

面对喋喋不休的“较真”购彩者,冷处理或许是明智的选择

## 女销售员用行动规避“矛盾”

■ 记者王青报道

生活中,喜欢较真的人不少。较真者,各有各理由,各有各性格,有人计较大事,有人注重细节。遇到较真的购彩者时,售彩者应该怎么做呢?

杨女士是一位有丰富经验的售彩者,她工作的51075体彩实体店位于北京市丰台区角门2号院底商。在日常工作中,她面对过很多较真的顾客,她认为,如果对方说得对,这种较真是对售彩工作的提高,但如果为一己之力较真,甚至背离事实真相,她的处理方式是予以回应,因为解释得越多,争论也就越多,这样既影响工作,又容易发生不必要的争吵。

## 提供耐心服务

这天下午,一位衣着笔挺、发型整齐的中年男士走进了杨女士工作的实体店。他进门后礼貌地向杨女士点点头,说:“你好,现在人挺少呀!”杨女士说:

“你好,想买点儿什么?”男士掏出一张前一期买的大乐透彩票递给杨女士,说:“你查一下,我上期中奖了没有,然后我再打两注。”杨女士接过彩票,在售彩终端机上检测,说:“没中奖。”这位男士突然大声说:“你说没中,那让我看屏幕。”

杨女士赶忙指着柜台上的一个袖珍屏幕说:“这是店里特意在售彩机配的显示屏,你看一下。”果然,这台小显示器与店里的售彩机相连,可以同步显示内容。男士看了一眼说:“那你刚才为什么不让我看,这是我的权利。”杨女士没有回答,只是继续为他出票,然后她拿起那张彩票重新在机器

上检测,说:“你这次再看一遍。”男士见自己没有中奖,又说:“所以中不中奖你得让我看,我有知情权。”

## 理性面对质疑

男士见杨女士低头不语,但他仍然意犹未尽地说:“万一我要是中了大奖,你不让我看,自己留下怎么办?”男士喋喋不休地话音惊动了一位正在研究竞彩的快递员,他抬起头问道:“哥们儿,你买了多少注?”这时,杨女士冲快递员摇了摇头。男士大声说:“无论我买多少都有知情权,这是必须的。”说完,他在店里环视了一圈,见没人回应便悻悻地走了。

“他到底买了多少?”男士刚

走,快递员问,杨女士这才停下手里的工作说:“他买了两注大乐透,花了4元。这台显示器是我在网上买的,就是为了方便大家查看,没想到他没发现,其实我应该先提醒他一下。”快递员说:“这种人太较真……”

## 始终友善待人

杨女士说:“遇到较真的人说再多他也不信,反而容易激化矛盾,影响工作。所以我的处理方法是,不予争辩,做自己的事,我们干服务行业,必须友善待人。”这位快递员在这里购彩已经很长时间了,他从来没见过杨女士与任何人发生过冲突,她对入友善,和蔼可亲,因此他很喜欢在这家店

购彩,以至于他刚才想打抱不平。他走到柜台前对杨女士说:“大姐,没想到您干这行也不容易,要与各种各样的人打交道。”杨女士笑着说:“我代表的不仅仅是自己,而是公益体彩的一个窗口,与人为善,予己为善,我从事的是社会公益事业,个人的得失微不足道。”

在日常的售彩工作中,体彩人始终践行责任体彩的公益理念,在为购彩者提供贴心服务的同时,把个人的利益置之度外,因此,体彩实体店成为购彩者温馨的港湾,是他们生活中的一种调节。而这背后,是千千万万体彩人无私的付出与坚持。



冷静面对较真购彩者

## 购彩适可而止也是一种责任

■ 记者王青报道

一天中午,在位于北京市西城区德胜门外教场口街9号院的32003体彩实体店,一位60多岁的老人正坐在门口的桌子前,急切地刮着顶呱刮“中国龙”,只见他心无旁骛地盯着刮开的每一排数字,对周边的一切全然不觉,似乎下一秒就能刮出大奖。



罗先生(左)为周大爷兑奖

## 蓄势已久

店主罗先生不时瞟他一眼,好像在等待他刮出惊喜。突然,老人站了起来,兴冲冲地拿着一张彩票走到柜台前,对罗先生说:“这张中了50元。”罗先生接过彩票在机器上扫描登记,并帮他兑奖。老人没要奖金,而是继续换成顶呱刮即开票,然后又返回桌前继续刮。

罗先生介绍,这位老人姓周,自2018年前实体店开业,他便在这里购彩。他非常喜欢买顶呱刮,每个票种都会尝试。50元面值的“中国龙”设计酷炫,周大爷心系已久,但由于价位较高,他一直没舍得买。这次,他是从一本崭新的顶呱刮“中国龙”中抽取了前几张和后几张,打算一试身手。这种选票方式是很多购彩者的习惯。周大爷当天想好好过瘾,也了却一直以来的心愿。

## 中奖千元

周大爷正在兴致勃勃地刮着,突然他又一次站了起来,乐呵呵地举着彩票向罗先生示意,罗先生问:“又刮中了?”老人说:“中了150元。”罗先生照旧扫码兑奖,周大爷摆摆手说:“奖金没有拿回去的道理,再来几张别的刮刮。”原来,店里有个约定俗成的习惯,如果中了百八十块的小奖,那么无一例外地会再买几张顶呱刮。罗先生说:“他们刮中了会再买,很少有

人拿钱走,都是刮完为止。比如有入买100元彩票,中20元,他就会再买4张顶呱刮。”

“买哪种?这里有几本新票,您随便选。”罗先生说道。周大爷低头看着柜台里琳琅满目的彩票,指着其中一种说:“就来这个30面值的‘大吉大利’,要前5张。”罗先生从一本新票中撕下5张递给他。周大爷接过彩票,又开始津津有味地刮起来。他一边刮一边说:“别人都是中奖才刮,我是中了要刮,不中也得刮。”周大爷很快就刮完了几张彩票,突然,“啪”的一声,老人用力弹了一下手中的彩票,然后笑容满面地走到罗先生面前,说:“刮中了1000元!”

## 诚信刮彩

罗先生忙拿过彩票仔细查



周大爷正在刮彩票

看:“您手气真不错,这算是无心插柳吧!”这时,旁边的几位购彩者也凑过来看,有人说:“行了,您这下全回本了,还不见好就收。”周大爷说:“中了奖还有不刮之理,这是一种娱乐,我就是喜欢刮着玩。”周大爷中了奖,马上变得健谈起来,他指着罗先生说:“我和小罗2005年就认识了,当年他还是个小伙子。买顶呱刮是我的一个乐趣,尤其是我们这些退休的老人,没事把这当成解闷,要不多无聊呀!”周大爷又拿起中奖彩票,向在场的人展示,他满脸都是掩饰不住的笑容。

“小罗,给老哥拿一整本‘中国龙’,这票看着就气派。”周大爷说。罗先生正在为他兑奖,闻听此言,说道:“老哥,我看你今天已经玩得很‘嗨’了,还是见好就收吧!刚才的奖金扣除购彩的费用,要是再买,你还得掏钱。”周大爷听后有些犹豫,但又觉得一言既出不能反悔,便说:“没关系,我今天就豁出去了。”罗先生看出了他的心思,劝道:“老哥,您今天已经满足了心愿,又中这么多奖。如果还想要,那您自己决定。但我认为,好运气要细水长流,才能源源不断。”周大爷一听这话马上乐了,他点点头,“小罗,你说得有道理,你这是诚信售彩呀,我也要向你学习,诚信刮彩票。”

周大爷拿着顶呱刮的奖金,心满意足地离开了实体店。罗先生望着他远去的背影,也放心地忙起了其他工作。在这个小小的体彩实体店,每天都发生着很多故事,它是社会的一个缩影,映射着人生百态,也充满着浓厚人情。售彩者罗先生在售彩的同时,把责任体彩的理念融入日常工作中,他懂得换位思考,一句及时的提醒,为购彩者带来更多安全与保障,让购彩成为一种轻松愉快的体验。

## 年轻人刮彩缓解工作压力

■ 记者王青报道

北京的春天总是迫不及待,不经意间,路边的迎春花已吐出一抹鹅黄,树上嫩绿的枝芽也在悄悄生长。在这个温暖的时节,人们不约而同地换上了春装。此时,22506体彩实体店的销售员李女士却有些心急,因为她正匆忙地打印彩票,柜台前几位购彩者在等候。

这家实体店位于北京市西城区国英园底商顺天府超市入口的大厅里,属于开放式店面,虽然环境有些嘈杂,但前来购彩的人却络绎不绝。这时,大厅门口的台阶上出现了三个人影,他们并排走进来,大门被挡得严严实实。

走在中间的是一位长发披肩的姑娘,她身穿浅粉色大衣,左右两边各站着一位小伙儿,二人跟在姑娘身边,像两个保镖。姑娘走到柜台前对李女士说:“大姐,我要刮彩票,还刮上次那种新票。”李女士走过来,打开玻璃柜门,问道:“还刮‘超级加倍’吗?要多少面值的?”两个小伙子转头看向姑娘,等着她选。

“刮5元面值的,重在参与,我就刮一张碰碰运气,你们俩刮吗?”姑娘说完,分别转头看了看身边的两人。其中一位小伙儿说:“我跟你刮一样的,咱俩一起刮,看谁运气好。”另一位小伙儿说:“我是陪你来的,我还得帮你盯着刮中了没有。”姑娘笑着说:“你就会说话,赶紧刮起来吧!”

三个人选了两张5元面值的‘超级加倍’趴在柜台上认真地刮起来。陪姑娘来的小伙儿也低头仔细看着她刮出的每一个数字,还不时提醒一下:“有希望,就差一点儿了。”另一位小伙儿则埋头刮着,口中还自言自语道:“中了,中了……”

李女士介绍,这三位年轻人是对面公司的职员,他们选的顶呱刮“超级加倍”是新发行的票种,目前正在搞活动,年轻人都非常热衷参与。这不仅因为它的票面设计时尚,有视觉冲击力,还因为这个新票刮的人不太多,他们觉得大奖还藏在里面。这三位年轻人经常来刮彩,他们总是趁快下班时跑出来透透气,缓解一下工作压力。

突然,那位姑娘兴奋地喊起来:“我刮中了!”一旁观看的小伙儿也喊起来:“中了5元!”姑娘把彩票递给李女士,说:“大姐,我今天运气真好!”李女士马上帮她对了奖,并选了一张崭新的5元纸币交给她。姑娘说:“这钱我先留着,明天再来作贡献。”李女士说:“好呀,细水长流,来日方长。”

青春就像春天绽放的花朵,朝气蓬勃,充满活力。在他们开始人生旅途的时候,与体彩结缘,感受着其中的快乐,也品味着一次次心跳的感动。如今,越来越多的年轻人走进实体店尝试购彩,他们对新事物充满好奇。在体彩的路上,他们将在锻炼中成长,在成长中不断提高。

刮顶呱刮的年轻人  
本版图片 王青摄