

全心服务购彩者 热心公益活动

# 三位老业主扎根体彩事业

广东的麦永青,销售体彩21年;江苏的吴华明,销售体彩10年;内蒙古的康志文,销售体彩8年。他们三位都算得上体彩的老业主了。在多年的体彩销售工作中,麦永青几乎见证了体育彩票发展的全过程,吴华明和康志文赶上了体彩大发展的好时期,他们在日常工作中全心全意服务购彩者、热心公益活动,在实现自己人生价值的同时,也为体彩事业的发展作出贡献。

■专题整理 艾禾

## 广东麦永青:追梦二十一载 书写无悔青春

广东中山18057体彩网点业主麦永青,从1998年加入体彩行业,至今已经21年。21年间,中山体彩网点由3个发展到如今的600多个,体彩游戏从单一的36选7到今天的全面开花,他见证了体育彩票的发展。

麦永青成长于佛山高明的山区,父亲及兄长都从事教育工作,由于当时生产力落后,导致很多适龄孩子辍学。麦永青的父亲每逢寒暑假就忙于家访,做学生家长的思想工作,鼓励家长送孩子回校学习,但往往收效甚微,当时的人们在温饱线上徘徊,很多学生却步于求学之路。在父亲的耳濡目染下,麦永青从小就有了要帮助贫困儿童上学的愿望。

2012年,麦永青偶然看到张仁杰创办的“感恩中国”网站的电影,救助病残流浪贫困人群以及助学的纪录片深深打动了她,读书时期耳闻目睹的辍学事例又翻涌眼前。他马上联系“感恩中国”网站,帮扶了四川甘孜一位名叫尕吉巴毛的小女孩。麦永青通过邮局汇款到学校的联系人,联系人收到汇款后将钱交给帮扶的孩子,并附上照片,整个过程公开,真实。于是,他接着帮扶了第二个、第三个……并承诺帮扶到高中毕业。

在麦永青助学的过程中,他还发动家人、朋友加入到公益助学的行列,多年来,他影响了十几位朋友参加助学活动,帮助了十多名孩子。

2015年,麦永青与购彩者交流时,无意中提到了帮扶助学



公益助学栏

麦永青(右一)

的事情,得到了大家的赞赏,他们积极加入并组成助学团队(团队成员现有40余人),“芳名录”详细记录收到的每笔捐款与支出去向,大家快乐购彩的同时又可公益助学。他说,最开心的是接到被帮扶的同学打来长途电话,虽听不太懂他们带着浓浓方言的普通话,却让大家都觉得“施比受更有福”。

2019年3月,麦永青获悉中山同行销售员不幸患上乳腺癌的消息,马上在网点的购彩群

发出献爱心的倡议,短短一天筹到爱心款1822元,转交给她的同时鼓励她勇敢战胜病魔。

平日,麦永青常到社区跟随志愿队开展志愿服务。从前整个社区仅有一处且寥寥可数的几件健身器材,如今由体彩公益金支持修建的健身器材遍布每一个自然村、社区,都让他切实感受到公益体彩就在身边。

身为体彩追梦人,麦永青用他从业的二十一载时光,抒写了无悔的青春。

## 江苏吴华明:讲人情味 做热心人

用10年时间认真去做好一件事,对于江苏苏州25060体彩网点业主吴华明来说,并不是一件难事。“作为中国体育彩票的一分子,我很荣幸!”从2009年营业至今,吴华明凭借着坚持和热爱,用实际行动诠释了“公益体彩,乐善人生”的理念,并且得到了网点购彩者的认可。

### “不打无准备之仗”

尽可能把事情提前做好,是吴华明多年来的习惯。“打扫卫生、更新开奖号码、备好茶水零食、整理好纸笔、准时开门,这些都是基本工作。如果连基本工作都做不好,就谈不上经营了。”

更多的时候,吴华明把准备工作放在了细节当中。看到购彩者进门,先倒上一杯水;根据当日开奖玩法,把销售终端页面调整好;提前做好走势图,做到心中

有数;备足充值和兑奖资金,让购彩者无后顾之忧。“当然,有新玩法了自己先学习,有新方法了自己先体验,这些也是必须的。不打无准备之仗,要是被购彩者问住了,会显得不够专业。”吴华明说。

“优秀销售网点”“五好站点”“十强站点”“金点子奖”“勤勉守业奖”……这些荣誉,不仅是对吴华明努力工作的肯定,更是他热爱体彩的证明。

### “就是一句话的事”

6年前,一位新手购彩者在店里中了顶呱刮“绿翡翠”25万元大奖,如今再说到这事,依旧让吴华明记忆犹新。那个小伙常来店,不过都是陪朋友,自己从来没刮过。那天依旧如此,朋友开心地刮着,时不时中个小奖,而他就无所事事地坐在一旁。“要不你也试试?”听到销售员这么一说,小伙也动了心,看看去,在只剩下两张的“绿翡翠”中挑了一张,刮中了10元奖金。他用奖金把最后一张“绿翡翠”也买了下来,刮中

25万元大奖。

吴华明说:“当时我不在店里,我和销售员就在微信里交流店里的情况,她说那个陪朋友来的小伙正在店里。”接下来,上文的一幕就发生了。得知中奖喜讯,吴华明叮嘱销售员一定要把领奖须知详细告知中奖者。

“有时候就是一句话的事。”吴华明说,“很多新手刚到店里来的时候,对玩法并不了解,通过引导能够帮助他们更快地熟悉起来。”

### “我是大家的朋友”

通过用心经营和不断努力,吴华明结交了各行各业的朋友。“聊一聊、多聊聊,大家就能成为朋友。票一出来就走人,多没人情味啊,打个招呼也是好的。我是销售业主,更是大家的朋友。”不管是新人还是老

客,只要走进25060体彩网点,先开口的那个人一定是吴华明。“这里氛围好,业主待人很亲切。”能聊爱聊的吴华明很受大家的喜欢,甚至有些人到店里不是为了投注,就是来和他聊聊天。

## 内蒙古康志文:八年开店 精于服务

每天上午9点,内蒙古呼和浩特体彩业主康志文都会准会时来到店里打扫卫生,做好开店前的准备工作,一直营业到晚上近12点,这样的工作状态已经持续了8年。

2012年,康志文应聘成为一名体彩销售员,正式接触到体育彩票这个行业。他说:“应聘之前,我只知道这是国家发行的彩票,并不了解其内涵,后来在工作中才了解到这是一项公益事业,经过一年多的熟悉,我选择成为一名体彩业主,自己开了一家体彩投注站。”

创业初期,康志文的工作并不得得心应手。他说:“实际去管理和经营一家彩票店,与当初在店里当销售员,两者有着本质的区别。业主不仅要当好销售员,给购彩者讲解购彩规则,还要把更

多精力放到购彩之外的事情上,如何做好服务,如何吸引周边购彩者,如何提高店面利用效率等问题,都是业主需要考虑的,当时这成为了我最大的困难。”

康志文经常到其他网点学习,他走访了呼和浩特的很多网点,学习他人先进经验的同时,摸索出自己的经营之道。康志文决定从细节入手,从一点一滴做起,这些点滴体现在众多方面。

“根据购彩者的不同,做到服务的标准相同,服务的内容又不尽相同,要根据购彩者的需求去服务,而不是以业主角度去服务。最重要的是要以诚相待,做好服务。”康志文说,“我的性格开朗,只要进入我的体彩店,我都会热情招待,很多喜欢体彩的人都跟我聊得来,慢慢地积累了一批老顾客,这是对我的一种认可。”

康志文的体彩网点人流量比较大,随着体彩投注站规模不断扩大,如何留住购彩者,保证店内的销售额稳步增长一直是他在思考的问题。“服务是一方面,业主与购彩者的专业化交流也非常重要。”

如今,康志文的体彩网点已经小有规模,店中贴了不少近几年所获得的荣誉。经历8年成长,无论是在体彩业主中,还是在购彩者中,康志文都有了一定的影响力。他说:“网点虽然不大,但区域划分比较清晰,每个区域有所属的体彩玩法,喜欢不同玩法的购彩者可以在一起探讨。通过这样的划分,购彩者自然就形成了一个群体,大家围坐在一起,喝着水、聊着天,探讨着有关彩票的事,让大家愉快地投注。”

### ●时评

## 做个会聊天的销售者

■艾禾

从事体彩销售工作,每天都要和购彩者打交道,会聊天就显得特别重要。如果销售人员一开口就让购彩者不愉快,想必下次是不会来了;如果销售人员的话让购彩者听着舒服,就有可能成为该网点的长期客户。

俗话说,开口不打笑脸人。苏州业主吴华明喜欢结交各行各业的朋友,他认为“票一出来就走人,没有人情味,打个招呼也是好的”。不管是新人还是老客,只要走进他的网点,先开口的那个人一定是吴华明。有的人即使不买彩票的时候也喜欢来网点坐坐,和他聊聊天。这足以说明吴华明

是个会聊天的人,否则怎么会有人专门来找他聊天呢。

呼和浩特的业主康志文也是一个会聊天的人。他说,“只要进入我的体彩店的人我都会热情招待,很多喜欢体彩的人都跟我聊得来,慢慢地积累了一批老顾客,这是对我的一种认可。”

作为体彩销售人员,善于察言观色,记住每位购彩者的习惯,为他们提供有用的信息,耐心细致地回答问题等,都属于会聊天的范畴。会聊天,也能为他们带来较高的人气和良好的业绩,而这两点应该也是每一家体彩投注站所追求的目标。