闲不下来的“摩托骑士”

□秦沛瑶 文/图

“张姐，娃儿上学去了哦。这几天还忙得过来哦？”2月16日上午，重庆市北碚区天府小学举办“家长开放周”活动，熙熙攘攘的街道上充满了欢声笑语。将摩托车停在手工面坊前，熄火、拿面单、跳下车，一气呵成，投递员周天全吆喝着走进面坊。

“老周，快来搭把手。开学了，我忙着给娃儿们煮面，那儿还有一堆货要寄走。”见老熟人前来收件，张姐一边放下手中的漏勺，一边把已经打包好的包裹拿给周天全。“你放心，我今天上午就都给你发出去。”周天全接过包裹回答道。

1983年，20岁的周天全进入重庆市北碚区邮政分公司，负责天府镇的乡邮投递工作，从此，便一直扎根于此。每天早上7点骑摩托车出发，晚上7点处理完工作下班。40年来，周天全走遍天府镇的千家万户，投递行程近30万公里。前不久，周天全获得了“中国摩博会2022劳动骑士十强”荣誉称号。

天还未亮，周天全弓着背伏在桌前，挨个盘点当天需要处理的报刊、信件，又将它们整齐地放入邮包内，再搬起包裹把摩托车弄得满满当当，便开始了一天的骑行投递。

40年来，他日日如此，载着几十斤重的邮件，奔波在天府镇的街巷村落。周天全回忆道，以前，镇上有4个投递员，由于各种原因，如今，他成了天府镇唯一的投递员。

一个人要走4个人的段道，投递范围覆盖52.67平方公里。这份乡邮投递工作平凡而辛苦，没有意志力和耐力是很难坚持下来的，但周天全说：“干了这份工作，就要承担这份责任。”

摩托车刚到工农村便民服务大厅门口，村里的综合专干张婷婷就冲他大声招呼道：“周老师，有没有我的包裹？”“是给娃儿买的新书包吧？上午才到，就给你送过来了！”周天全答应着，利索地从车上将包裹找出来递了过去……

从工农村出来，绕过曲折的山路，再爬上百余阶石梯，周天全气喘吁吁地来到了老龙洞困难户张耀忠大爷的家中。

天府镇很多区域的道路蜿蜒曲折、坎坷不平。虽然每天要跑50多公里这样的山路，周天全依然坚持多走几步路，派件到户。

“张大爷，孩子们又给您买东西了，摸起来像是一件外套。”还未进家门，周天全就开心地叫着张大爷。张大爷闻声迎出来，赶忙搬出凳子招呼周天全坐。顾不得喘口气，周天全搀扶着张大爷，帮他换上了新衣服，“我给您拍张照片，发给您家娃儿看看”。

镇上很多老人不会用智能手机，周天全就添加了他们孩子的微信好友，逢年过节帮着他们来个视频连线。“我每次都在微信上发个‘买家秀’给老人们的儿女看看，总是还能得个‘在线好评’。”说这话时，周天全翻看着微信将照片发了出去，语气中多了几分自豪。

聊了一会儿家常，已临近中午，周天全起身告别。张大爷不舍地拉着他的手：“小周，吃了晌午饭再走。”周天全腼腆地笑笑：“还有邮件要送。张大爷，我都这把年纪了，也就您还叫我小周。”

周天全驾驶摩托车行驶在邮路上。

下山的路上，周天全突然把车停在路边，掰起手指数了起来：“哎呀，距离上次给张大爷送油已经有小半年了，这几天得再送点油和米上去！”拍了拍脑袋，一拧油门，他又骑着摩托车出发了。

对于周天全来说，在镇上有很多个“张大爷”需要他惦念，而周天全也一直是很多老人熟识的“小周”。

周天全是个闲不下来的人。中午投递归来，随便扒拉了两口饭，他又“溜达”到了严喜大姐的便利店。“严大姐，吃了午饭没有？”问候着，周天全从口袋里“变出”一个猫粮罐头。

严大姐腿部残疾，一个人守着一家便利店谋生，生活中有很多不方便。周天全每次路过都会来店里坐上几分钟，陪严大姐说说话。前几日，看到店里有老鼠，周天全就送来一只猫帮着逮老鼠。

“现在你不仅要照顾我这个老姐姐，连猫的伙食都考虑到了哟！” 严大姐打趣道。

“猫咪很聪明，把粮放到这里，它就晓得要帮你抓老鼠。”说话间，周天全已三下五除二把店里打扫了一遍。放下扫把，又去帮忙整理橱柜里的商品。

周天全憨厚朴实，话不多。他说，最开心的是看到客户收到包裹时的高兴表情，“这是我的价值所在，看到他们满意了，我就更加充满干劲”！

老兵李忠的“新战场”

□傅宗和 文/图

“李连长，来生鲜项目组干不干？”

“陈经理，我是一名党员。只要组织有需要，我就干！”

……

“李连长”名叫李忠，1987年入伍。2001年，李忠以正连级军官的身份转业至江苏省宝应县邮政局工作，先后干过营业员、封发员、分拣员，现为宝应县邮政分公司生鲜项目团队一组的揽收员。他初心不改，默默耕耘，二十年如一日扎根于一线，无论在哪个岗位上都任劳任怨，用实际行动续写着军人的荣光。

老兵转岗 甘当“大头兵”

2022年10月，宝应县分公司筹建生鲜项目团队时，负责人陈永春为队员人选犯了难。这时，有人推荐李忠，陈永春听了，眼睛一亮，立刻找到李忠。令他没想到的是，没费多少口舌，就将这个老兵收到了麾下。

初涉新的工作领域，李忠与另一名年轻人小顾搭档，主要负责子婴河和中港区域的大闸蟹揽收工作。开始，从未接触过营揽工作的他漫无目的地到处找客户，因为没有经验，经常碰壁，连续两周业绩垫底。

但他不服输，拿出当年练兵场上的那股子狠劲、拼劲，跑蟹塘，跑门店……

爱人见他每天斗志昂扬，不解地问他：“你都50岁了，每天早出晚归，忙的是哪门子劲呐？”

李忠只是嘿嘿一笑，第二天依旧如故。

经过一段时间的摸索、总结，他得出一个结论：精准的市场信息至关重要。为此，他迅速调整了工作方法：一方面，他将服务区域内的所有客户进行分类建档，逐一分析，了解客户需求是什么、关注点在哪里；另一方面，从各个渠道了解市场竞争信息，寻找突破口。

就这样，他一步一个脚印，打开了局面，营揽业绩节节攀升。只用了一个月时间，他和小顾这一组便完成生鲜项目收入10.2万元，同比增长60%以上，还发展了两位月用邮费用达万元以上的客户。

李忠利用等待客户的间隙，了解公司微信群信息。

军人本色 敢啃“硬骨头”

中港养殖业比较发达，蟹塘一家接着一家。这里历来都是快递企业竞争的主战场，客户要求也比较苛刻。所以，各家快递公司各占“山头”，很难形成增量。

“增量从哪里来？就从中港开始！”李忠主动请缨出击。

面对白热化的市场竞争，李忠和小顾拿出“攻山头”精神，拿着客户信息表，白天跑蟹塘，晚上反复研究对策。每天上午一上班，他就带着方案一家一家走访。精诚所至，金石为开。仅2022年10月，就成功发展万元以上的新客户2位，头部客户某蟹业公司通过邮政寄递占比达70%。初尝成功的喜悦，他们一鼓作气，在子婴重点生鲜产区又新开发了客户3个。2022年10月至11月，成功发件750余件，月均新增生鲜收入超过1万元。

在营揽工作上，李忠更有敢啃“硬骨头”的精神。有一位蟹老板，李忠多次上门走访未果。他没有气馁，在一次上门走访中，这位蟹老板无意中发现李忠胸前佩戴的党员徽章。在进一步的交谈中，客户得知李忠退伍军人的身份，觉得李忠为人实在，感觉十分亲切，一下子拉近了彼此的距离。2022年11月初，这位蟹老板主动和他联系，告知自己有一批螃蟹要发往北京，量大且需要办理进京通行证。得知这一消息，李忠积极协助团队负责人协调各个部门，安排车辆直发北京，仅14个小时就顺利配送到站点，赢得了客户好评。

几次接触下来，这位蟹老板评价起李忠直竖大拇指。他说：“李连长登门拜访了多次，在与他的交谈中，我感受到了军人的执着和热情。在我们商品发运不畅时，他主动出谋划策。把业务交给他，我很放心！”

初心不改 当好“宣传员”

“劲往一处使，心往一处想，互相配合，客户满意度逐步提升。有质必有量，客户必会优先选择邮政！”

宝应县分公司寄递市场的微信工作群，不时传出提示音。每天，李忠主动将团队内揽投员的工作业绩和动态进行整理，在群内发布。

“李连长真是有心人！”群里有人夸赞说。

“我在部队服役时，做过宣传工作，深知要想打胜仗，必须凝心聚力，统一思想。思想上的凝聚力胜过千军万马……”李忠一边忙着手头上的事，一边在群里回复道。

他是生鲜项目团队里的老大哥，在一群年轻人中颇有威望。在日常工作中，他不仅是揽收员，还自觉担当起举旗帜、聚人心、育新人、展形象的任务。揽收一线人员非常辛苦，有时难免会受到一些委屈，说一些牢骚话。这时，他总是以接地气的措辞和素材编成段子，及时跟进，做起思想政治工作，给予大家正向引导。群里的气氛马上就会活跃起来。

团队负责人陈永春说：“李连长写出了一线兄弟们的心声，也鼓舞了揽投队伍的斗志，还通过这种喜闻乐见的内部宣传方式，让兄弟们的辛勤付出得到了认可。”

今年1月，生鲜项目组圆满完成了使命，正式解散。李忠又接到了新的任务，参加宝应县分公司陆运中心新集包场地的运营工作。他将继续在“新战场”上续写一个老兵的使命担当……

“七零后”老员工的转型之路

——记四川遂宁市分公司营销精英何狄弢

邓飞燕

“何师，最近在跑啥子大项目？”在四川省遂宁市邮政分公司大院内，同事们碰到营销员何狄弢，常常会这样亲切地打招呼。“何师”这个称呼，来源于他之前所从事的行政驾驶员工作，大家叫习惯了，就一直没有改口。

“何师”是一名“70后”，于1992年进入邮政工作。在成为一名专职营销员之前，他干过营业、封发、接发转运、行政驾驶员等工作，每到一个岗位，他都不断提升自己的业务能力。在封发、接发转运岗位上，他考取了高级职称；在行政驾驶员岗位上，他考取了中级职称，多次荣获“安全生产先进个人”称号；在营销岗位不到一年，他便考取了高级职称，营销业绩长期保持在全市邮政前三位。因营销业绩突出，2022年，何狄弢被四川省邮政分公司评为“‘6+1’业务能手”“营销精英”。

行政驾驶员和营销员的工作性质、工作内容、岗位要求完全不同，能够在短时间内迅速适应新的工作岗位，并做出亮眼的成绩，何狄弢有自己的一套盘算。

“以前做驾驶员，听安排就能把工作做好。要把营销工作做好，必须学会自己‘盘算’——盘算客户的需求、自身的优势、竞争对手的特点……”说到营销工作，看起来话不多的何狄弢开始滔滔不绝。在他看来，没有打不开的突破口。客户以前没有相关需求，就宣贯理念，创造需求；客户有特色需求，就调动资源打造“私人定制”服务；竞争对手速度快，我们就利用好专业协同优势，打造综合营销方案；竞争对手产品价格低，我们就利用寄递优势送货上门……

何狄弢在拜访某医院负责人的时候，了解到医院对每年的员工福利发放工作十分发愁。该医院有1000多名员工，需求各有不同，每次发放福利都会有人不满意，或是觉得物品不是自己喜欢的品类，或是觉得物品档次不高……原本是单位为员工做实事、做好事的一项工作，却总是会有一些不愉快产生。得知这个情况后，何狄弢内心有些许激动。他想，如果能够为医院解决这个难题，就可以拿下这个长期性的大项目。同时，他开始盘算，要怎么做才能解决这个难题，又需要哪些部门提供支撑。回到单位，他立即和遂宁市分公司相关部门沟通，寻求帮助制定一个解决该医院福利发放工作痛点问题的方案。最终，为该医院设计了一个“线上自选+个性化需求定制+送货上门+退换服务”的综合合作方案，员工可以通过平台选择自己喜欢的品类、可接受的产品档次，邮政还可以根据其个性化需求持续丰富产品，所有产品均可送货上门，收货以后如有不满意的话可以随时退换货。该方案有效地解决了院方的工作痛点问题，得到其高度认可，最终达成合作。

“和邮政合作后，我们医院的福利发放工作能够更好地满足不同员工的需求，员工的满意度提高了，福利发放工作也更省心了。”该医院工会主席徐莉对邮政的服务十分满意。

通过个人积极努力，何狄弢连续3年拿下某单位的理论学习辅导资料订单，抢下了本地最大的连锁超市的大客户订单。2022年1—10月，他个人营销业绩达120余万元，名列全市邮政第一位；截至2022年底，他个人的营销业绩达250万元，个人营销业绩总和及总收入列全市邮政第五位。进入2023年，他进一步发挥自己的聪明才智，取得了更加突出的成绩，个人营销业绩已达150万元。

“金牌销售”的“营销经”

□于威海

“旺季酒水销售43万元，创造安徽省阜阳市邮政分公司个人旺季酒水销售最佳纪录”“报刊大收订流转额6.8万元”“带领支局旺季金融跨赛新增余额超1.5亿元”“2023年保险‘开门红’保费突破1000万元”……

这些骄人的成绩，均来自一个公认的“金牌销售”、阜阳市太和县原墙邮政支局负责人王晓华，她靠着多年的工作经验，摸索出一套所向披靡的“营销经”。

“虽然其他银行利率高一些，但我还是喜欢到你们邮政来存钱，你们服务好呀，我就相信你！”前不久，一位老奶奶对搀扶着她的王晓华说道。

工作中，王晓华践行“以客户为中心”的理念，带领支局人员提供微笑服务、“四声服务”，处处为客户着想，把客户当亲人对待。“服务是最好的营销，服务好不好，不是对某一个人服务的评价，而是客户对支局整体服务的评价，所以支局每个人都要提供优质的服务。”这是王晓华在晨夕会中经常强调的内容。全员优质的服务受到广大客户的一致好评，客户喜欢到邮政办理业务，业务发展自然就有了保障。

“邮政拥有金融、寄递、电商、分销等多板块协同优势，我们通过对客户的某一点需求进行切入，然后多产品多渠道绑定客户。比如客户办理了邮政绿卡，我们为其开通手机银行，绑定微信支付。如果客户开着车来的，我们还会推荐邮政代办车险、ETC等业务；我们邀请客户加入网点的微信客户群，这样既发展了邮政的各项业务，也提升了客户的黏性和忠诚度。”王晓华对链式营销有独到的理解，并且在支局经营发展中积极应用，使各项业务发展均名列前茅。

“她能够很好地实现金融、寄递、分销等各项业务的综合发展，这和她对链式营销的运用有很大关系，也使得链式营销最终在支局开花结果。”太和县分公司市场营销部经理王臣这样评价道。同时，县分公司也正在组织培训，邀请她进行授课，传授经验。

“我把俺合作社的几个种植大户都给你介绍过来，你这里贷款申请方便，服务还好。”刚刚办理了惠农“融资E”贷款的蔬菜种植大户张勇说道。像这样的客户转介，王晓华每天都会遇到。“维护好一个老客户，胜过开发一个新客户。我以真心待客户，客户也很信任我，他们都乐于介绍亲戚朋友来我这里办理业务。”王晓华自豪地说道。通过以老带新、口口相传的方式，王晓华探索出一条“以客拓客”的营销渠道，有效提升了获客效率，业务发展如虎添翼。

出版单位：《中国邮政报》社有限公司 社址：北京市西城区宣武门东大街2号 邮政编码：100051 投稿平台：www.chinapostnews.com.cn 总编室：(010)83161680 传真：(010)83162330 广告联系电话：(010)83168551
广告经营许可证：京西市监广登字20170100号 本报每周二、三、五、六出版 月价：21元 印制单位：工人日报社印刷厂