

用诚信服务维护购彩者权益

他们在日常工作中践行责任彩票

3月15日是消费者权益日。要想更好地保护消费者的合法权益,就需要经营者诚实守信、用心服务。河南体彩销售者黄红伟不刻意追求高销量,而是追求健康、干净、安全的销量,并承诺依法依规开展销售工作。很多像黄红伟一样的体彩销售人员,坚持诚信经营、用心服务,把践行责任彩票融入日常工作中。

■专题整理 艾禾

焦作销售员:做购彩者的知心人

黄红伟,1980年出生,是河南省焦作市的一名体彩销售员。3年前的一次偶遇,让他爱上公益体彩。他表示,“责任和担当警醒我,做厚道人,办厚道事,让我的网点成为爱的传播点。我要做客户眼中的知心人,做责任彩票的践行者。”



黄红伟(右)

从购彩者到销售者

黄红伟在经营体彩之前,因生活所迫在外地务工,吃尽了漂泊的酸甜苦辣和思乡的无奈。在外务工的闲暇时间,尤其是节假日期间,他总会光顾体彩网点去碰碰运气。作为一名忠实的体彩购彩者,能开一家体彩网点是他的理想和目标,此想法也得到了家人的大力支持,只是不知道老家的体彩中心能给自己一个机会。

有了这种想法后,黄红伟再也按捺不住自己迫切的心情,回

到千里之外的老家河南焦作,并在焦作体彩分中心的指导下进行了体彩销售网点申请和审批。2016年8月,10145体彩网点开业了,黄红伟当天激动得热泪盈眶,因为他多年来销售体育彩票的目标如愿以偿了。

他把店面选在站前东路背靠居民小区的路边,地处繁华路段,人流量比较大。开业后,他注重店里的软硬件配备和室内外的宣传展示,尤其是服务上,他一切以客户需求来量身定制,受到了购彩者的好评。

帮助别人自己开心

开业两年多来,该网点聚集了一批固定的购彩者,很多都是开业之初就来光顾的老购彩者一直到现在还在光顾。王先生说:“大家不是因为他的店里有什么好吃的、好玩的才来此购彩的,大家是都是冲着黄红伟这个人来的,他老实厚道。”

网点里的购彩者对黄红伟评价最多的是“老实厚道”,说他有一副热心肠,不光提供购彩方面的服务,在其他方面能帮忙的事绝不推脱。有一天,李刚进门后还没来得及买彩票,就接到家

人电话,说水管漏水了。李先生一筹莫展,因为他不懂水路维修。黄红伟听到后主动要求帮他维修水管。他带着工具来到李先生家,很快就把手管修改好了。李先生非常感谢,并一直念念不忘。黄红伟说:“不用谢,都是老朋友了,这点事不算啥。”

能帮助别人就是黄红伟最开心的事。从此,李先生不断宣扬黄红伟乐于助人的精神,得到了周边居民的认可和赞扬。购彩者无论遇到任何困难,都愿意和他交往和交心,他都会乐此不

疲,尽最大能力帮助任何需要帮助的人。黄红伟说:“热爱和执著告诉我,做厚道人,办厚道事,希望通过我的爱心能让我的网点成为爱的传播点。”

购彩者刮即开型彩票时,漏奖是经常的事。黄红伟是个诚信的人,也是个有心的人。对于购彩者扔掉的“废票”,他定时进行清理核查,为此,他还专门用一个笔记本记录着客户漏奖的时间、姓名和金额,想尽办法也要把奖金送到客户手里。据不完全统计,两年多来他为购彩者追回奖金超过1万元。

依法依规开展销售

“体彩也是服务行业,做好服务就是给购彩者提供方便。黄红伟说:“每个游戏开奖后,我都会在第一时间会把开奖结果发给购彩者,并提醒他们核对彩票、及时兑奖。”

兑奖快,也是该网点的一大特点。只要网点在规定的兑奖权限内,不论有多高的中奖金额,机器扫描核对之后,购彩者可以第一时间把奖金领走。开店以

来,黄红伟坚持每天早上8点半开门,夜里12点关门,周末还要延迟到凌晨2点下班。除了休市期间,他从来没有迟到早退过。

黄红伟说,今年是建设责任彩票的关键之年,自己首先要服从彩票条例的各项管理规定,在销售工作中遵纪守法,依法依规开展销售,积极配合体彩中心完成各项工作。

黄红伟把所有精力放在了

网点销售工作上。他说:“只要跟着体彩中心的步调走,再加上自己的辛勤付出,我一定能有所收获。我不追求很高的销售业绩,我追求的是健康、干净、安全的销量,只有实现多人少买,体彩才有健康可持续的发展空间。做客户眼中的知心人,做责任彩票的践行者,相信在省中心、分中心的指引下,我的体彩销售工作会越来越越好,越做越强。”

马鞍山店主:诚实开店十余年

最近,在安徽省马鞍山市博望区,体彩店店主邵小霞的行为被传为佳话。因为,面对77万元的诱惑,她分文不贪,用行动书写诚信经营的新篇章。

2月26日晚,一位购彩者来到邵小霞的网点购彩,顺便看看前一天买的彩票有没有中奖。这个小伙子拿出彩票看到中了5元钱,在兑奖后随手把彩票扔在柜台上。其实,这张彩票除了中了5元钱小奖,还中了当期的二等奖77万元。当时店里的人很多,考虑到中奖者的安全,邵小霞没有当场说出来,而是转身去写了一张小纸条:不要声张,您中了二等奖。当她写好纸条准备交给小伙子时,发现他已经离开了。

当时,邵小霞的丈夫也在店里,两人一致决定:要把彩票还给人家。他们找到了这个小伙子,把中奖的消息告诉他。小伙还不太相信,“真的假的?中了77万元?”



邵小霞(右)



中奖彩票

附近的居民知道这件事后,有的人说,其实这个年轻人已经把彩票扔掉了,店主完全可以自己悄悄地把奖兑了。

邵小霞却说:“做人要诚实,不然我这家彩票店也不会十多年这么久,感谢大家认可我。”

萍乡业主:多为购彩者着想

位于江西省萍乡市芦溪县菜市场对面的16307体彩门店,店面宽敞整洁,墙上挂满了奖牌和荣誉证书。12年以来,该网点业主苏先生凭着诚信经营、用心执著,服务一方购彩者。

十多年来,苏先生的门店变更过地址,也重装过多次,惟一不变的是干净整洁的购彩环境和细致入微的优质服务。针对店里人流量大、卫生保持难等问题,他专门制定了卫生责任制,力求时时保持店内干净整洁。炎夏清热解暑的绿茶、寒冬防治感冒的姜茶、门店里的便利小药箱等等,既方便了购彩者又无不透露着他的用心和细心。

苏先生说,一定要引导购彩者合理购彩,“有购彩者不理智购彩的时候,我就善意地提醒他们一下,让购彩者本着公益性、娱乐性的心态去享受彩票带来的乐趣。有时候也因此得罪人,但是时间长

了,购彩者们就会明白我是为他们好,这样一来反而更信任我了。”

在购彩过程中,有些购彩者来去匆忙不小心落下物品,苏先生就集中放在固定的地方,方便失主及时找到丢失的物品。小刘买竞彩时,不小心把钱包掉在了店内,晚上苏先生打扫卫生时发现小刘丢失的钱包,通过钱包内的身份证确认了失主并打电话通知他到店里拿钱包,这让小刘感动不已。

类似的情况不胜枚举,苏先生用诚信赢得了众多购彩者的信任和信赖。周到的服务、购彩者的支持,让苏先生的体彩事业不断发展,成绩的取得和他点点滴滴的付出是密不可分的,回想与体彩共同走过的这十几年时光,他表示,“以诚待人,多为购彩者着想,这就是我经营体彩的诀窍所在,也是我一直以来坚持和努力的方向。”

●时评

追求“健康”的销量

如何保护消费者的权益?如果销售者能站在消费者的角度去做销售工作,消费者的权益又何愁得不到保护?很多体彩销售人员经常换位思考,多为购彩者着想,不仅赢得了购彩者的信任,也

用实际行动践行着“责任、诚信、团结、创新”的体彩精神。

近日,在安徽安庆14018体彩网点,一个经常在此购彩的购彩者醉酒后拿着1万块钱来买大乐透彩票,网点业主小魏知道该购彩者

一般每期投注在百元左右,不仅没给他出票,还好言相劝,并把他安全送回家。第二天酒醒后,这位购彩者登门致谢,感谢小魏及时阻止了他的不理智行为。

正是因为站在了购彩者的角

■艾禾

度,小魏没有给醉酒者出票。小魏的这次拒绝让他可以和这位购彩者继续做朋友,也可以让这位购彩者继续放心地在该网点购彩。

像小魏这样的体彩销售人员在全国还有很多,他们不怕“得

罪”人,坚持站在购彩者的角度,引导他们以公益、娱乐的心态购彩,不一味追求高销量,而是追求健康、干净、安全的销量,并依法依规开展销售工作,为责任彩票的建设添砖加瓦。