坚守方寸空间 用心用情应对挑战

姐妹花记者体验加盟店店长的日常工作

随着"双十一"的结束,不计其数市民的办公室或家里成了"小仓库",拥有了堆积如山的包裹,令人不 由再次感叹电子商务这股新经济浪潮给人们日常生活所带来的冲击波及影响力之巨大。

那么,在时下电商雄踞消费品市场的大环境下,那些曾经辉煌一时的实体店生存现状又如何呢? 那 些曾经忙碌无比的实体店从业者们是否仍安于岗位、拥有积极乐观的心态呢? 昨日下午,记者专门走进 城区一商场,花了半天时间,与一服装品牌加盟店店长面对面交流,零距离体验其日常工作中的点滴,体 味这些老实体店从业者们那份"酸中带甜"的别样情怀。

□首席记者 王晓鸣









镜头一:半小时内空无一人,却没有一刻闲坐着

"这两年,来实体店逛的顾客的 确少了很多。现在是白天更少,晚上 估计人会多一些。"胡丽英今年45 岁,家住城区,在该商场工作已有17 个年头了,目前是该商场一知名服装 品牌加盟店的店长。这些年来,她见 证了实体商业经济的历史变迁,感触 自然很深。

记者看到,该品牌服装是以轻熟 及成熟女性为主打顾客群,崇尚休闲

自然风格,面料软垂舒适,但价格也 是不菲。店内装饰风格颇为简约大 方,两张沙发之间的茶几上摆着一壶 菊花茶,令人感觉挺温馨。

"确实和大家想的一样,顾客稀 少的原因主要是受电商的冲击。但 还是有一部分老客坚持来我们店,所 以也要时刻做好准备,让店里每天都 能干干净净,舒舒服服的。"虽然一时 没有顾客,但胡丽英并没有歇着,她

一边忙着整理衣架,一边还招呼导购 员前往试衣间,看看有没有顾客试穿 过的衣服落在里面。

"不管有没有顾客,我们都几乎 不会坐着,站着迎接才是对顾客最大 的尊重。"半个多小时过去了,店里没 有走进一位顾客,但胡丽英脸上仍然 笑盈盈的,跑前跑后忙这忙那没有一 刻空闲,情绪丝毫未受"冷清"两字影

镜头二:老顾客善解人意,虽未成交仍感到暖心

这时,有一位个子修长的女士带 着两名小孩走了进来,并与胡丽英打 起了招呼。很显然,这是该品牌店的 一位老客。

"好长时间没见你,身材一点没 变嘛,气质也越来越好了!"胡丽英一 边热情地"套着近乎",一边快速走到 衣架前,熟稔地帮这位女士挑选衣 服。她一连拎出了两款裙装,女士都 十分满意,却迟疑着不肯试穿。

"怎么啦?是怕冷还是有急事?" 胡丽英问道。"不是的,我想带孩子去 超市买些零食。"女士说。"不差这点 时间,这两款衣服肯定适合你,进去 试一下吧。"胡丽英劝说着,并火速将

孩子们的吸引力转到放在茶几上的 一台ipad上,以此来稳住妈妈的心。

女士见状,明显有了试穿的意 思,但仍未迈开脚步前往试衣间。"还 是不试了吧! 一来试试可能又要乱 花钱了;二来试来试去的,又把一大 堆衣服扔在试衣间,你们整理起来也 麻烦。"原来,这位女士也是站在店家 的角度出发,怕自己麻烦到店员们。

最终,女士还是空手离开,走之 前,她特意要求孩子们招手道别。"像 这样善解人意的顾客,即使一件不 买,我们心里也是暖暖的。"胡丽英感 叹道,在商场里工作了这么多年,自 己什么样的顾客都碰到过,有把衣服

扯破弄脏后悄然离开的;有因为自己 穿着不当损坏衣服却硬说是质量问 题的;但每天遇到更多的,还是那些 进来问一问、试一试,却最终不下一

"其实有些顾客一露面,我们大 体也能猜到其是否会下单。但顾客 能够走进我们店,就是对这个品牌最 大的肯定了,她们照样也是我们的上 帝,所以对每个人都要热情相待。"胡 丽英笑道,尤其在当下互联网的冲击 下,实体店拼的只有更加热情周到的 服务。所以如果没有一份耐心及宽 容心,自己在这个行业恐怕早就坚持

镜头三:记者尝试当顾客,精准搭配有秘籍

"我们的衣服也挺适合你的,不 妨试一试哦!"交谈过程中,胡丽英瞅 了瞅记者身形,并根据自己的理解, 快速挑选好了四五套衣服。

胡丽英首先递来一款羊毛料衬 衫,你别说,这颜色和款形还挺合记 者心意的。尽管感觉试穿效果不错, 但胡丽英仍轻轻摇了摇头,表示另有 一款墨绿色的半高领绒线衬可能更 为适合。于是,在她的建议下,记者 再次进行了试穿。"加条围巾更好 看!"胡丽英往记者脖子上挂了条黑 灰色羊毛围巾,经她一拨弄,衣服的 效果立马凸显,看上去时尚了不少。

"你们是如何了解每个顾客的喜

好,为她们精准搭配衣服的呢?"记者 好奇地问。"仔细观察啊!除了身材 相貌,从她们的言谈举止中也能了解 到很多信息。另外,我们还记录着每 一名老客的详细资料,以便能随时准 确快速地为她们服务。"胡丽英翻开 放在柜台上一叠厚厚的册子,只见上 面密密麻麻记录着每一名顾客的姓 名、生日和联系方式。而最让人叫绝 的,是下面还标注着她们的身形外貌 特征、个性特点、对款式及面料的喜 好等等内容,词汇生动、内容详尽。

"虽说现在客人少了,但我们的 工作仍挺忙的。尤其店长除了要当 好导购员,还要负责整间店的运营和 管理,杂七杂八事挺多。"胡丽英说。

说曹操曹操到,这时,有其他店 长过来通知,让胡丽英火速到会议室 开会,商议一些急需解决的经营问 题。"不好意思,我得先走了!"胡丽英 向记者说了声抱歉,小跑着离去。

记者看了下时间,从走进店里直 到胡丽英离开,时间长达两个多小 时,她的手脚运动几乎没有停止过, 的确没有坐下休息一分钟。



■记者手记

如果她们打你电话 请礼貌地回声"谢谢"

胡丽英告诉记者,自己每年至少 要跑四次深圳,为店铺预订来年四季 新货。每一次去,往往在展厅里一呆 就是一整天,因为需要不停地观察模 特展示及亲自试衣下单,所以常常累 得腰酸背痛的。

如此辛苦的工作,是否收入也颇 高呢?据了解,即使是店长,每年工 资加提成也仅有数万元,实在算不上 高。"我们夫妻俩收入都不高,还好儿 子挺争气的,今年考上了重点大学。" 胡丽英笑言,这些年来,也曾有很多 人劝自己另开店铺。但自己并没有 雄厚的资金支撑,更主要的,还是自 己割舍不了这个打拼了多年的天地 和那些相处得如好友一般的老顾客。

为了让顾客能及时了解店铺信 息,年逾不惑的胡丽英还亲自担任模 特,时不时在微信群上传新款美图。 为了能够保持一个好的形体和积极 阳光的精神状态,她还坚持长期练习 长跑,由此也顺利成为即将召开的 "永马"大赛选手之一。

说到她们的用心,记者印象最深 的还是柜台上那一叠顾客资料。"留 了资料的顾客,我们不定期都会和她 们进行交流。为了尽量不打扰到她 们,我们有新款到时,一般都是发微 信通知,但几乎没人会回复。有时候 商场搞促销,我们怕耽误顾客购买, 就直接打电话通知,可有些忙于工作 的顾客往往开口就骂,让我们好不尴 尬。"说到此,胡丽英和其他导购员的 话语中透着无奈。

商店销售人员,一个最为寻常的 职业。我们每次看到她们,都是一张 张热情相迎的笑脸,然而很多时候, 我们却看不到笑意下隐藏的那份不 可言喻的辛苦与辛酸。

每一位劳动者都是值得尊重 的。所以让我们从现在开始,也能尝 试着对她们的来电或信息回复一声 "谢谢",同样用热情而真诚的微笑对 待生活中的每一天吧!

房源信息

白云办公楼出租

层,每层500㎡,内配中央 空调, 单身公寓若干间出 租。电话:15925903067

厂房出租 8504大徐花街有1600-

4000㎡出租。671632 龙山厂房出租

8560建筑3600㎡(一层) 13665869888,509888

城西厂房出租

8564 物流边二楼厂房 1300㎡出租,非标门整套

设备转让。13858917766 长城厂房出租

8575 第二层 3500 m³, 另 大量立体货架出售 18164584266,640238

厂房转让

8585 芝英镇占地1100㎡ 建筑2000㎡厂房转让 电话: 卢18705797125

白垤里排屋转让

8587, 电话 13605895515 厂房出租

8594 老航宇三楼厂房 1000 m² 出租。电话:卢

13967930157,670157 求租厂房 8635 芝英到长城路段-

层厂房5000-8000㎡,变 压器 300KV 以上。吴 13967916177,596177

模具城店面转让 8680神洲模具24米大道旁 多间店面。15867914666

套房转让 8692市府广场旁四方小

区江景房。13605897210 久居新城套房急转

8698,16楼79㎡。347305 丽州首府别墅转让 698,526m²带地下室551002

邵宇新建别墅转让 8698,426㎡送前后大花

园、地下室。李551001

南苑东路套房转让

781 暑观学区房 694689

营业执照遗失公告

8801永康市万和再生资 源管理有限公司古山廃 纸收购点遗失永康市市 场监督管理局2016年9 月29日核发的注册号为 330784000302999 营业 执照(正、副本),声明作废 永康市万和再生资源管 理有限公司古山废纸收

2017年11月28日

营业执照遗失公告 8800永康市万和再生资 源管理有限公司废纸分 公司遗失永康市市场监 督管理局 2016 年 9 月 18日核发的注册号为 330784000299782 营业 执照(下、副本),声明作废 永康市万和再生资源管

理有限公司废纸分公司 2017年11月28日 营业执照遗失公告

永康市溪里捞餐厅遗失剂 康市丁商行政管理局2014 为 330784612103623 营 小执照(副本),声明作废

> 永康市溪里捞餐厅 2017年11月28日

声明

8740浙江双飞运输有 限公司遗失中华人民 共和国道路运输证,证 号:330784056556,声明

营业执照遗失公告

永康市东城东联摩托 车配件经营部遗失永 康市市场监督管理局 2017年3月1日核发的 统一社会信用代码为 923307841.519943271 营 业执照(正、副本),声明

永康市东城东联摩托车 配件经营部 2017年11月28日