

宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来。榜样绝非自然禀赋的妙手偶得,而是历尽筌路蓝缕的奋斗和滴水石穿的执着,才有今天的气定神闲、溢彩焕发

# 体彩模范店是怎样炼成的

■记者王青报道

18年前,罗伟平接手了一家别人干不动的体彩实体店,经过无数个寒来暑往的努力,如今,位于北京德胜门外教场口街9号院的32003体彩实体店,已连续多年荣获西城区体彩销售模范店的美誉,区领导曾亲临实体店调研。此前,店里还中出过大乐透千万元大奖,是远近闻名的旺店。

据了解,西城区的体彩实体店并不多,究其原因,可能是由于该区面积不大,另外中小学校和党政机关、企事业单位众多,因此商务租金较高。不过,罗伟平的实体店不仅能在寸土寸金的地段长期立足,还开设在一幢高档楼盘的底商。店内窗明几净、人来人往、门庭若市。他到底有何秘诀把实体店经营得如此风生水起,这家体彩模范店究竟是怎样炼成?



32003 实体店的购彩者络绎不绝 王青摄

## 干净整洁勤打扫

走进这家模范店,首先映入眼帘的是摆满整面墙的金色奖牌,它们好像静静地“诉说”着实体店的辉煌历程。店面非常整洁干净,而且比一般实体店的面积大很多。“我的实体店地处闹市,进来的人会发现这里别有洞天,这么大的店面一般人租不起。”罗伟平介绍道。

店里的购彩者以上班族为主,他们年轻,而且喜欢尝试新鲜彩种,当地居民只占其中一小部分。很多顾客喜欢刮即开票,为此,罗伟平特意摆放了两张专供刮彩的桌子。

一位老人坐在桌前正在刮顶呱刮彩票,他刮得十分尽兴,临走时说:“小罗,我认识你快20年了,那时你还是个小伙子。”等老人走了,罗伟平立刻拿起扫把和抹布,仔细地打扫顶呱刮彩票上刮下的碎屑,从桌面到地面,他清

理得一丝不苟。他说:“我不喜欢总是坐着,如果整天不动,我可受不了。打扫卫生也是运动,活动一下筋骨,环境也干净了。”

刚收拾完,店里又进来一位年轻女士,她买了两张顶呱刮即开票,坐下来默默地刮起来。她对刮彩还有些陌生,又咨询了一下如何查看结果。等她走后,罗伟平又走过去打扫桌面,旁边的顾客说:“你真勤快,她才刮两张,又收拾一遍。”正是因为罗伟平不厌其烦地打扫,让店内的环境总是保持得一尘不染。

**点评:**实体店是购彩者的港湾,店内的环境会对人的情绪产生不小影响,整洁有序的环境让人的心情愉悦,运势也会好起来。而且细节在一定程度上会决定成败,这家体彩模范店绝非浪得虚名,看看代销者每时每刻都在做什么,或许就会明白其兴旺的缘由。

## 精确计算零失误

“我这里从不缺人气,无论是竞彩、数字彩,还是顶呱刮,都有很多顾客长期购买。店里每天人来客往,接连不断,我必须方方面面都要照顾到。”罗伟平说。如果投注不同彩种的人同时来购彩,他必须一边打数字彩,一边为顾客挑选即开票,可谓两种方式“轮番上阵”。那么,在繁忙的工作中,他是如何做到精准计算零失误的?

一天,一位顾客来到店里,他先从一本崭新的顶呱刮“中国龙”中抽取了前5张和后5张,打算一试身手。在他刮彩的过程中,有过两次中奖,分别是50元和150元,分别进行了扫码兑奖。但他并没拿走现金,而是又换成5张30元面值的“大吉大利”。不一会儿,他又刮中了1000元奖金。在购买与中奖金额不断变化的过程中,罗伟平一直忙着为其他顾客打数字彩,没

有任何记账或算账的举动。

等那位顾客刮完彩票,罗伟平并没有同他对账,而是直接把钱交给他。顾客接过钱,看到钱数与自己算的完全一致,便乐呵呵地说:“小罗,你一直诚信售彩,我也诚信刮彩。”这只是罗伟平工作中的一个片段,比这更错综复杂的状况在工作中经常出现。

那么,罗伟平是如何精准计算的?他说出了自己的方法:“对于刮彩的顾客,我会记着他买的张数,如果中奖,我会扣除彩票面值再把奖金给他。结账时,用初始张数减掉兑奖张数,就得出了购彩金额。”

**点评:**代销者虽然不是数学家,但加减乘除四则运算却要信手拈来,这在很大程度上反映出代销者的智慧。聪明人的点子肯定不少,如果用在体彩营销上,效果会差吗?



▲罗伟平正在打印彩票



▲罗伟平清扫地面



▲罗伟平整理桌面 王青摄

## 打票售彩上“高速”

仔细看,在32003实体店一侧的墙上摆满了金色的奖牌。有体彩的中奖奖牌,有历届西城区体彩模范店的奖牌。其中,让罗伟平记忆犹新的当属2018年体彩大乐透第18139期1368万元一等奖的奖牌。这注巨奖的降临,让他的实体店一跃成为京城人尽皆知的旺店。

“我打票打得实在太多了,这两个竞彩16万元大奖和排列3的12万元大奖,我已经记不住是什么人中的。”回忆起曾经的中奖战绩,罗伟平这样说。在这些看似偶然的中奖背后,是罗伟平日复一日的坚持与付出,才赢

得了广大购彩者对他的信任。那么,罗伟平具体用了什么“魔法”令大批购彩者纷至沓来?

罗伟平介绍了其中的缘由。原来,由于店里的顾客大部分是上班族,他们已经习惯了快节奏的生活,而且每逢下班高峰时段,也是店里的售彩小高峰,很多人由于工作了一整天,有些疲惫,再加上买完彩票,还要在晚高峰的车流中奔波,自然是回家心切。在开店之初,罗伟平就看出了顾客的心理,因此他在售彩时注意力高度集中,全力提高出票速度。

他刻苦钻研各个彩种的规则,尤其是竞彩投注。他把售彩

机当成“竞彩老师”,没事就对照机器仔细研究。很快,他的打票速度达到了炉火纯青的程度。店里虽然人多,但购彩者很快就能拿到打好的彩票,人们在店里出出进进,井然有序。

罗伟平说:“因为我很注重卖彩票,店里人再多也没关系,保证来一个走一个。”在他的实体店购彩,顾客们从来不会耽误时间,仿佛踏上了“体彩高速路”。

**点评:**如果说店内环境整洁是软实力,那么打彩票的速度就是硬功夫。这里面没有技巧可循,只能靠千锤百炼,别人打5注,你能打10注,销量自然得到提升。

## 夫妻轮岗精力足

罗伟平每天在店里高强度地工作,那么他是如何保证售彩的效率与质量?很多实体店的代销者为了节省成本,长期一个人连续售彩十几小时。众所周知,在体彩销售中,一年365天没有双休日,只有国庆节和春节分别放假4天和10天,相当于一年的351天都在工作,非常辛苦。

罗伟平对此却有着自己独到的见解。他认为,干工作就要努力做到最好,就像爱一个人,要给他最好的自己。工作与休息

是人类最基本的生存活动,就像一枚硬币的两面,是不可分割的对立统一体。

他说:“由于购彩者众多,我每天都忙得停不下来。如果一个人人在店里售彩一整天,体力完全透支,根本盯不下来,也无法保持高速售彩,还有可能造成打票失误。”因此,为了确保体力充足,罗伟平与妻子商量,实行“售彩两班倒”。他的妻子卢女士上午在店里售彩,他下午来店里工作。晚上7点,妻子做好饭菜后,来换丈夫回

家吃饭。吃过晚饭,罗伟平又回到店里工作,直到关门。

“售彩两班倒”的方式能劳逸结合,补充体力,罗伟平和妻子卢女士已经坚持了18年。因此,他们在工作中能始终保证高速售彩,零差错。

**点评:**会工作就要会休息,否则适得其反,工作也做不好,休息也会耽误。一家体彩模范店之所以获此殊荣并不是偶然的,良好的运转模式最大限度地为其提供了保障。

## 从不闲聊干主业

罗伟平今年48岁,30岁时,他接手了这家体彩实体店。十几年来,他与很多购彩者成了朋友,而且大部分已经相识十几年。但是,罗伟平却有自己的原则,他说:“虽然我和购彩者都是老朋友,但我从来不会跟他们聚会。”在这方面,罗伟平的做法似乎与很多代销者不同。他认为,自己的主业是卖彩票,必须用全部精力把这件事做好。

北京人喜欢热闹,更喜欢聊天,他们说话讲究规矩,虽然有点“贫”,但从不会让人冷场。罗伟平是土生土长的湖北人,不善言辞的他对此有些不习惯,他总是接了上句,却少了下句。加上

店里的售彩任务繁重,他不想分散更多的精力与人闲聊。他说:“即使有人跟我聊天,我也不聊,因为我的主要任务就是售彩,聊天反而耽误工作。”

那么,不愿聊天的代销者是否缺少了人情味儿?恰恰相反,店里的顾客一致认为他是一位随和热情的人。因为罗伟平接待顾客还有一个秘诀——微笑服务,他用真诚的笑容让每一位进店顾客感到亲切。罗伟平说:“我年轻的时候是个暴脾气,售彩十几年来,我的性格都变了,现在完全没脾气。”

在工作中,罗伟平还是一位暖心的代销者。对于没有时间兑

奖的顾客,他亲自到体彩中心替他们领奖,而且一个月要去好几次。有些顾客觉得核对中奖信息太麻烦,买完彩票便放在店里不拿走,罗伟平把这些彩票收集起来,每期帮他们核对。他还在店里准备了两台笔记本电脑,供购彩者使用。

由于罗伟平的实体店紧邻德胜门,因此,他的店被购彩者昵称为“德胜之星”,寓意着福星高照,马到成功。

**点评:**专注体彩销售工作不等于怠慢购彩者,尤其面对来来往往的顾客,为他们提供优质的服务远远比嘴上说得天花乱坠强百倍。

谈到打造模范店的秘诀,罗伟平只是淡淡地说:“干得时间长了,实体店自然就好了。我的秘诀就是专心卖彩票。”曾经有人问他:你用这么大的店面售彩,如果当时经营超市肯定更赚钱。但罗伟平却说:“可是不远处早就有超市了。虽然这两年受疫情影响,实体店的销售有些不如从前,但我除了卖彩票,不会干别的。这台售彩机是我刚干体彩时用的,它已经跟了我18年,我早已经离不开体彩这一行了。”