

坚守营业时间 坚持诚信经营

## 体彩人全天候守候购彩者安全

每天按时或提前开门,按时或延后关门,甚至全天24小时营业,上海、贵州、天津的几位体彩销售者坚守营业时间,为购彩者提供购彩便利;为购彩者检查“废票”,劝导非理性购彩者谨慎投注,这些体彩销售者坚持诚信经营,全天候守候购彩者的安全。

■专题整理 艾禾

## 上海:90后店主坚守十年老店

在上海市虹口区青云路,10615体彩网点无论天晴雨,始终人气高涨。90后店主张传生和哥哥一起打理着这家开业超过十年的小店,开启了自己人生的新篇章。

## 跨界奋斗 撸起袖子加油干

今年22岁的张传生是江苏徐州人,13岁跟着父母来到上海,一直从事水果零售工作,生活波澜不惊。2017年,他接手青云路上的10615体彩网点,这是上海最早一批体彩店之一,店里在之前的十年间中过多次百万元甚至千万元级别的大奖。

“我也知道开体彩店每天的工作时间很长,基本没有休息,一年到头也就春节那几天不用开门。”张传生说,自己一开始并不懂体彩,但凭着一股干劲,相信只要付出辛勤的汗水,就一定成功。“其实我们卖水果也是一年到头没什么休息的,还要各种进货、清理、卖货,所以开体彩店对我来说并不觉得很辛苦,而且哥哥还能帮我,我接手该店没多久就上了轨道。我要撸起袖子加油干,年轻人不努力怎么行?”

近两年,店里的销量从几十万元到如今稳定在每月百万元左右,中奖率更是居高不下,竞彩、数字彩、即开票遍地开花。提起网点的高销量,张传生乐得不拢嘴,“我也没想到店里的中奖率这么高,碰到高额奖金,我还要特地跑到体彩中心帮忙兑奖,嘴上说好麻烦好累,但心里好开心。”

## 诚信待人 细水长流人气好

地处老城区的10615网点属于虹口与新静安的交界,周边老旧小区很多,各个年龄层次的购彩者都有。其中,有些叔叔阿姨喜欢在买菜路上到店里买几张彩票碰碰运气,每次也就买十几二十元,张传生对所有购彩者一视同仁,不会因其消费能力不同而区别对待。“我觉得经营体彩店和我之前卖水果是一样的,对每一个走进店内的



张传生

顾客都应该做到一视同仁,笑脸相迎,不会因为其消费金额的多少而改变服务态度和品质。”

算起来,这家累计经营了十多年的老店里有不少资深购彩者,“来我们店里的老顾客挺多的,我非常感谢之前店长为我做的积累。这两年,我自己也不断开发新的购彩群体,特别是2018年世界杯期间,结识了不少新朋友,让更多人感受到了体彩的魅力。”

销售额蒸蒸日上的同时,小张并没有一味追求高销量。每当看到有购彩者非理智购彩时,他都会第一时间耐心劝解。“体彩是国家公益彩票,倡导理性购彩。我们开店的和购彩者其实是一个利益共同体,如果今天看到他们有足够的资金想要买很多就顺水推舟让他们大额购彩,或许很快就会失去他们。我觉得只有让购彩者量力而行,不盲目投注,那样才能细水长流,对其个人和我们店都好。”

## 早开晚关 倾心服务购彩者

为了配合欧美足彩比赛开赛晚的情况,张传生总要等到凌晨才关门。欧冠联赛期间,超过凌晨1点下班也是常有的事,他总会等到晚上最后一场球赛结束,给购彩者兑完奖才去休息。到了第二天早上,店铺依然会准时在10点前开门迎客。“既然体彩中心规定了开门关门的时间,我必须做到。从事体彩工作和上班族一样,守时是最基本的,加班也是正常的。

碰到一些篮球比赛开赛早,我们也会提前开门。开体彩店是服务行业,为他人提供便利是我们的职责。”张传生希望购彩者在想要买彩票的时候都能看到自己的店门是开着的,“虽然我有时也会抱怨这个工作花费时间太多,没空出去玩,但是一分耕耘一分收获,有困难的时候家里人也会来帮忙。”

从事体彩行业快两年了,小张也从小白变成了专家。每当看到购彩者一直投注无法中奖的情况,他都会动之以情、晓之以理,并不一味地劝阻他们,而是帮其分析单子的问题。“我有时看到购彩者的单子问题比较大,会主动和他一起分析,告诉他中不中奖的原因。如果只是运气问题,我会鼓励购彩者继续投注。我看到过由于信心不足而与大奖失之交臂的例子实在是太多了,很多事情都是贵在坚持。”

近几个月,体彩出了不少顶呱刮新票。很多购彩者进店买其他游戏时也会买几张顶呱刮。由于顶呱刮的中奖条件多种多样,张传生总会细心地为购彩者解释,“来我店里来买顶呱刮的人挺多,他们很多人都不清楚具体的玩法,双倍、多倍奖金经常被他们忽视,我会告诉他们符号的意义。有人说我傻,为什么不把翻倍的钱放进自己的腰包,但我始终认为做所有生意的都是要一样的,要诚实讲信用,我不能把购彩者的奖金据为己有。”

业,销售人员要三班倒,生物钟也不好调整,但是他们克服困难,为购彩者带来的是便利。

对于非理性购彩者,体彩销售人员劝他们量力而行、少买一点,规划好自己的投注资金,做到细水长流,乐享购彩和中奖的乐趣。销售人员在日常工作中“多一句嘴”,正是负责任的一种体现。

体彩销售人员认真做好日常工作,正是建设“责任彩票”的具体行动。

## 贵州:女业主坚守十六载

王镇菊,是体育彩票行业的一名普通售彩者,在这个行业一干就是16年,从什么都不会,到得心应手,她靠的是在工作上无惧艰难的恒心和始终在一线岗位上的坚持。

2003年,王镇菊在了解到体育彩票“来之于民,用之于民”的发行宗旨后,希望加入体育彩票事业。起初,她走亲访友,借到2万元,筹齐了终端机押金,就此开启了体育彩票销售之路。因为没有彩票销售的经验,她就在实践中不断学习,逐渐丰富自己的彩票知识、提升销售水平。当时体育彩票行业正在起步阶段,销售情况不理想,她每天坚持早起晚睡,保证门店的销售时间,为购彩者提供更多的购彩便利;每日坚持更新各类游戏的开奖信息。她相信,付出总会有回报。

经过5年的沉淀,终于迎来了体彩销售的春天。2009年,11选5游戏在贵州上市,经过一段时间的努力推广,该店销

量大幅提高;2010年,竞彩游戏上市,王镇菊的网点年销量位列贵阳市前十名。

在售的游戏多了,人也更忙了,王镇菊始终记得自己事业起始时的那份坚持,一直坚守在销售岗位上。通过参加体彩中心的各种培训,在不断改善购彩环境的同时,也不断地提高自己的业务能力,为购彩者提供更加优质的服务。

日常销售工作中,王镇菊发现时常会有购彩者把贵重物品遗失在店内,她开始扮演起“保管员”角色,统一存放,等待粗心的购彩者取回。一次,她在销售门店上捡到一个装着现金的包,几个小时,一位购彩者十分焦急地进到店里,左顾右盼似乎寻找着什么。王镇菊估计刚才捡到的包可能是这位购彩者的,在反复确认后,她拿出包交还给失主。包里面装着十万多元的现金,失主对王镇菊拾金不昧的行为表示了深深的感谢。

## 天津:有家全天营业的体彩店



王店长

24小时都在营业的不仅有便利超市,还有一家位于天津市南开区华苑信美道的体彩店。

这是一家充满青春气息的体彩店,主打竞彩和北单,由一个年轻的团队经营。店长王女士说,该店的客户主要是三四十岁的购彩者,为满足客户需求,员工实行三班倒,24小时提供服务。

延长营业时间,成本也随之上升,对此王店长觉得先舍才有得。在面对部分购彩者在出票时间精确到秒的“奇葩”要求

时,她会尽力配合。“只要能做到的就会尽量满足,一定要给购彩者最好的体验和服务。”

大乐透实施新规则后,买大乐透的人多了起来,王店长会劝导购彩者量力而行。她也会告诉每一位到店的购彩者,你买的彩票有一部分钱用到了公益事业中。“看看小区里的健身设备都是体彩公益金建的,这里面都有你们的爱心奉献。”

从体彩销售者到主动做体彩的宣传者,王店长与很多体彩人一样,兢兢业业做好服务,真心实意传播公益。

## ●时评

## “小事”之中见责任

■艾禾

目前,“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”这一目标指引着各级体彩机构及从业人员砥砺前行。各地的体彩销售人员自觉把落实“责任彩票”融入日常工作中,融入每一件“小事”中。

说到24小时商店,人们想到

的多是餐饮便利店。各省市体彩中心对于店面营业时间有所规定,很多体彩店在此基础上早开晚关,有的店甚至24小时营业。在天津就有这么一家24小时营业的体彩店,店员都是年轻人,服务对象也多为年轻人,为的就是让想在这里买彩票的购彩者随时都能买到彩票。该店24小时营