

一线心声

YIXIANXINSHENG

送货路上的感动

新疆阿勒泰市烟草公司营销部 祝令波



感动真实地存在于我们的生活中,一句暖心的话,一个温馨的笑容……都可以让人在瞬间产生一种温暖。在付出和收获之间,感动可以产生强大的力量,激励我们前行。常年奔波在送货路上,有许多温馨的场景,铭刻在我的脑海里,让我感动。

地处新疆阿勒泰地区一牧场的宏祥商店是我负责的片区内的一家商店,也是我们配送车送货的第一站,店铺周围居住的大部分是哈萨克牧民。去年10月27日上午,我们到宏祥商店送货时,发现店主刘贤淑阿姨不在家,于是掉转头去别的零售客户那里送货。傍晚,我们送货回来再次经过刘阿姨店铺门口,打算把烟送过去,谁知还是锁着店门。平常她一般都是在店里的,难道她出远门了?

刘阿姨的商店两周一访,如果这周拿不到货可能会影响到她的正常卷烟经营。平时她一个人打理这个店铺非常不容易,再说了,这里二十几户人家,就她这一家商店,如果货送不到可能会影响大伙儿日常的卷烟消费。我和司机钱师傅商量了一下,决定等10月29日去另外一个片区送货时再把刘阿姨订的货带上。

10月29日早上,我提前给刘阿姨打了个电话,想让她在店里等着,可是电话无人接听。我和钱师傅商量了一下,还是把货带上了。傍晚返回时,我们经过一牧场,看见刘阿姨店里的灯亮着,知道这一次她肯定在了。我们把烟

送进她店里时,刘阿姨激动不已。她告诉我们,前两天她生病住院了。出院后,邻居告诉她烟草公司的送货车来过好几回了。

“真是太感谢你们了,麻烦你们跑了好几趟,真是过意不去啊!”我们出门的时候,刘阿姨拉着我们的手,一定要送我们上车。夜色里,车走得很远了,我回头时,见她还站在门口的灯光里冲我们挥手……

一八一团是兵团农十师规模比较大的一个团场,一共有53位零售客户。

去年11月13日上午,我们去一八一团片区送货的时候,天一直在下雪。在雪地上,我们将车速控制在每小时30公里以下。哪知道雪越下越大,地上的雪越积越厚。中午的时候大雪还是没停,地上的雪快有20厘米厚了。很多零售客户都说:“雪太大了,你们在店里休息一下,等雪停了再走吧。”我们都婉言谢绝了。正

是因为天气不好,我们才不敢耽误时间,怕雪积得太深,无法把货送到其他零售客户店里。

距离团部20多公里处有个三营十四连,那里一共有7家零售店,江辉商店就是其中之一。在去给江辉商店送货的时候,因为雪太厚,路面全被盖住了。我们的车陷在一个土坑里面,后面两个车轮一直打滑,就是出不来。为了避免天黑耽误送货,我和钱师傅分了工,他负责用铁锹清理车下面的积雪、填土坑,我负责把烟送到江辉商店。我扛着烟深一脚浅一脚地往江辉商店走,走了300多米,终于来到了江辉商店门前。在江辉商店里守店的大姐见我进店时鞋子和裤腿上沾满了雪,吃惊地说:“这样的大雪天,我还以为你们来不了了。外面天气那么冷,别冻感冒了。”她一边说,一边拿了把刷子帮我把身上的积雪弄掉。我告诉她,一些零售客户店里的卷烟快

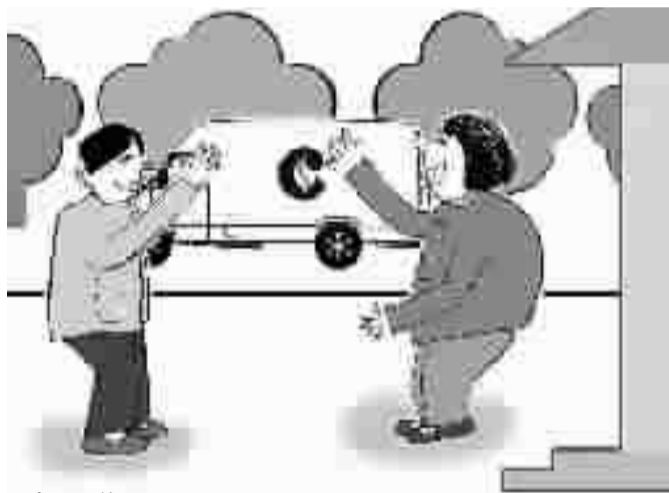
卖完了,本周如果不送货,有些商店就断货了。

当大姐知道我们的送货车在外面陷住了,立刻招呼她的侄子和两个邻居去帮忙。司机钱师傅看见我们过来高兴坏了。他在前面驾驶,我们几个在车后面用

力推,终于把车开了出来。我和钱师傅向他们表示感谢的时候,大姐说:“你们烟草公司风雨无阻地给我们送货,我们出点力气是应该的。即便你们的送货车在别的地方陷进坑里开不出来,只要打个电话,再远我们也会赶过去帮忙……”

“用第一抹光线的纯净为世界画一双眼睛,用第一朵花开的声音为世界唱一首歌曲,用所有春天的消息为你写下传奇,用初次看见你时我的眼睛流下幸福的泪滴,感动你我,感动中国,这世界有爱才转动……”

这是《感动》这首歌里的几句歌词。我发现感动就发生在日常生活的不经意间,发生在我们为客户服务的过程中。我们以真情作词,用付出谱曲,写出人世间最美的歌谣。



凌一绘

故事汇

GUSHIHUI

从被客户投诉到被客户挽留

麦焕枢报道并摄影



朱振文(右)在走访客户。

2009年春节假期后上班第三天上午,广东省佛山市三水烟草专卖局(分公司)综合部办公室接到了沙头片区一位老伯打来的电话:“我听说你们公司的客户经理要换服务片区,我打电话来是想问问,我对原来的客户经理阿文很满意,让阿文继续留在我们片区行吗?”从听筒中传来的是一个熟悉的声音,它让接电话的工作人员想起了一年多以前的一个电话……

2007年夏天的一个下午,安静而忙碌的三水烟草专卖局(分公司)综合部办公室响起了一阵电话铃声。工作人员拿起电话,从听筒里传来了一位老伯很不耐烦的声音:“喂喂喂,我要投诉你们公司的客户经理朱振文。他到我店里来,只会叽里咕噜地说普通话,我听不懂也不会说,什么也沟通不了。我要求你们给我换一个客户经理。”

在工作人员的安抚下,老伯的怒气一点点平息。工作人员了解到,这位打来投诉电话的老伯是沙头片区的一位客户,被投诉的这位客户经理是刚到三水区局(分公司)不久的朱振文。他是三水区局(分公司)里第一位来自外省且不会讲粤语的客户经理。

听到有客户投诉自己,刚走上工作岗位、对工作充满激情的朱振文感到自己被迎面泼了一盆冰凉透顶的冷水。原以为在普通话已经比较普及的今天,自己比较标准的普通话在工作上是一种优势,但没想到,他遇到的第一个投诉居然是因为语言问题。

朱振文细想了一下,在佛山,自己所接触到的客户绝大部分是本地人,他们的普通话水平不高,再加上自己的语速比较快,有些零售客户听不明白自己说的话是有可能的,当然也就谈不上对自己的服务满意了。他马上意识到:这盆“冷水”泼得很及时,自己要做好工作,就得入乡随俗;要入乡随俗,首先要攻破语言关,当务之急是尽快学会说粤语。

于是,朱振文开始利用一

切机会学说粤语:在公司里,他就向身边的同事学;回到家里,他就跟着录音机大声地念;一有空儿,他就抓紧时间看上几眼《广州音字典》……

在拜访客户的过程中,他也抓住一切锻炼机会,大胆与客户沟通。起初,他还需要利用普通话来补充那些不会说的粤语词汇;对于那些听不懂自己的话的零售客户,他耐心地通过纸、笔进行书面交流,并配合手势加以说明,直到客户彻底听明白自己传达的信息才放心地离开。这样一来,他拜访客户所花的时间要比其他客户经理多得多,经常要工作到天黑才下班。

在学习的过程中,因为话说得“不地道”,朱振文“收获”了不少善意的嘲笑,但这些更激发了他学好粤语的热情。就这样,一天又一天、一周又一周,他的粤语水平逐渐提高,与客户的关系也逐渐好起来。

今年春节假期过后,三水区局(分公司)对客户经理的辖区进行了一次调整,朱振文被调整到其他辖区,所以才有了文章开头的那个电话。

这个很普通的电话,无疑是对朱振文这一阶段工作最好的评价。短短一年多的时间,朱振文实现了从被客户投诉到被客户接受、信赖的转变。为了这个转变,他付出了多少汗水和心血,只有他自己最清楚。

作者单位:广东省佛山市三水烟草专卖局(分公司)



挥着真情的翅膀

——致电访员

寒江

温暖在电话里弥漫
温馨在空气中传播
心灵与心灵之间
一座友谊的彩虹
慢慢相连

千万次问候
每一次都充满真诚
千万张笑脸
每一张都写满灿烂

挥着真情的翅膀
走遍万水千山
恰似一只只灵巧的报春燕
带去万紫千红的春天

