



责任体彩这一年之“创新2018”



编者按

创新在体彩工作中的体现无处不在。2018年下半年以来,在江西省体彩中心的牵头下,11个分中心、120余名专管员、近3000名业主通力合作,省内近3000家体彩店装修焕然一新。2018年12月,《中国体彩报》记者实地走访江西省中心及省内多家体彩网点,探访实体店形象建设工作中的创新细节。

本报记者走访江西体彩实体店形象建设工作

江西：“擦亮”体彩品牌

■ 记者田金华 实习记者王红亮报道

2018年12月上旬,江西省近3000家体彩实体店形象建设工作全部完工并验收合格。自此,走在江西全省大街小巷,看到的体彩店均整洁大气、明亮舒适,有赏心悦目之感。这幕图景的呈现,是江西体彩从省中心到11个分中心,到120余位专管员,再到近3000位业主合力奋战的成果。表面看起来,这近3000家实体店大规模施工到完工仅半年时间,这半年期间还经历了一个月的世界杯,也就是说满打满算四个多月时间。然而事实上,这项被定为全省2018年重中之重的工作,从最初的设计、规划、申请到最终的完成历时两年多。

台上一分钟,台下十年功。这期间的艰辛对所有参与者而言都无异于蜕了一层皮。这层皮蜕得相当艰难,是大家相互支撑着熬过了无数次摸底、分析、沟通、培训、动员、跑腿、汇报、拍桌子、立军令状、打气、鼓励,最终咬牙坚持下来的。可以说,对其中每位参与者都是一次心性磨砺的过程。

1 初心

2009年,江西体彩响应国家体彩中心的倡导,面向全省实体店实施了一次形象升级改造。此次改造持续到2011年结束,之后再无大面积更新。大多店的店面招牌经过六、七年的风吹雨打变得灰头土脸,一些门店残破的喷绘布在风中肆意飘摇,不太雅观。店内墙体斑驳、光线灰暗,设施陈旧老化,残缺不全,各种电线信号线在头顶随意盘绕,杂乱不堪。这些既严重影响体彩品牌的形象,又滋生安全隐患。

加上,2015年网络售彩被叫停后,一大批习惯线上消费的年轻彩民,新彩民回流。这些彩民在享受购彩时更注重购彩体验,对彩票实体店的环境、设施、服务都有高标准高要求。这让设备陈旧、环境邋遢、服务老套的实体店深感无力招架,形成与市场需求脱节的尴尬局面。

2 跋涉

江西省内4000家网点业主,4000种个性,4000种情况。要让这么多人统一思想统一认识,无异于一场艰难跋涉。

培训先行。省中心先对全省分中心主任及副主任进行培训,讲解此项工作的意义、要点与推进方式;然后分中心培训各自专管员;最后专管员再一对一找业主沟通。据统计,仅省中心组织的面向分中心主任、副主任的培训就达10次以上,面向全省专管员的大规模培训达4次之多。培训会上不仅有互帮互助提供解决方案的温馨场面,也有分中心主任、副主任、专管员立军令状的紧张氛围。开弓没有回头箭。这项工作打一开始,每个人都是其中重要一环,容不得掉链子。

样板店建设同时进行。省中心建好样板店后,也要求分中心在每个地市、县均选取双机店、单机店各一个建设成高标准样板店,便于随时组织专管员、业主直观感受、观摩,听取样板店业主现身说法。

2018年6月份,进入具体实施阶段。分中心实行非常严格的考



抚州市南丰县一网点形象升级

而且,随着房租、水电费、聘请销售员工资等经济成本的上涨,门店生存压力日益增大。如此环境下,门店业主虽想拓展彩民群体,拉住新彩民、年轻彩民以赢取更大的生存空间,又囿于自身能力不知从何做起,只能被困在原地。

这些,都被省中心看在眼里。2016年初,实体店形象建设工作即被提上会议议程,会议决定由主任助理杨晓春牵头制定建设方

案,要求专管员将任务层层分解,月度任务、周度任务到每日工作进展,分中心都要心中有数,做到精细把控,每日督促。如果工作进度不到位,从专管员到分中心副主任、主任都要被扣分。积分与薪酬挂钩。

与此同时,省中心从部长到主任助理都亲自到各地市、各片区进行个性化指导。每到一处至少待四五天,直接陪专管员到网点了解情况,做业主的思想工作,提供解决方案,给予现场指导。

按照先易后难、先近后远的策略,争取以点带片、以片带面。先找好沟通的业主做工作,请他们起带头作用。其余业主,则需要专管员甚至分中心主任、副主任多次反复上门沟通。这个过程最考验心性,也最磨耐心性,用“跑断腿、磨破嘴”形容,一点儿不为过。期间恰逢四年一届的世界杯开启,为不影响门店正常销售,需要更多方法与智慧。

对于那些抵触到底、实在难以说服的业主,要求其签署承诺书,

案与建设手册。在邀请相关专家进行严谨的评估与核算,并经过多次论证与修订后,2017年初,最终版《2018年实体店建设方案》完成。同年11月,向国家体彩中心提交了申请。

省中心将本次实体店形象建设工作作为责任彩票工作的一部分认真部署,命名为“‘擦亮’体彩品牌”,定为2018年全省工作重中之重,决计全省上下通力大干一场。

承诺其本人自愿放弃本次形象建设,对于今后可能的政策影响表示接受。承诺书面前,又能争取一部分业主。

业主同意参与建设也只是走出了万里长征一小步,施工中还会遇到各种各样的困难与问题,需要专管员、分中心、省中心一件一件去解决。

最后一关,验收环节。这个环节若不严厉,前面所有工作都成了无用功。验收分三级:第一级,分中心按照详细的标准要求,例如代销证的位置、logo的距离等,从协调性、竞争性、实用性三方面衡量先进行验收;第二级,各地市交叉验收。互相提意见,整改,完善;第三级,省中心验收。每级验收,验收人都要签字备案,终身负责。

就这样,通过苦口婆心讲道理、设身处地找办法与强硬管理相结合的方式,全省近4000家实体店,除一些实在没有条件参与的门店外,其余2764家门店均保质保量完成了本次形象建设升级改造,整体比原计划提前了20天。

3 声音

说起这段历程,南昌市专管员刘峰说:“前期像保姆,后期像婆婆。”

刘峰所在的西湖区属于老城区,门店基本都是老店,80%的店已经营业5年以上,50%的店营业10年以上。且业主年龄普遍偏大,思想转变慢,精力不济,体力上也有限制。一次次的说服工作之后,业主们好不容易同意参与改造,却没有能力找电工、刮瓷工、广告公司。于是,刘峰就像保姆一样几乎包揽了所有活计,帮着找工人、找广告公司。若实在找不到,刘峰就自己动手。

然而建设完成后,有些业主因为习惯问题,本来焕然一新的店没过几天又变得乱糟糟。刘峰又得像个“婆婆”一样时不时上门督促、维护。

刘峰所讲很有代表性。对此,业主们也看在眼里。

南昌市红谷滩01642网点是家双机店,中过4次二等奖,是附近彩友公认的中奖福地。因其销售业绩不错,南昌分中心很重视,将其列为第一批建设名单。然而业主蔡春青担心店里环境改变影响“风

4 起点

本次实体店形象建设工作的成果是不言而喻的,然而,这枚成果对于江西体彩中心而言并不是终点,而是一个新的起点。

经核算,本次实体店形象建设工作总计补贴费用2100余万元。江西体彩中心主任助理杨晓春告诉《中国体彩报》记者:“作为责任彩票机构,我们要为这2100余万元负责。这点,在设计方案之初就想好了。”

《2018年实体店建设方案》从建立管理制度、强化日常巡店、强化日常维护三方面以保障本次门店形象建设的成果。

建立管理制度:省中心制定《江西省体育彩票销售门店管理办法》、《专管员门店日常管理办法》及《星级门店管理办法》,明确专管员日常工作,规范门店经营行为。同时,建立门店建设档案,将门店建设时间、内容、验收人等详细信息录入门店管理平台。一方面作为档案备查,一方面由系统给予维护提示。比如,桌子、走势图

水”,一直比较抵触。于是,专管员裘磊一次又一次上门做工作,分中心副主任也亲自上门4次。最终,业主一方面看到完成建设的门店确实深受好评,一方面被工作人员的诚心感动,终于同意参加。建设完成后,店忽然变大了似的更敞亮了,彩友们也评价坐在店里心情更舒展了。蔡春青很开心。巧合的是,刚建设完,店里就又揽获了一个大乐透二等奖。蔡春青的顾虑彻底打消了。

《中国体彩报》记者进店采访时,蔡春青兴奋地翻着手机照片,给记者讲述门店建设前后的变化,喜悦之情溢于言表。她笑着说:“咱们中心领导、专管员确实很辛苦。他们第一批就找我,我却最后一批才答应。他们前前后后来了很多次。施工过程中,还来了好几次,给我提出了很多好建议,很感谢他们。其实要知道效果这么好,我早就同意了。”

南昌市赣江新区专管员徐宇超负责的区域有家店本来是兼营店,兼营联通,建设的过程中干脆退掉了联通业务,转型为了彩票专营店。可见业主对这项工作的认可度。

等临界使用期限时,系统就能及时预警。

强化日常巡店:一是省中心通过实体渠道管理系统的巡检功能,每月定期发布巡检任务,对门店陈列情况进行检查;二是省中心定期组织渠道小组成员进行实地检查。检查结果均列入分中心主任、副主任及专管员当月渠道工作考核。

强化日常维护:对于门店如何做到妥善维护门店建设成果、正常使用门店设施、规范广宣品的张贴、及时更新销售信息、保持店内环境卫生做了详细规定。

《星级门店管理办法》实行积分制管理,由专管员每月例行,分中心、省中心抽查的方式,根据设施维护、店内环境卫生等不同分值权重给门店打分。每个季度进行评比,评选“优秀之星”。星级积分高的门店,给与奖励;积分低的门店,提出警告,降低星级甚至取消星级。将制度与日常巡检、日常维护相结合,督促门店维护好建设成果,真正“擦亮”体彩品牌。