

JUANYAN LINGSHOU KEHU PEIXUN

卷烟零售客户培训

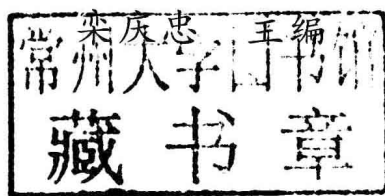
安全经营

栾庆忠 主编

山东大学出版社

卷烟零售客户培训

安全经营



山东大学出版社

卷烟零售客户培训:安全经营/栾庆忠主编. —济南:山东大学出版社,2011. 11

ISBN 978-7-5607-4517-6

I. ①卷…

II. ①栾…

III. ①卷烟—零售—安全管理—案例

IV. ①F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 233703 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 27 号 邮政编码:250100)

山东省新华书店经销

济南景升印业有限公司印刷

720×1000 毫米 1/16 17.5 印张 180 千字

2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷

定价:36.00 元

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

《安全经营》编委会

主 编 栾庆忠

副 主 编 曲则升 王传安

编委会成员 (按姓氏笔画排序)

王保义 朱振芳 李致远 李国帅

杜元东 杜丰龙 吴海滨 周茂庆

窦学涛



序 言

从“管理型”向“服务型”转变，牢固树立“管理就是服务，管理从服务做起”的理念，是烟草专卖管理改革的方向。应该看到，烟草行业取得的每一次进步，都离不开零售户的支持。只有真正急零售户所急，想零售户所想，真心实意为零售户服务，认真践行“国家利益至上，消费者利益至上”的行业共同价值观，才能实现山东省烟草专卖局（公司）党组提出的走在全国前列的任务，才能实现国家烟草专卖局提出的“卷烟上水平”的战略目标。我省全面加强县级烟草专卖局建设以来，随着工作重心下移，执法人员从办公室走进了零售户，从行政命令转变为贴心服务，各地在对零售户宣传服务方面探索了不少经验，但总体来说理论性、系统性和针对性都不够强，从全省的情况看目前尚未开发系统性指导书籍。“卷烟零售客户培训丛书”的出版在一定程度上将弥补这些不足，对进一步推进零售户依法经营和规范化服务无疑也是一个很好的指导和参考。



作为本书的第一读者，我认为这是一套雅俗共赏的创新之作。本书有三个显著特点：一是贴近生活实际，具有极强的实用性。它涉及规范经营、安全经营、营销技巧等内容，基本上涵盖了零售户经营的方方面面。二是内容说理深入浅出。本书以典型案例铺陈叙述的形式展开，而且选择的都是一些来自基层、实事求是的典范例子，以案说理，举一反三，寓意深刻，使人读来耳目一新，印象深刻。三是故事性强，趣味性强，通俗易懂，即使普通老百姓也能明白领会。

在本书编写过程中，始终得到了山东省烟草专卖局（公司）领导的极大关注，得到了省局（公司）机关各部门、各市烟草专卖局（公司）的大力支持和精心指导，得到了全系统干部职工和广大零售户的积极支持。同时，行业内有关专家、山东大学出版社也给予了大力协助，在此一并表示感谢。

这套丛书凝聚着作者多年从事烟草专卖管理研究和教学的心得，既有很强的理论性，又有很强的实践性和可操作性，内涵丰富，代表行业比较前瞻性的研究成果。面向卷烟零售户出版这套丛书，本身就具有很强的探索性，由于水平所限，难免有缺点和疏漏之处，恳请读者批评指正。

梁志忠

2010年12月于中国烟草总公司
青州中等专业学校



写在前面的话

2007年年底到广饶调研，随市管员探访被抢劫的零售客户老张。老张躺在病床上讲述了当时的经过：半夜有人敲门买烟，他没有多想便披衣下床，门刚打开一角，两个歹徒就冲了进来，一人用铁棍逼住他，另一个开始往袋子里装烟。这些烟是为了春节所备的货源啊！钱都是借的，上万块钱啊！老张急了，开始跟歹徒搏斗，结果被打成重伤，价值数千元的卷烟也被抢走。望着老张老泪纵横的脸和忧愁的眼神，我心里升起一股莫名的酸楚。回校后的很长时间，他的眼神一直萦绕在我的脑海，挥之不去。作为一名烟草人，我们天天在讲要为零售客户服务，如果能把他们的经历展示出来，提高零售客户的防范意识，让这样的悲剧不再重演，这不就是对零售客户最好的服务吗！正是在这种情绪的触动下，我拿起了笔。

写作过程中，本人得到了各地市管员和客户经理的大力协助，并走访了数百个零售客户。他们有的被调包，有的被假币蒙骗，有的被盗，有的为假烟所害。



有位善良的老人,儿子遇车祸死亡,祖孙二人靠开小店艰难度日。但由于过于轻信别人,结果被骗走上千元卷烟,老人一气之下差点寻了短见。有一对刚结婚的小两口,贷款开了一家礼品店,生意红红火火,小日子也甜甜蜜蜜,就因为丈夫晚上看门时被朋友拖去打了几圈麻将,几万元货款和卷烟被席卷一空。我们前去走访时,店铺关着厚厚的门板,屋内家具电视砸了个遍。小伙子告诉我们,两人吵架后妻子负气回了娘家。还有一家,防盗门、防盗窗密不透风,就因为后墙的小窗户没有设防,盗贼乘虚而入,头天刚进的卷烟一条没剩。谈起失窃,店主捶胸顿足:“都怪我一时疏忽啊!”一个个悲剧,一次次教训,一张张痛苦的脸,一双双懊恼的眼神,无时无刻不在吞噬我的心。我要把我看到和听到的都写出来,我要告诉所有的零售客户,其实很多损失是可以避免的,只要你有心。

“问渠哪得清如许,为有源头活水来。”卷烟零售客户的需要就是本书创作的最大源泉和动力。加强县局级建设以来,基层专卖管理一个很重要的任务是加强对零售客户的宣传服务。很多专卖管理员问,到底向零售客户服务什么、宣传什么?我想,帮零售客户擦擦桌子,搬搬箱子,讲讲法规是宣传服务,让零售客户懂得更多安全经营的知识,使他们少一些风险,少一点痛心,多一份收入,多一些欢笑,这也是宣传服务,而且是更高层次的宣传服务。这也正是本人写作本书的最终目的。如果本书能给零售客户带来哪怕一点点收获,能给市管员和客户经理的工作带来一点点帮助,作者



就会感到无比欣慰和满足。

本书分为防盗篇、防骗篇、防调包篇、防假篇、防假币篇、防抢篇、防火篇、防赊欠风险篇、防损篇,共九部分。每一部分都列举了大量案例,同时穿插图片漫画,力求生动直观,通俗易懂。在写作过程中,省局专卖处、法规处给予了无微不至的关心和指导,东方烟草报社、青州中专学校和各市公司都给予了大力支持和无私协助,这是本书能得以顺利完成的基础。面向广大卷烟零售客户编辑宣传教育读本,对于本人来说是第一次尝试。是否成功,还需要广大读者来评判。由于经验不足,书中难免存在诸多问题,欢迎读者提出批评意见,以便在以后不断改进。

作 者

2011年9月于青州



目 录

第一部分 防贼胜于抓贼

——零售客户安全经营之防盗篇

一、撬门破锁	(6)
二、破窗而入	(15)
三、顺手牵羊	(21)
四、乘虚而入	(29)
五、调虎离山	(35)
六、祸从天降	(41)

第二部分 卷烟骗术大揭秘

——零售客户安全经营之防骗篇

一、批量购物相诱 送货途中捣鬼	(52)
-----------------------	------



二、冒充领导订烟 送货上门遭骗	(55)
三、佯称单位招待 签字骗走卷烟	(60)
四、执法检查作掩护 诈骗钱财是目的	(63)
五、冒充烟草人员 上门推销诈骗	(68)
六、谎称系统出故障 上门结算卖假烟	(73)
七、打电话装神弄鬼 开账户请君入瓮	(77)
八、自编自导中奖卡 低价转让设骗局	(79)
九、一张空头支票 骗走十条“中华”	(84)
十、顾客借口买假烟 上门索赔敲竹杠	(89)
十一、揭开白皮烟的面纱	(93)

第三部分 频频被调包 防范有高招

——零售客户安全经营之防调包篇

一、卷烟调包的危害性	(102)
二、卷烟调包案件的特点	(105)
三、调包者的惯用伎俩和识别	(108)
四、如何预防卷烟调包	(121)
五、对假烟调包的法律适用	(125)

第四部分 对假烟兜售说“不”

——零售客户安全经营之防假篇

一、假烟兜售者的特征	(131)
二、如何防范假烟兜售	(136)
三、假烟的危害	(140)



四、如何识别假烟	(143)
----------------	-------

第五部分 零售客户卖烟当心假币

——零售客户安全经营之防假币篇

一、假币诈骗的常用伎俩及防范对策	(152)
二、如何识别假币	(158)

第六部分 防备抢夺、抢劫香烟

——零售客户安全经营之防抢篇

一、违法犯罪分子惯用的伎俩	(174)
二、防范卷烟抢夺的对策	(182)
三、卷烟抢夺和抢劫的区别与法律适用	(192)

第七部分 小店防火应未雨绸缪

——零售客户安全经营之防火篇

一、火灾发生的原因	(199)
二、如何预防火灾	(202)

第八部分 莫让商店成“赊店”

——零售客户安全经营之防赊欠风险篇

一、村民赊账要少赊勤要	(211)
二、妥善保管好欠条	(219)



三、村委会欠账也要当心	(225)
四、不要过度相信单位	(230)
五、向孩子赊账应谨慎	(234)

第九部分 夏秋季节卷烟需防霉变

——零售客户安全经营之防损篇

一、卷烟是怎样霉变的	(244)
二、霉变卷烟的危害	(245)
三、如何鉴别卷烟是否霉变	(246)
四、怎样防止卷烟霉变	(247)

附件一 中华人民共和国刑法(节录)	(250)
附件二 中华人民共和国治安管理处罚法(节录)	(254)
附件三 最高人民法院、最高人民检察院、公安部关于 盗窃罪数额认定标准问题的规定(节录)	(255)
附件四 最高人民法院关于审理盗窃案件具体应用法律 若干问题的解释(节录)	(256)
附件五 最高人民法院关于审理抢劫、抢夺刑事案件适用 法律若干问题的解释	(259)

第一部分

防贼胜于抓贼

——零售客户安全经营之防盗篇



零售客户防盗口诀

安全事项无大小，防盗意识不能少；
人走店锁要记牢，贵重商品看管好。
防盗门窗是屏障，质量第一平安保；
门铃窗磁别小瞧，安装警报贼吓跑。
诡异顾客多留意，小偷专把空子找；
顺手牵羊需警惕，浑水摸鱼乱中搞。
提防调虎离山计，莫中声东击西招；
技防人防都重要，邻里守望省烦恼。

小超市防盗口诀

超市布局要科学，视线通畅无死角；
角落安装防盗镜，电子监控更稳妥。
贵重商品集中放，名烟名酒橱里锁；
零碎物件摆整齐，上柜数量勤掌握。
宽松衣服背篋客，结伙掩护暗偷窃；
提高警惕要盯紧，防止浑水把鱼摸。
节前假后顾客多，人手增加不能缺；
遇到顺手牵羊人，及时报警把贼捉。

说起偷摸，称得上历史悠久，源远流长。上自皇帝深宫，下至市井街巷，几乎都有过窃贼的踪迹。到了春秋战国时期，这一“行当”还挺走红，著名“四公子”之一的齐国孟尝君门客三千，其中不乏此类人物。有一次，秦昭王把孟



尝君软禁在秦国，一位善偷门客自告奋勇装狗从狗洞爬进宫中，学狗叫骗过警卫，把秦王的狐白裘偷出，帮孟尝君度过一劫，“鸡鸣狗盗”由此而来。这一行还有个雅称“梁上君子”，这是后汉名人陈实赠送给小偷的雅号。旧时绍兴有个有趣的习俗，家里失窃以后，就用稻草扎个“贼”，“贼”身上再系根绳子，由人牵着，另一个人拿了竹棍在后面一边打草人，一边大骂。骂的当然都是些诅咒和警告威吓一类的话。这一出喜剧叫做“牵贼神”。



以路边小店为作案目标

窃贼游手好闲，不务正业，是令人厌恶痛恨的社会渣滓，历朝历代，治盗法律都相当严厉，但却从来也没有使社会达到“夜不闭户”、“路不拾遗”的境界，

“天下无贼”更是一种奢想。进入现代社会，盗贼更是无孔不入、无物不偷，盗窃案件的发案率在各类案件中一直遥遥领先。路边的小杂货店、烟酒店、副食店因为其物品多，防范能力差，更被盗贼格外钟爱。对于以路边小店为目标的窃贼来说，卷烟因为体积小、价值高、便于携带、易于出手，成为他们的首选目标。笔者在调研过程中，发现很多店铺有过被偷的经历，有些店铺甚至一年被洗劫多次。谈起窃贼，店主无不恨得咬牙切齿。烟酒店多是小本经营，开个店本来