

一位女性售彩者在48岁那年作出抉择——

闯荡京城 她的家在东北……

■记者王青报道

两年前,48岁的安女士决定离开家乡东北,来北京打拼。对于将要面临的工作问题,她并不担心,因为她是一名有4年工作经验的售彩员,手中曾经打出过大乐透600万元大奖的彩票,是当地小有名气的售彩“能手”。

跨越两地来售彩

果然,安女士来到北京后,很快就干起了老本行,在位于东城区体育馆路13—7号的31047体彩实体店当了一名售彩员。从东北到北京,不同的城市,同样的工作,安女士很快适应了北京的售彩方式。她说:“我喜欢卖彩票,觉得干这行很有意义。因为我对体彩有很深的理解,对售彩的工作节奏也非常熟悉。”

跨越了两个城市,北京与东北在售彩上也有一些不尽相同之处。安女士说:“北京和东北的彩票机总体相近,但打票方法不一样。东北是手工打号,这里的售彩机是触屏,打票比较直观,比之前的好操作。”经过短暂的熟悉之后,她便掌握了出票技巧。如今,她每天一个人在店里,完全能够独当一面。

始终与体育沾边

这家体彩实体店之前是个渔具店,由于与国家体育总局同处一条街,附近店铺大多经营与体育相关的业务。两年前,渔具店老板万先生决定把店铺转租给一家体彩实体店,他觉得这样又能与体育沾边儿了。万先生说:“彩票从微观上说是一种乐趣,运气好还能中奖,从宏观上讲是社会公益事业。我卖



安女士正在打印彩票



渔具店老板万先生

了30多年渔具,如今岁数大了,不想太辛苦,正好遇到一位年轻人想在这里开店。我觉得体彩有很好的前景,正好又在我经营范围之内,所以就把大部分店面租给了他。”

遇到一位好店主

万先生提到的年轻人正是这家体彩实体店的店主,他是一位40岁左右的男士。这是他开的第二家实体店,是位很有经验的代销者。不久前,他的另一家店还中出了800多万元的机选大乐透。同时,他也是一位懂得体恤下属的领导,安女士的上班时间为早9点到晚9点,店主考虑到女士太晚回家不方便,便每晚9点以后亲自到店里售彩。遇到安女士忙不过来的时候,他还会从其他实体店调来售彩员帮助售彩。

安女士说:“我真是遇到了一位好店主,他让我一个月休息4天,所以我觉得工作挺轻松。有关彩票的事他什么都懂,我经常向他请教。”正是因为店主为人正直,关心

下属,因此安女士工作起来也特别有动力。她每天提前到店,打扫卫生,她觉得整洁的环境能让顾客感到清爽舒适。她是个闲不住的人,只要暂时没人登门,她便端起一盆清水,继续擦拭店里的每个角落。

对待顾客有秘诀

有4年工作经验的安女士在体彩上有自己接待顾客的秘诀,那就是待人要礼貌随和,有时间还要多与顾客聊天,沟通交流。彼此了解之后,他们就会经常登门购彩。这些做法看似简单,但要长期坚持并不容易。因为每个人在生活中都会遇到各种各样的事,偶尔也会有情绪低落或不顺心的时候。但当顾客上门,假如正好是一位想聊天解闷的老年人,售彩者要做到“如沐春风”般的温暖,也并非易事。

售彩两年来,安女士始终把顾客放在第一位,每当有人登门,她总是轻声细语,笑脸相迎。在东北老家时,她经常为顾客沏茶倒水。如今在北京,特别是新冠疫情出现

之后,店主担心人员聚集,同时为缓解租金压力,把投注桌的位置变成了小型超市。安女士在体彩的同时还要兼顾超市的生意。为此,她并没有觉得辛苦,反而认为不能像以前那样为顾客提供服务感到很遗憾。她说:“都是来购彩的人才顺便在超市买东西,现在疫情防控形势严峻,可惜无法再为顾客提供选号和休息的地方了。”

参加培训提高快

北京的工作和生活让安女士感到忙碌而充实,工作之余,她经常参加体彩中心举办的线上培训活动。内容主要包括:讲解大乐透和数字彩,以及竞彩的基本规则,还有售彩工作中要遵守的原则。在不断地学习中,安女士对公益体彩有了更深入地理解。她认为,售彩与其他生意不同,要有原则,守规矩,讲诚信。不仅要为顾客提供优质服务,还要在工作中处处体现体彩的责任意识和担当精神。

她说:“来之于民、用之于

民”,这是指体彩公益金来自于彩票,将它汇集起来,用于社会公益事业。我觉得干体彩很有意义,我要告诉购彩者,彩票只是一种娱乐,要用平常心去购彩,这也为社会公益事业尽绵薄之力。”

工作中践行责任

两年来,在安女士细致周到地服务中,顾客也逐渐增多,店里曾多次中出顶呱刮千元奖金。有一位经常购彩的80多岁老人,凭机选排列3一单一组,中了1000多元奖金。顾客中像这样的高龄老人还有很多,他们天天来购彩,虽然投注不多,但安女士对待他们格外耐心。她说:“买彩票对老人是件好事,既能锻炼思维,又能出门遛弯儿,还能成为老年生活中的一种陪伴。”

然而,对于少数不够理智的顾客,安女士的态度十分明确。有些顾客在自我感觉良好时,便突然加大投注金额,她会马上提醒他们量力而行。对不听劝阻的顾客,她甚至会婉拒售彩。有些顾客当时不理解,但当他们隔日再来购彩时,会主动向她表达谢意。正是由于安女士始终本着诚信负责的态度售彩,才赢得了更多顾客的信任。

前不久,北京体彩发出公告:为有效控制和阻断新冠疫情传播风险,保障广大人民群众身体健康及生命安全,暂停体彩实体店销售及兑奖。31047实体店在这种情况下必须以大局为重,以往的很多服务只能等到恢复营业后再为顾客提供,这让安女士觉得心有歉意。不过,面对疫情,她认为,保证购彩者的身体健康是重中之重。

体彩为无声世界洒下阳光

■记者王青报道

聋哑人听不到这个世界的喧嚣;听不到海浪拍岸的涛声;也听不到夏天鸟儿的鸣唱……在他们寂静的生活中,无法与朋友倾诉衷肠,也不能用音乐排解忧伤……然而,多年前的一次意外中奖,让一位聋哑人变成体彩实体店最幸运的人。时隔多年,他们依然对此念念不忘。

“奇怪”的购彩者

6年前,年轻的肖女士在北京33072体彩实体店当了一名售彩员,这家店位于东城区体育馆西路4号。上班没几天,她就发现了一位“奇怪”的顾客。他是一位50岁左右的聋哑人,家住实体店附近的小区,那里是大宝化妆品厂的宿舍。

这位男士的“奇怪”之处,并非因为他是聋哑人,而是他每次购彩时,总伸手指向墙上的一枚奖牌,那是北京体彩中心2014年颁发的排列5一等奖证书。他指完奖牌再指指自己,然后满面笑容地看着肖女士,这让她觉得有些莫名其妙。她想:这位顾客一定想做点儿什么,但又无法与他沟通。后来,肖女士向店主贺先生询问此事,贺先生竟然给她讲了一段故事。

幸运的一等奖

原来,这位聋哑人姓李,是大宝化妆品厂的职工,一直在店里购彩。李先生由于自身原因,投注时无法像正常人一样说明要买的彩种和号码,所以总是机选。他每次来到店里,先看看墙上的走势图,然后想买哪个彩种就指向哪张。在长期的磨合中,贺先生慢慢地掌握了聋哑人基本的数字手语。比如,李先生指一下大乐透的走势图,然后再比划一个数字,贺先生立刻明白他要买几注大乐透。

一天下班后,李先生像往常一样来到实体店,他静静地站在店里,等顾客少的时候,才走到柜台前。他指了指排列5的走势图,然后又伸出食指和中指,并将两个手指交叠。贺先生知道他想机选10注排列5。贺先生打完彩票递给他,李先生竖起大拇指表示感谢,然后离开实体店。

第二天,李先生来购彩时,把彩票交给贺先生检查。突然,机器上显示出一行似曾相识的字,让贺先生有些恍惚。于是,他把彩票再次放入售彩机检测。结果,刚才的那行文字再次跳出:该彩票中奖,

请到指定单位兑奖。经查询获悉,当期排列5一等奖的奖金为10万元。贺先生有些激动,他赶紧走出柜台,一把搂住李先生的肩膀,并把他拉到显示器前,指着屏幕上的文字大声说:“恭喜你,中大奖了!”

突然的幸福感

贺先生当然知道李先生听不见,但他还是情不自禁地大声说了好几遍。这时,店里的几位顾客也闻声而来,他们被眼前的一幕惊呆了。没想到,这位一直沉默不语又无法与人沟通的顾客,只凭几注机选,竟中得令人羡慕的大奖,这让其中几位投注高手啧啧称奇。大家都用李先生的方式伸出大拇指表示称赞和祝贺,甚至有人兴奋地喊道:“你是我们实体店最幸运的人!”

李先生终于明白自己中了一等奖,他高兴地跳了起来,手舞足蹈地对周围的人比划了半天。贺先生虽然看不懂,但他完全能体会李先生此刻的心情。看着大家激动的笑脸和竖起的大拇指,李先生感到了从未有过的幸福。此刻,他成了店里耀眼的明星。几天以后,贺先生陪同他一起到体彩



销售员肖女士



李先生的中奖凭证

中心领奖。从那天开始,李先生每次来购彩时都要先指指奖牌,再指指自己,他想让所有人都知道,这个大奖是他中的。

默契的售彩员

听了贺先生的讲述,肖女士才恍然大悟,原来李先生是想用这种方式表达对体彩的感谢。从那以后,肖女士特别注重与李先生的沟通,她还自学了一些简单的手语。慢慢地,她与李先生的交流多了起来,投注打票时也越来越默契。他们还能互相问候“你好”“吃了吗”“今天忙吗”“再见”……

如今,李先生中排列5一等奖的事情已过去8年,肖女士为他打彩票也有6年。每当看到李先生指指奖牌再指指自己时,肖女士总是

报以点头微笑。几年来,李先生把自己中奖的事“传”得尽人皆知,甚至连刚开始购彩的年轻人也知道。肖女士说:“无论他想买什么彩种,我都能知道,因为我们已经配合得相当默契。如果他去别的地方购彩,可能没人能理解他的意思。”

一次幸运的中奖,让一位聋哑人的生活充满了希望,更为他的无声世界洒下了一片阳光,而他对体彩的感激之情体现在每一次的购彩中。从贺先生到肖女士,对于特殊顾客,售彩者始终本着真诚负责的态度,为他们带去体彩的关爱,体现了体彩人以人为本的服务理念。这种有温度的售彩,让人感受的不仅仅是中奖,更是一种温暖的人情。