

济宁电商“双十一”大战提早打响,个性条幅成加油利器 24小时三班倒备战,盼销售翻倍

千人云客服,24小时三班倒……面对即将到来的“双十一”,济宁本土的电商以及相关的客服外包公司,也都紧张备战,蓄势待发,在紧张与兴奋中迎接“双十一”的到来。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者走访了鸿猫电子商务公司、任城区创业孵化基地、汶上电子商务产业园,切身感受到“双十一”如同一场战役,而期望销量翻倍的电商早已进入临战状态中,卯足劲要打一场漂亮的胜仗。



鸿猫电商客服人员紧张备战“双十一”。本报记者 晋森 摄

本报记者 晋森 马云雪 孙文迪

客服功课提前一月做 半月来天天忙到凌晨

“甜美少女萌妹子,超级销量真汉纸。不苦不累,双十一无味!不拼不博,双十一白活……”3日下午6点,在位于高新区的山东鸿猫电商公司内,墙上醒目的横幅幽默诙谐,而又流露着激昂和紧迫。

接受完培训正式上机的近百名客服人员顾不上旁边的外卖盒饭,仍然全神贯注地盯着电脑屏幕,回复着咨询的顾客,身临其境,整个办公室都弥漫着“双十一”前紧张的备战气氛。

“正式上机3天了,不断弹出的窗口仍然让我应顾不暇。”客服人员张琳琳手边的外卖尽管有些凉了,但仍然顾不上吃饭,“培训一个月了,感觉现在实战操作手速还是有些慢。”对于即将到来的双十一,作为90后的张琳琳既期待又紧张。

对连续两年参战的钟若尘来说,今年则是一个崭新的开始。从云客服人员到双十一项目负责人,身份的转变让钟若尘从容了许多。“去年双十一接单量我排第一,从10日下午4点到11日凌晨3点,共接待了1578名顾客。”他说,那天一次性弹出窗口超过100个,电脑显示99+,而旺旺号一度瘫痪。

有了去年的实战经验,钟若尘有了打胜仗的信心,也有了更充足的准备。今年双十一,钟若尘提早一个月收集整理各种材料,用亲身经历指导其他客服。

“今年我负责项目的客服管理,涉及到海外关税,不得不给云客服补堂数学课。”如今近半个月以来,钟若尘天天忙到凌晨,他相信有备无患,今年“双十一”服务会更好。

培训千名客服上阵 开展预售分流压力

作为电商企业,双十一大战当天最主要的是客服,而鸿猫电子商务公司作为一家客服外包公司,这次云客服工作人员就准备了1000名。

“我们在济宁职业技术学院、曲阜远东职业技术学院、山东理工职业技术学院和济宁市工业技师学院等院校共招募了1000人,共同称作‘千人云客服计划’。”山东鸿猫电子商务公司总经理张翼翔称,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的内容。

“双十一当天,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。”张翼翔介绍,双十一过后,“千人云客服计划”也会继续实施,在即将到来的双十二和元旦等大规模促销活动

中发挥作用。在汶上商贸物流电子商务产业园内,“奋战双十一,废寝忘食赚钞票”的横幅非常醒目,各种激励员工的口号标语挂满企业。

在这个电子商务产业园的一个仓库里,摆放了汶上电商企业为迎战“双十一”准备的80多个品种、价值200万元的货物。据介绍,到11月11日,仓库内货物总货值将增加到300万元,当天将由快递公司投入配送。

在电子商务产业园内,一家经营服装产品的电商企业负责人李女士告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,国庆节刚过,企业就开始备战。现在企业的工作人员已经开始实施24小时三班倒,平均每人每天工作8至9小时,到了双十一,工作时间将再增加2至3小时。今年“双十一”,企业的目标是营业额突破500万,为平时一天销量的5倍多。

为迎接“双十一”,汶上的电商们还在淘宝、微信等各大电商平台上发放预售红包,广告也早已占满屏幕,同时通过微信、微博、博客、百度百科、论坛、软文硬广等形式,使出浑身解数精准备货,增加客服,备战双十一。

“今年预售的订单我们都是准备好了的,可以分流一些双十一当天带来的压力。”李女士告诉记者,今年很多产品实行了预售,天猫、淘宝给了不少支持。时间线的延长,让这个双十一相比往年好过一

有电商瞄准“双十二” 网购应注重消费安全

6日下午3点,在任城区创业孵化基地内,与其它电商热火朝天的忙碌场面不同的是,在主营产品为“修复侠”的一家电商企业内,没有想象中的热闹。“我们不挤双十一这个热浪了,下个月双十二再开火。”该电商企业相关负责人邓丽萍坦言。

邓丽萍介绍,他们是做修复带生意的,市场偏向冬季,如今天气还不是太冷,他们更侧重“双十二”。另一家做日用品的电商也没有跟进双十一,“我们是做梳子、拖把这些生活日用品的,双十一这趟车跟我们关联不是太大。”该店店主告诉记者,这些日常用品平

时的销售就很稳定。面对火热的双十一购物氛围,在双十一前夕,济宁市工商局发布了“双十一”网购消费警示。其中包括,警惕“先行涨价,虚假折扣”,警惕“吸引人气,特价缺货”,警惕“山寨商品,鱼目混珠”,警惕“预付定金,暗藏玄机”,警惕“冒充客服,实施诈骗”,警惕“成交爆仓,快递变慢”,警惕“格式条款,预设陷阱”等7个方面。

济宁市工商局提醒消费者,网上不乏品质存疑的假货水货,鱼目混珠,尤其在电子领域“山寨”产品流行。建议消费者在购买商品时,选择信誉度高的第三方交易平台和网店,并注意保存好网上购物凭证。引导全市网购消费者树立一个理性、安全的消费观念。



紧张的环境下客服人员吃饭都在屏幕前进行。本报记者 晋森 摄

解除劳动合同关系公告
王志文370811198711064071,提供虚假病历,旷工25天;张吾社370827199003111813未办理任何手续的情况下,旷工34天,两人均严重违反了公司规章制度。公司通过多种方式通知未果,现已实际和我公司脱离了劳动合同关系,根据《劳动合同法》第三十九条规定,本公司决定与以上两名人员解除劳动合同关系。特此公告。
山东英特力光通信开发有限公司

金牌专栏

- ★ 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·今日运河广告中心 订版电话:0537-2366539 2366549