



移动 4G 飞享套餐

全国无漫游 接听全免费

18元起, 超多套餐档次任您选

更有语音、流量叠加包随意组合




山东移动掌上营业厅 今日运河官方微信

中午吃外卖,晚上加班仨小时

双11不掉队,有的电商招募千人云客服

我的双11

“还没回答完这个客户的问题,另一个对话框又开始闪烁了。”中午吃饭叫外卖,晚上加三小时加班,作为一名双11期间的客服人员,田尚刚已习惯了这种工作节奏。进入11月,电商的战役真正拉开帷幕,提前储备人才、团队业绩大PK、“千人云客服”……为了在这场电商狂欢节中不掉队,各电商企业都纷纷亮出了高招。



▶办公区域内,员工正在埋头工作。

文/图 本报记者 孟杰

业务量翻了三倍 客服加班抢滩双11

“5天爽购狂欢”“双11我们来了”……在位于济宁高新区的山东惠美信息科技有限公司,大门上、墙壁上,四处张贴着营造双11气氛的标语;在前台,仍摆放着招聘客服人员的通知展架;会议室内,人事专员正向几名应聘人员介绍客服人员的工作状况。

公司的办公区域分为南北两间,一进入到大门,就能听到办公区域内传来的噼里啪啦敲击键盘的声音。60位员工坚守在

电脑旁,不放过任何一个与客户洽谈业务的机会。员工田尚刚就“潜伏”在这60台不间断劳作的电脑中。

电脑上同时开着5个对话框窗口,在与这5个窗口聊天的同时,还不时有新的对话框弹出。“差不多有20个了。”顾不上抬头,田尚刚又开始为另一名“刚来”的客户介绍产品的性能和店铺的活动。从早晨8点半打开电脑,到10点多,不到3个小时,田尚刚已向近20个有意向下单的客户介绍了产品的性能和双11期间的优惠活动。

“加油、加油、加油……”一阵喝彩声和加油声打破了办公区域的平静。田尚刚也站起身来冲着隔壁刚完成了一笔交易的

同事竖起大拇指。“双11期间虽然很累,但也是收获最多的时候。”

短暂的欢呼声过后,办公区又淹没在一片噼里啪啦的敲击键盘声中。“双11期间,只要有员工订单交易成功,我们会一同起立为他喝彩,同时也是给其他的员工打气。”山东惠美信息科技有限公司电商负责人杨晓娟称,进入11月,公司就开始全力冲单,并制定了很多灵活的奖励政策。“现在每天的业务量是平时的三四倍,晚上还会有三个小时的加班,虽然工作很忙,但员工们积极性都很高。”进入11月后,公司的60名客服人员就开始加班加点,争取今年双11的业务量再创新高。

“双11期间员工可以组团pk,业绩好的团队还会获得丰厚的物质奖励。”杨晓娟说。

应对双11双12 启动千人云客服计划

在济宁软件园D2座4楼,在原有办公室的基础上,山东鸿猫电子商务有限公司又新增了一间项目办公室。今年的双11,公司从几个月前就开始筹备了。除了大规模招聘新员工进行培训,鸿猫电商还早早与4所学校签订了校企合作协议,从高校内聘请了千余名“云客服”。

根据以往双11的销售情况,今年与6个类目的Top级卖家合作后,鸿猫电商立下创亿万传奇的目标。为了实现这一目标,鸿猫也早早开始在人力、设备各种资源上着手准备。

“我们从8月份就开始招人,现在每天也都会有人来应聘。”3日下午2点40分,鸿猫电商的副总经理王菲刚在

办公室凑合了一顿午饭。为了充分发挥人力客服的作用,保证双11当天的交易量,鸿猫电商利用校企合作的资源,与四所院校签订了协议,在双11期间实行“千人云客服”计划。

“我们在济宁职业技术学院、曲阜远东职业技术学院、山东理工职业学院和兖州职业技术学院4所院校共招募了约一千人,与我们现在的员工加起来总共有一千多人,共同称作‘千人云客服计划’。”王菲称,公司对即将上岗的学生客服统一进行了为期一个月的集中培训。包括产品知识、客服技能和软件操作等方面。

“双11当天,这些学生客服就会在自己学校的机房内上岗,‘千人云客服计划’一方面为公司储备了电商人才,另一方面也向学生普及了电商知识。”王菲介绍,双11过后,“千人云客服计划”也会继续实施,在即将到来的双12和元旦等大规模促销活动中发挥作用。



一名客服人员的电脑上开启多个对话窗口。

济医广【2016】第0520-002号

戒烟戒酒 幸福全家

济宁东方中西医结合医院烟草、酒精依赖专业

电话:05372322648 王母阁路19-5号

金牌专栏

齐鲁晚报·今日运河 广告中心 订版电话:0537-2366539 2366549

- ★ 一次性交费五次者, 赠送一次
- ★ 一次性交费十次者, 赠送三次
- ★ 规格: 5.7X4.5cm 单价: 300元/次
- ★ 每次刊登不得超过两个单位

齐鲁晚报

挂失公告 省级媒体 权威发布 热线: 2212909 2217909

挂失声明

● 赵斌与夏峰因签订了编号为20160614016的房屋买卖合同, 现协议丢失, 声明作废。2016年11月9日

● 济宁市千百度文化传播有限公司营业执照正、副本丢失, 统一社会信用代码: 913708893128779708, 声明作废。

● 平安保证金收据号: S111500000790427 丢失, 声明作废。

● 李平男个体工商户营业执照正副本丢失, 注册号: 370811600468141, 声明作废。

● 济宁市兖州区德林普通货物运输服务有限公司梁山分公司鲁E2391道路运输证丢失, 证号: 370892916654, 声明作废。

● 山东光通网络科技有限公司不慎丢失开户许可证(J4510006640904), 基本户开户行民生银行英山路支行, 声明作废。

● 河南三发经贸有限公司坐落于商河县小区房屋所有产权证丢失, 编号为: 商房产权字第018524号、020229号、020226号、020249号, 声明挂失。

● 登报声明, 本人, 张军, 身份证号: 370825196909092365, 赵岩身份证号: 370802196409079016, 遗失万达维多利亚湾项目房款收据, 编号: 00046154, 金额: 183931, 特此声明。

● 李亚楠, 医师专业技术职务资格证书挂失, 身份证号: 372401197706901012, 特此声明。

● 曹晓红 APEC 商务旅行卡 372177 号丢失声明作废。

《齐鲁晚报》分类广告

齐鲁晚报日发行量全国前3名, 济宁地区日发行量15万份以上, 是济宁市发行量最大的报纸, 现诚招:

各县区业务渠道

有意者请联系: 18678751838

招聘电话营销

要求: 18-35岁, 口齿清晰, 对销售工作有较高的热情; 具备较强的学习能力和优秀的沟通能力; 有强烈的事业心、责任心和积极的工作态度; 有相关电话销售工作经验者优先; 待遇: 底薪+提成+奖金, 具体面议。电话: 18678751838