



“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—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。



配货是最后一环，大家可以休息了。



时间紧张，高女士和同事咬着牙分拣货物准备发货。