

不惧输在起跑线上

# 销售体彩后天努力更重要

如何做一个好的销售员,恐怕是全国数十万体彩一线销售人员共同思考的问题。很多优秀的体彩销售人员都是从零起步,通过努力钻研,成为彩民的贴心人。江苏聋哑业主吴卫荣克服无法与彩民用语言进行交流的困难,把销售工作做得“有声有色”,年销量达500万元;湖北体彩专管员王欢,本着为彩民服务的原则,为销售员总结出一套销售技巧。不管先天条件如何,只要通过后天努力,每一个人都有可能成为一名优秀的体彩销售员。

■专题整理 艾禾

微信彩友超过600人

## 江苏聋哑业主年销体彩500万

他的世界虽然无声,但是他却把服务购彩者这项工作做得“有声有色”,他就是江苏省苏州市吴江区55615体彩网点业主兼销售员吴卫荣。他克服困难,从事体彩销售工作仅两年,便达到了年销量500万元的。1月29日,对吴卫荣来说,是一个值得铭记的日子,他作为吴江区1.58万名持证残疾人的代表,参加了吴江区残疾人联合会第六次代表大会,共商吴江残疾人事业高质量发展大计。



苏州55615体彩网点业主吴卫荣和彩民“聊天”

不幸中的幸运

## 家庭和社会都没有放弃他

1981年,吴卫荣出生在一个普通的农民家庭,不幸的是,他在3岁时因药物中毒而变成一个聋哑人。他的父母没有绝望,在上世纪90年代初,把他送到了吴江特殊教育学校,成为吴江第一批聋哑学校学生。2005年,刚从学校毕业的吴卫

荣先后到七都电缆厂、盛泽立新集团工作。他还积极参加苏州、吴江残疾人运动会,在铅球、铁饼等田径项目中拿到过好几块奖牌。不仅如此,他还写得一手好字,还能熟练操作电脑,这也为他之后的创业打下了基础。

“不幸的人很多,我算是幸运的。”吴卫荣一直这么认为,家庭和社会都给了他温暖和勇气,让他和健全人一样,拥有一个幸福的小家庭,有贤惠的妻子和可爱的儿子。更重要的是,他能靠双手撑起这个家,实现自己的社会价值。

慢慢悟出方法

## 小小彩票店销售红红火火

一心想让家里人过上更好生活的吴卫荣想到了自己创业,开一家属于自己的彩票店。说干就干,经过积极申请,2015年12月,吴卫荣的体彩网点在盛泽财富中心开业了。

万事开头难。经营之初,由于吴卫荣不会说话,也听不到别人说话,所以他尝试了很多种方法和购彩者沟通。“时间一长,我通过看他们的嘴型就基本能知道他们要打什么票,比如机选5

注……”吴卫荣“说”,购彩者也很照顾他,用纸笔简单写几个字就能把事情说清楚。能够慢慢地被很多购彩者所理解,自己也慢慢悟出很多方法,吴卫荣越干越有劲,店里的销售也日渐红火。

积累好人缘

## 购彩者离开当地还是常联系

经过两年多的用心经营,如今吴卫荣的体彩网点年销量达到了500多万元,很多购彩者都慕名前来。无论是新老购彩者,只要走进他的体彩网点,他都会热情相

待。很多购彩者走进店里,只要稍微比划一下,吴卫荣就能了解他们的需求。有时候购彩者忘了吃饭,他还主动请他们吃饭。

好人缘就这样日积月累,为

55615网点赢得了口碑。吴卫荣表示,他的朋友圈有600多人,基本上都是彩友,他们来自全国各地,“大家这么认可我,我更有动力了。”吴卫荣开心地“说”。

●时评

## 好记性不如烂笔头

■艾禾

随着智能手机的迅速普及,人们拿笔写字的机会越来越少。俗话说,好记性不如烂笔头。对于体彩销售员来说,更要常备纸笔,方便自己也方便彩民。

在每期11选5销售截止前的一两分钟,是打票的高峰时段,要想做到一票一款有很大难度,有的销售员把不同彩民的彩

票分别摆放,待销售截止后再统一结账。但是有的彩民喜欢把彩票拿在手里,方便兑奖,这就要求销售员用笔记下每个彩民打了几注彩票,以免造成混乱,多收钱彩民不高兴,少收钱自己受损失。再好的记性也难免会记错,写下来一目了然,也费不了多少时间。

有的彩民委托销售员帮忙

守号,遇到这样的情况,也要用笔写下来,以免造成漏打的情况。因为漏打的情况以往时有发生,尤其是彩民选的号码中奖了,但是销售员忘了出票,给彩民造成“损失”,也给销售员的信誉造成不好的影响。

常备一支笔一张纸,可以帮助销售员提高工作效率,进而打造更加和谐的购彩环境。

“软硬”兼施经营网点

## 湖北专管员为体彩销售者支招

如今,很多体彩网点的业主常感叹:开家体彩店比开其它店难多了。这话一点不假,要经营好一家体彩网点确实不容易。但辩证来看,只要用心经营,体彩店还是大有可为的。“用心经营”这四个字说起来轻松,但其中的酸甜苦辣,只有在销售工作中才能深深体会。王欢作为湖北体彩黄冈分中心的一名专管员,通过多年的实践和积累,为体彩销售者支招。

硬件设施要齐全

要想把彩民吸引到店里来,或者走进来后坐得下来、留得住,必须在硬件设施上下功夫。

(1)要有一个良好的店面环境。门面要醒目,并配备灯箱;不管店面面积大小,都要干净、明亮、整洁,给人一种舒心的感觉;桌椅板凳要摆放好,以便彩民坐着舒适,选号、分析号码方便;笔和纸要多放一些,纸张不要裁得太多或太小,如香烟盒大小即可,以免造成浪费或不好使用。

(2)走势图要明晰。要分区布置,整洁醒目,方位固定,让人一进门就能直奔主题,很快找到自己喜欢的玩法;走势图要尽量做得详细易懂,数据

尽量全面,以满足不同的需求。

(3)要有通讯工具,如固定电话等。最好能配备一台专供彩民上网的电脑,还要有一个时间准确的挂钟;玩法资料和相关报刊尽量多放一些,方便彩民随意翻阅、借鉴或消遣。

(4)及时奉上一杯水。备好茶叶和一次性水杯,做到热天有凉水,冷天有热水,空调随时处于备用状态;准备一些瓜子、糖果、水果等。

(5)建立一个不写中奖彩民姓名的中奖小档案,最好是一人一个抽屉或带锁的柜子,保存彩民以往所有的彩票。

(6)提供免费WIFI和卫生间。

留住彩民是“软功夫”

硬件设施做到尽量完善了,毫无疑问是可以吸引很多彩民进店的。那么彩民来到网点后,销售者应该怎样去做呢?留住彩民才是关键的“软功夫”。

(1)要始终保持微笑与热情,恰到好处又十分自然地使用“您好”“谢谢”“欢迎光临”“您请”“您慢走”“祝您中奖”等文明用语。

(2)要学会与不同性格的人交流。如遇到说普通话或操外地口音者,要用普通话与之交谈,让对方听得懂。

(3)正确、熟练、快速地打票,以干练、专业的形象得到彩民的信任。精通各彩种玩法的规则,彩民提出的各种问题都能对答如流,尽量详细地回答彩民提出的问题,直到对方明白为止。

(4)如果有彩民中奖了,销售员可以在彩民微信群发红包表示祝贺。红包不在于金额大小,在于频率多少,每天多发几次红包,可以活跃气氛并将彩民凝聚起来。

(5)当销售员给一个顾客打票时,不要冷落了等待打票的顾客,要看准时机说一些“对不起,让您久等了,马上就好”之类的话,尽量减少彩民等待的烦恼。

(6)尽可能记住顾客的姓氏,顾客再来时就可以直呼某

师傅(或别的称谓)。对熟悉的顾客,要尽可能记住对方的习惯爱好甚至生日等,及时送上生日祝福。

(7)顾客打票付款,销售员应唱收唱付,但声音不要太大,让对方听见即可,出票前一定要确认号码和金额,以免发生纠纷。

(8)如果打错了票,只要不是顾客的责任,顾客要求重打时,销售员不能推辞。打完票后可以和他开个玩笑:“如果那张彩票中了大奖,可就是我的啦。”

(9)每天接近销售尾声的十几分钟里,销售员要多提醒顾客几次,告诉他们还有几分钟截止销售,以免有人打不上票。

(10)不要欠账打票,无论是熟人还是朋友,这一点必须讲明,求得大家的理解。

(11)销售台上要放笔和纸,这样不但能方便自己随时记录,而且遇到有语言障碍的顾客或聋哑人,也可以用文字与他们交流。打票前一定让他们把号码写在纸上,以免发生误会和纠纷。

如果销售员真正做到“软硬”兼施,为彩民服务好,网点就一定能够人气旺盛。彩民的认可和信赖,也会给销售网点带来源源不断的活力与财富。