

“国内业务重点市场新突破”系列报道

茶香万里 邮递万家 “极速鲜”助力春茶从枝头到舌尖

一、春茶寄递项目简介

作为世界茶叶生产第一大国,我国茶叶种植分布广泛、产值规模大,各级政府高度重视茶产业发展。2021年,农业农村部、国家市场监督管理总局、中华全国供销合作总社联合印发《关于促进茶产业健康发展的指导意见》,提出茶产业是关乎人民美好生活的重要民生产业,对巩固和拓展脱贫攻坚成果、推动乡村振兴、弘扬中华优秀传统文化具有重要意义。云南、浙江、福建等地政府也相继出台推动茶产业高质量发展的政策性文件。在此背景下,我国茶产业蓬勃发展,2022年茶叶总产值超3000亿元。

随着近年来电子商务的快速发展,茶叶寄递需求日益旺盛,年寄递量约1亿件。春季是茶叶生产最重要的季节,中国茶叶流通协会监测显示,全国春茶产量约占全年茶叶总产量的近45%,产值约占全年茶叶总产值的70%以上。全国十大春茶产区主要集中在浙江、江苏、福建、安徽、湖北、四川、云南、贵州8个省。2022年,8省邮政“极速鲜”春茶寄递量约795万件,市场占有率约为14%,且仍有较大发展空间。

二、寄递事业部部署要求

为更好发挥邮政资源禀赋优势,助力春茶出山进城、服务乡村振兴,集团公司寄递事业部全面分析市场竞争环境,归纳提炼优秀实践案例核心做法,针对春茶寄递项目全流程运营环节制定行业解决方案,指导各省级邮政企业深挖拓展市场。2023年,将聚焦乡村特色产业构建“作战图”,针对特色农产品优势区、地理标志农产品、全国“一村一品”示范村镇、农业品牌精品培育、名特优新产品、农产品区域公用品牌6类茶产业清单,实施销号开发,按照总部一省一市三级工作清单,分层分级分类开展“百千万工程”——总部推进百大客群开发,各省级邮政分公司聚焦千个产区拓展,市级邮政分公司落实万家客户走访。2023年,“极速鲜”春茶寄递项目预计收入目标为1.4亿元,市场占有率目标为20%。

三、发展措施

一是细分客群种类,开展精准营销。春茶寄递市场可分为生产种植、集群市场、线上电商、零售散户4类客群。生产种植类客群以原产地茶农、茶厂、合作社为主,可积极与当地政府、产业协会沟通,争取宣传及入驻等资源,深入产地市场广泛设摊设点,协同金融、渠道等专业,提供综合服务方案;集群市场客群以茶城类批发商、经销商为主,具有多频次寄递特点,可积极沟通市场管理单位,争取统一营销、便利揽收等条件,对集群市场客群进行全覆盖摸排走访及销号开发,强化流动揽收,提供协助打包等增值服务;线上电商客群以电商、微商、直播平台茶叶卖家为主,具有价格敏感、邮件轻量化的特点,可通过召开行业推介会、整合上下游资源、强化客户走访跟进、提供驻点揽收等方式,实现深入开发;零售散户客群以沿街店铺、个人终端零售为主,客群多而散,价格敏感性偏低,可通过以投促揽提升揽收覆盖密度,定向投放优惠券实现广宣传、广覆盖。

二是加密揽收布局,提升服务品质。春茶项目具有阶段性、爆发性、集中性特点,新茶上市可实行“大兵团作战”,选派骨干力量增援驻产区,形成营销开发合力,通过驻村、驻街、驻点、驻户等方式,加密揽收布局,利用海报、条幅、视频、新闻报道等形式,采取线上线下相结合、定点流动相结合的方式,多渠道、全方位开展宣传推广;可发挥邮政协同营销优势,以信息共享、联合走访为重点,提供金融资金信贷、存款业务,复用邮政分销、直播渠道,以销带寄推动业务发展。春茶邮件具有易受潮、怕挤压的特点,包装材料要充分考虑到产品特性,按照防水防潮防渗透、防压防撞防破损的总体原则选用适宜的内外包装材料。内件要使用缓冲材料填充充分,对玻璃、瓷罐、礼盒类内件要提供葫芦膜、珍珠棉等进行单独包装防护。

三是强化“三端联动”,保障运营质量。运营质量是“极速鲜”项目的生命线,服务质量和客户口碑是树立品牌、提升市场竞争力的重要抓手。春茶项目成立总部一省一市三级多部门联合项目组,联动保障项目运营。春茶邮件对时限要求较高,要以标准时限库为基准,以现实时限库甄选次日递率连续三个月达85%的区域。同时,贴近市场及客户需求,对标竞品,确定承诺时限寄递范围,通过“邮航+民航+高铁+陆运”的方式均衡发运。提前制定应急保障预案,根据突发情况进行精细划分,一般问题由省级分公司运营部门快速反应处置,重大问题由总部主动发起,及时干预。春茶项目实行100%主动客服,及时监控系统异常邮件,建立快速理赔机制,全面推广“极速鲜”寄递项目“延误保服务”,提升客户体验。

(相关文字由集团公司寄递事业部提供)

四川邮政:创新模式跟市场 “邮”送川茶香四方

□本报记者 万多多

由于得天独厚的地域与气候优势,四川省自古便是我国著名的产茶大省,且茶叶品质优良,有蒙顶甘露、峨眉竹叶青、素毛峰、碧潭飘雪等数十种名茶。常言道,明前茶,贵如金。眼下,茶农们正抓紧采摘,迅速出货,以满足安徽、江苏和浙江等需求最集中区域客户对四川胚茶的需求。

近年来,四川省邮政分公司聚焦川西南早茶优势特色产业集群市场,加大营销拓展力度,春茶“极速鲜”寄递项目取得较好发展。2022年,实现特快业务收入1090万元,成为四川第二个收入超千万元的“极速鲜”寄递项目,市场占有率约为12%。

四川邮政高度重视每年春茶项目,统一部署、提前谋划,紧密对接茶企茶商,高效整合内外部资源,畅通产销渠道,全力

以赴把“春味”第一时间送到客户手中。以深入推进服务乡村振兴为出发点,2022年12月,四川邮政重点围绕客户营销、宣传推广、板块协同等方面提前制定项目方案,明确春茶及夏秋茶寄递项目推进时间表,制定下发《关于开展2023年茶叶寄递“极速鲜”项目专项营销活动的通知》,明确措施,确保项目顺畅、高效运行。

胚茶邮件对时限要求极高,市场竞争十分激烈。今年1月,四川邮政在认真分析市场及客户需求变化后,随即组织重点市(州)分公司召开春茶项目现场沟通会,梳理流程、交流经验,进一步创新项目运作模式,持续提升市场竞争力,并派遣督导组前往重点产区调研春茶项目开展情况,实地走访春茶交易市场、拜访茶商客户。

各单位迅速摸清市场,找准突破点,陆续建立目标客户清

单,启动茶叶推介会。在集团公司大力支持下,各单位紧密配合,赶在春茶上市前完成新运作模式的准备和测试工作,全力以赴备战春茶上市。

“别着急,王老板,我们马上就来收寄!”3月22日清晨,位于中国绿茶之都的乐山大西南茶叶市场,早已人声鼎沸。峨眉山市邮政分公司揽投部班组长吕大江接到电话后,立刻和同事一起前往现场收寄当天要发运的茶叶。“我们这里的商户,大多数都是老客户了,很信任邮政。”看着邮政工作人员细致打包,市场商户经营业主纷纷为邮政周到的服务点赞。

今年清明前,四川省内各大茶商收到的订单源源不断,发货量激增。市场商户经营业主收到订单后赶紧联系邮政,要求“早收寄、快转运、及时送达”。为及时响应茶商需求,各市(州)分公司在各大茶叶交易市场附

近专门设立临时收寄中心。等市场上的茶商谈妥业务后,邮政揽收人员就近上门打包揽收,并统一张贴“春茶项目”专用标签,以提示工作人员小心处理。邮件转运至收寄中心后,再经专业的打包机加固,装上邮车运至机场或其他邮运中心。值得一提的是,四川邮政于3月1日正式上线运行“跨省够量直达”,进一步简化处理流程,满足了部分大客户的极致时限需求。

此外,四川邮政持续强化对春茶项目运作情况的实时管控,包括规范收寄、出口发运、投递、客服等环节,要求各单位成立春茶项目运作组,按要求提供主动跟踪监控、需求受理、异常情况处理、快速理赔、主动解决电商问题、定期回访、按时提供质量报告等一体化服务。

与此同时,四川邮政积极发挥协同优势,制定包含寄递、金融和渠道等方面的综合服务方

案,深度介入茶叶产前、产中、产后各个环节,满足客户不同维度需求,提升了客户合作黏性,收获了口碑。截至3月21日,四川邮政春茶项目实现特快业务收入643万元,同比增长320%。

最佳实践点评

四川邮政春茶项目取得显著成效,得益于统一部署、精心筹备、模式创新。通过提前谋划、督导调研,各单位全面掌握市场情况,明确推进计划及营销突破点;通过设立临时收寄中心、推行跨省够量直达,有效满足客户“早收寄、快转运、及时送达”要求;通过提供主动跟踪监控、异常情况处理、快速理赔、定期回访等服务,全面提升项目运营质量及客户体验。

浙江邮政:浙里“邮”一份好茶

□本报记者 周云峰

为助力浙江绿茶“跑”向全国,浙江省邮政分公司早部署、早启动,发挥协同战略优势,以“专项营销+项目运作”“省市区+专业部门联动”为抓手,将茶叶种植基地、茶叶交易市场、茶叶直播平台作为主战场,加大人员、车辆投入力度,以协助包装、邮件安全、专线直达等措施拓客获客,稳固提升市场份额。

杭州市西湖区邮政分公司早在去年12月就开始摸排走访茶源地头,由揽投部经理带队,向茶叶种植户发放春茶宣传页及小礼品,宣传邮政春茶寄递优势。杭州邮政采用“片区经理+项目经理+团队成员+网点负责人”的运营模式,派驻专人在茶叶集中种植主产区开展现场驻点收寄,同时提供上门协助包装、打单、搬运等服务。杭州

邮政要求收寄点在每个春茶包裹上粘贴“极速鲜”春茶寄递专用标签,以便优先处理、派送,并对每个春茶包裹使用塑料薄膜进行包装。为将新鲜茶叶及时送达,运营部在茶叶重点产区增派加班车,并在坎山邮件处理中心开辟绿色通道,为春茶专车划定专用区域,随到随卸,加快分拣频率,定时限期赶班发出,做到从揽收到投递的全环节无缝对接,确保邮件优先处理、优先发运、优先投递。

绍兴市新昌县邮政分公司围绕地方特色产业,组建春茶“极速鲜”项目团队。新昌邮政关注到抖音等电商平台的流量优势和客户黏性,安排项目团队与抖音直播大V——帅农鸟哥洽谈春茶合作事项。在重点维护下,这位“乡村守护者”很快与新昌邮政达成合作意向。新昌邮政争取到快递费用优势,推出

“定制专线”、提供主动客服,进一步加大服务力度,获得该抖音大V快递业务100%份额。不仅如此,新昌邮政还同步进驻传统茶企兼抖音大V的浙江清承堂茶叶公司,借助流量带货,将新昌大佛龙井茶叶远销全国。自春茶“极速鲜”项目启动以来,新昌邮政已累计收寄春茶快递5500余件。

3月21日,安吉白茶正式开采。湖州市安吉县邮政分公司优化收寄流程,融合“极速鲜”收寄、金融服务、渠道平台业务“打包”进茶场、上茶山,为茶农提供“一揽子”服务。在白茶主要产地和特产市场等重点地区设摊驻点,增加临时收寄点和收寄人员,完善车辆运输支撑保障,提供主动客服。从收寄、网运、售后三个环节全面做好春茶寄递。同时,充分发挥“寄递+金融+渠道”的邮政协同优势,为

茶农、茶企和经销商提供多项金融服务,为有需要的茶商提供直播带货,助力安吉白茶销往全国。白茶开采首日,安吉邮政完成白茶收寄1021件,实现头茶收寄“开门红”。

今年以来,浙江邮政通过走访重点市场,拓展茶村、茶商、茶企、茶城门店及茶叶直播客户,定制“极速鲜”宣传单页、收寄价格表等宣传物料,组织营销员、骨干投递员走访摸排,收集春茶行情信息,并分道段、分市场整理下发。从2月2日起,浙江邮政对春茶重点营销市级邮政分公司开展“上门送教服务”,累计到12个重点现业分公司现场沟通培训、督导;针对重点产茶地区,推出“浙里有好茶”系列,将安吉白茶、新昌大佛龙井、嵊州越乡龙井、开化龙顶、龙游黄茶甄选上架“极速鲜”商城,造包促进销售,带动春茶寄递。截至3

月15日,浙江邮政春茶项目实现寄递收入312.15万元,同比增长20.88%。

最佳实践点评

浙江邮政发挥省分公司统筹引领作用,通过统一营销宣传、上门送教服务、运营方案会审、开展系列活动等方式,提升各地邮政企业标准化运营能力及“极速鲜”品牌形象,形成营销开发合力。同时,各地因地制宜创新模式。杭州邮政聚焦核心产区驻点服务、优化网运;新昌邮政拓展直播客户发力流量带货;安吉邮政发挥协同优势,打造“寄递+金融+渠道”惠农生态,均取得良好成效,值得学习借鉴。

江苏邮政:春茶寄递“邮”我领“鲜”

□本报记者 柏滨丰

“还有10天左右,采茶工将全部到位。新鲜的茶叶一经采摘,将统一送到合作社加工、包装、上市……”3月14日,江苏省仪征市青山镇跃进村茶园里,全国农民专业合作社500强之一的白沙玉叶茶叶专业合作社理事长,一级茶叶拼配技师傅强,正向邮政员工介绍茶叶种植情况及市场行情。今年,仪征市邮政分公司持续发挥渠道优势,提供上门服务,实现茶商茶农足不出户即可完成茶叶寄递。同时,还提供多元化、专业化、场景化营销服务,帮助茶商茶农源头获客,助力绿杨春茶香飘四方。

江苏省邮政分公司认真贯彻落实习近平总书记参加十四届全国人大一次会议江苏代表团审议时的重要指示,“把产业振兴作为乡村振兴的重中之重,积极延伸

和拓展农业产业链,培育发展农村新产业新业态,不断拓宽农民增收致富渠道”。2023年,面对全省茶商茶农的寄递需求,江苏邮政多措并举,打造“春茶寄递,‘邮’我领‘鲜’”服务品牌,履行“人民邮政为人民”的央企责任。

早春二月,江苏省各级邮政企业就相继启动了春茶项目客户协同三轮走访工作,通过“客户营销过程管理系统”实施过程管控,关注客户动态、了解客户需求、制定服务措施。目前,已走访建档客户1378户,通过交易市场布网、集群市场布揽收点的驻点方式,提升对重点市场、重点客户的服务水平。宣传方面,设计并制作横幅、车贴、易拉宝等春茶地推宣传资料,在茶叶市场、茶场悬挂横幅,开展流动车辆宣传。同时,针对散户、茶叶街门店等发放宣传单页,走街串巷进行业务推广。

相较于往年,今年的走访尤其注重多部门联合,大力推进销售协同、金融协同、属地支局协同等。其中,苏州市邮政分公司积极与地方农业农村局、供销合作社等相关单位沟通,了解行业龙头企业的名单,在当地政府部门的支持下,进一步提升邮政服务的市场占有率。镇江市邮政分公司积极对目标市场进行多轮调查摸底,组织人员走访茶叶种植户、合作社、茶场、茶企,了解对方寄递、金融等各类用邮需求。

针对春茶寄递客户不同需求,江苏省各级邮政企业制定针对性服务方案:头部电商型客户,根据价格优惠、寄递范围广、时效有保障的需求特点,落实“一户一策”方案,积极推介长三角等优势路向,提供时效保障路线名单,配以增加揽收频次、主动客服等服务;批发型客户,考虑其产品批发量大且价值高,

对时效与安全较为看重,使用特快寄递叠加保价的方式确保邮件安全,以“同城当日递”产品为切入点,加大对重点市场客户固老拓新力度。此外,通过降低产品破损率,提升服务满意度;散户类客户,提供快速响应上门揽收、包装、快速理赔等服务,彰显邮政服务便利性优势,提升口碑,打响品牌。

寄递方面同样发挥协同战略优势,参照大闸蟹项目运作模式,成立业务、网运、服务质量“铁三角管控团队”,并依托集团一省一市三级管控机制,做好项目管控,借助邮航、民航共同发运,提升全环节客户体验。截至3月15日,江苏邮政已收寄茶叶邮件超13万件,通过“绿色通道”、专车优先装载、优先处理配送,打通发件一物流一收件流通各环节,缩短物流时间,保证时效。同时,配备专职专业客服团队,主动跟踪茶

叶邮件状态,及时处理异常快件,为春茶的收派服务保驾护航,实现寄递更快、茶叶更新。

最佳实践点评

江苏邮政牢牢把握“邮政的资源禀赋在农村”这一发展特点,充分发挥板块协同优势,大力推进销售协同、金融协同、属地支局协同。全面深入产地市场开展源头获客,聚焦头部电商型客户、批发型客户及散户类客户的不同需求痛点,有针对性制定服务方案,实现精准营销。依托集团一省一市三级管控机制以及业务、网运、服务质量横向联动机制,做好春茶邮件运营保障工作,提升项目质效。