

## 好的管理者,好的销售员

### 这是竞彩店能否取得成功的关键

一家竞彩店如何能够做好?店主懂行、专业和销售员自身优秀都是十分关键的因素。本周“上海会客厅”的体彩腔调人物访谈,就让一位精通管理的店主和一位深得客户喜爱的销售员来聊聊他们的体彩销售的心得。



去年的上海体彩十佳销售店评选中,诸瑜这里榜上有名。

#### ■ 开店十六年,靠丰富的企业管理经验

红棉路上的普陀区体彩第 08678 销售点,店门口两侧精致的小苗圃里种着当季的鲜花和绿植。如果不是有“中国体育彩票”几个大字,以及一张“喜中 1 注大乐透二等奖”的喜报,简直会让人产生这是一家老克勒风格西餐餐厅门口布置的错觉。

走进这家竞彩店,里面宽敞明亮、干净整洁,销售柜台还配上了玻璃挡板,来买彩票就像是到银行里办业务。

店里店外这些精心设计的场景来自店主诸瑜。这位曾经做过大公司管理层的店主,将自己丰富的企业管理经验用在了这家已经开了 16 年的彩票店上。

“公益至上、员工至上、服务至上、环境至上、追求完美”,这是诸瑜店里的口号,也是他的经营理念。“环境至上”便是其中之一。

“我们店的环境风格独一无二,装修简约优雅,还有绿化点缀。这是为了让彩民感到心情舒畅,温馨舒适。”诸瑜介绍道,“我们店 80% 顾客是附近的居民,所以这里也成了老朋友们的活动场所。大家经常会来这里一起讨论、研究彩票,这几乎已经是很多老客户每天必做的功课。我也很高兴看到这个其乐融融的场景。”

店门口小苗圃里的鲜花,诸瑜每个月都会花点钱去添置、更新,甚至有时候还会被路人偷偷拿走。因为店里的环境非常好,所以这家竞彩店的客户还有一个特点,就是女性彩民和小情侣特别多,“这些顾客吃完晚饭出来逛的时候,路过就会进来买点竞彩或者是刮刮卡。”

销售台前特地加装的玻璃隔离屏,也是诸瑜店里独特的布置,“当时装的时候主要是防疫需要,保证销售员和客户的健康,现在继续留着,遇到感冒咳嗽的客户,也都可以防护一下。”

善待员工,“员工至上”也是诸瑜一直坚持的,“店里一共请了两位销售员,给她们同行业中较高的待遇;还有激励机制,提高积极性。还帮她们买了意外保险和医疗保险,有一定保障,解决后顾之忧。所以销售员有一种爱店如家、主人翁的感觉。”

诸瑜的竞彩店是体彩四星级站点,也是市体彩中心的“爱心驿站”网点,配置了冰箱、微波炉、饮水机、手机充电座、药箱、雨伞等物品,快递小哥、环卫大哥路过都会习惯进来歇歇脚。他说,每当看到彩票上显示为体彩公益金捐赠了多少金额,就会感到非常高兴,“这体现了体彩公益性和我们献爱心的初心。”

去年的上海体彩十佳销售店评选中,这里榜上有名,诸瑜感慨道:“我这家小店经历过低谷,经历过疫情三年,能够坚守 16 年,离不开普陀区体彩办周美红主任和张成等专管员的大力支持和帮助。他们不但组织网点进行各种培训,帮助我们提升管理效能和业务能力,还用心用情做好服务,经常下网店提供业务指导,帮助网点更上一层楼。”

#### ■ 接手三年来,用心销售业绩蒸蒸日上

作为竞彩店的店主和管理者,诸瑜十分清楚体彩销售员的重要性。而位于嘉定区江桥镇海川路的体彩第 13621 销售点,也是因为有了一位优秀的体彩销售员,才能用三

年时间将店里的生意做得红红火火。

“这里以前的销售员是个小青年,态度不好,甚至有一次差点要和我打起来。我花钱买彩票,你还要给我气受。”对于这样的改变,家住在这家竞彩店边上小区的王老先生最有发言权,“现在的小黄就很好。我 70 多岁,年纪大了,有时候买好彩票,找零的钱忘记拿,他会追出来叫住我。他的态度真的很好,对我们老年人非常照顾。有时候那个即开型的刮刮卡,刮出来我眼花看不清,他会帮着一起仔细看,别漏了兑奖。我和人交朋友要求很高的,但我认可小黄,他为人很诚恳。”

让老王赞不绝口的小黄名叫黄启锋,到海川路这家竞彩店当销售员快三年了,“这家店开了七八年,我来了之后销量提升了不少,老板觉得我这个销售员可以,所以现在就交给我管理。我也热爱这个行业,喜欢做体彩销售。”

黄启锋说得十分中肯,在他看来其实服务做好了,生意自然而然就起来了,“销售这方面要讲规矩,早上准时上班,晚上准时下班。彩民什么时候来,你都必须在,因为不少人都是抽空过来的。如果他来的时候你不在,就会失望,可能下次就换地方了。还有就是尽量满足客户的需求,他们晚上买了彩票后在这里看球,可能要半夜 12 点,我也就陪着。”

和普陀区红棉路的竞彩店一样,黄启锋接手这家店后,做的第一件事情就是把店里的环境搞好,“当时这里环境很不好,顾客还在店里抽烟。我就先做到保持店内整洁和干净,然后劝顾客去店外抽烟。现在人的素质都很好的,你语言上客气点,‘不好意思’、‘谢谢’多说点,人家都会接受的。”

尽管每天上午来买彩票的人不多,而且基本上以老人为主,数额也不大,但黄启锋一视同仁,“年纪大的客户早上起来就是两件事,买菜、买彩票。他们可能买的少,但会和朋友邻居聊天,口碑传来传去,别人就知道你这家店到底好不好了。”

“我们每天做好本职工作,也没什么秘诀。”虽然竞彩店的生意在黄启锋到来后越做越好,但他自己十分谦虚,“倒是我们的专管员比较辛苦,还有体彩的领导。有时候我们晚上 10 点半要申请额度,他们都在帮我们弄,和我们营业时间同步。店里的销量和他们的工作密切相关,没有他们,我们的工作也做不好。”

做体彩销售员很成功,黄启锋有没有自己做店主的想法?他说,“原先也有这个想法,以后看机会,有机会也想试试自己独立经营。当然,我现在的工作比较稳定,老板人也很好。我做事尽心尽责,他开心,我也开心。”

文/晨报记者 俞炯 图/晨报记者 黄宇龙



#### 【竞彩小擂台】

本周参与体彩小擂台的是嘉定区第 13621 销售网点(江桥镇海川路 82-2 号)VS 普陀区第 08678 号(红棉路 102 号)

两店各自方案如图。



英超联赛  
04-29 周六 | 22:30  
布莱顿 VS 狼队



意甲联赛  
04-30 周日 | 00:00  
罗马 VS AC 米兰



西甲联赛  
04-30 周日 | 00:30  
皇马 VS 阿尔梅里亚

#### 第八期擂台对阵双方为

嘉定区第 13621 销售网点  
(江桥镇海川路 82-2 号)

布莱顿	VS	狼队	让负
罗马	VS	AC 米兰	负
皇马	VS	阿尔梅里亚	胜

过关方式:3 串 1



普陀区第 08678 号  
(红棉路 102 号)

布莱顿	VS	狼队	胜
罗马	VS	AC 米兰	平
皇马	VS	阿尔梅里亚	让胜

过关方式:3 串 1



以上是截至周四晚间两店的初步投注方案,最终投注票面及竞猜思路解读,将在新闻晨报官方客户端“周到上海”周六中午“运动频道·公益体彩”中推出,敬请关注。