

寻找天猫双11创造者

村小二宁水军： 帮村里老人们 买得更实惠



点点手机,宁水军远程打开了小店卷闸门,开灯,并通过摄像头跟顾客语音交流。你能想象,这样一家“无人超市”是一个村淘服务站吗?这两天,作为一名村小二,宁水军忙着到村里搞地推活动。

今年,包括宁水军在内的全国数万家农村淘宝服务站都加入了全球购物狂欢之中,这个天猫双11,村里人也将玩得很嗨。

今年45岁的宁水军,在江山荷塘村有了一个新外号:宁大哥。谁能想到,这个科技发烧友在当村小二之前,是一个满脸严肃,只网购过一两次的村支书呢?

2016年的双11是宁水军以村小二身份参与的第一个天猫双11。“很多村民不会操作APP,需要我帮忙下单,当天晚上吃完饭赶紧上床睡觉,半夜11点爬起来就进入倒计时了。家里网络没有光纤,前几分钟电脑都是瘫痪的,忙到凌晨2点。”那个不眠之夜,宁水军记忆犹新,第二天看到新闻播报的双11数据,宁水军被震撼了。

天猫双11成交额连年攀升的同时,宁水军倒是越来越轻松了。“帮忙代下单的越来越少,很多老年人都会手机网购了。我要做的主要是告诉大家有哪些好东西值得买,以及怎样组合购买更优惠。”

比如,洗衣液不是泡沫越多越好,而是要去看去污能力以及是不是容易漂洗,这样才能为五水共治节约用水;电视机不是屏幕越大越好,还要看清晰度、内存,以及是不是有wifi就能看的智能电视;空调不光选择变频的,最好还得是一级能耗;还有扫地机、洗车机、摄像头等各种新鲜玩意儿,大家都有兴趣在天猫双11买来试一试。

本报记者 陈婕

商家客服王唯琦： 能和买家做朋友 才是好客服



“我经历第一个双11是在2013年。”王唯琦是港仔文艺男店铺的客服,“记得那天晚上,公司准备了很多夜宵和零食,同事们一起守在电脑前,零点一到,大家的手就在键盘上停不下来,隔一段时间老板就会来告诉我们销售额已经达到目标的多少了。虽然加班到凌晨,但是大家都很有激情。”

王唯琦从学校毕业后就踏入了电商行业。“从最开始的客服一路慢慢走来,现在成为了客服管理,我自己也学到了很多,成长了很多。比如,做客服的时候更多的是解答买家的疑问,但是成为客服管理后,更多的是去教会客服如何给买家提供更好的服务,让我们的工作变得更有意义。”

虽然说,天猫双11的热闹程度、销售量每一年都在大幅增加,但王唯琦却觉得,从某种意义上来说,客服们的接待压力反而逐渐减小了。

“最初是全人工接待,现在有店小蜜辅助接待,加上各式各样的辅助型插件,淘宝客服的接待越来越智能化,因此人工客服的接待压力越来越小。”王唯琦说,现在对于客服的要求,也转变成了对服务品质上的要求,“比如,针对买家提出的问题,客服要做的不再是简单几个字的回复,还要了解买家的需求,切身为买家着想,甚至要想到买家自己都意想不到的。不少客服能和买家成为朋友,即使不买东西,也可以日常谈谈心。”

在王唯琦看来,自动化、智能、服务是这几年来天猫双11发展过程中的关键词。“正因为如此,我们人工客服才有更多的精力去为买家做更个性化的服务。”

本报记者 马焱

主播烈儿宝贝： 最忙的天猫双11 一定是下一个



从一个买家、淘女郎,转变为天猫双11TOP主播的烈儿宝贝,经历了每一年的双11,也与天猫双11一同成长。

“真正让我感受到双11‘威力’的是2012年双11,我能非常明确地感受到双11对整个淘生态的巨大影响。”那时烈儿宝贝已经是淘宝最当红的皮草模特之一了,在双11开始前的3个月左右的时间里,她每天的拍摄日程都排满。“不夸张地说,身边的人都在谈论双11。比如,几乎每天拍照时,都会听到合作商家说要去参加双11大会,或者打算在双11做多少销量等等。身边的朋友在双11前也都开始疯狂添加购物车了。”

而从2016年开始,烈儿宝贝体会到了天猫双11的忙碌和累。“2016年天猫双11,我连续21天没有休息;2017年,连续直播时间更长,而且每天要播两场;今年,我们除了要连续一个月直播、每天两场外,要直播的产品数量也几乎翻了一倍。双11期间,每天只能睡4小时,连续十几天见不到儿子,这是常态。”烈儿宝贝笑着说,要问最忙的天猫双11是哪一个,答案一定是“下一个”。

天猫双11十年,给烈儿宝贝带来的不仅是工作上的变化,还有自己生活上的变化。“十年前,我经常会在淘宝上买衣服,不过基本也仅限于衣服。后来做了自己的品牌,衣服反而很少网购了,不过,除了偶尔外出吃饭,其他日常消费我基本上都在淘宝搞定。我现在甚至无法想象没有淘宝的生活状态会是什么样子。”

烈儿宝贝感慨,如果要用什么关键词来形容天猫双11这十年,那就是拼命、突破、奇迹、痛并快乐着。

本报记者 马焱

银泰资深导购傅菊仙： 天猫双11改变很多 工作热情不变



虽说天猫双11一开始是线上的销售促销活动,但事实上,这早已成为一场线上线下的共同狂欢。在银泰百货工作了17年的傅菊仙,是内衣品牌爱慕的资深导购。说到天猫双11,她的第一反应就是:卖货卖到停不下来。

“我经历的第一个双11是2010年。这原来只是一个电商的消费节,那时候还是叫‘光棍节’。所以,一开始,我们线下商场并没有把它当回事,觉得那只是淘宝线上的降价促销而已。没想到的是,后来天猫双11对我们线下消费产生那么大的影响,来实体店消费的顾客也都喜欢双11。”

这十年,对于傅菊仙自己来说,经历了结婚、生子等重大人生节点,而她的工作,也发生了巨大的变化。“虽然我们的工作场所是相对固定的,但变化却不少。比如,我们的工作电脑比十年前先进了许多,开票、收银全程电子化,进货出货也都有大数据支持……唯一不变的是对工作的热情和执着。”

当被问及这十年来天猫双11发生了什么样的变化时,傅菊仙想了想说:“天猫双11变成了购物狂欢节,但事实上,它给我们带来的变化是渗透到日常生活的每个角落的。比如,现在淘宝、天猫、喵街购物、支付宝支付越来越便利。拿我自己来说,平时工作忙,很多日常消费都要依靠网络来完成。”

虽然忙到没有时间购物,不过,傅菊仙有自己的办法。“除了提前在我的天猫购物车里添加心仪的商品,我还提前到线下商店里踩点、试穿,把想买的都挑好,双11当天直接付款就行啦!”

本报记者 马焱