

体彩25年，让这些“问号”
变成了“惊叹号”

25年 25问

21

彩票
应该怎么卖？

实现个人价值 全面服务购彩者

卖好体育彩票 怀揣“七颗心”

■记者于彤报道

如何卖好体育彩票？恐怕是目前全国近20万家体彩实体店的业主和销售员共同关心的话题。2019年8月，国家体彩中心组织评选“体彩追梦人”活动，25名获奖者中，有很多是一线销售人员，他们用诚心、耐心、知心、专心、恒心、细心、爱心服务购彩者，在实现个人价值的同时，也为购彩者提供更全面的服务。此外，还有更多没有入围的销售人员，同样用“七颗心”做好体育彩票的销售和服务工作。

诚心——保一方平安

诚实守信，是销售人员的准则，对于体彩销售者来讲，也不例外。25年来，体彩行业涌现出众多以诚心对待购彩者的销售人员，他们把中奖彩票、遗失物品及时归还给购彩者。他们不贪、不占，为购彩者保一方平安。

江西的涂传花是“体彩追梦人”的获奖者，她经常为购彩者保管彩票，其中一张中得529万元大奖后，她及时通知并归还给中奖者。平时，涂传花经常捡到

购彩者落下的手机、钱包等贵重物品，她要么及时还给失主，要么妥善保管等失主回来认领。她表示，“有人说我傻，面对500多万元，竟然没动心。我认为，别人的彩票不能占为己有，人家是信任我才让我保管的，如果我私自兑了奖，会一辈子心不安的。”

重庆体彩业主何晓兵也是“体彩追梦人”的获奖者。2018年8月的一天，80岁的叶先生买了一张竞彩彩票，一个小伙子跟着他打了一张。叶先生因看错

比赛结果，把彩票撕掉扔了。看到小伙子来兑奖后，何晓兵提醒叶先生中了奖。叶先生赶紧把撕碎的彩票找出来，何晓兵将碎片一块块拼好，用输入序列号和密码的方式为叶先生兑了3.8万元奖金。

像涂传花、何晓兵这样的体彩销售人员，在全国还有很多。他们用自己的诚心，为购彩者保一方平安，也为自己创造了越来越好的销售业绩，成为体彩行业的领军者。

耐心——不怕被误解

体育彩票在我国统一上市发行仅有25年的时间，虽然购彩者的群体在不断扩大中，但是总体来说，购彩者占全国人口的比例与彩票发达国家相比仍不算高。这就要求体彩销售者在工作中保持足够的耐心，对有兴趣的潜在客户耐心讲解。

获得“体彩追梦人”称号的新疆体彩代销者翟英就是这样一个人，她有耐心的销售者。她从2001年开始从事体彩代销工作，2008年即开型体彩顶呱刮上市

后，为了铺开销售卖场，她走街串巷做起宣传工作。7个乡镇、2个镇、8个街道办、755平方公里……“那时候我背着装满各种顶呱刮彩票的书包，独自行走在伊宁市的各个街道、公园、商店……从早到晚，见人就给介绍。”

刚开始，人们对顶呱刮并不了解，甚至还有误解，费劲口舌讲解后被人轰出来是常有的事。面对困难，翟英没有退缩，而是抱着更大的耐心坚持工作。如今，她的销售点和小卖场已有

50多个，事业越做越大。

其实，销售体彩和销售其他产品是一样的，都要让对方了解产品，进而对产品感兴趣。对于没有购彩经历的购彩者，很多销售人员建议他们先尝试一下即买即开即兑的顶呱刮，进而用生日号、亲情号等买几注排列3、排列5、大乐透，再接下来可以尝试一下技术含量更高的竞猜游戏。销售者有耐心，购买者才放心，毕竟买一件产品，要对它有全面的了解，才能决定买还是不买。

知心——了解客户心理

记住老顾客的投注习惯，很多体彩销售者都做到了。购彩者一进门，就知道他们要打什么彩票，怎么打。遇到他们不理智购彩者，及时劝阻。

重庆体彩业主何晓兵能站在购彩者的立场上想问题。一次，一位购彩者刚刚发了工资，准备打500块钱的大乐透彩票，何晓兵说：“理性购彩就是要理性，现在有钱了，要节约点花嘛，先给你打5注吧。”还有一次，一

位醉酒者要打1万元的竞彩，也被他及时制止了，酒醒后，这位购彩者专门来店感谢他。

像这样购彩者想“多买点”，何晓兵劝“少买点”的事情时常发生。何晓兵认为：“彩票是一种娱乐和公益行为，不管中奖与否，都应该以平常心对待。对于非理性购彩行为，代销者加以劝阻，这不仅是对购彩者负责，也是对体彩彩票的品牌形象负责。”

知心，可以理解为知道购彩

者的心理，知道他们的购彩习惯，知道他们的承受能力，遇到非正常投注的情况，及时劝阻，等购彩者冷静下来，不但不会生气，反而会感谢销售人员。就像上面提到的那位醉酒者，如果销售人员把彩票卖给他，等他酒醒了，很有可能来店里闹事，造成不必要的麻烦。

不做超常规的事，不为一时的利益丧失原则，很多体彩销售者就是这样赢得固定客户的。

专心——提高业务水平

25年来，体育彩票从单一的即开票，到乐透型、竞猜型俱全，游戏玩法种类不断增加，这就要求销售人员具有较强的专业知识，并且不断学习、与时俱进。专心，是指有一颗专业的心，对体彩的所有玩法精通，为购彩者提供专业的服务。

“立足平凡岗位，刻苦钻研业务”，是贵州铜仁体彩工作站对业主刘恩祥的评价。刘恩祥也是25位“体彩追梦人”之一。2010年6月，刘恩祥申请开设铜仁市第一家竞彩形象店，目前

已成为贵州省唯一的全国“五星级网点”。

刘恩祥极为强调细节，首先会对每天的竞猜赛程进行认真分析，提取出重点推荐和风险规避场次，供购彩者参考。在日常的工作和生活中，他通过参加专业知识和自学相结合的方式，对竞彩专业和辅助性知识进行深入研究和学习。当遇上新玩法上市时，他都会向专业人员虚心请教，并且进行对照分析，融会贯通，举一反三，从而积累了大量的实

战经验。

竞彩因具有较高的技术含量，需要销售人员投入更多的时间和精力，不断提高业务水平。有的人是因为喜欢竞猜，从而开店成为销售者的；有的人是从一窍不通，硬逼着自己学习的。虽然他们的起点不同，但都通过自己的努力，成为了购彩者眼中的专家。

拥有一颗专业的心，让他们成为体彩销售领域的佼佼者，不仅为自己创造了更多财富，也为购彩者提供了更多服务。

恒心——牺牲休息时间

销售体育彩票和卖其他产品一样，需要坚持、需要一份恒心。三心二意、三天打渔两天晒网，是卖不好任何一件产品的。在体彩代销者中，有很多是经营十几年甚至二十多年的老体彩人，他们对体彩销售工作保持着一颗恒心。

黑龙江的赵晓也于2007年加入体彩事业，她获得了“体彩追梦人”称号。2008年，顶呱刮上市时，为了做好销售工作，她动了不少脑子，在严格按照体彩中心的要求做好备票、新票和中奖展示的同时，还进行户外销售；根据当地的实际情况在车站、集市等人员密集的地点支起大伞，挂上打印好的条幅进行宣传与销售；积

极主动推荐，把中奖的彩票整理起来粘贴在展示图版上，形成强烈的视觉冲击，吸引购彩者尝试刮票。正是这份用心和坚持，多年来，在她的不懈努力下，赵晓红的实体店的即开票销量在当地始终名列前茅，她的28418体彩实体店也被评为五星级网点。

很多销售体彩十年、二十年的代销者有一个共同点，严守销售时间，只要购彩者来到店里，店门一定是开的，保持大家能及时买到彩票。别小看店门开着，这能让购彩者有一份安全感，也体现了销售者做好体彩销售工作的恒心。为此，他们每天提早开门，等所有购彩者离开后再关门，牺牲了更多自己的休息时间。

细心——为粗心者保驾

体彩销售工作具有时间长、强度大等特点，有的店只有一名销售员，能做到打票不出错已属不易。不过，有很多销售人员在工作中投入更多的细心，让购彩者避免不必要的损失。

获得“体彩追梦人”称号的山东体彩销售员王伟，多次将购彩者看漏的中奖彩票归还给他们。其中有一次，一位购彩者因赶时间上班，把一张25万元中奖彩票当作废票扔了，王伟习惯性地检查彩票，发现是一张大奖彩票后，赶紧追出门去，把中奖彩票交到购彩者手中。而他自己是一位白血病患者，每个月都需要一大笔治疗费。在金钱面前，他选择了用诚心对待购彩者，也因此获得山

东省青岛市文明市民、劳动模范；第四届山东省诚实守信道德模范；山东省善行义举四德榜“榜上有名”先模人物；第四届全国诚实守信道德模范提名等荣誉。

像王伟这样把检查“废票”当作日常工作的一项内容的销售人员还有很多，尤其是即开票，具有新票多、玩法多、中奖条件多等特点，很多粗心的购彩者在没弄明白中奖条件的情况下，时常把中奖票当作废票扔掉。销售人员及时或定期检查“废票”，还出现过根据监控找寻中奖者并归还彩票的情况。

体彩销售者的这份细心，给购彩者带去了大奖的喜悦和对体彩的信任。

爱心——做好“份外事”

在体彩销售者中，有爱心的人数不胜数，他们不仅做好销售工作，还做了很多份外的事，受到周边人的肯定和赞许，也为责任体彩的建设添砖加瓦。

安徽体彩的代销者万祖洪就是一位热心的人，她也获得了“体彩追梦人”称号。2016年，她和朋友们组成了一支公益小队，资助山区留守儿童，每年都给孩子们送去日用品和收集来的旧衣物，一年至少2次，每次4个小时车程。万祖洪的家附近有敬老院，她有时间就会去看看老人们，陪他们聊聊天。今年8月，利奇马台风来袭，万祖洪所在的村子也是受灾地区之一，她买来矿泉水和面包，一份份送到救援人员和灾

民的手中。她说：“重活我帮不上忙，这些举手之劳我是可以做到的。”

另一位“体彩追梦人”房艳也是一位有爱心的人，她把自己位于江苏省盐城市毓龙路东关西巷的体彩店打造成“爱心中转站”，爱心人士送来旧衣物，整理后送到需要的人手中。为此，房艳还建立了QQ群、微信群，坚持每天发布“献爱心、捐棉衣、送温暖”等信息。十余年来，共有数万件衣服通过中转站被送到需要者的手中。

万祖洪、房艳等，他们份内事和“份外事”都做得很好，看似与销售工作无关的“份外事”，其实也为他们赢得了好口碑和旺人气。