



李庆娜：做顾客信赖的海参“发泡专家”

——双举海参“我与品牌共成长”之四

夏季是双举海参“发泡专家”李庆娜最“紧张”的季节，因为夏季温度高，稍不注意温度，发泡的海参就会出现化皮的情况。为了不造成损失，李庆娜每天都严格精准计算发泡海参的温度。十多年的严格把控，她的发泡技术得到顾客的交口称赞。

李庆娜说，店里免费为顾客代发海参，在保持营养的前提下，因人而异地发泡出不同口感，体现的正是双举海参始终坚持不懈的精致服务。

练好“金钢钻”

专业发泡水平赢得顾客信赖

2008年，李庆娜来到双举海参时，店里很少有代为发泡的情况，基本都是顾客自己买干海参回家自己处理。当时，整个海参销售行业基本都是这样的情况。

在当年年底的一次活动中，双举海参在一天之内取得了48万元销售额的成绩。因为担心顾客不会泡发，特意留了电话，回访时就发现顾客泡发的质量参差不齐，这一现象引起了李双举的重视。随后就针对海参发泡的问题，双举海参特意刊发了一篇科普文章，没想到收到了顾客的热烈反馈，光电话就整整接了三天。“顾客有需求，我们就要搞明白。”李双举敏锐洞察到免费为顾客代发海参就是今后提升服务中最重要的一环。

怎么发泡？走访经销商、向同行请教、向顾客取经，李庆娜说学习发泡海参的那段时间，大家进行了数不清多少次的实验：夏天海参泡了一晚第二天整盆化皮，问了之后才知道是温度不对，得放在保险冰柜中；用普通自来水发出来的海参口感不对，问了之后才知道是水中杂质太多，要改用纯净水；海参明明沥干了水分，为什么普通冰箱冷冻之后还会有一层厚厚的冰衣，问了之后才知道需要用急速冷冻……

“这么多年摸索下来，现在我们已经形成了一套非常健全的发泡流程。我们自身打铁硬，才面向顾客推出免费发泡服务。”作为“发泡专家”，李庆娜已经将每一个环节了然于心，顾客买了海参觉得没时间发泡或是对于发泡海参没有把握，都会把海参交给李庆娜，一般一个星期后，便能看到让人惊喜的一大筐冷冻好并单个真空包装好的海参，拿回家只需放入冰箱冷冻，吃的时候，拿出来化一个，别提多方便了。

会发泡只是一个基础，如何满足客户个性化的需求，如何提供更为精细化的服务，这才是双举海参的最终目的。在双举海参的发泡间里，李庆娜每天都要检查发泡签，每个标签上都写着发泡的时间、软硬程度。李庆娜说，每一批海参泡发出来的程度不一样，每一个顾客对海参口感的要求也不一样。年轻人更喜欢有嚼头，老人则希望软糯。

“店里一名90多岁的顾

客，对海参的口感要求非常软，但我们发泡的时候还不能损失海参的营养。”李庆娜说，为了满足老人的要求，她不断试验，在煮海参时，一分钟一分钟地加热，最终发泡出老人要求的软硬程度。正是这样精细化的服务，让老人在众多商家中选择了双举海参，成为忠实“粉丝”。

细致服务

严格发泡流程不怕挑剔

有了过硬的发泡技术，有了专业发泡人员，那顾客就真的“买账”、真的放心吗？李庆娜笑着说，双举一直努力打造的是“顾客就是家人”的理念，“我们抱着给家人发泡海参的想法肯定是对的。”

在双举海参刚推出免费代发服务的时候，经常会有顾客搞“突击检查”，去发泡间查看李庆娜的操作。发泡间有严格的操作规范，每个顾客都是单盆发泡，不会混在一起。之前有对老夫妻前往“检查”时，老人伸手就要从盆里捞海参。“大爷，你得戴手套，或者把手洗干净才能碰海参。”“我碰我自己的海参，怕啥？”“那也不行，万一手上有油污，这盆海参就废了。”李庆娜的细致让老人叹服，有这么严格的“发泡专家”在，海参吃着肯定放心。

对于那些想要自己在家发泡海参的顾客，双举海参也会赠送一个发泡好的样本，并赠送一张“发泡指南”，只要按照指南操作，一定会发泡出跟样本一样的海参。“曾经有顾客开玩笑的说，双举海参的服务太细致了，就差跟着快递去家里帮着发泡了。”李庆娜说。

双举海参“发泡专家”给顾客代发海参的初衷是看到有的顾客花了数千元买回家的海参，却没有发泡好，让海参的营养没有得到更好的发挥，为了能让顾客得到更多的价值，所以代发的海参就越来越多了，不管是本地还是外地，都可以代发，外地的顾客可以在发泡、冷冻包装好外再密封直接邮寄到家。

“海参发泡技术再好，也必须得以质量为基础。开业至今，我们100%选用鲜活海参进行加工，不添加任何成分。”李庆娜很有底气地说，双举海参的精致服务体现在每一个环节，为了保证双举海参销售的每一个海参都无可挑剔，自创业之初双举海参就建立了对每一批上架出售的海参须过“三道关”的检验机制，通过

进货委员会把关、委托权威机构化验并出具报告，再由“发泡专家”发泡实验后方可出售。

百炼成“发泡专家”

让销售锦上添花

“发泡专家”不是一天练成的，而是十余年如一日的钻研、实践。

每天上班第一件事，李庆娜就是跑到发泡间，挨个锅看看海参发泡的情况，这一习惯已经延续了十余年，之后她才从容有序地开始后续的发泡流程。“别看我现在游刃有余，刚开始发泡的时候真是战战兢兢，就怕出错。”李庆娜说。

刚开始发泡海参的时候，李庆娜说压力真的很大，如果出错了，一盆海参就是好几千，“连晚上做梦都是怎么发海参。”尤其是夏天气温高，不注意温度就会出现海参化皮的情况，再加上早些年设备也不过关，李庆娜还真因此交过“学费”。店里有规定，发泡海参出现的损失由店里承担，不能转移给顾客。即使如此，李庆娜还是深深自责。“多亏了同事，大家一起帮我找原因，一起探讨，是温度还是水、油的问题。”慢慢地，李庆娜出现的失误越来越少，发泡出来的海参无论是卖相还是口感都相当“漂亮”。

随着技术的不断熟练、成熟，现在店里的海参几乎都要经过李庆娜来发泡。“发泡海参可不仅仅是技术问题，还得兼顾着订单的紧急程度，做好调配。”每年春节、中秋节期间，都是泡发海参的高峰期，这时候李庆娜就得随时根据顾客的时间调整订单的先后，还要做好备货，以备不时之需。

解决了海参发泡技术的问题，李庆娜又面临着经营业绩上不去的新困扰。虽然双举海参没有给员工设置销售任务考核，但要强的李庆娜也不希望落于人后。“所有海参都经过你泡发，你的话最具有发言权，顾客肯定买你的帐。”李双举的话点拨了迷茫中的李庆娜。从那之后，李庆娜每发一批新到货的海参之后，发现适合哪些顾客的，会立即与顾客通气，“大家特别信任我，对我的发泡技术有信心，基本我提的建议都会被采纳。”

如今，李庆娜在发泡和销售上齐头并进，发泡技术在不断的实践中愈发成熟，销售又因为发泡的经验而锦上添花。



双举海参成品。



发泡好的双举海参。



李庆娜给海参换水。



李庆娜将发泡好的海参捞出。