

锚定校园建团队 守正创新拓市场

——河南省周口市分公司校园报刊业务发展纪实

□本报通讯员 李平

当下,2024年度报刊大收订正在火热进行中。“百年大计,教育为本”,教育兴则国家兴,教育强则国家强。校园市场是中国邮政报刊发行的重要阵地之一。近年来,河南省周口市邮政分公司在教育领域实施“双减”政策的新形势下,积极推进校园报刊业务的转型发展,探索出校园报刊市场开发新路径,实现了业务发展新突破,为当地学校提升教学质量贡献了力量。

10月13日,河南省周口市沈丘县邮政分公司校园报刊营销团队负责人刘海霞,带领着团队成员早早地来到了沈丘县思源实验学校。正值校园报刊收订旺季,她们除办理订订、做好服务回访工作外,还协同邮政金融专业工作人员在校开展了金融业务推介活动。

前来迎接刘海霞的思源实验学校副校长刘要朋十分认可邮政的服务。“近几年,沈丘县代理发行的校园报刊品质不错,他们向师生推荐的学习类报刊紧跟教学进度,配送也十分及时。现在,学校不仅在邮政订订校园报刊,教职工的工资卡也换成了邮政储蓄卡。”刘要朋说。

2020年以来,周口市邮政分公司坚持“行政+品牌+市场”的发展策略,确保校园市场开发的精准性和有效性,积极满足校园客户报刊订阅需求,不断提高校园报刊发行市场占有率。该分公司将校园报刊项目作为推动报刊发行业务转型的重要抓手,通过组建专职营销

队伍、强化人员培训考核、创新项目运营模式、多板块业务协同,有力推动了报刊发行业务的创新发展。

目前,周口市分公司校园报刊业务规模已从2020年的506万元提高到了2022年的2280万元,连续两年实现翻番,计划完成比连续两年稳居河南邮政第

1位;业务收入从2020年的217万元增长到2022年的1003万元。2022年,校园报刊业务收入已占到该分公司报刊发行总收入的24.4%。截至11月14日,周口市分公司校园报刊收订进度已完成全年计划的304.39%,增幅、计划完成比均居河南邮政第1位。



沈丘县思源实验学校学生对自己订阅的教育类报纸爱不释手。

1 组建专职营销团队 筑牢校园市场基础



邮政校园报刊营销工作人员进行订订服务回访。

“校园市场是一个市场化运作程度较高的专项市场,做好校园报刊发行工作,就必须按照‘三大规律’‘三个视角’去研究和开发校园报刊项目。”周口市分公司副总经理高培田说,“为了更好地掌握校园报刊发行工作的主动权,我们开展了全面的市场调研。”

周口是人口大市,在校学生有163万人,全市校园报刊市场年总容量近3亿元。2020年,周

口市分公司校园市场书报刊刊流总额仅有3000万元,市场提升空间较大。随着国家“双减”政策的出台,学校及家长对教育类报刊的品质有了更高要求。作为国有企业,邮政有着良好的品牌信誉,发行的各种教育类报刊均是行业知名品牌,质量和使用的效果一直得到学校师生和家长的普遍认可,在业务转型上具有优势。

在对校园报刊市场进行分

析后,周口市分公司集邮与文化传媒部经理金晓凤深有感触地说:“校园市场是邮政报刊发行业务中的高效益市场,市场有需求、邮政有优势、发展有潜力。推动这项工作的关键在人,核心是组建一个高素质的专职营销团队,对校园市场进行定向开发,才能真正实现破题、破局。”

报刊专职营销团队组建工作得到了周口市分公司总经理程豪岭的重视,他不仅协调解决团队建设中遇到的人员、机制等方面的问题,还安排人力资源部、市场营销部和集邮与文化传媒部共同组成选拔考评小组,在全市范围内挑选精兵强将,组建了市、县两级专职营销队伍。

2020年9月,为组建校园报刊专职营销团队,周口市分公司开展了岗位竞聘。经过考评,来自太康县邮政分公司的人事行政管理员张霞,成为周口市分公司校园报刊专职营销团队经理,负责全市邮政校园报刊专职营销团队的建设管理、学习培训和项目策划等工作。

“营销团队刚刚成立时仅有

7人,2021年拓展到了17人,团队成员分别来自投递、函件、营业等不同的岗位。虽然岗位各异,但团队成员都曾参与过校园报刊业务开发工作,对业务比较熟悉。”张霞介绍说。

为打造一支懂业务、善营销、高效能的专职队伍,周口市分公司每年组织各类培训40余场,围绕校园市场书报刊产品的优势、卖点和营销技巧,以情景演练的方式再现校园营销场景,了解营销过程中可能遇到的难题。同时,通过拓展训练、外出学习、线上培训等形式开展团队建设、业务交流和案例分享等活动,切实提升团队的营销实战能力和执行能力。

为充分激发内生动力,周口市分公司还结合实际研究制定了校园报刊项目团队的考核办法,按照收入规模,科学设置市、县各级校园报刊项目营销团队负责人和客户经理的五级考核目标及奖励标准。在每月召开的总结会上,安排绩效辅导,算业绩、算收益,让员工直观地看到自己辛勤付出所能带来的岗位职级和工资

待遇等方面的提升。

“在张霞经理的帮助下,仅一年,我的工作岗位职责就从6级升级到了50级,收入也提升了不少。我现在工作充满了干劲!”赵岩岩是周口市市区邮政分公司的校园报刊项目团队客户经理,她对自己的发展充满了信心。

去年3月,赵岩岩经过竞聘,成为周口市分公司校园报刊发行业务的专职营销员。今年以来,她所在的市区分公司校园报刊项目团队已实现报刊流转额200余万元,同比增长了近700%,超额完成全年计划。赵岩岩的成长不是个例,目前,周口市分公司校园报刊专职营销团队成员已扩展到了29人,80%的团队人员达到高级以上营销级别。

周口市分公司还每年召开表彰会,对业务发展取得成绩的团队人员进行表彰,并推荐优秀团队成员参加省、市分公司开展的“先进工作者”“优秀党员”等评优评先活动,以各类荣誉充分激发校园报刊项目团队的战斗力、凝聚力和向心力。

2 创新营销服务方式 增添校园市场活力

10月9日,周口市分公司联合周口市示范区盛和小学举办了“庆中秋 迎国庆绘画展”活动颁奖仪式。仪式上,邮政工作人员为活动中获奖的“小画家”颁奖,并向优秀辅导老师及学生代表赠送了书籍、文具、布娃娃等各类礼品。盛和小学副校长张芬玲说:“与邮政分公司举办的这次活动不仅激发了学生们的爱国情怀,而且提升了学生们的综合素质。感谢邮政校园报刊团队对此次活动的大力支持和帮助!”

如何让邮政报刊订订服务真正与提升学生综合素质相结合?周口市分公司根据各学校的实际教学需求,在营销服务方式上进行了创新实践。2022年以来,该分公司联合教育部门开展了“党的二十大精神进课堂”学习观摩、“共建清洁美丽世界从我做起”主题征文比赛等活动10余次,“公益讲座进校园”活动20余场。这类教学活动的举办,不仅增强了学生的理想信念和

综合能力,而且也丰富了教学形式。当地教育部门对此给予高度评价,真正实现了邮政、学生、学校的多方共赢。

在各类活动的推动下,邮政校园报刊订订服务进一步得到了各学校的普遍认可。仅2023年上半年,周口市分公司就为335所学校提供了校园报刊订订配送服务,服务学生超22万人。

→周口市分公司联合当地学校举办讲座活动。



3 精细管控业务发展 满足校园客群需求

在校园报刊项目团队组建之初,团队走进校园开展报刊订订服务时,曾遇到了不小的阻力。“‘双减’政策下,学校更注重素质教育;还有部分学生家长对校园报刊订订不理解等,这些都是项目团队最初遇到的问题,这也对我们服务校园市场的能力提出了更高的要求。”张霞回忆说。

7月21日,周口市分公司与市教体局召开联席会议,协同安排校园报刊订订工作。会上,邮

政工作人员详细介绍了邮政报刊发行的渠道优势,让校方充分认识到邮政发行的教育类报刊在内容品质和投递质量上都更有保障,以此赢得校方认可。像这样的联席会议,周口市分公司已经连续召开了多年,为市、县校园报刊项目团队入校开展报刊订订及各类助学活动提供了有利条件。

为了解不同学校客群对教育类报刊的不同需求,周口市分公司校园报刊项目团队采用“分

区划片”“一校一专人”的原则与各个学校一一对接,根据学校教学需要发掘并推荐实用的教育类报刊产品,改变了原先“注重产品,忽视需求”的做法。同时,为了打消学生家长疑虑,周口市分公司印制《致学生家长的一封信》,在全市投递86万份,在信中强调校园教育类报刊由学生和家自愿订订。该分公司还积极推广使用由河南省邮政分公司开发的“邮校园”微信小程序以及邮政储蓄收单

码,学生和家通过小程序就可以自主选择订订教育类报刊,学校不必统一收款,赢得更好订订享受。

周口市分公司对校园市场开发实施了精细化管控,制作了校园市场分布及开发热力图,直观显示未走访学校的信息,并依托热力图,建立学校信息管理平台,制定详细走访开发计划。

在收订旺季,周口市分公司校园报刊项目团队每日汇集全市走访情况,根据热力图做

好跟踪管理,并在次日通过线上晨会指导各团队服务意向客户,群策群力解决遇到的困难和问题。同时,周口市分公司积极开展“比、学、赶、帮、超”活动,以辖区内在校生数量、人均用邮数据和年度目标计划3项指标为依据,将全市10个经营单位分成5组,就计划完成进度进行两两对标PK,激励先进,督促后进,全面提升团队的整体营销能力,从而推动了全市校园报刊项目的快速发展。

4 业务发展破局淡季 校园服务重在平时

按照“工作分阶段、阶段有重点、重点有时限”的工作思路,周口市分公司通过在不同时段开展针对性的营销活动,破局校园报刊业务发展淡季,带动邮政各板块业务的协同突破。

“校园市场服务的关键在平时。”金晓凤说,“我们遵循‘谁收订、谁配送’的原则,通过入校配送、分发到班的模式,在平时就注重收集学校对邮政服务的反馈意见,从而不断改进服务,提升邮政校园报刊的品牌竞争力。”

对于邮政日常的配送服务,沈丘县思源实验学校的老师王沾深有感触。2022年,新冠疫情期间,部分小区道路实施了管控。学校临时安排了线上教学,但学生们订订的教育类报刊却因为疫情原因迟迟没有配送到位,这可急坏了王沾老师。“我当时拨通了校园报刊项目团队负责人刘海霞的电话,说明了学校的教学需求。没想到她也正为此事着急,通过跟出版社沟通,最终她为我们协调争取到了所需教育类报刊的电子刊,满足了我们的线上教学需要。”王沾老师回忆说。疫情结束后,校园报刊短时间内集中到货,一周内运抵的报刊多达4万多份。卸车、分拣、打包,刘海霞和团队成员没日没夜地奋战了几天,才终于赶在学校恢复正常教学前按时完成了配送任务。

校园报刊项目团队细致、贴心的服务,带来了明显的服务成果。2022年,周口市分公司通过举办各类邮政进校园活动,实现文传业务收入120余万元;金融业务依托校园报刊项目团队,新增校园代发工资客户3家,每月新增代发资金3232万元、发卡5936张、新开信用卡38张、快捷绑卡138张;渠道平台协同校园营销团队累计走访学校178所,成功开发36所,实现出单5636单,产生保费45.7万元;寄递业务协同开展学生档案、身份证邮寄业务,累计收寄学生档案9800件、收入19.59万元,收寄学生身份证3200件、收入6.4万元。

5 多项举措共同发力 校园市场未来可期

围绕学生考试升学和素质提升两个核心需求,充分发挥邮政综合资源优势,创新营销工具,优化服务流程,是周口市分公司开发校园市场的根本。

在收订模式方面,周口市分公司强化科技赋能,积极运用新手段、新工具做好校园市场的开发,注重运用小程序、公众号等工具开展线上收订,进一步破解邮政校园报刊“进校难”“收费难”的问题。同时,强化合作共赢,用好报刊社的资源,为教学研究、现代教育发展、课程改革、教师职称晋升和学校管理等方面提供信息资源支持,增加合作黏度。在活动营销方面,该分公司积极开展公益讲座、校园图书角建设、作文竞赛等主题营销活动,精准开发校园市场,以“邮政入校服务”为切入点,实现邮政与学校的共赢。

“今后,周口市分公司将把‘学生人均用邮、学校开发率’两项指标,加快推进校园市场开发。”程豪岭说。他表示,周口市分公司将在持续做大校园报刊市场规模的基础上,认真贯彻落实协同发展理念,围绕学校及家需求,研究制定校园市场综合开发方案。进一步整合资源,依托校园专职营销团队深化专业协同,扎实推进金融对公、代发、开放式缴费平台、信用卡等业务开发,积极开展寄递揽投代办点建设和身份证集中预约办理服务,全面推进简易险转介和教职工福利市场开发。持续打造“报刊+金融+寄递+渠道”的邮政综合立体服务平台,进一步提高邮政在校园市场的占有率和影响力,不断开拓校园市场新领域,切实打造好校园市场邮政综合服务生态圈。