

2021
数你牛
消费流通

郑子音

三亚海旅免税城
海蓝之谜门店销售专员

吴开强

中通快递三亚落笔洞营业部
负责人

200 多人 | 单日接待最多人数

500 多个 | 单日派送快递包裹最高纪录



郑子音(右)在向顾客介绍产品。海南日报记者 李艳玫 摄

12月25日,周六,三亚海旅免税城人流如织,位于三楼的美妆区人气最旺。免税品销售专员郑子音站在海蓝之谜门店门口,笑迎每一位顾客。

“有海蓝之谜精粹水吗?”“我想了解面霜。”进店的市民游客络绎不绝。郑子音详细介绍产品功效,热情邀请顾客试用,还当起“模特”现场教学。她倒取适量的精粹水在手掌心,然后用手轻轻拍打脸颊,作出示范。顾客参照她,认真地学起来。“在护肤过程中,精粹水是在哪一步使用呢?”“我是油性皮肤,能用吗?”问题一个接一个抛来,郑子音点头回应,然后一一进行解答。

“感谢您的光临,欢迎下次再来。”不一会,顾客买完单满意地离开,郑子音微笑鞠躬道别。随后,她再次回到门店入口,准备迎接下一位顾客。这样的场景,每天反复上演,而郑子音脸上始终挂着笑容。

回顾即将过去的2021年,郑子音形容“忙碌而充实”。7月,她从三亚学院毕业后,应聘成为三亚海旅免税城的一名销售专员。从学校到职场,她开启了新的人生篇章。

忙碌,体现在接待客户数量上,“最忙的一天,我接待了70多组共计200多名来自全国各地的客人。”那是今年国庆黄金周期间,三亚海旅免税城迎来了客流高峰,郑子音整整忙了7天。

忙什么?营业前,开早会、领任务、做准备;上班时,接待客户、推销产品;下班后,还要补货。从上午9点半一直干到晚上10点。“一天下来,筋疲力尽,回到家只想躺下,好好睡一觉。”郑子音说。

在忙碌的工作之余,她还抓住一切机会提升自己,比如参加三亚海旅免税城举办的培训,借助小红书等网络社交平台了解产品功效。

免税品销售专员的工作强度很大,经常要保持仪态“一站站一天”。但辛苦之外,也有快乐。一次顾客的肯定,会让郑子音笑得像个孩子,充满干劲。她清楚地记得,几个月前的一天,一名女顾客抱着看一看的心态进店。她根据这名顾客的肤质,耐心介绍产品功效及使用方法。“这名顾客当天只是了解,没有购买。令人惊喜的是,她第二天再次进店,专门找到我,购买了多件产品。”

这件事让郑子音受到了鼓舞,她相信,只要有耐心,微笑服务顾客,就会收获信任。“如果要对2021年的工作作一个总结,那就是真诚对待每一位进店的客人。”

12月20日7时许,天刚蒙蒙亮,身穿蓝色工作服的吴开强已经开始忙碌起来。大多数时候,他如当天一样,第一个到达中通快递三亚落笔洞营业部。

面对堆积如山的快递包裹,吴开强淡定自如,一件一件按地址分拣,装进不同的袋子,然后搬到三轮电动车上,将它们送往客户手中。“今天是工作日,上班时间送收件地址为公司的快递,中午和傍晚送收件地址为住宅的快递。”当天的送件线路,他已在心中提前规划好。

“倒车请注意。”8时许,吴开强开着电动车载着满满一车快递包裹出发。“您好,我是中通快递员,有您的快递,我现在送过去。”每送完一件快递,吴开强会提前联系下一位客户,以确定他们是否在家或公司,并告知自己抵达的大致时间。

除了电话联系,他还以小区为单位建立了多个微信群,每次抵达各小区的快递收发点后,他就在微信群里发信息,通知有快递的住户去取快递。有些老客户希望自己的快递被放在一个指定的位置,吴开强用心记住,尽量满足。

今年是吴开强送快递的第十年,10年里他摸爬滚打,总结出一套提高收派件效率的“土方法”,比如熟悉地形、路况,提前规划送件线路,利用微信等工具与客户沟通。“想要干好干精,光靠体力是远远不够的,还需要有技巧。”

除了正常收派件,吴开强还经常“特事特办”,为客户提供贴心服务。在客户急着收件时,他优先安排派送,即使是晚上,也会把急件送完后再下班。遇到客户快递丢失的情况,他会通过查看监控确认快递是不是被别人误拿,还是快递放在角落没有被看到,想办法找到。

今年11月18日,正值大量“双十一”快递包裹运抵三亚,他一天内送了500多个快递包裹,从早上7点一直工作到第二天凌晨。

“快递员不仅要派件,还要负责分拣、装货、卸货、收货,一整套流程都是我们自己负责。”吴开强说。通常,他早上7点上班,晚上最早也要忙到8点左右,加班到晚上10点也是常有的事。每逢各大电商平台举办购物节,快递网点的派件量倍增,一般要忙到凌晨才能下班,眯上三四个小时,又要开始新一天的工作。

今年,吴开强因工作表现优秀被提拔为营业部负责人。虽然升职了,但他仍然每天早出晚归收发快递包裹,风雨无阻。

“累是累一点,但有奔头。只要肯干肯吃苦,快递员的收入还是不错的。”吴开强开心地说,2021年他的工资收入增加了约20%,家里的经济条件进一步改善。



吴开强(右)在送快递。海南日报记者 李艳玫 摄

微笑在脸
真诚在心

文海南日报记者 李艳玫

『虽然累点,但有奔头!』

文海南日报记者 李艳玫