

一纸蝶变 只为一城

聚集双11战役前线的工作人员

两天只睡3小时,他们累并充实着

九龙家电海信销售员周盼,为了招待好顾客,不惜冷落了特意赶来的亲人。山东鸿猫电子商务公司的工作人员张文燕两天只睡了3个小时,连续两年带领60名云客服工作人员迎战双11。

双11期间,无论是线上线下,商家们全部进入“战役”状态。不少商家做足准备,打了一场漂亮的销售战,而这离不开一线工作人员的辛勤努力。



周盼正给顾客推介商品。 本报见习记者 孙文迪 摄

本报记者 马云雪 见习记者 孙文迪

下午四点才吃上饭 双11销量全线飘红

12日下午,在九龙家电四楼,记者见到了海信销售员周盼,她正在为顾客办理退差价。顾客方先生在双11前购买了一台海信55寸电视液晶4K电视,当时的售价是3199元。购买时方先生就担心双11会降价,周盼告诉他,买贵了可以退差价。果真双11降了200元。周盼当即给他退了钱。

当天下午,庞大爷和老伴儿专程来找周盼选电视,“跟了我们好几十年的‘大背头’坏了,趁着这个机会换一个50寸的大电视。”庞大爷说,他儿子的电视也是由周盼介绍买的,感觉很棒,“趁着这次的活动力度大,就找小周再给介绍一台适合我们老人看的电视。”

当天下午,周盼连续四个多小时一直在接待客户,甚至来不及喝一口水。周盼告诉记者,连续三天,都是这

样的超负荷工作状态,“习惯了,每年都有很多次这样的活动,虽然累但很有成就感。”

这只是三天来持续忙碌状态的一个缩影,三天来她神经紧绷。双11当天开门营业后,顾客纷纷涌入。周盼忙碌了一整天,期间只喝了一杯水,直到下午4点才吃上一口饭。当天晚上9点40分,她下班回到家中时,儿子早已进入梦乡。

因为太忙,很多事让她感到愧疚。双11当天,一位姨妈来买电视,周盼没顾得上接待。一直等到顾客满意地选购完电视,把顾客送走,周盼想起了姨妈还在等待,这才回过头来帮着姨妈选购电视,而此时姨妈已经抱着孩子在边上等了一个小时。

周盼告诉记者,双11他们的销量全线飘红。11日成交量最高,共售出130台电视,12日是收尾日,成交量较少,但成交速度最快。“12日来店购买的顾客多数是前一天就看好了产品,通过一晚上的网上对比,12日来店直接成交。”

说起这份工作,周盼有着

满满的幸福感,“不觉得很累,每当完成一天的工作,就会觉得很有成就感。”7年的工作时间,让周盼成长了很多,让她越来越离不开一线的工作。“去年,我代表公司到青岛参加销售讲解大赛,还拿了一等

奖。”

工作7年,周盼只休息过3个月,“当时是因为脊椎有些损伤,不得以才请的假。”周盼说,休假过后来上班,领导和同事们也很体贴她,上班可以晚到一点,尽量不排给她晚上的班,让她有足够的时间休整,这些都让她觉得温暖。

两天只睡了3小时 带领团队刷新成绩

12日,记者见到山东鸿猫电子商务公司的工作人员张文燕时,她正全神贯注盯着电脑回复退换货问题。云客服正举手示意让她过去,同时桌边的手机振动不断。“姐,买一送一的活动没了,该怎么处理。”“姐,他只付了定金,不想买了怎么办……”云客服们你一言我一语等待她的答案。虽双11刚过,但对张文燕来说,依旧忙得晕头转向。

“双11前后两天就睡了3个小时,只回家了一次。”像打完胜仗一样,张文燕叹了口气,脸上略带疲惫。今年是张文燕连续两年带领60名云客服备战双11,作为天猫滴露品牌旗舰店项目客服负责人,这个双11的任务与责任更重了。

没空坐着,没空喝水,嘴

巴不停歇,眼睛不停看,腰酸腿疼是张文燕这两天的写照。在张文燕的眼中,从11号0点开始是淘宝顾客的爆发点,在0点01分几乎所有人都在付款无人咨询。但仅过1分钟,顾客咨询像潮水般涌来,有要求改地址的,有要求退换货的,有咨询活动的……

“11号0点前危机重重,生怕0点后系统突然崩溃或断电;0点到0点01分短暂的安静,让人惶恐;0点5分后云客服统统举手示意向我咨询,我脑袋里只剩回我的问题了。”张文燕说,11日凌晨前后的20分钟,心像过山车一样起伏伏。

当晚张文燕一直顾不上吃喝,站在云客服身边待到凌晨2点。稍微松了口气,又到了凌晨5点。“凌晨5点最痛苦,可以说我脑袋很精神,但眼睛睁不开,然后渐渐开始头昏脑涨。”

虽累得一塌糊涂,但整个团队刷新了去年双11的成绩。对张文燕来说,从容与自信是双11给她最好的礼物。“去年我是整个团队的辅助,云客服随便问我一个活动机制,我都回答不上来。”但今年,张文燕从云客服的培训、实操到正式上线迎接双11全程负责,云客服询问她的问题,秒问妙答已不在话下。



张文燕正指导云客服处理后问题。 本报记者 马云雪 摄

抢鲜感受:更好用的全面屏、更智能的拍照、更易用的系统

OPPO R11s 11月10日上午10点九龙家电火爆开售

记者日前在九龙家电获悉,OPPO首款全面屏拍照手机R11s将于11月10日上午10点全面开售,售价2999元起。OPPO R11s主打更好用的全面屏、更智能的拍照以及更易用的系统三大特点,尤其是全面屏、AI智能美颜、智选双摄等备受年轻人喜爱。

OPPO R11s在爆款R11的基础上再次升级,在年轻用户关注的拍照功能上,R11s虽然同样主打“前后2000万”,但是却有很大提升。在前置镜头方

面,R11s升级至前置美颜5.0,采用2000万AI智能美颜,通过采集254个面部特征点来更精准识别不同用户的面部特征,进而从性别、年龄、肤色、肤质等维度分析最符合用户的美颜方案,最终实现因人而异的美颜效果。在后置镜头方面,R11s升级至1600万+2000万智选双摄,拥有双1/1.7大光圈,暗光环境下智能切换为2000万高感光镜头,将四个像素智能聚合为一个2.0μm的大像素,获得4倍的感光面积,暗光拍人更清晰。

在细节设计上,R11s也延续了OPPO对于极致美学的追求,上下边框独特的月牙弯设计,不仅将以往散乱的开孔收纳于一处,在单手握持时更舒适;其中红色版更是首次搭载“星幕屏”,屏幕上下边缘各有一道若隐若现的红色渐变,犹如星空般迷人,同时让全面屏息屏时更深邃沉浸,使得R11s的全面屏与众不同。

R11s搭载性能和功耗更均衡的高通骁龙660移动平台,并且OPPO与王者荣耀、高通三方

九龙家电 开启火爆预定!!!



针对游戏特别优化,实现连续玩王者荣耀2小时帧率稳定60fps的领先表现。OPPO在R11s上面还带来全新升级的游戏加速功能,针对更多的游戏,更多的场景进行优化,与迅游合作推出外部网络保护功能,配合游戏免打扰为用户带来游戏体验

持续无干扰的游戏享受。OPPO R11s香槟色、黑色在11月10日上午10点已经正式开始发售,售价2999元,而使用“星幕屏”的红色版于11日00:00正式发售,售价3199元。消费者可前往九龙家电OPPO专柜购买。(施园)