

陈晶：每一次改变都值得期待

自2019年第三届邮政“919电商节”起,从邮乐小店推广到组建合肥战队,再到线上直播,从0到1,从1到N,她带着团队不断摸索,探索出一条助农惠农的数字化新道路。她叫陈晶。

陈晶是安徽省合肥市邮政分公司渠道平台部业务主管、邮政业务营销员技师,目前负责农村电商、邮乐小店推广、邮政融媒体直播等工作,同时兼任安徽省邮乐小店推广导师、合肥邮乐小店战队队长。她先后获得2019“安徽邮政十佳扶贫能手”“全国邮政优秀电商扶贫能手”“邮乐网全国扶贫大使”,2020年“全国邮政优秀电商扶贫能手”,2021年合肥市“五一劳动奖章”,2022年全国邮乐小店“十大金牌导师”等荣誉。

从0到1,她成了全国业务群里的合肥“红指甲”

又到了立秋时节,合肥长丰县的贝贝南瓜上市了。陈晶熟练地编辑好推广信息,配上农户包装南瓜的照片和她自己做的蒸南瓜、南瓜粥的照片,与购买链接一起分别发到几个产品推广微信群里,几分钟后就开始有客户下单。

罗富雪：在平凡的岗位上放射光芒

□本报记者 张丹丹 文|图

“小罗,帮奶奶捎点降压药吧,这几天血压有点高,家里备的药吃完了。”南湖英郡小区独居的王奶奶有一困难首先想到的就是小罗。

“小罗,你又来替班了,我就等你来呢,你看我这个东西怎么邮划算?”县里的好多客户邮寄包裹也喜欢找小罗。

在黑龙江市杜尔伯特蒙古族自治县的邮政营业班里,有个年轻的女营业员叫罗富雪,在参加工作的10年里,全县的7个邮政营业班哪里缺员了,她都会及时补岗。同事们说她专业的“替班员”。领导则说:“小罗业务能力强,到哪儿都能把业务扛起来。”小罗自己却说:“我就是党的一块红砖,哪里需要往哪里搬。”

2012年,刚到岗时,罗富雪深知作为一名营业员掌握专业技能尤为重要。为了尽快掌握邮政业务知识,她充分利用一切可以利用的时间抓紧学习。哪怕是上门服务时等待客户的那些间隙,她都会拿出手机边学业务。

不久,因一个农村支局缺少营业员,罗富雪被调到该支局工作。平常她就吃住在这支局,每周只能回家一天。冬天,



罗富雪(右)对待客户像自己的亲人。

照片里,她的红指甲配上金黄的南瓜格外显眼。由此,全国渠道口从事邮乐小店业务的同事,给陈晶起了个“红指甲”的昵称。

“又看到了熟悉的红指甲。”“红指甲,你这个南瓜好吃,客户一直回购。”“这个图,红指甲一推荐,就知道是好产品,这个南瓜性价比高。”看到陈晶的信息,在邮政全国金牌店主群里,各地的同事纷纷回复。这个“红指甲”就像陈晶对产品的3C认证,只要有“红指甲”加持的产品,群里的同事们就敢放心推广。

自2019年邮政“919电商节”起,陈晶同全国各地的邮政渠道业务主管一样,接手了邮乐小店推广工作。她组建了两个微信群,一个是引导亲朋好友购买的农产品推介微信群,一个是指导企业内部同事推广操作的合肥邮乐推广群。“当天,我就收到了200多个订单,这让我看到了社群推广的潜力。”

但是,邮乐网上的产品那么多,光是苹果就有山西翼城的、山西吉县的、山东烟台的、江苏徐州的、新疆阿克苏的等,看得人眼花缭乱。该推介哪些产品?

陈晶选择自费把产品买来试吃。每个品类5—6种,自己品尝后,觉得

最好吃、最优惠的就发到群里,推荐给周围的同事和朋友。

几年来,陈晶购买了全国邮政农产品基地90%以上的助农产品,亲身体验。产品口感以及脱贫户的背景资料等,都一一了解到位,再优选产品进行推广。目前,她已推广各类农产品5000余种。

从1到N,她成为全国邮乐小店的“金牌导师”

成为“业务能手”的陈晶并没有停下脚步。今年9月1日,在第六届邮政“919电商节”启动会上,国家邮政局副局长戴应军、国家乡村振兴局社会帮扶司司长李富君为全国邮乐小店“十大金牌导师”代表颁发奖杯和证书,陈晶位列其中。

2019年10月,合肥市分公司组建以陈晶为主的合肥助农战队。战队的成员有客服人员、投递员,也有会计、业务主管以及人力部的干部、文传部的设计师,陈晶手把手带她们入门,之后,她们又带动身边其他同事一起来做邮乐小店,参与人数达到800多人,战队的业绩也逐年攀升。

2021年,战队近50人获得安徽邮

杜远航：扎根基层的“拼命三郎”

一米七的个头、黝黑的脸庞、两道眉毛浓浓的、一双大眼睛外有神,这就是重庆市綦江区邮政分公司三角支局局长杜远航。在当地,他是出了名的“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”。

在日常工作中,小到登录工时系统、分享邮乐小店,大到跨年战役、旺季营销,杜远航巨细靡遗带头做好每一件事。当然,他一直主动承担着最重最累的那一件。

去年跨年营销战役期间,发展余额困难重重,支局为啃下这块硬骨头而努力。就在这时,永城镇中华村有一批安置赔偿款将要下发的消息传来。赔偿款可不容易争取。但杜远航立马上报綦江区分公司,争取政策支持,成立工作小组。白天,他请村委会主任带着自己挨家挨户走访,和村民话家常、探情况,把每家每户的信息都记在随身携带的小本子上;晚上,他挑灯夜战整理资料,把白天记录的信息再次梳理。

因连日奔波、吃饭时间混乱,杜远航的胃病又犯了。员工劝他歇一歇,他说,时间不等人,不能把机会错过了。10余天,杜远航走遍了中华村的角角落落,把拆迁工作、各家情况掌握得清清楚楚,也有了应对

16300公里：谢军的“双11”成绩单

成都至昆明,成都往返杭州,成都至长沙,成都至石家庄……11月1日到22日,22天时间,四川省成都邮区中心邮车驾驶员谢军行驶16300公里。这个长长的战线图,是他今年“双11”交出的成绩单。

“说实话,跑‘双11’加班车很辛苦,路线长、时间紧,发车时间不固定。但是,谢军每次都主动申请出战。他在工作面前从不说一声‘不’,真的很不容易。”负责安排邮路任务的调度员黄华高说起加班车,对谢军连连夸赞。

今年“双11”,接到跑加班车的任务后,谢军就住在单位值班室。11月2日,出发跑昆明邮路,来回30多个小时。没休息两天,便又接到任务:从成都运邮件到杭州。“加班车需要抢时限,装满一车就必须马上出发,不能有半点耽搁。”成都到杭州的路上,谢军和搭档一路上换着开,没有停歇地开了31个小时,到达杭州邮件处理中心,已是7日早上8点了,他们顾不上吃早饭,赶紧卸车。当天中午12点,他们装车返程,快马加鞭赶回成都。



陈晶在查阅资料。

当年销售了二十多万斤。之后每年10月,吉县苹果都是战队的必推产品。

“我从当地的同事那里了解到,重庆的山里,有一种淡红色果肉的橙子,口感很好,但是因为长在陡峭的山上,必须由果农把橙子一筐筐背下来,然后由我们的邮车义务运输,要花费一整天时间才能运出大山,再运往全国各地。”她了解越多,越对乡村振兴、对惠农助农有了更深刻的认识。

陈晶更加确信,邮政正在搭建一座桥梁,帮助当地农村销售产品,帮助客户以平价吃到最优质的原产地农产品。邮乐小店“社交裂变”的营销方式,不仅可以提升农产品销量,帮助农

民增收,助力乡村振兴战略有效落地,还有助于邮政员工维系既有客群,通过社交电商为邮政其他业务引流获客。近年来,她和战队通过“线上+线下”销售农产品200多万单,销售额达7000余万元,帮助了2000多个农户和家庭农场、农业合作社销售产品。

从茶园到格子间,又从格子间到微信群、到朋友圈、到直播间,每一次改变都值得期待,她也获得了成功。陈晶主动拥抱时代的变化,转变着自己的角色,不变的是她的绿色初心。她像一团火,燃烧在助农惠农服务中,为助力乡村振兴奉献光和热。

□孟筱萌 文|图

之策。最终,他带领三角支局争取到1200万元安置赔偿款存入,圆满完成跨年战役目标任务。

进入邮政22年,杜远航先后从事过邮政营业、储蓄营业、报刊发行、渠道分销、业务检查、支局长等岗位。虽然有着丰富的工作经历,可他没有禁锢在经验中,而是不断与时俱进,在支局尝试了许多新做法。

金融行业瞬息万变,同业竞争日益激烈。杜远航意识到只有不断开拓创新,才能赢得客户、占领市场。他及时调整经营思路,提出“保险四步法”:通过营销系统、CRM系统锁定目标人群,理财经理100%电话触达,邀请客户至网点“一对一”面谈,全员配合确保成交率。这样执行下来,去年跨年战役第一阶段,三角支局就销售保险1558万元。

要想做好业务,必须做好服务。因此,在服务方式上,杜远航结合实际提出了四个服务要求:远距离客户预约服务、客流无规律网点定时服务、有特殊要求的客户上门服务、对进网点的每一个客户全心全意服务。正是这样优质的服务,三角支局各网点在当地都获得了极好的评价。

在“社保卡激活战”中,三角支局各网点通过驻点激活、上门激活、预约激活等方式,想方设法为当地居民提供方便的服务,不仅得到地方政府部门的认可,也与客户建立了良好的关系,半个月时间就发放社保卡968张。

在三角支局,员工们私下给杜远航取了一个外号“拼命三郎”。多年来,他没休过一个完整的假期,而他加了多少班、熬了多少夜,数不清楚。“我是党员,又是支局长,肯定要冲在前头。”可顾得了支局这头,就无法多顾及家庭那头。杜远航的小孩年仅两岁,刚学会走路不久,正是需要父亲陪伴的时候。尤其是去年刚入冬那段时间,气温变化无常,孩子反复感冒发烧,杜远航却因支局事务缠身,无法时时陪在身边,只能抽空通通视频、打电话。说起对家庭的亏欠,杜远航充满了愧疚之情。

2021年11月,杜远航因胆结石手术住院,医生叮嘱他出院后卧床静养。可他刚休息了两天就躺不住了,心里念着业务、念着团队,佝偻着身体又回到支局,装作没事人一样工作。在杜远航这只“领头羊”的带领下,三角支局业务发展蒸蒸日上。

□方婧 熊佳玲

忆起当年支援武汉时,感触颇深。后来,不只是武汉,哪里疫情严重,哪里有需要,他都会主动请战。2021年北京和2022年上海、海南三亚突发疫情,他都义无反顾地出发前往运送邮件。“我觉得没关系。疫情严重的地方,用户更需要邮件。”他说起来总是轻描淡写,全然不提吃了多少苦。

“心里真的挺急的,因为时间特别紧,很多情况下,需要我们自己想办法解决所有问题,坚决不能耽误邮件运送时限。”这次“双11”旺季加班邮路,他们同样遇到了很多困难。成都至昆明邮路,由于疫情防控,途中检查较多,有时一等就要几个小时。谢军和同事积极配合,想方设法保证了加班邮路运送任务100%准点,安全、及时、准确地将全部邮件送达目的地。

无私奉献的背后,总有着一份“舍小家、顾大家”的情怀。今年“双11”,谢军一直奔跑在邮路上,无法照顾家人。只能在休息时刻,通过视频与家中亲人聊上几句。而他的家人,除了充满牵挂,更多的是支持与鼓励他。

□张嫣