

服务明星“亮”在哪里？

姚丽萍



互联网时代，实体商业最大危机是什么？本领恐慌。

这种恐慌，无关网络，而关乎最本原、最能安身立命的技艺和技能。

“十一”长假结束，今年上海旅游节落幕。盘点旅游节精彩节目，南京路步行街上的“黄浦服务明星展示活动”，让人过目难忘。商业服务业里，服务明星无疑是技能和技艺的代言人，服务明星们究竟“亮”在哪里？

没有金刚钻，别揽瓷器活。服务明星能揽下瓷器活，身怀绝技，八九不离十。

陆籽豪，上海正章实业有限公司干洗分公司织补师，他的服务宣言是“传承工匠精神，创新技能发展”。织补，常碰见的麻烦是纹路衔接难、无缝难，陆籽豪的绝活就在于“天衣无缝”，娴熟的手法，独创的工艺，让他手上的织补达到少痕甚至无痕的境界。16年来，陆籽豪持续研发面料织补工艺，从布艺、丝织到皮革，汇编成一部《织补技法》，成了业内公开的“武功秘籍”。

服务明星的绝技，来自日复一日的打磨。这种打磨，或许是研发揣摩，或许就是日常操练。陈力，南京路上百年老字号三阳南货店腌腊柜售货员，入行十年，勤学苦练，从外行变成行家。火腿切割分档，讲究刀法精准，陈力第一次拿起十几斤重的大刀时，心里直打鼓：能挥得动就不错了！心里打鼓，手下就难有准头，怎么办？练呀！回家，举哑铃练臂力；上班，先用绳子打结练准头，再用带肋排的咸肉练刀法，准头、刀法，差不多了，再练切割火腿，终于有一天，挥刀自如。《舌尖上的中国》让三阳南货店成了“金华火腿”的代名词，全国各地咨询电话纷至沓来，



孙绍波画

陈力为顾客们解疑释惑，三阳腌腊柜销售额节节攀升，他也成了“明星售货员”和腌腊技艺传承人。

在商业零售业，“瓷器活”算少数，通常，日常销售，盈利多寡，不在天衣无缝或精确到克数的手上功夫，更在乎面对消费者的心思和态度。

朱琳，原东方商厦南东店四楼商场“奥菲欧”女装专柜店经理，高级商品经营师，她的服务宣言是“美丽形象设计师”。二十多年来，她接待的顾客不计其数，销售服装数以万件。她把顾客满意作为最高追求，从顾客角度了解顾客需求，掌握消费心理，热忱提供尽善尽美的服务。

她花心思，动脑子，总结出女装“四点”学习法（面料亮点、剪裁优点、款式特点、顾客需求点），提出促销“四法”（卖点促销法、亲情促销

法、搭配促销法、尊享促销法），推出“四式”服务（管家式参谋服务、朋友式亲近服务、贵宾式专享服务、安心式亲情服务），勤练三个“一”技能（目测一眼灵、估算一口准、搭配一条龙）。所有这些服务技能和销售技艺，朱琳都毫无保留地传授给同事，销售团队服务技能过硬，连续三年销售业绩超千万元。

蔡晓敏，老凤祥银楼旗舰店青年员工。短短几年，蔡晓敏在业务上从不懂到很懂，如今在旗舰店的黄金销售中算是“大内高手”。2016年，黄金行业销售状况大环境不景气，蔡晓敏所在班组的业绩却全年销售同比增长。销售额，回头客是保障，客户群怎么培育，怎么扩大？蔡晓敏奉行的是——真诚、微笑、专业、规范。在他手里，可以完成一档

几万元乃至几十万元的大生意，也可以完成几百元的小生意，他一样不会怠慢，和顾客打交道，只要能帮到对方，他就会花力气尽全力去做。有人说他“傻”，但这样厚道的“傻”，让他赢得更多回头客。

蔡晓敏、朱琳、陈力、陆籽豪……专业不同，但同为服务明星。“中华商业第一街”上，星光灿烂，服务明星，究竟“亮”在哪里？在国际消费城市示范区，优质服务，是实体商业最具魅力的核心竞争力，服务明星的最高价值就在于——擦亮老字号的金字招牌，让资深老店、百年老店，因为服务明星的存在而熠熠生辉。

这样的价值认同，让服务明星们笃信：不要问老店为我做了什么，问问自己能为老店做些什么。这样的境界，也让服务明星们更有亮度。



中国出境游：“买买买”变“慢慢慢”

“刚过去的国庆、中秋‘加长版’黄金周，出境游客数预计超过600万人次，分别从中国近300个城市出发，到达全球88个国家和地区、1155个境外城市。”

——中国国家旅游局发布数据显示。

“虽然中国游客在出境游期间的总支出增长，但购物占整体支出的比例下滑最多，达到15.9%。”

——英国《金融时报》不久前指出。随着频繁走出国门，中国游客的旅游和消费心态也更为成熟，和世界互动的方式不断翻新。

“赴法旅游的中国游客中，传统团队游逐渐减少，选择个性化、主体化的旅游产品，深度了解法国的自由行游客占比已近一半。”

——法国官方数据显示。

“出境游消费者的海外消费行为正在从早期的‘买买买’转向‘慢慢慢’。”

——《2017年上半年中国出境旅游者报告》认为，无论是住宿、餐

刚过去的“十一”黄金周里，中国旅游人次以及旅游消费金额创下历史新高，也为世界各地带来应接不暇的商机。昂贵的手提包和珠宝越来越多地从购物单上划去，博物馆和美术馆则成了必到之处——从“买买买”转向“慢慢慢”，中国出境游正为世界带来新气象。在消费继续带动当地经济的同时，中国游客和世界互动的方式也日益趋向互相启发的深度交流。

饮、购物，还是文化消费，赴海外旅游者都更加倾向一程一站和自由行，深度体验外部世界。

“出境游中自助游客比例持续上升，长线游比例上升，越来越多的出境游客不再热衷于购物游，而是追求深度体验。”

——国家旅游局发布的《2017年国庆中秋假日旅游市场情况总结》指出。

“高级餐厅用餐、特色酒店住宿、前往博物馆参观，正取代奢侈品购买，成为赴澳中国游客的消费新宠，当地以牛排为特色的顶级餐厅The Meat & Wine Co开通了银联卡服务后，光顾的中国游客数

量大增。”

——《澳大利亚金融报》报道。

“目前中国游客的大致形象是一个与互联网息息相关的、收入不低、拥有大学学历的城市人。”

——西班牙《国家报》指出。很多旅游目的地已开始研究、适应中国游客。

“中国人可能是世界上最喜欢用手机消费的游客，我们接入支付宝后，很多中国游客都会使用手机支付，我们特别理解中国游客，因为手机支付确实非常方便，这方面其他国家都要向中国学习。”

——泰国KingPower免税店海外市场部负责人表示。中国游客

走出去，也带动消费习惯走出去，倒逼国外商家改变收款习惯。这不仅满足了中国游客的需求，还促使更多当地居民跟上未来潮流的福利。

“实在太多人来问了，想请教大家，在哪里可以接入支付宝？”

——在黄金周前夕，一位日本商家在论坛上发帖，急切询问怎样接入中国移动支付。据这位店主介绍，许多中国客人最常询问的一件事就是能否使用支付宝，尽管店里已经支持VISA，但不能使用移动支付，还是让客人感到有些失望。

“在出境游发展迅猛的当下，走出国门旅游，更像是‘串门儿’，去别人的城市住上几天，换另一种生活方式。”

——中国旅游研究院院长戴斌认为，相较于过去跟团马不停蹄地多国或多城游走，如今，中国游客出境游的“仪式感”几乎消失，取而代之的是常态化带来的轻松自在。

本栏编辑 杨洁



声音·八方

“2017年1月至9月，全国300座城市土地出让金总额为26384亿元，同比增加35%。其中，住宅用地出让金总额21665亿元，同比增加42%。”

——10日，中国指数研究院公布数据显示，今年前9月，全国300座城市土地供需总量较去年同期均有增长，地价整体上涨，但涨幅收窄，出让金同比增加逾三成。

“‘中国雄安’‘雄安’字样在商标注册中将获保护。”

——国家工商总局近日出台《关于支持河北雄安新区规划建设的若干意见》，明确将依法对“雄安”字样在企业名称核准中予以保护，并明确雄安新区工商和市场监管部门可将“河北雄安”作为行政区划使用，参照相关规定，住所所在雄安新区的企业可冠以“河北雄安”字样。

“关注森林活动自1999年启动以来，覆盖面越来越广，影响力越来越大，特别是近十年，关注森林活动着力抓住中国林业和生态文明建设中的重点问题。”

——全国政协常委、人口资源环境委员会主任贾治邦表示。在10日召开的2017森林城市建设座谈会上，河北省承德市等19个城市获得“国家森林城市”称号。“国家森林城市”称号2004年起开始授牌，涉及森林覆盖率、森林健康、公共休闲、生态文化、乡村绿化等方面的38项评价指标。

“三星以专利侵权反诉华为的‘防御’措施可能遭遇‘大溃败’的尴尬局面。”

——中国政法大学知识产权法研究中心特约研究员李俊慧指出。近日，国家知识产权局专利复审委员会发布了八份与三星专利相关的专利无效宣告复审决定。截至目前，2016年三星在中国市场起诉华为专利侵权的共计16件专利中，已有15件有了专利有效性的复审决定，共计10件被宣告全部无效，无效占比高达62.5%。

“原来在广州办理商事登记至少需要一天，该系统上线后，10分钟就可以办理完毕。”

——10月10日，广州正式上线“人工智能+机器人”(AIR)全程电子化商事登记系统。该系统采用了人脸识别电子签名、系统智能校验审核、智能地址比对、智能推荐经营范围、智能机器人识别身份、拍照、发照。申请人通过电脑终端、手机APP，以及设置在各政务大厅和银行网点的智能机器人即可办理商事登记。



关注时事热点，聆听八方声音，敬请关注本报微信“新民眼”。