

专题策划

致敬新时代  
体彩铿锵玫瑰

编者按

体彩专管员,是集脑力劳动和体力劳动于一体的一个岗位,从业者男性多于女性。这些为数不多的女性专管员,把自己练成了“女汉子”,调试机器、搞宣传、作培训……样样精通。她们每天都在路上,穿梭于大街小巷中,为代销者和购彩者带来一份安心、一份踏实。

湖北武穴体彩专管员何建华——

## 她要当 51 家实体店的主心骨

■记者王红亮报道

何建华是湖北黄冈武穴市一名体彩专管员,2015年加入体彩大家庭的她,这些年相继获得2016年省体彩中心先进工作者、2016年省中心“中国梦 体育梦 冠军梦”演讲竞赛三等奖、2017年省体彩中心运动会4×100米二三等奖、2018年省体彩中心优秀专管员、2019年省体彩中心体彩好青年、2019年全国“体彩追梦人”提名奖、2019年省体彩中心年度新锐奖、2019年省体育局优秀共青团员、2020年省体育局优秀共青团员、2020年抗疫之星等荣誉。工作认真负责、勤劳敬业,为人真诚热情、善于付出,得到领导、同事与代销者们的一致认可。

“对我而言,实体店的事高于一切。”何建华说。进入体彩大家庭近7年来,不管白天还是晚上,只要接到实体店终端机故障报修电话,她都是第一时间处理。“我要让大家安心,任何时候我都在。”

何建华会时刻关注每一家实体店的销售动态,及时帮困难实体店代销者做心理辅导,鼓励代销者树立信心。遇到经营困难的店,她干脆亲自上阵驻店帮扶,手把手指导。逢年过节,她经常带着代销者到客流量大的场所作体彩

公益展示,宣传公益体彩、责任体彩的同时,为代销者赢得一些新客户。

在市场管理方面,她逐渐总结出一套行之有效的办法。首先,她通常选择年轻、学历高、积极向上、充满正能量的人士。接下来,在指导实体店装修和基础规范方面耗费的时间会比较多。“每一个新代销者从找我申请开店的那一刻开始,我就把他们当作一家人,当作自己开店一样,为他们考虑选址及房租费用,提供好的建议。”何建华说,“如果找的房子房租特别贵,他承担不起,我就会同他一起到空白区域找合适的位置。如果谈的门面一年一租,还每年涨价的话,就建议他进行三年五年的长租,并且把类似‘几年内不涨价’的条约写进合同,这样可以解决后顾之忧。”

指导实体店装修时,她首先会将新代销者带到辖区形象好的实体店学习,以便新代销者形成思路,然后同新代销者共同探讨适合自己店的方案。“每家实体店的环境不一样,需要用到的材料就不同。有的墙面潮湿,有的墙面干燥,有的代销者有经济实力,有的代销者经济困难,所以在指导装修标准和层次方面,我都会根据实际情况与对方探讨。”

何建华认为,实体店规范就如同建房子一样,地基打得越深越牢,房子就能建得越高越稳。因此,她非常注重实体店规范建设。她说:“把前面的基础装修搞好了,用几年都不会有大问题,实际上就是为实体店后期节省了很多成本。”装修的时候,她会全程指导跟踪,重视每一个细节。在广告设计阶段,她会同代销者一起到广告公司盯着,往往一盯就是半天甚至一整天。总之,保证在坚守原则的情况下,引导、帮助代销者做好规范装修,完成墙面处理和店内走势图、各专区设计、招牌、销售台、门头LED显示屏等的布设。

责任彩票建设方面,为了进一步规范市场,她引导实体店严格执行责任彩票工作,从小事做起,从实体店店内展示到店外展示,检查每一个细节,对于有问题的实体店及时纠正提醒。为了能落实好这项工作,她一家家上门拜访,做思想工作,让每家实体店对店内宣传敏感字眼进行了清理。

公益活动方面,何建华更是以身作则。2020年1月27日,新冠肺炎疫情发生之初,很多人陷在恐慌的时候,何建华在微信朋友圈看到招募志愿者的信息,便毫不犹豫地报了名,到社区负



何建华 供图 王红亮

责出入登记、检测体温。在她的带动下,武穴市的体彩代销者们也纷纷行动起来。

疫情期间,32108体彩店代销者吕建新自费购买1000多盒药品送到附近各社区;听说志愿者需要帐篷的信息,几位代销者积极响应,因为道路封锁交通不便,其中一位代销者步行一个多小时从店里取来帐篷。

2020年7月,武穴市普降暴雨,江河湖港水位急剧上涨,防汛人员在一线抗击洪灾的同时,32001体彩店代销者陈淑娟将满满一车方便面、矿泉水等物资送给防汛人员;32036体彩店代销者王方枝得知环境卫生部门的工人都在武穴滨江公园夜以继日抢

时间装防汛沙袋后,买了近30箱饮料、饮用水,与丈夫廖庆嵩带着儿子廖凯晨赶到防汛工地,并免费为防汛官兵理发。

2021年5月,代销者们自发组织成立“黄冈体彩人爱心联盟”,何建华第一时间捐款500元,随后代销者们相继慷慨解囊,至今已两次走进红安县特殊教育学校,为孩子们送去学习用品、生活用品以及温暖的陪伴。

吃得苦中苦,方为人上人,是何建华的人生信条。2015年那个刚到任的、娇小的、手持实体店地址与联系方式名单步行走完所有店的、“时常会被急哭”的小姑娘,如今已凭实力把自己变成辖区51家实体店的主心骨。

江苏南京体彩专管员祝珊——

## 她要“把耐心和好脾气留给购彩者”

■记者王红亮报道

2012年10月,祝珊加入到南京体彩,成为了业务部唯一的女性专管员。祝珊说:“在将近十年的工作过程中,我深深体会到‘服务重于管理’的道理,体会到用服务来拉近和实体店之间的关系,是管理好实体店工作的关键所在。”以至于她老公会吃醋,埋怨她把所有耐心和好脾气都留给了体彩店以及购彩者。

祝珊刚到南京体彩的时候,热敏纸还需要专管员配送。要知道,一箱5公斤的重量对于一位女性来说还是有难度的。为了能适应工作,她开始利用业余时间健身,这样既锻炼身体,也能更好地完成工作。

维修机器对女性来说也是一个短板。刚开始实体店共有三种机型,每种机型的程序安装和配置都不一样。除了日常工作,闲暇之余她就到技术部向专业人员请教,同事去修机器她也会跟着一



祝珊(左) 供图 王红亮

起到实体店观摩。她把一些常见的问题整理出来,复杂问题就拍照或录像记录下来反复观看。现在,基本上实体店描述出问题她第一时间就能判断出大概是什么故障,并及时帮助解决,几乎没有发生过因为实体店机器故障而耽误销售的事情。

“专管员的工作具有非常大的不确定性。对于我来说,保障实体

店正常运营是第一要务,所以在实体店的销售时间段,我都要随时待命,即使是晚上、节假日也是如此,只要实体店一有需要,我都会第一时间帮助解决。”祝珊表示,“前两年孩子初三要参加中考,我都没有太多时间陪孩子,现在想想的确对家庭有所亏欠。不过,在我身后还有数十家实体店,数十个家庭,为他们做好维护保障工作,同样是件

有意义并且责任重大的事。”

实体店销售员有些年纪偏大、文化程度偏低,线上的一些APP比如腾讯会议、体育彩票代销者、网络平台学习等,他们通常不会操作和使用。她即使在现场指导,他们只能记住一小部分。她想了想,就把操作步骤录成小视频或做成PPT发给实体店,以便他们遇到使用问题时拿出来观看。她很开心:“这样既方便了实体店,也提高了我的工作效率,一举两得。”

近年来,一些实体店对责任彩票建设不理解、不认同,甚至比较抵触,她只能一家家地做工作,作培训。改变思想是件很难的事情,但是经过这几年的慢慢引导,绝大多数实体店都能将责任彩票理念作为销售彩票的宗旨,这让她感到非常有所成就。

疫情期间,她一个人带着满满一车防疫物品挨家挨户发放,确保所有物资都亲手送到一线销

售人员手中。她说这样做她才心安、才踏实。

“专管员的工作平凡、琐碎,我热爱这份工作。在这个岗位上我快乐且成长,每次到实体店看见销售人员和购彩者的微笑,我都觉得自己再多的付出都是值得的。”祝珊说。

“珊姐是我们的大姐大,她对代销者用心负责,对购彩者耐心和气,向来说到做到绝不含糊。不管谁,不管什么问题找她准能办好。”这是大家对她的评价。

把爱岗敬业奉为工作宗旨的她,在日常工作和考核中多次获得领导和同事们的认可,2017年入选工会成员,2019年被评为南京体彩优秀员工。这些都让她很知足。

“实体店是体彩生存和发展的根本。在以后的工作中,我会更加明确自己的管理目标,做到想实体店之所想,急实体店之所及。”祝珊表示。