

从热情服务到诚信经营

## 四位体彩人把心交给彩友

上海的姑侄俩开体彩网点时间不长,他们用心服务,让彩友感受到邻里般的信任;浙江业主捡到钱包,立即关店门送还;湖北销售员劝彩友少抽烟,并随时奉上口香糖。几位体彩销售人员从热情服务到诚信经营,把心交给彩友,赢得了彩友的信任与支持。

■专题整理 艾禾

## ●上海姑侄:让彩友感受邻里般信任



巫坛松

赶在俄罗斯世界杯开赛前一个月,上海虹口区10661体彩网点开业了。两个月的时间,店里的生意从一开始每天只有几个人问津,到如今吃过晚饭就有彩民聚在店里看球聊天,一派生机勃勃的景象。该网点的业主和销售员是一对姑侄,他们表示,“让来买体彩的人都能感受到邻里般的信任与支持就很开心了。”

## 开启人生新旅途

为了方便彩民购彩,店主巫坛松早上9点半准时开门营业,晚上12点才准备打烊。超过15个小时的营业时间,他用真诚的微笑和热情的服务感染每个前来购彩的客人,为彩民朋友提供优质的服务和贴心的购彩指南。

10661网点面积30多平方米,简洁舒适,电脑和电视机都是崭新的,不同需求的彩民可以自由观看和查询各类体育赛事。他的姑妈巫爱华一有空就到店里帮忙。喜欢看球、喜欢体育以及有一群志同道合的朋友是姑侄俩开店的最主要原因。

“侄子中专毕业后找工作不太好找,就算有单位要他,工作不稳定不说,工资也不高。后来看到有朋友开体彩店,觉得挺适合创业的,就想着不如自己也开一家吧,毕竟这是非常正规的工作,而且很稳定。”巫爱华说侄子和她对体彩都不是特别懂,但一家人都很喜欢看体育赛事,对足球更是情有独钟,于是决定开一家属于自己的体彩店,开启新一轮崭新的人生旅途。从选址到开店,巫氏姑侄说干就干,不到两个月就完成了前期工作,10661体彩网点就这样诞生了。

## 在经营中搞懂竞彩

体彩店开张后,他们积极学习各种竞彩知识,在和一些经验丰富的客人讨论的过程中,慢慢

变成了专家。“我们一家都是球迷,我比较喜欢看球赛,从事体彩行业之后才慢慢开始真正懂得足彩的各种玩法,我喜欢和彩民一起讨论足球。聊自己喜欢的东西会特别有劲,学起竞彩的知识也特别快,我和彩民的感情也在这中间慢慢增长。”小巫坦言,自己和彩民是一样的,也是从一开始不太懂竞彩到后来慢慢了解,大家和中国体育彩票事业一起成长着。

在巫坛松看来,购买足彩没有常胜将军,就算推荐得再准也总会有错误的时候,所以真正可以留住彩民还是要靠热心、诚心和真心。“我们和彩民是一个利益共同体,如果今天看到彩民有足够的资金想要买很多就顺水推舟让他们大额购彩,很快就会失去他们。”小巫直言,体彩其实和别的生意一样,顾客永远都是生存的关键,店里稳定的销量和固定的彩民客户群必须要用真心去维护,这样才能细水长流。

## 不让彩民冲动消费

10661网点周边老小区很多,地段很是热闹。彩民发现家门口开了一家体彩店后口口相传,好多朋友特意跑到新网点购彩,冲的就是小巫的踏实肯干和巫阿姨的热情服务。小巫说:“不少叔叔阿姨每次买十几二十元,我对所有彩民一视同仁,不会因其消费能力而区别对待。大概就是我的这种态度让他们觉得很舒服吧。”巫坛松表示,言每一位顾客都很重要,不会因为买多买少而改变服务态度,他希望和每个彩民成为朋友。

小巫说:“我们会观察不同彩民的风险承受能力,每当看到有彩民非理智大额购彩时,我们会特别问一下原因,不会让他们冲动消费。换句话说,我们的店不会为了做生意就鼓动彩民随

便乱买彩票,而是要就其实际情况做出可控的选择。”正是这样贴心的服务,让店里的固定彩民越来越多。

除了固定来店里买足彩的老彩民,周边居民有时晚上出门散步或是周末闲逛时也会到店里买几张顶呱呱。每当这些偶尔来买一张彩票的客人不太懂中奖规则时,巫坛松总会细心地为他们解释,不让客人因为不懂规则而错失奖金。

## 让彩民像在家一样

不管是否半夜有比赛,巫家的店都会等到客人都走了才关门。碰到一些重大球赛,为了让彩民们看得尽兴,过了晚上12点关门也不觉得累。巫坛松的姑姑说:“体彩店就是为彩民服务的,这也是我为什么要和侄子一起管理的原因。因为这是我们自己的店,当然要亲力亲为地把所有事做到最好。一般只要还有彩民在店里看球,不管多晚我们都会等到比赛结束才关门,这样彩民们都觉得特别温馨,仿佛就像坐在家看球一样。”

碰到有篮球竞彩的比赛时,小巫还会提早开门,方便大家购彩,“既然体彩中心规定了开门关门的时间,我当然也必须遵守,只能早不能晚。”小巫说他希望彩民在想要买彩票的时候都能看到自己的店开着,“规规矩矩做生意,这和做人是一个道理,无论购买多少体育彩票,都有相应金额进入体彩公益金用作慈善事业,这是件利国利民的好事,我为自己的工作感到光荣。”

如今店里的中奖墙上,已经有不少中奖彩票整齐地排列着。姑侄俩笑着说,这是对他们辛勤工作的肯定,“只要彩民们高兴了,中奖的人多了,我们就很开心。我们希望生意蒸蒸日上的同时,来买体彩的人都能感受到邻里般的信任与支持。”

## ●浙江:销售员为留学生送还钱包

在异国他乡丢了钱包,你会不会很崩溃?近日,杭州下沙03570体彩网点销售员董先生在体彩店附近捡到一个留学生的钱包后,立刻关了店门,为该留学生送去了钱包。

董先生今年60岁出头,他的竞彩标准店位于下沙上沙路桂雨坊7幢商铺3号。当天在门店营业的时候,他看见不远处有个钱包一样的东西在地上,走过去一看,果真是一个钱包,里面还夹有学生证以及护照。董先生想着失主一定非常着急,于是根据钱包里的信息,把店门一关,急匆匆地专门为失主送钱包去了。

失主是在浙江理工大学就读的刚果籍留学生,得知丢失的钱包被送回了,她特别感谢董先生顶着烈日把钱包送来。为此,浙江理工大学特别送给董先生一把扇子作为纪念,表示感谢。

杭州体彩作为展示城市文明形象的窗口,在迎接亚运、争创全国文明单位的过程中,涌现出一个个向社会传递正能量的体彩人,他们向社会展示体彩的公益、公信。



董先生将捡到的钱包及时交给失主

## ●湖北:彩民点赞网点“禁烟劝导员”

近日,湖南体彩襄阳分中心收到一封表扬信。信中,彩民刘先生为70007体彩网点的服务点赞。

70007网点位于襄阳市建设东路七号,店内每逢销售高峰期,总会聚集很多彩民。为了店内空气的清新和彩民的身体健,销售员尚华文兼职做起了“禁烟劝导员”。

凡是在店内吸烟的彩民,她都会及时奉上一片口香糖,微

笑地劝说彩民注意身体健康。她的这种“进店欢迎、出店欢送”的良好态度,不仅保证了店内舒适的购彩环境,还多次被评为优秀网点、优秀销售员,更收获了一批忠实客户,刘先生便是其中之一。

刘先生有着多年的购彩经历,对体彩的公益事业大力支持。在表扬信中,他提醒广大彩民朋友,自觉维护网点环境卫生,保持一个平常心,为公益事业作贡献。

## ●时评

## 做好“小事”

## ■艾禾

对于体彩销售人员来说,每天遇到的基本上都是“小事”,如向彩民推荐当天的比赛、号码,为彩民兑奖,劝导彩民理性投注,为大家准备茶水零食,提醒彩民注意保管自己的财物等。事情很琐碎,又缺一不可。

做好这些“小事”,才能保证投注站顺利运行;做好这些“小事”,才能保证彩民的利益;做好这些“小事”,才能传递公益体彩的正能量。

如此说来,“小事”并不小,每一件都关乎彩民的利益,关乎体彩的形象。

上海的巫坛松和姑姑一起经营投注站,每天迎来送往,让彩友感受到邻里般的信任,开业两个月,人气越来越旺。浙江的董先生,捡到一位留学生丢失的钱包后,立马关了店门把钱包送还给失主。湖北的高华文,劝导彩民少抽烟,并及时奉上一片口香糖,尽可能保持店内空气清新。

几位销售人员每天都在重复做着这些看似是小事的事。他们也传递着“公益体彩 乐善人生”的正能量。把每一件“小事”做好,其实就是在为体彩这个大事贡献着力量。