观情况填好下表，谢 谢您的合作与支持！ |
| **项目（课程）设计满意度（请选择一个档次并在该区间打分）** |
| **调查内容** | **非常满意** **（91-100** **分）** | **满意****（80-90** **分）** | **基本满意** **（60-79** **分）** | **不满意****（59** **分以下）** |
| 目标设定总体满意度 |  |  |  |  |
| 课程设置总体满意度 |  |  |  |  |
| 师资配备总体满意度 |  |  |  |  |
| **项目（课程）实施满意度（请选择一个档次并在该区间打分）** |
| **调查内容** | **非常满意** **（91-100** **分）** | **满意****（80-90** **分）** | **基本满意** **（60-79** **分）** | **不满意****（59** **分以下）** |
| 教学内容 |  |  |  |  |
| 教学方法 |  |  |  |  |
| 教学水平 |  |  |  |  |
| 课堂组织与控制 |  |  |  |  |
| **项目（课程）效果满意度（请选择一个档次并在该区间打分）** |
| **调查内容** | **非常满意** **（91-100** **分）** | **满意****（80-90** **分）** | **基本满意** **（60-79** **分）** | **不满意****（59** **分以下）** |
| 对实际工作的帮助 |  |  |  |  |
| 对能力素养的提高 |  |  |  |  |
| **项目（课程）管理满意度（请选择一个档次并在该区间打分）** |
| **调查内容** | **非常满意** **（91-100** **分）** | **满意****（80-90** **分）** | **基本满意** **（60-79** **分）** | **不满意****（59** **分以下）** |
| 教风 |  |  |  |  |
| 学风 |  |  |  |  |
| **您对本次项目（课程）学习还有哪些改善建议和意见？** |

