

地推之道 在于勤、诚、干

——浙江绍兴市分公司徐小琴的渠道发展经

我是地推王

“小琴，你来了！”“是呀，阿菊，前天你跟我说米卖完了，我就想着赶紧送过来，别耽误你的生意。”徐小琴笑盈盈地走进了孟丰便利店。

徐小琴是浙江省绍兴市邮政分公司的一名渠道经理。目前，她维护着174个站点，2021年1~11月，累计实现平台批销额389万元，其中，5月、6月她连续获得“月活站点发展王”。

“勤”字当头 坚持常学常新

徐小琴已在绍兴邮政工作近25个年头，是一位长期躬耕基层一线的老员工。2017年，徐小琴通过竞聘走上了渠道经理的岗位。对于没有任何地推经验的她来说，一切都需从零开始。

为了更好地胜任这份工作，徐小琴开始“恶补”专业知识。她认真学习分销业务知识，仔细研究“邮掌柜”等系统，全面掌握批销产

品信息，深入了解客户需求。她虚心好学、刻苦钻研的劲头儿，得到了同事们和“邮掌柜”的一致好评。

2021年初，为进一步提高人均产能，绍兴邮政尝试推行“司机+地推”访配一体化运营模式，地推人员由原来的6人减至3人，在站点总数不变的前提下，每位地推人员所需维护的站点数翻了一番。

“对片区进行重新划分后，最北、最南、最东的站点都由我维护，我成了大家眼中的‘三最’地推。”徐小琴笑着说。站点增加了，工作也更加繁重。为此，徐小琴把所有站点情况制成清单，每天随身携带，还在上面做了密密麻麻的标记，把各个站点的信息了解得烂熟于心。此外，她每天都要写走访日记，把自己做过的事、学到的知识和“掌柜们”提出的意见都做好记录，“这样，在复盘的时候会有更多的收获”。

“诚”字立本 坚持用心用情

如今，美团、阿里、拼多多等

企业纷纷将目光投向农村市场，盒马集市、美团优选、多多买菜等平台层出不穷，给邮政平台批销的发展带来了严峻挑战。对此，徐小琴认为，务必做到用心、用情，诚信为本方能应对自如。

“在产品选择上，要用心。”徐小琴说，“我推销的最好的一款产品是红牛，它知名度高、市场成熟，还叠加了‘箱内码红包’等活动，比较好推销。相对于其他饮料，这款产品具有受季节影响小、销量稳定且价格高的优势，批销额一下就上去了。遇到促销、秒杀、抢购、抽奖这些活动，我都会第一时间在群里通知‘掌柜们’，让他们多享受一些福利。”

“在‘掌柜’的维护上，要用情。”徐小琴解释说，“我维护的174个‘掌柜’就是174个朋友。每次去巡店或送货，我都要和他们拉拉家常，帮他们理理货架，做些力所能及的小事。比如，有的‘掌柜’有支付宝扫码支付的任务指标，我就从他的店里买点东西，用支付宝支付；如果他们参与团购还差人，我就主动加入凑个

数。这样一来二去，彼此也就有了感情，他们在进货时也会多想着我。”

徐兴来是徐小琴的忠实粉丝之一。他说：“小琴的服务态度很好，我年纪大了，老是忘记系统要怎么操作。小琴每次来都会教我，还把要用到的步骤给我写下来，服务是耐心又贴心。所以，我总喜欢从她那里进货。”

嘉顺酒水批发店的林掌柜也很认可徐小琴。林掌柜和妻子各开了一家店，他既要进货又要负责配送，常常忙得不可开交。他说：“有时候需要货，有的批发商嫌数量少不肯送。小琴姐就不一样，只要我有需要，她就会想办法给我送来，有时候还开着自己的车来送，让我很感动。”

想客户之所想，急客户之所急。徐小琴就这样一步步获得了客户的信任与支持。

“干”字在前 坚持善作善成

作为“三最”地推，徐小琴

从仓库出发至最北边的站点，驱车要一个半小时；而最南边的站点在半山腰上，需要“跋山涉水”才能到达。即便这么偏远，即便很多时候只是订了几箱矿泉水，徐小琴也总是及时送上门。她说：“既然这些站点已经开发了，就是我们的客户。不管是出于我本心，还是出于邮政这块牌子，我都要维护好、服务好。”

在开展“邮掌柜”社区团购中，徐小琴负责的站点半年累计销售农产品10万余元。“销售农产品，我首先要做好品控员，要看过尝过，产品质量可靠才会推荐给大家；其次，要做好送货员，产品到达的当天，不管多晚，我都要送上门；最后，还要做好保障员，帮助店主做好退换货、赔付等售后服务。”

在徐小琴看来，能成为全国“地推王”，她并没有什么制胜的法宝，唯一要做的就是秉持一颗让客户满意的初心，践行好“人民邮政为人民”的使命。

□陶麒麟

王倩：用心用情服务 为客户创造价值

“没有最好，只有更好。”这句话是她从业以来坚守的信念，热情、耐心、周到的服务让她收获了客户最诚挚的赞扬。入行两年多来，努力奋斗的她成绩出色，在平凡的岗位上发光发热。2021年，她荣获“中国邮政储蓄银行全国明星理财经理”称号，并取得“甘肃省分行十佳理财经理”第二名的好成绩。她叫王倩，是邮储银行甘肃省兰州市分行铁路新村支行理财经理。

张先生是支行隔壁市场经营海鲜的商户，起初，除了正常的业务，他对基金、理财等产品很陌生，较为排斥。面对这样的情况，王倩并没有气馁。了解到张先生做海鲜生意经常需要使用零钱，王倩总是帮他留意着，现金区一有零钱就及时给张先生打电话，好多次及时解决了张先生没有零钱的难处。工作之余，她会去张先生的店里转一转，帮

帮忙、谈谈心，利用理财金字塔、标准普尔象限图等工具为张先生讲解理财知识，并以自己成功配置的理财案例为张先生作“现身说法”。一次又一次用心用情的服务让她赢得了客户的认可，赢得了客户的信任。去年兰州市新冠肺炎疫情期间，张先生主动提出购买基金产品，王倩当即线上指导客户完成购买，最终成功销售重点非货币基金。

“有耐心，很热情，让我觉得放心，很信任她。现在习惯了，有啥事就找邮储的小王。”张先生说道。

像这样的事例还有很多。有一次，养老金代发客户王阿姨晚上10点打电话给王倩，说孩子急用5万元，但不知如何使用手机银行转账。了解情况后，王倩第一时间拨打视频电话，一步步耐心指导王阿姨线上操作，最终成功转账。“小王不仅人长得漂亮，



图为王倩(左)向客户介绍产品。

而且心地善良，很有亲和力。找她办业务我放心。”见到其他朋友，王阿姨总是乐呵呵地如此介绍王倩。

日常工作中，凡遇到客户产

品快到期的日子，她总会做好备忘录提醒，提前几天给客户打电话一一通知，及时安排下一轮理财计划。面对中老年客户，王倩会细致做好“手机操作流程图”提

供给他们，方便老年客户使用。

在因疫情防控网点停业之时，王倩积极响应邮储银行兰州市分行的整体安排部署，始终坚守金融一线，除了为客户邮寄防疫用品和蔬菜等实用物资，她还组织建立了线上客户维护群，每日举办各类线上主题活动，在缓解客户急躁情绪、丰富客户疫情期间生活的同时，快速解决特殊时期客户的各种业务问题，赢得了客户的一致好评。

“我是客户的理财师，更是客户的朋友，只有专业灵活的服务，才能赢得他们的信任！想客户之所想，急客户之所急，才能真正与客户一起创造价值。”王倩说。现在，一年一度的旺季营销活动已经开始，王倩想通过自己的努力，向更高的目标冲刺，向更优秀的前辈看齐，争做兰州市分行最受客户欢迎的人。

□杨雅星 文/图

服务无止境 润物细无声

——中邮保险上海市徐汇区保险中心沈玉兰的客服之路

“好雨知时节，当春乃发生。随风潜入夜，润物细无声。”适时的春雨仿佛知晓节气一般，在生命萌芽生长的春夜里，随着春风悄然落下，无声地滋润着大地万物，描绘着一幅生机勃勃的景象。作为以服务为重的金融行业，客户何尝不像那渴望滋润的大地万物，在春种的季节希望获得那一场场适时的春雨。中邮保险上海分公司有这样一位春雨般的员工，她总是在客户需要的时候及时出现……她就是上海邮政徐汇区中邮保险中心的客服专员——沈玉兰。

2021年的一天下午，下班后，一份紧急工单从营业所值班同事的电脑传输至沈玉兰的手机上：一位中邮保险客户对产品收益等细节存在异议，情绪非常激

动，要求马上给予回复解释。已在家准备晚餐的她收到信息，立即放下手中家务，联系值班同事了解保单情况，通过向客户详细讲解产品，耐心解答疑问，最终打消了客户的疑虑并挽留住保单，客户后来还特地到营业所表扬她。她始终能够站在消费者的角度，致力于消费者权益保护工作，以客户为中心，急客户之所急，想客户之所想，用自己专业的知识为客户提供贴心服务，就如那适时的春雨一般“随风潜入夜，润物细无声”。正是凭借客服工作中的突出表现，她在2021年获评中邮保险“最美客服人”称号。

沈玉兰自加入邮政以来，历经营业所、支局、区分公司等不同岗位，2017年，她正式成为中邮保险客服专员人员。4年多来，

她一直秉持“视客户为亲人”的服务理念，以强烈的责任心，立足本职，扎实地做好每一项客服工作。在日常新契约回访工作中，她总是做到每日跟进、闭环管理，在确保回访时效的同时，还紧抓回访质量，辅助提升前端销售质量；在处理新契约回访问题件单时，她做好充足准备，及时联系客户，妥善处理客户疑问，确保客户问题得到有效解决；在面对新产品上线时，她总是主动学习，第一时间参加培训，并及时落实至各销售网点；在遇到困难时，她总是能够积极面对，做好沟通协调工作，努力解决。在2021年中邮保险上海分公司考核中，徐汇邮政中邮保险中心客户犹豫期内回访成功率达到100%，问题件超期0件，投诉件0件。

在日常工作中，沈玉兰总是将客户维护、客户服务放在最重要的位置。例如在系统中筛查出保单失效的客户，她总是会第一时间整理成表格，然后逐一联系销售网点，宣导不要轻言放弃。在加强客户维护方面，沈玉兰常协同销售人员对保单失效的客户跟进复效工作，面对保单失效客户至少要上门或约至营业所做一次面对面沟通，向客户讲解保险的本质，尽可能让客户了解保险的意义和价值。例如有的客户可能是未关注缴费通知导致缴费期内账户余额不足，有的客户可能是某段时间经济状况出现了问题，无法及时缴费等，沈玉兰总是能够从客户角度出发，给客户推荐最优的解决方案，合理维护客户权益。

沈玉兰不仅在日常工作中钻研业务，在日常生活里也不断地学习进取，提升自己的技能。她利用业余时间加强学习，阅读消费者心理、沟通技巧等书籍，同时，取得了银行从业资格证、基金从业资格证、邮政储蓄银行代理营业机构负责人任职资格证、邮政储蓄银行理财经理岗位资格证、邮政储汇业务员职业资格证等。

她站好客服工作的每一班岗，给客户提供有温度的服务，展现了中邮保险客服人的职业态度和良好形象。她用自己的实际行动践行了“人民邮政为人民”的服务宗旨以及“客户至上，服务第一”的工作准则，最终收获了客户的信赖，为自己赢得了荣誉，为企业增添了光彩！

□何喆

三尺柜台里的『营销能手』

——记山东临清市温泉路支局营业员杨会荣

1989年出生的杨会荣已经在邮政工作10年，先后在东风支局、车站支局、温泉路支局担任营业员。无论工作多忙，她总是面带微笑，有条不紊，动作敏捷，热情真诚地服务每一名客户。在收获客户满意的同时，她个人的营销业绩也获得了大丰收。2021年，杨会荣个人发展储蓄430万元，转介保险952万元，销售渠道类产品2万元，销售集邮品8000元。

一双“慧眼”准确识别客户

“我们这个岗位其实是非常有优势的，面对的客户群体大都比较优质，总体可以分为三类：一类是寄递包裹的客户，一类是代开发票的税务客户，还有一类是办理警邮业务的客户。”长期从事营业岗位的杨会荣对这三类客户有自己的判断。如果客户经常寄递普通包裹，那这类客户可开发的潜力相对较小；如果客户经常使用EMS，这类客户的可开发潜力更大一些；对于税务客户，一般均为优质客户，特别是代开发票金额在百万元以上的，杨会荣直接将其列为需要重点开发的客户；对于办理警邮业务的客户，则从车的品牌和类型上判断客户类别……

“加客户微信可以从温馨提示入手，这样他们会感到被重视了，心里就会高兴。”让客户有被重视的感觉，是杨会荣总结的营销经验。从添加微信好友到组建微信群再到分门别类维护客户，杨会荣总是把客户的感受放到首位。“有的活动力度比较大，前期部分客户没有参与，如果将这样的活动内容发布到微信群里，则会引起老客户的不满。像这样的情况，我都是单独告诉新客户。”杨会荣说。

一句“慧言”真诚服务客户

在温泉路支局，凡是与杨会荣打过交道的客户都夸她耐心细致，服务热情。她给客户推荐的每一项业务，都是在客户满意的基础上，通过用心与客户沟通并利用自身学习到的专业知识，从客户实际情况出发，为客户提出合理的建议，这样既成功营销了产品，又提高了客户的满意度及忠诚度，实现了客户、企业的双赢。“客户在我这里就能寄包裹、开发票、办证件、买理财……不用再四处跑了。”杨会荣认为综合营销最大的优势就是能满足客户的综合需求，客户只需认识她一个人，就可以办理很多业务，帮客户省时、省力。

“我们不能总是一味地强调自己有什么，而是要充分了解客户需要什么，我们能为客户提供什么。”这是杨会荣对于做好综合营销的理解。她认为，营销的本质是服务，只要一心替客户着想，让客户感受到真正是为他们好，全力帮他们解决难题，客户就会认可，这也是她敢于向客户推荐产品、介绍业务的底气所在。经她推荐买过邮政产品的客户，都成了网点的常客，而且口口相传的口碑效应也为她赢得了越来越多的客户。通过热情周到、诚信待人的服务，她逐渐积累了大量的客户资源，有了一批忠实的客户粉丝。

一颗“慧心”创造服务价值

温泉路支局处于临清市繁华热闹的地段，每天大厅办理各类业务的客户络绎不绝。在杨会荣看来，任何一个前来办业务的客户都有可能成为自己的忠实客户，一句发自内心的问候，一个不经意的小动作，都有可能是“俘获”客户的条件。她秉持着“平时多问一句，日常多想一下”的原则，时时站在客户的角度想问题，耐心地为客户解决问题。

“客户向你咨询问题，说明客户信任你。所以，我们一定要提升自己的专业水平，给客户权威的回答，绝不能将客户拒之门外。”杨会荣说，虽然自己只是一名营业员，但不能将自己只局限于营业岗位，而是要加强学习，努力做一个“万事通”。及时掌握收款码、数字人民币、红包码等新开展的业务和方法，反复学习理财方面的业务知识，她利用一切可利用的时间，提升自己的综合素质，丰富自己的知识体系。从入局到现在，她先后考取了邮政营业高级证书、邮政储汇高级证书、邮政营销高级证书、银行从业证书、理财证等。

□宋金秀 文/图



杨会荣(左)耐心指导客户办理业务。