



# 他们忙在第一线



## 客服的一天

### 回复不能超过20秒， 百款产品熟稔于心

■记者 项乐茹/文 孙康/图

“双11”前夕，记者来到奥光集团有限公司电商部门，临时上岗客串当客服，体验了客服的忙碌和辛苦。

### 每位顾客回复不能超过20秒

由于是临时上岗当客服，奥光集团电商部门主管何斌斌给记者做了一个简单的岗前培训。他说，其实客服上岗前需要接受系统的培训，起码需要提前一天熟悉各种产品及操作，因为时间有限，他介绍了几款产品的促销规则及相关注意事项。“我们‘双11’的活动之一，老客户可赚积分兑换优惠券，这两天有不少顾客会来兑，这就需要客服处理。”他说。

### 产品上有多少颗珠子都熟稔于心

记者落座后不一会，一位买家发来咨询：“这款串珠有多少粒？绳子会不会有点短？”记者一看，不知如何回答，准备翻看产品页面。一旁的客服蔡一静赶忙提醒：“这款产品有20粒珠子，配了两根绳子，可以连在一起，不用担心长度问题。”

记者才发现，大部分客服在回答买家的产品咨询问题时，无需查看产品明细资料。“店里架上有100多款产品，基本上看图片能知道产品的基础信息。”蔡一静说，虽然宝贝页面基本上已显示产品信息，但买家还是喜欢一对一交流，如果不对答如流，很可能会流失客户。

没多久，咨询量一多，要同时接待好四五人，平时写稿打字顺溜的记者，回复的速度却明显跟不上了。“‘双11’当天，每位客服的接待量会达到500至1000人次，相当于同一时间接待10多人。”叶一凡透露，应对巨大的问询量，他们有一

### 带被子通宵奋战26小时

何斌斌告诉记者，相比前几年，今年他们积累了更多经验，买家也越来越熟悉购物流程，活动当天自助购物率很高。因此也不会再出现流量过大造成旺旺软件爆掉、电脑死机等情况。“从以往的经验看，11月11日零点过后两小时是客流高峰，晚上21时至24时也是高峰期。”

“11月11日当天，我们给同事准备好了干粮、夜宵等。”据介绍，当天所有客服被分成3个班，部分客服需晚上12时接班到第二天早上8时。除了客服，店

记者上岗前先观摩了一下客服工作。在偌大的办公室内，能听到此起彼伏的键盘敲打声。“叮咚”当屏幕上对话框闪烁，客服主管叶一凡立刻点开，即时回复顾客。“如果买家发来咨询，客服要立刻进行回复并处理，不能让买家等太久，否则会有怠慢的嫌疑。”她说，他们有考核，客服回复买家不能超过20秒，而他们基本上能做到15秒内回复。

“能不能现在买就按‘双11’价格走？我怕到时物流太慢了，你帮我改个价呗。”又一名买家发来咨询。记者心想，这个要求可以理解。“你要委婉拒绝，天猫不能改价，‘双11’活动只有当天有。”叶一凡指点说，随意给买家承诺，是客服的大忌。

“客服要有处理难题的能力。”叶一凡说，他们常常遇到一些买家说有急用，要求当天发货次日收货之类。这种情况下即使能做到当天发货，也不能给承诺，万一做不到，客户投诉，商家就会被天猫扣分，因此他们在回复的时候大多是给一个区间值，另外像发票、缺货等问题也都需要注意。“当一个客服并没有想象中那么简单。”她说。

铺运营也要彻夜值守。“我们自带被子来，从10日晚上22时起，一直坚守到11日夜，困了就披着被子眯一下。”何斌斌说，他们要负责实时统计页面数据，及时更换页面等工作，不能轻易离开岗位。

“其实最忙的还不是我们，仓库里负责打包、发货的更忙。”何斌斌坦言，他们预计今年销售额会翻倍，因此“双11”之后几天才是他们最忙碌的时候，他们要负责统计活动名单、处理订单等，仓库发货也是进入白热化。对他们来说，这一场战役才刚刚开始。



本报记者项乐茹(右)体验客服

## 快递员的一天

### 工作累点没什么， 客户的信任很重要

记者 缪星象 文/图

“双11”电商战，快递公司迎来摩拳擦掌的第一战。记者跟随顺丰速递的快递小哥，体验快递员的一天。



曹辉在送快递的路上

### 快递小哥这几天很忙

11月9日上午6时30分，天还是黑的，顺丰快递员曹辉已从沙河底的出租房出门，赶往莘塍广场小区附近的顺丰速运莘塍腾飞点。在公交车上，曹辉翻看了手机上的日期，离11月11日仅2天了，他心里既有些向往，又有些紧张。

曹辉今年28岁，老家在湖北黄石，他是每天活跃于瑞安全市200多名顺丰公司的快递员之一。清晨，大多数人还在熟睡中时，他们已经穿上制服，准备派件、收件。

“快点快点！赶快整理！”早上7时，一辆顺丰速运的面包车开到了莘塍腾飞点，车后盖一开，七八名快递员马上飞奔过去，将快件卸下，搬运，分拣。这些快件，大到抽油烟机、汽车零配件，小到一份文件、一双袜子，大家有序地按照每位快递员的递送范围分类。仓管员用手持机器，扫描快件上的条形码，随着“滴滴滴”的声响，这些快件立即显示其“物流位置”。接下来，就是快递员派件了。

快到8时的时候，曹辉和十几位同事已经准备好出发了。他手里拿着一台像手机一样的移动终端，肩上背着一个大号双肩包，骑上一辆装满快件的电动三轮车。“这个移动终端就是我的‘枪’，双肩包里都是快递单和包装袋，这些就是我的‘子弹’。”

曹辉笑着说，干快递员这一行，接到电话雷厉风行，送件要又快又准。

顺丰速运莘塍腾飞点负责人王宏有介绍，在这个点，每天约有六七趟七车快件送达，平均一车约400多个快件。顺丰物流的快递车辆是按固定时

### 出多少汗，赚多少钱

曹辉的同事冷兵祥，老家在江西九江，当快递员4年了。冷兵祥说，“双11”当天其实快件量并不多，因为顾客在网上购物后要经过一两天运送后才能到派件的流程，到14、15、16日的时候派件任务就要“爆表”了，业务量一般都要翻倍。“去年这几天，我们忙得中午饭都是到下午才吃，晚上送件送到22时。”

“工作累点倒没什么，客户的信任很重要。”冷兵祥说，一般递送快

件，能当面给的他们都是尽量当面交递，一般事先都会和客户联系。但是有时候也会碰到一些客户不接电话，或者把快递电话当成骚扰电话，让人很无语。

为什么要当快递员？曹辉和冷兵祥都有自己的想法，曹辉说，和在工厂上班比起来，这份工作相对比较自由，收入也高一点。冷兵祥觉得，这份工作“出多少汗，赚多少钱”，是凭本事吃饭，让人心里踏实。