

关注“双11”购物②

电商客服打字打到“手抽筋”

“双11”来了,有客服一天接待数百位客户咨询,吃住都在办公室



▲电器实体店摆出“死磕双11”的牌子。本报记者 李娜 摄

◀“双11”来了,电商从业人员穿着工作服,忙着答复客户的咨询。本报记者 吕奇 摄



本报11月10日讯(记者 李静)“双11”来了,不少市民都提前挑选好了商品静待下单。9日、10日成了客户咨询高峰,有电商客服10日一天接待数百位客户,猛增一倍多,“真是打字打到手抽筋。”

阿里旺旺的提示音、手指敲击键盘的声音、工作人员来回的脚步声……10日,舒朗公司电商事业部里一片忙碌,“‘双11’我们血拼到底”的横幅抬头可见,所有人都穿着红色服装。工作人员说,这都是专门为“双11”准备的,电商事业部300多名工作人员都已进入备战状态。

“亲,有什么可以帮您?”“建议您选大一码的,亲。”对于这样的话,舒朗女装网店客服赵秀月由每天说几十遍增到上百遍,“现在不少人都是提前找好宝贝加入购物车,11日那天直接下单,因此9日、10日是咨询高峰期。”

“我下午2点上班,到现在不到一小时,已经接待了47个客户。”赵秀月介绍,这两天是客户咨询高峰期,每天接到的咨询翻番涨。“我们每个品牌至少安排四个客服,平时一天

一个客服接待170-180个客户,今天一上午就达到了这个量。”电商客服部经理高爽说。

不少客服表示,由于咨询量大,有的客服一个人要同时接待20多个人。“真是打字打到手抽筋。”一位客服笑着说。

“有人从下午2点上班,一直忙到第二天下午4点,有人从晚上10点上班,一直忙到第二天晚上12点,最多的要连续工作26小时。”高爽说,“双11”期间客服部45人全员上阵,泡面、被子、小太阳等全部搬到办公室,吃住都在这里,“我们还准备了临时替换的人员,谁困了就到旁边的沙发上休息会儿。”

高爽告诉记者,去年“双11”,他们也是连续好几个通宵加班,“为了让大家打起精神,我们现场设置了抽奖环节,哪个品牌突破一定的营业额,就可以现场抽奖,抽奖继续工作。”

“今年我们争取当日突破千万的营业额。”舒朗公司电商事业部总经理陈佳强说,今年增加了人力,增加了货源储备量和种类,同时还开通了很多新的渠道。

相关新闻

电商实体店死磕“双11”

本报11月10日讯(记者 李娜)“死磕‘双11’”“全网比价至少更低11元”“低至五折”……“双11”到了,线上店铺竞争火热,线下电商也各种促销相互较劲。这不,烟台的国美、五星电器商店纷纷打出明显标志,欢迎消费者前去比价,体验实体店淘宝。

在南大街的国美电器,几位工作人员拿着带有国美二维码的宣传板,邀请市民扫码拿大奖。而在店门口,醒目的条幅更能看出为迎战“双11”做足了准备:“国美11.11颠覆日,全网比价至少更低11元”。一位工作人员介绍,以前五一、国庆、元旦是电商做销售非常重要的节点,从2012年开

始“双11”也成了一个重要节点。

五星电器打出了“中国购物节”狂欢的旗号,但仍然将日期选在了11月8日到11月11日这个“双11”档期,并且直言“死磕‘双11’”,全场商品5折起。

凭借较早的电商平台,苏宁在“双11”打出的是第二届“O2O购物节”标语。记者走访这几家商城发现,冰箱、洗衣机、电视、电脑、相机等商品都进行了不同的价格调整,少的降价10%,最多的超过了50%。

市民李女士说,“双11”让实体店跟着动起来了,是个好事,“买东西当然是希望物美价廉,网上商城越来越火,实体店也该有变化了。”

相关链接

一个小促销造就了电商狂欢节

近年来,“双11”光棍节多了商业味儿,被电商们和消费者演绎成一个购物狂欢节。

2009年,天猫(当时称淘宝商城)开始在“双11”举办促销活动,最早的出发点只是想做一个属于淘宝商城的节日,让大家记住淘宝商城。不料一发不可收拾,“双11”带来了惊人的销售额。资料显示,2012年,“双11”购物节支付宝销售总额191亿元,烟台人消费1.06亿元;2013年,烟台网友24小时

在天猫商城逛出2亿多元,再次刷新纪录;2014年的“双11”又会怎样呢?

“世界上最遥远的距离不是生与死,是你曾拍下我,我却却忘记了我,‘双11’全年最低价,保证72小时发货……”近日,你是不是也经常接到卖家这样的求关注短信,面对“双11”,电商们也开始躁动起来,向之前的买家纷纷献殷勤,发短信、发红包、发优惠券,吸引消费者关注网站。

投诉量减少,市民购物渐理性

“应该在2011年的时候,‘双11’这个字眼开始传开,成为电商们的一个促销节日。”烟台市工商局12315投诉与举报指挥中心一位工作人员介绍,以前“双11”后,他们会接到各种消费咨询投诉,其中不少都是网购方面。

该工作人员说,对于“双11”,刚开始市民图新鲜和便宜,消费时难免会

有些盲目,不过时间长了,烟台消费者也理性了不少。据12315统计数据显示,2012年“双11”后,11月15日-30日期间,消费者投诉量有36件,而2013年降到28件。

工商人员提醒,网购要理性,记得索取发票等购物凭证,以方便维权。

本报记者 秦雪丽

苹果限时促销,别错过哦

本报11月10日讯(记者 秦雪丽) 本报联合栖霞市政府主办的“栖霞苹果红齐鲁”活动“双11”推出限时促销价格,在11月12日之前下单购买可享受每箱便宜8-10元的优惠价格。本报活动苹果受到不少老客户的关注,购买者中不少都是去年的“老粉丝”。

“我家是潍坊的,去年从你们这儿买过苹果,非常好吃,今年还想再订购些。”10日,一位消费者致电本报说,她目前在内蒙古生活,非常怀念烟台苹果,想订购一箱解解馋。

去年,本报联合栖霞市政府推出了“栖霞苹果红齐鲁”活动,受到众多读者关注。今年本报联合栖霞市政府再次推出该活动,并联合扬子晚报、钱江晚报等南方几大媒体,推出了“栖霞苹果红江南”活动。

“双11”期间,本报活动苹果推出惠民促销价,凡是在11月12日之前下单购买,都可享受每箱便宜8-10元的优惠价格,活动时间结束后恢复原价。

具体优惠信息:

70-75级别混合20斤装,原价146元,现价136元

80级别20斤装,原价168元,现价160元

85级别10斤装,原价108元,现价100元

新推艺术字苹果(苹果直径在80mm以上),89元一箱(15个装)

省内订户采取包邮形式,省外订户需额外交付相应物流费用。

你可以拨打电话18769437330、18660568036进行订购。也可登录淘宝网搜索店铺“烟台农产品之家”(淘宝网址:/qlwb-jryt.taobao.com/)进行购买。