

揽

揽投网是邮政寄递的核心竞争力,揽投能力不足不单会影响时限,更会影响揽收。在整个揽投网之中,揽投部作为邮件揽收后的第一站,也是邮件投递前的最后一站,是寄递业务创收的主要阵地。一个优质的揽投部,服务能够辐射周边数十平方公里,促进寄递业务增收创效。

近年来,山西邮政创新揽投部末端经营机制,大力推动揽投部由生产型向经营型转变,充分发挥揽投部经营主渠道作用。2022年,全省揽投部寄递收入占比达24%,同比提升5个百分点。其中,忻州市云中路揽投部聚焦市场开发,提出“寸土不让、盯住不放”“转型之路,星火燎原”的目标定位、“业务发展四轮驱动”的客户开发思路和“标准化、销售化、网格化”的部站建设管理法以及“拓客蓄客四个盯”“现费揽收四个一”的工作法,市场拓展取得良好成效。集团公司党组书记、董事长刘爱力在调研中给予充分肯定,指出云中路揽投部的工作思路、路径、举措清晰具体,值得学习推广。

在城市寄递市场中



扫码观看
精彩视频

□本报记者 尹航 武亚亮 通讯员 李琴

3月21日17点40分,位于山西省忻州市忻府区的云中路邮政揽投部,进入了一天工作的冲刺时间。

“1、2、3、4、5、6……”前一天刚拿下“千元揽收王”称号的王有军快速地点数着当天揽收的邮件。一阵急匆匆的脚步声差点打乱了王有军数数的节奏。只见52岁的隋绍勇抱着三箱东西三步并成两步地跑到了大堂内的邮件处理区,随着他速度加快,撕胶带的包装声音也变得刺耳起来。一个矫健的身影绕过隋绍勇,也来到处理区取纸箱,她是揽投部唯一的女揽投员张慧萍,大家都称她为“大姐”。看到张洪铺小跑着搬东西,她不时嘱咐着:“慢点儿,来得及。”

同样跑快包业务的周润虎看到张洪铺一趟

趟地往屋里搬东西,凑了上去想取取经:“洪铺,你今天的量不少啊,又开发新客户了?”“你别问我了,你看侯师傅,每天都是几大包,咱都跑快包,咱得一起跟侯师傅学。”只见一旁的侯冠宇正在整理当天揽收的邮件,虽然刚来揽投部没多久,但他的业务量一直都位居前列。“李鑫,来给我搭把手,今天又有80多箱麻油。”个头儿不高但见人就笑的马志强刚在门外停下车,就拉上了26岁的李鑫,赶着给麻油电商客户的邮件贴单,准备当天发货。

“每天他们都是满载而归,这么大的厅堂每天发货前都堆得满满当当,等会儿发完货,我再好好扫一遍。”总把厅堂打扫得一尘不染的内勤赵智英

看着满地的货物,皱了一下眉头,又开心地笑了起来。

18点,趟车准时到达云中路揽投部。“趟车来了,兄弟们,接车装车。”揽投部经理张银银站在门外一边接车一边喊着。负责大户盘驳的王润龙刚刚送完第三频次的邮件回来,停下车,就冲进厅堂搬起了东西……

这个仅有11人、占地100多平方米的揽投部,服务面积达10平方公里。曾经,这个揽投部完成年收入30万元都十分困难;如今,他们在辖区内的快递业务收入市占率约16%,迈入了年业务收入“百万部站”的行列。他们的成绩,不是偶然,更不是靠运气得来的。

减负前行 轻装上阵走得更远

云中路揽投部成立于2012年,3次搬迁才来到现在的位置。2012年,一个经理、一个内勤,加上当时还是揽投员的张银银,3人在忻府区前进街组成了云中路揽投部。2013年,揽投部搬迁到了忻府区仓库巷,当时电商业务还不太发达,每天投递的150多件邮件以文件为主,但已经让张银银忙得不能停。2018年,揽投部搬到了现在的地址——忻府区利民东街8号,此时,隋绍勇、张慧萍、张洪铺已经加入,成为张银银的“战友”。“2018年来到这里的时候,明显感到行业竞争激烈起来,已经和以前不一样了,要发展就肯定要改变。”张银银回忆说。

2019年,忻州市邮政分公司快递包裹部的徐鹏毅工作调动,到云中路揽投部任经理。刚来之时,他也对现状犯愁。云中路揽投部“一府六商一条街,四银二十住宅区”的周边市场是指周边有26家市政府机关单位、20个住宅小区、包含300多家商户的6家中型商业场所、一条进驻60多家商户的

“步行一条街”、4家金融机构。如此之多的客户,仅靠张银银等5个揽投员投递远远不够,并且处理中心分拣设备不够先进,一个频次的投递就耗去很多时间。

“必须先释放揽投员在投递上的压力,我和李捷的看法一致,要上更好的分拣机,建咱们自己的自提点。”徐鹏毅提到的李捷,是从山西省邮政分公司快递包裹部调到忻州市邮政分公司忻府区任寄递业务主管的同事。由于两人都曾在快递包裹条线工作,经常对寄递业务的发展进行交流,这次在同一区域工作,两人对揽投部改革的想法一拍即合。

在忻州市分公司的统一部署下,处理中心的分拣设备逐步更新,分拣能力进一步提升。“比以前节省了很多时间,但碰到不在家的客户,还是要多跑上两趟了。”张洪铺告诉记者。就像张洪铺说的,减少了分拣时间,但业务量在不断增长,碰上客户不在家,一个邮件一天就要跑上最少两趟。“如果客户

的收件地址是家里,赶上工作日,很难一次妥投到客户手中,越来越多的客户让放到附近的商超,我们决定要建自己的自提点。”李捷说。

根据忻州市分公司的统一安排,忻府区邮政分公司对标同业,抢占有利位置建设自提点。目前,云中路揽投部在10平方公里的服务区域建成自提点16个。“邮政的自提点就在楼下,我们白天上班,快递放在自提点,只要不超时,什么时间取都行,方便多了。”家住君华苑小区的杜先生说。

王润龙专门负责给自提点送件,每月能送3万多件。刚工作时白白净净的他,已经被晒得黢黑。“小区的自提点特别受欢迎,邮件放在自提点,客户的取件时间能自己定;更重要的是,自提点提高了妥投率,我能给大伙儿节省不少时间,他们腾出手就能去揽收了。”

上新分拣设备、建设自提点,硬件设施的升级改造释放了揽投员的工作压力,但要想创收,这还远远不够。

转型发展 变革赢得更大市场

在云中路揽投部10平方公里的服务区域内,快递业务竞争激烈,没有能力的提升、合理的网络规划、市场化的经营理念,很难在当地赢得市场。

“行业整体在迅猛发展,但那时云中路揽投部日均揽收收入却不到300元,想要跟上市场的发展困难重重。”“招人来干了几天就走了,说是收益不高。”李捷和徐鹏毅回忆起推进揽收业务发展的困惑,互相一望,仿佛困难还在眼前。

现在,在云中路揽投部的厅堂内,有一份揽投部作战地图,客户在哪儿、竞争对手在哪儿,看地图就一目了然。忻州市分公司将道段区域按照揽投量、服务半径、服务客户等指标划分成网格单元,再根据人员特点、人员负责道段组成网格团队,分为特快专段、快包段和大户盘驳段,大家分工协作。

“其实就是销售化转型,让‘投递员’向‘揽投员’‘经营经理’转化。”“对,投递保温饱,揽收奔小康。饭碗,还是要端在自己手里。”李捷作为忻府区邮政寄递业务主管,徐鹏毅作为揽投部负责人,两人在推进揽投部销售化转型上达成共识,在具体实施上,徐鹏毅带领云中路揽投部一马当先。

在云中路揽投部工作多年的张银银,对如何开展揽收有着自己朴素的认识:“投递能有个基本收入,但是想要增收,就要主动去找客户。其实就是多说一句话,‘有没有件要寄,记得联系我’。以前

是递名片,现在要记得给客户留个电话或者微信,让客户随时都能找得到咱们。”

云中路揽投部墙上贴的“四个一”工作法就来源于张银银这样的经验总结,“四个一”即“一张名片、一个动作、一句话语、一颗真心”。揽投员在服务客户的过程中,会利用一张名片与客户建立联系,通过双手递邮件的一个动作让客户感受到尊重,用一句真诚的服务用语赢得客户的信任,工作中始终怀着一颗为民服务的心。一次,一个客户投诉云中路揽投部的服务,张慧萍得知后,多次主动与客户沟通,了解客户的需求,几次服务下来,客户变成了邮政的忠实客户。“客户肯定不会故意为难咱们,只要热情点儿做好服务,就一定有好的客户关系。”张慧萍说。

揽投员通过“四个一”工作法与客户建立起良好的关系。为开发新客户、大客户,揽投部又总结出“四个盯”的拓客蓄客法:盯微商客户、盯退换货、盯竞争对手、盯实体店。 “千元揽收王”王有军正是凭着这些琅琅上口的工作法,开发出了自己的客户。

“这个商厦的安踏专卖店做电商业务,平时有一些退换货,去年我就经常往这里跑,现在他们的退换货、电商业务都是用的邮政。”跟随王有军,记者来到了东大购物中心。“在我们没和邮政合作前,他就经常到店里来介绍寄递业务,还利用自己的休

息时间,免费为我们提供同城退换货服务。现在,我们有6家连锁店都在用邮政寄递,不光有退换货业务,还有全省调配货业务,合作越来越深、越来越好了。”安踏专卖店店主说。

“不仅是王有军,其他揽投员也都在做退换货业务,仅这一项业务收入,就占到了云中路揽投部总业务收入的30%。揽投员们在揽收上也越干越起劲。”李捷告诉记者。每次在商厦投递完,王有军都会花上一点时间“逛街”。“多在些门店跑跑看看,有临时要寄件的,有新入驻的商户,这都是开发客户的机会。我负责这个片区,就要时刻了解情况。”王有军一边说着一边打开了手机微信,“这都是附近的微商客户,有时他们的业务量比实体店还多,揽收并没有那么难。”

和王有军一样,云中路揽投部的揽投员每天穿梭在大街小巷、商厦、学校。他们一个门店一个门店地跑,一个客户一个客户地开发,经过两年的转型发展,寄递“八大市场”中,云中路揽投部在政务、高校、商企、电商、商圈、国际、农村7个市场均拓展出相应客户。2021年揽投部业务收入实现116万元,正式迈入“百万部站”行列;2022年,虽然受疫情影响长达4个月,但业务持续增长,全年业务收入实现128.3万元,收入结构也得到进一步优化,特快业务收入增长60%。

有效激励 员工焕发更强动能

2022年,徐鹏毅因工作调动离开了云中路揽投部,张银银被任命为揽投部经理,隋绍勇、张慧萍、王有军负责特快专段,张洪铺、周润虎、侯冠宇、马志强、李鑫负责快包段,王润龙负责大户盘驳,赵智英负责内勤和厅堂的揽收,这支队伍变得越发稳定且有战斗力。

在揽投部的墙上,挂着一块“红蓝榜”。2月揽收1.1万元的隋绍勇上了“红榜”,他给自己写了一句口号“我的地盘,我做主”。下面“蓝榜”上的马志强冲劲十足,也给自己定了个目标:“我要上‘红榜’!”一张小小的榜单激励着大家你追我赶、不甘落后,“比学赶超”的氛围在云中路揽投部热烈浓厚,大伙儿还时常一起讨论揽收的情况,交流经验方法。“师傅们都是互相交流、互相帮忙,感觉这里像学校一样,大家比着学,看谁成绩好。”刚刚26岁的李鑫,跟着老师傅们学了不少经验。

良好的竞争氛围使揽投部的业绩蒸蒸日上,上班揽投成了揽投员的“比武时间”。周润虎的快包业务量逐渐赶上了张洪铺,但他的目标却不止于此:“还得继续努力,争取能跑特快专段,就能挣得更多点儿。”揽收能力提升,快包段的揽投员才有机会跑上特快专段,按件计费、多劳多得的机制,激励着揽投员在工作中不断进取。隋绍勇在特快专段上干得正起劲,揽收业务越做越好,他的薪水也增加了不少:“虽然我已经不年轻了,但我挣的可不比我儿子少,我这是老当益壮。”说着他

开心地笑了起来。

在揽投部厅堂的茶水区,放着一排杯子,上面贴有11个人的名签。“谁不在家,看杯子就知道了。”赵智英一边加水一边说。忻州邮政为一线员工配备了水杯等用品,每天中午还准时给各个揽投部配送午餐,饭盒的加热功能让揽投员不论什么时间回来,都能吃上热乎的饭菜。企业温暖的关怀让员工在这里扎下了根。冬送温暖、夏送清凉、日送午餐的关怀之举也让民营公司的快递小哥羡慕地说:“邮政的企业关怀真让人温暖。”

看着云中路揽投部一步步成为标杆,李捷有了更大的目标:“我们要推广云中路揽投部的发展模式,让更多的揽投部成为标杆。”如今,忻府区的6个揽投部全部落实集团公司“对标先进五大要素、业务发展四轮驱动、部站建设三化”的举措,真正做到了让“盆景”变“风景”。

“下面,大家掌声欢迎王有军给大家分享昨天的揽收经验。”每天的晨会,是云中路揽投部一天工作的开始,“千元揽收王”王有军给大家介绍了自己前一天的揽收做法。

几分钟后,他们将信心满满地开始新一天的投递与揽收……

下午6点,揽投部的厅堂里,一定又将迎来一天的丰收时刻……



走过几年的转型之路,如今的云中路揽投部已成为一个充满干劲、敢打敢拼的优秀团队。

□武亚亮 摄