



“双十一”这一天订单量激增,高峰时段,每小时就要完成上百单。

全员“双十一”加班忙,办公室堆满零食,一小时一人订单百余份 接单打字,手都累麻了

片/本报记者 王鸿哲 文/本报见习记者 樊舒瑜

“亲,您好,您的订单已经生成,今天下午4点以前就能发货!”“我非常理解您的心情,但是这个宝贝的价格优惠不能再低了,亲多理解吧”

11日凌晨,显示屏上“旺旺”不停地闪动,淄博名吃一清梅居食品的电商营运部办公室内一片“噼里啪啦”的打字声,3名客服有条不紊地回复着买家的各种问题。“按照公司要求,必须在1分钟内给予首次回复。”客服人员高女士不停地敲击着键盘,抽空介绍说:“11日0时起,业务量暴增,平均下来一

个人要同时回复四五十个窗口,1小时一个人接到近百个订货单,基本都是询问“双十一”优惠规则的。”

高女士估算了一下,一个客服需连续工作12个小时,一个人至少回复上千人。“虽然我们要服务数以万计的顾客,但不能保证每单都有生意,客服最需要的是耐心。”

从11日凌晨到11日下午,高女士和两名同事除了吃饭之外,几乎从未停下。“一夜都没合眼,感觉就像在打一场战役。”另一名客服人员王先生介

绍说,11日0时到2时是订单的“爆发期”,短短2小时成交量已是平日的近10倍,一人1小时可接单100份。

“客服们都忙了一夜,高峰时段打字打得手都麻了,只能等客户少的时候趁着间隙吃面包、啃苹果,实在撑不住就趴在桌子上休息一下!”这家电商的负责人吴先生介绍说,“为了打赢“双十一”这场仗,清梅居早在一个月前就做好了准备,提前备好库存,并且提前优惠从而避免了‘双十一’这天会应付不过来的情况。”



往车上搬运货物。



熬了一天一夜,高女士的眼睛已经有些模糊。



时间紧张,高女士和同事咬着牙分拣货物准备发货。



配货是最后一环,大家可以休息了。