

工商共建大市场 真诚服务消费者

云南省迪庆州“最美零售户(客户经理)”先进人物事迹



不忘初心铸品质 工商协同再出发

烟草产业作为云南经济发展的“稳定器”和“驱动器”，如何加快特色产业供给侧结构性改革、巩固在全国市场的优势地位？2017年，在省委、省政府及各州(市)党委政府的重视支持下，红塔集团与云南省烟草商业企业紧密合作，共同探索工商协同营销新模式，推动品牌培育创新一体化。以初心为主题的工商协同营销活动卓有成效，工商共同推动品牌培育创新模式、强劲发展。

不忘初心之根深植玉溪。60多年前，玉溪优质原料在全国烤烟工作会议上一举夺魁，红塔凭借玉溪原料优势打造出中国著名的品牌群。60多年后的今天，云南省工商企业共同迈出品牌协同培育新步伐。

不忘初心之叶情满滇云。全省零售户和客户经理与红塔朝夕相伴，共同诠释初心、奉献初心，万众一心、携手共进，成为推进云南烟草产业发展的排头兵。

2017年7月初，红塔集团与云南省烟草商业企业联合举办云南省“最美零售户(客户经理)”评选活动启动。开展此项活动旨在挖掘零售户、客户经理先进典型，建设零售终端，探索工商零协同营销新模式，提升服务消费者水平，促进云南支柱产业持续健康发展。

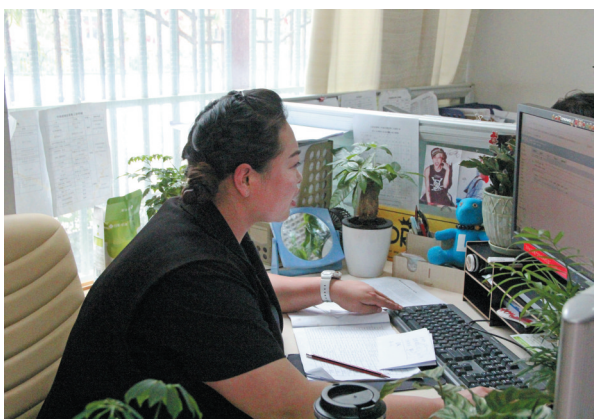
迪庆州在工商协同营销中主动而为，取得优异成绩，为品牌营销作出积极贡献。通过海选报名、初步评选、网络投票和业务评审环节，评选出获得“最美零售户(客户经理)”评选活动“最佳人气奖”和“最佳业务奖”的零售户和客户经理。来自市场一线的优秀代表从评选中脱颖而出，在消费者中产生了热烈反响。

严格守法、诚信经营，爱岗敬业、模范带头；艰苦创业、业绩斐然，亲和沟通、开拓经营、家庭幸福、奉献社会——从最美零售户和客户经理的先进事迹中，我们看见了初心的榜样，见证了初心的力量！

不忘初心、逐梦前行，工商协同再次出发。共同推进云南特色产业发展，促进云南大产业、大品牌、大市场发展，烟草工商企业与零售户和客户经理坚守初心、携手奋进，再启云南支柱品牌发展新征程！



郭瑞光的零售店位于迪庆州香格里拉市阳塘路。店面整洁，结构合理，服务周到，诚信经营，被迪庆州烟草商业公司定为“服务标准店”“零售示范店”。在这些风光的背后，其实郭瑞光的创业之路并非一帆风顺，但他始终不忘初心，一路奋进，艰苦创业，终于成就了今天业绩。



俞洁，80后，大学生，迪庆州香格里拉市的一名客户经理。她为人热情，笑声爽朗，在雪域高原工作已有9个年头。9年，她坚守初心，任劳任怨，踏踏实实，不断历练成长，从稚嫩青涩成长为独当一面的客

不忘初心 艰苦创业终成正果

——记迪庆州“最美零售户”先进人物 郭瑞光

郭瑞光当过兵，做过小买卖，开过杂货铺，但都起色不大。2010年，郭瑞光来到香格里拉，再一次开始他的经商之路。那时他身上仅有140元，可他并不气馁，在部队时与战友们齐声高呼“为人民服务”的誓言，始终回响在心头。几经风雨，他的小商店从30平方米扩大到120平方米，成为香格里拉的“服务标准店”“零售示范店”，为带动和促进香格里拉的行业进步作出贡献。

不忘初心，郭瑞光始终秉承服务至上、诚信经营。郭瑞光真诚对待每一位消费者，做到店内所售的商品都从正规渠道进货，并对商品做好保存工作，避免因高温、潮湿等原因造成商品的霉变，保证商品质量，赢得良好声誉。

不忘初心，郭瑞光不断提升营销技能。郭瑞光积极参加行业组织的营销技能培训，并通过自学、向同行学、向客户经理求教等形式，不断提升自己的营销技能。经营观念发生了转变，营销技能得到提升。以前顾客来买什么，郭瑞光就卖什么，他不懂主动营销，不懂品牌文化，不会讲品牌故事，一个月卖不了多少钱。现在，郭瑞光了解了很多品牌知识，尤其是红塔品牌的知识与品牌文

化，懂得很多品牌背后的故事，营销观念的改变和品牌知识的积累使得郭瑞光赢利能力有了很大提高。

不忘初心，郭瑞光持续提升管理质量。香格里拉是著名旅游目的地，郭瑞光知道要接旅游地气，必须搞好经营，改善经营环境。这些都需要钱，郭瑞光恰恰缺的就是钱。郭瑞光咬紧牙关，四处借钱。“记得家里剩下的钱都拿来装修和进货用了，房租拖了一个月才付清。”他说，为了达到“服务标准店”“零售示范店”目标，再一次对硬件和软件进行投入，建成了包括POS机在内的信息化平台，店面形象焕然一新，营销水平再上新台阶。

不忘初心，郭瑞光关爱社会，助人为乐。郭瑞光的妻子支持他的事业，不仅把他和孩子的生活起居照顾得很好，也积极鼓励支持丈夫创业奋进，遇到困难两人共同面对，共渡难关。在妻子眼里的郭瑞光是一个负责的人，有爱心的人。街坊邻居遇到困难，他会慷慨解囊，热情相帮。

艰苦创业终成正果，郭瑞光通过努力拼搏开创了属于自己的一番事业，生动地诠释了一名零售户“诚信经营、为人民服务”的拳拳初心。

坚守初心 高原绽放巾帼花

——记迪庆州“最美客户经理”先进人物 俞洁

户经理。

坚守初心，俞洁以满腔热情和高度责任感，兢兢业业、恪尽职守。俞洁分管的零售户分布在香格里拉市上江、五境、德钦县拖顶、霞若至江东沿江一线。每月走访零售户，首先就是一个体力活。一双运动鞋，一顶遮阳帽，俞洁深入零售户家里，询问零售户经营情况、库存情况，查看商品标价和询问家里有什么困难等等。德钦县拖顶乡70岁的白玛老人，与残障妻子靠经营零售店维持生计。“现在零售户都通过手机软件订货，老人年纪大，不懂软件操作，每次我们到老人家中，都要帮老人查看库存、订货，把烟柜擦拭干净。”俞洁说，“我们每次到老人家中，老人总是拉着我们的手，不停地道谢……”

坚守初心，真情服务藏区零售户。俞洁负责的零售户都在乡镇，多数为藏族老人，不懂汉语，必须用藏语交流。刚开始与藏族零售户沟通交流时，俞洁用不那么流利甚至有些蹩脚的藏语与他们交流，宣传政策，说明情况，上至国家方针，下至行业动态。很多时候零售户听不明白，俞洁总是耐心地再讲，直到零售户听清楚、弄明白。

坚守初心，不断学习提升业务技能。“时代在变化，经济体制不断变革，作为80后年轻人要使自己不断适应复杂多变的营销市场环境，我认为就得不断学习。”俞洁说，“在大学里，我学习的专业是计算机，与营销工作八竿子打不着，为了更好地更快地适应工作，我努力学习营销知识。”在迪庆州商业系统，俞洁属于最年轻、业务能力最强、分管零售户最多、软件处理技术最好、业务理论知识掌握最多、藏区零售户工作经验最丰富的一个。

坚守初心，热爱公益，勇担社会责任。俞洁是一名优秀的客户经理，也是一名热爱公益的人。从小出生优渥的俞洁，很少体会到生活的艰辛与不易，一次偶然的机会，她看到社会上还有许多需要帮助的人。自那以后，她坚守初心，给自己定下一个小目标：要尽自己的绵薄之力，帮助需要帮助的人。俞洁长期和她的小伙伴们一同给需要帮助的人每个月捐助600元，如今已捐助善款64800元。此外，她还在腾讯公益网上为残疾人、关爱受伤天使、孤儿圆梦等公益事业奉献自己的爱心，并坚持每年义务献血，用自己的实际行动，践行勇担社会责任的含义。这就是俞洁，一朵盛开在高原的青春之花。