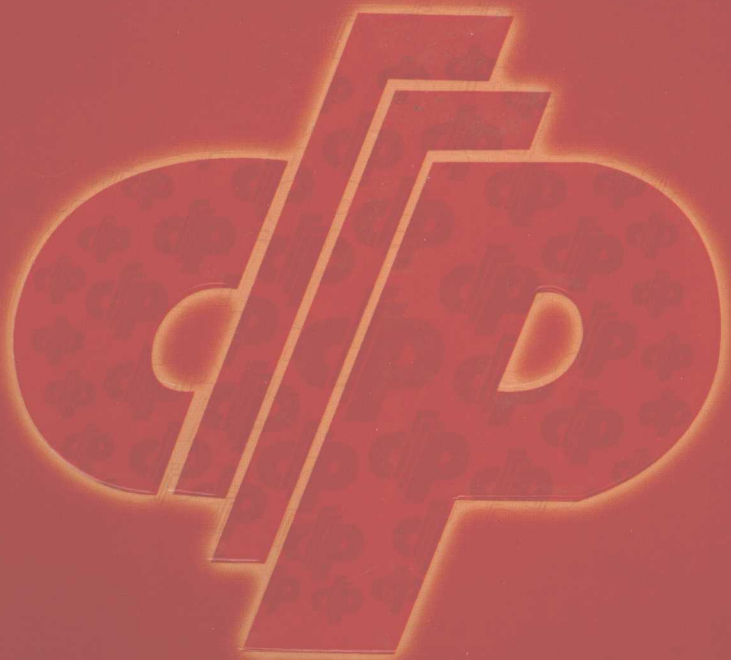


◇中国福利彩票投注站培训丛书

中国福利彩票 百佳投注站经验汇编

ZHONGGUO FULI CAIPIAO BAIJIA TOUZHUSHAN
JINGYAN HUIBIAN



中国福利彩票发行管理中心 编

中國社會出版社

F832.5/97

中国福利彩票 百佳投注站经验汇编

中国社会出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国福利彩票百佳投注站经验汇编/中国福利彩票发行管理中心编著.

—北京:中国社会出版社,2004.12

ISBN 7-5087-0448-7

I. 中... II. 中... III. 彩票—销售管理—经验—汇编—中国
IV. F832.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 011146 号

书 名:中国福利彩票百佳投注站经验汇编

编 著:中国福利彩票发行管理中心

责任编辑:王紫千

出版发行:中国社会出版社 邮 编:100032

通联方法:北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话:66051698 电 传:66051713

欢迎读者拨打免费热线:8008108114

或登录 www.bj114.com.cn 查询相关信息

经 销:各地新华书店

印刷装订:北京京海印刷厂

开 本:787×1092 毫米 1/16

印 张:17.5

字 数:210 千字

版 次:2004 年 12 月第 1 版

印 次:2004 年 12 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-5087-0448-7 / F·95

定 价:16.80 元

(凡中国社会版图书有缺漏页、残破等质量问题,本社负责调换)

编 委 会

主 任： 王柏泉

委 员： 孙利群 唐启伟 刘素云

林敬军 魏 平

特约编辑： 林敬军

序

投注站是电脑福利彩票销售的前沿，是彩民认识、了解福利彩票的窗口，是宣传福利彩票宗旨的阵地。投注站的建设与管理如何，不仅关系到福利彩票的销售，而且关系到福利彩票的形象和信誉，甚至关系到福利彩票的兴衰和发展。

近年来，电脑福利彩票取得了良好的销售业绩，创造了电脑彩票发行史上新的销售纪录。在电脑彩票发行工作中，涌现了一批形象建设突出、服务创新、销量名列前茅的优秀投注站。为表彰先进，树立典型，推广经验，中国福利彩票发行管理中心评选出了2003年度全国百佳投注站。

百佳投注站既是全国福利彩票销售队伍的精英，也是福利彩票前沿阵地的先锋战士，他们取得了可喜可贺的销售业绩，为电脑福利彩票的销售做出了很大的贡献。读罢百佳投注站的经验材料，让我们看到了他们在自己成功的背后发挥的聪明才智和付出的辛勤劳动。在百佳投注站的经验中，为彩民提供舒适的环境，高质量的服务，树立诚信的品牌，培养固定彩民群体等几个重要因素是被大家认可的成为优秀投注站的必备条件。

百佳投注站用心总结了他们的成功经验，我们把这些成功经验汇编成册，给广大的销售人员提供切实可行的学习和借鉴材料。只要用心去体会、去感悟他们的成功之处，就会对我们的销售有很大的启发。在此，我们对百佳投注站为全国的销售人员提供的宝贵经验表示感谢，同时也祝愿他们在今后的销售工作中百尺竿头，更进一步！

编委会

2004年12月

目 录

用提高服务质量的方法 拉动经济效益的不断提升	
北京市宣武区 10481001 号投注站 赵淑玲	1
提高人员素质 提供优质服务	
北京市朝阳区 10591601 号投注站 于一平	4
专营 + 宣传 + 服务 = 优秀投注站	
北京市朝阳区 12060001 号投注站 马莉莉	7
营造氛围 完善服务 打造品牌	
北京市海淀区 10611301 号投注站 王 欣	11
用我们真诚的服务 凝聚广大彩民的心	
北京市丰台区 10712801 号投注站 吕 颜	14
品牌服务立足长远 重塑福彩销售文化	
北京市通州区 11101601 号投注站 梁 冰	19
投入心血做状元	
天津市河北区 12050069 号投注站 辛金成	25
我和我的博鑫福彩俱乐部	
河北省石家庄市 13110204 号投注站 宋卫东	28
注重投注站形象建设 为彩民提供优质服务	
河北省廊坊市 13160009 号投注站 郑 炜	31
把握彩民心理 提高销售技巧 用优质服务取胜	
河北省邢台市 13190033 号投注站 任爱平	33
诚信为民 服务为本	
山西省运城市 14270141 号投注站 程 龙	37
艰苦创业 倾心经营 扩大销量 实现双赢	
内蒙古自治区包头市 15020293 号投注站 张志武	40

人气靠服务带 名气靠诚信树

辽宁省沈阳市 21010203 号投注站 赵 燕 43

撒向社会都是爱 开创福彩新未来

辽宁省鞍山市 21030012 号投注站 晏 英 47

注重营销理念 提高彩票销量

辽宁省丹东市 21060146 号投注站 高平利 52

坚持以人为本 加强投注站基础建设

辽宁省大连市 21020181 号投注站 宫贤文 56

塑造良好形象 提供优质服务 引导科学投注 再攀彩销高峰

辽宁省营口市 21080014 号投注站 王艳玲 60

全心全意 为福彩事业做出贡献

辽宁省盘锦市 21110062 号投注站 杨 辉 63

让“辽宁风采”更精彩

辽宁省锦州市 21070073 号投注站 宗玉喜 65

建彩民温馨家园 做彩民知心朋友

吉林省长春市 22010336 号投注站 曲开山 70

小站谋大业 诚信撒爱心

吉林省吉林市 22020375 号投注站 姜秀萍 73

一握“威龙”手，永远是朋友

吉林省延吉市 22240001 号投注站 鲍银辉 76

彩民知心“大本营”

黑龙江省哈尔滨市 23011131 号投注站 白 宇 79

我用真诚——赢来福彩一片天

黑龙江省黑河市 23260135 号投注站 刘 烨 82

大庆市“诚信投注站”情况简介

黑龙江省大庆市 23060119 号投注站 李秀清 84

让福彩事业在爱心的雨露中茁壮成长

黑龙江省佳木斯市 23080101 号投注站 刘德民 85

我为卖彩荣

黑龙江省牡丹江市 23100622 号投注站 王丽萍 89

全心全意为彩民 尽心尽力促销售

上海市徐汇区 310105044173 号投注站 吴 忻 94

以人为本 与时俱进

上海市浦东新区 310111013412 号投注站 陆晓鸣 96

以诚信服务为本 做好福彩销售工作

上海市浦东新区 310111001875 号投注站 王渡清 98

用我们一颗真心 换取彩民的一片爱心

上海市静安区 310104000459 号投注站 徐玉妹 101

创立销售特色 打造站点品牌

江苏省南京市 32010401 号投注站 李 全 104

昆山商厦投注点经验汇报

江苏省苏州市 32050805 号投注站 陈鸣浩 107

以一流环境服务彩民

浙江省杭州市 33010212 号投注站 张许氏 109

真情付出 终有回报

浙江省温州市 33031506 号投注站 洪永眉 112

栽下梧桐树 引得凤凰来

福建省宁德市 35030802 号投注站 纪工立 115

撒向彩民都是爱

江西省赣州市 36111501 号投注站 叶菊秀 119

服务与创新并举 站点与彩民双赢

山东省济南市 37012304 号投注站 王光才 122

着眼创新 强化服务

山东省东营市 37050061 号投注站 张兰梅 124

走专营之路 靠服务制胜

山东省淄博市 37035004 号投注站 尹衍宝 127

强化服务 聚集人气

山东省潍坊市 37078610 号投注站 卢李丽 131

高起点 高标准 高回报

山东省烟台市 37068129 号投注站 张淑英 134

投注站“包装”三招儿

- 山东省威海市 37108110 号投注站 姜吉福 136
- 不断提高认识 着力提升形象
- 山东省青岛市 37020904 号投注站 曹海涛 138
- 有耕耘就有收获
- 山东省枣庄市 37040041 号投注站 李士银 141
- 立下凌云创业志 “小站”也有大作为
- 山东省济宁市 37081108 号投注站 王桂雨 144
- 努力建设规范化站点
- 山东省泰安市 37098211 号投注站 杨文静 147
- 以优美的环境，全方位的服务赢得彩民
- 山东省泰安市 37098313 号投注站 钱秀菊 149
- 热心、诚心、爱心，赢得四方彩民
- 山东省菏泽市 37170101 号投注站 苏慧娟 152
- 以优质服务 树品牌形象
- 河南省郑州市 41010191 号投注站 李 军 155
- 关于销售福利彩票的经验体会
- 河南省郑州市 41010577 号投注站 冯保东 158
- 把品牌做得更响一点，把服务做得更好一点
- 河南省平顶山市 41040044 号投注站 刘旭昭 160
- 创福彩品牌 走成功之路
- 河南省平顶山市 41040067 号投注站 刘庆华 164
- 诚心走上福彩金光大道
- 湖北省武汉市 42020063 号投注站 王艳萍 168
- 全心全意为彩民 一片爱心献福彩
- 湖北省十堰市 42180003 号投注站 张友福 170
- 把销售点办成彩民的家
- 湖北省襄樊市 42150522 号投注站 丁礼平 173
- 把彩票销售当成自己的终生职业
- 湖北省宜昌市 42170039 号投注站 王作喜 175

喜中彩票站成功之道

湖南省郴州市 43059010 号投注站	朱美衡	178
优化服务 树立形象		
湖南省永州市 43119151 号投注站	王菊香	181
买多买少一样笑脸迎送		
广东省广州市 44010204 号投注站	黄信珍	184
诚信为本 服务至上		
广东省广州市 44010342 号投注站	周耀坤	188
拉住“回头客”		
广东省汕头市 44040304 号投注站	曾华祥	191
树立福利彩票信誉品牌，做好服务工作，提高销售技巧		
广东省惠州市 44080719 号投注站	邱瑞梅	193
搞好电脑福利彩票销售的体会		
广东省东莞市 44100180 号投注站	梁国培	197
打造深圳福彩先进单位		
广东省深圳市 83010034 号投注站	林晓辉	199
爱岗敬业 以站为家		
广东省深圳市 83030452 号投注站	叶惠芬	201
提高素质 真诚服务		
广东省深圳市 83020521 号投注站	罗 明	202
全心全意做好福彩销售工作		
广东省珠海市 44030183 号投注站	何丽云	204
宣传到位 诚信经营		
广东省中山市 44110203 号投注站	麦静苑	206
情系侨乡为彩民服务 全心全意打造福彩品牌		
广东省江门市 44120101 号投注站	张计裕	208
抓管理 树诚信		
广东省佛山市 44131135 号投注站	傅瑞华	211
当好彩民的“贴心人”		
广东省肇庆市 44170207 号投注站	关枝洪	213

全心全意经营 热情周到服务

广东省茂名市 44160152 号投注站 梁 波 216

打造风采品牌 服务八桂彩民

广西壮族自治区南宁市 45010001 号投注站 刘 军 218

真诚铸品牌 服务揽民心

广西壮族自治区南宁市 45010002 号投注站 韦玉强 222

把风采销售业推上新台阶

广西壮族自治区柳州地区 45020911 号投注站 韦仕荣 225

诚信为本 服务彩民

广西壮族自治区柳州市 45021156 号投注站 白新辉 227

全心投入 走特色经营之路

广西壮族自治区玉林市 45031294 号投注站 姚贤武 229

弘扬风采宗旨 服务彩民 回报社会

广西壮族自治区玉林市 45031607 号投注站 陈 剑 234

改善购彩环境 提升整体形象

重庆市渝中区 40040029 号投注站 刘 涌 239

借福彩桥梁 创福利事业

云南省昆明市 53010154 号投注站 董 洁 242

优质服务争市场 诚实守信得兴旺

陕西省宝鸡市 61030033 号投注站 刘新平 245

以诚为本

甘肃省兰州市 62012177 号投注站 苗丽华 249

全心全意为彩民 诚信招来客盈门

青海省格尔木市 63015017 号投注站 王守德 252

挚爱福利彩票事业 争创全区福彩第一名

宁夏回族自治区银川市 64011127 号投注站 华学锋 256

讲求信誉 做好服务 提高销售技巧

新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市 65010325 号投注站 黄 雁 259

诚信服务彩民 树立品牌形象

新疆维吾尔自治区克拉玛依市 65020019 号投注站 张 平 262

热情优质服务 诚实守信得人

新疆维吾尔自治区哈密市 65220112 号投注站 郭 林 265



用提高服务质量的方法 拉动经济效益的不断提升

北京市宣武区 10481001 号投注站 赵淑玲

我是第一批投身于北京福彩销售的电脑彩票销售员。几年来，在市、区各级领导的关怀和指导下，我在自己的岗位上，取得了一些成绩，在此，我回顾一下自己走过的路，谈一点自己的体会，真诚地希望同行的朋友们帮我找出差距，把我们的福彩事业搞得更好。

一、不断更新服务理念，扩大彩民队伍

我的彩票销售站地处居民小区内，以前是个小副食店，自从电脑福利彩票开通以后，我把它逐渐变成了电脑彩票专卖店。这个转变，我也是经历了一个曲折的过程。开始，由于电脑福利彩票刚上市，彩民们感到很新奇，所以当时每天的销售额都能保持在一个较好的水平上。但是，随着时间的推移，人们购买彩票的热情不像刚开始时那样高了，每天的销售量出现了下滑的趋势。我心里很着急，怎么办呢？如何才能扭转这种下滑的趋势呢？在这段时期，市、区福彩机构的各级领导经常组织各先进站点交流学习。通过一次次的“传经送宝”活动，使我逐渐认识到若想将经济效益稳定在一个较高的水平上，必须不断提高服务质量。因此，如何搞好对彩民的服务，便是我心中常想的问题。首先，我做到每天从早 7 点至晚 8 点 30 分的服务时间，节假日也从不休息。让作息时间不同的各类彩民群体，都能享受到便捷的服务。同时，我还在站点里增设了各种彩民需要的彩票信息和资料，为彩民创造良好的购彩环境。

二、热情地招呼彩民，耐心讲解各种游戏的玩法

在彩民队伍中，我发现了一支不可忽视的彩民群体——退休的老年人。在每天的销售中，我发现老年彩民已占相当的一部分，他们用闲暇时间，研究号码，天天开奖、天天算号，积极地参与，在买彩的过程中，享受数字游戏带给他们的快乐，对于这个群体，我倍加呵护，热情招待，与之交流心得，增进感情。有一位 70 多岁的大爷，每次到我站买彩票，由于哮喘，说话很慢，一看即知老人有病，为了方便老人，我主动将老人扶进屋内，询问得知老人有心脏病、哮喘病，下楼不方便，但又非常喜欢彩票，我知道了老人的想法，就将本站的电话写在卡片上送给老大爷，老大爷非常高兴。在后来的这一年多，我不但为老大爷送彩票上门，还经常为他代买一些食品、日用品送上门。由于我热情的服务，与彩民朋友的友谊日渐加深，每天都能看到他们的身影，我从心底里也非常地感谢他们。我体会到这不仅是一买一卖简单的关系，文明礼貌用语，加几句温暖的问候，可以让这简单的买卖关系，变成一种友谊和信任。每天都有那么多兑奖的彩民，一声祝福，让他们快乐，同时每天又有那么多没中奖的彩民，他们手持彩票的那种无奈，“谢谢您！”是一声最好的安慰，这时加上一些赞美、鼓励的话，为让他们继续购买增加勇气。销售——其实就是这么简单。你要快乐的面对每一天和每一位彩民。同时也要把中奖彩民的快乐带给你周围的人。让更多的人分享快乐。这样站点的人气指数高，就能聚来更多的彩民。

2

三、服务为本，稳定老彩民，不断发展新彩民

通过长期的销售，我发现彩民队伍有一定的规律，大额彩民时间短、来得快、消失得快，小额彩民细水长流较稳定。所以我将彩民分为几类：固定型、流动型、技术型和随机型。

固定型——以中老年朋友为多，天天买、周周买、月月买，这是一支稳定的彩民群体，做好服务，让这支队伍逐渐加大，应是我们的销售重点。



随机型——以年轻人为主，目前已有一部分年轻人，把买彩也纳入定期消费，天天来站点，当天开奖当天买，只要上下班能赶上，10~20元不等，经常购买，只有一些人为慈善捐款，经常购买以求心安，我认为这部分彩民将来会有所增加，当我们的市场、大环境更好时，人人买彩票，人人为社会做贡献成为人们的自觉行为。所以我认为，只要我们站点保证销售时间，为他们随时购买提供方便，加上热情服务，我相信这支随机型的彩民队伍会不断扩大，又是一个稳定的客源。

总之，在销售中我们应随时了解市场动态，对任何新的、好的信息都及时、准确地公布，告之彩民，并了解彩民的需求，学会运用心理学，观察不同彩民的不同心理状态。善于沟通善于赞美，为彩民发挥个人智慧，创造良好的空间。

四、不断提高服务质量，树立良好形象

在几年的销售中，我深深的体会到，提高服务质量，这句话说起来很容易，但做到却是很难的。不说它的硬件，单说这句话中内涵的软件，它就与改善服务态度有关联，因为服务态度的好坏，是服务质量中最基本的要求，服务态度好并不单纯是服务人员的脾气好，对顾客客气就行了，它的内涵很丰富，其中最主要的是要求一个销售人员要有高水平的素质，而要做到高素质就必须具备较高的文化水平、熟练的业务技能，还要有丰富的生活经验和各种生活常识等等。

基于以上对提高服务质量的理解，在今后的销售中我还要不断学习，学习社会心理学，学习各种销售技巧，学习其他站点的先进经验，不断改进站点基础设施，不断提高服务质量，为小区居民购彩创造良好的环境，为社会福利事业做出更大的贡献。

提高人员素质 提供优质服务

北京市朝阳区 10591601 号投注站 于一平

我是中国福利彩票北京风采 10591601 号投注站的负责人。我所经营的彩票专营店位于北京市朝阳区酒仙桥路大山子甲 30 号，地处城乡结合部，周围人群的消费水平不高，流动人口较多，在我们这一带福彩、体彩销售点很多，所以从设点经营的开始，我就感到了非常大的压力，但我觉得先天的不足是可以靠后天的努力来弥补的，而且压力有时是可以变成动力的。所以我一直相信只要修炼好内功，就一定能在激烈的竞争中立于不败之地，有志者事竟成。

4

一、改兼营为专营

在彩票经营之初，因为对彩票业还不太了解，我未敢做较大的投入，只是租用了一个小的临街窗口。随着我国彩票行业的逐渐发展和自己有了一些原始的积累之后，我就将小窗口打开，并租用了面积为 20 平方米左右的房屋作为彩票专卖店。彩票销售环境的改变再加上周到热情的服务，小店的人气 and 名气渐渐地上升。这时原有的面积已经不能满足彩民们新的需要了。2003 年底，我又下决心投资将原有的店面改建成了上下 2 层共 40 平方米的彩票专卖店。改造后的专卖店形成了楼下售彩，楼上沙龙的格局。路过我的专卖店，就可以看到醒目的灯箱广告、明亮宽敞的玻璃店门、准确及时的开奖公告。最有特色的是我根据每天不同的彩票玩法，做成了 7 块配有不同卡通图案的当日开奖提示公告，将当日有何种游戏开奖、停售时间、开奖时间及时地提醒给彩民，并每日更换。当您走进我的专卖店，宽大的彩票销售台后站着热情为您服务的彩票销售人员。从早



7:00 至晚 9:00, 不管您何时想购买彩票, 我们都会为您提供满意的服务。店内墙上挂满各种彩票的技术分析图, 投注台上为您准备好了笔和投注单。坐在店内悠闲安静的选择中意的号码, 我想是每一位彩民非常惬意的享受。当您走上二楼, 您就会看到现代派风格的座椅, 吧台一样的投注台, 加上 2 台装有宽带和各种彩票游戏软件的电脑, 轻松的音乐使彩民能够在轻松愉快的环境中谈经论彩, 选择自己中意的号码。有线电视和广播使彩民能及时的收看和收听开奖的现场直播。为了更好地为彩民服务, 我们专卖店还聘请了彩票专业人士, 全天为彩民提供彩票缩水、推荐号码, 代填、代打投注单, 免费电话提供 3D 试机号等服务。虽然几年来我投入了很多, 但“大山子甲 30 号彩票专卖店”的名气也在一天天的上升, 彩票的销售额也在同步的增长。良好的购彩环境, 留住了老彩民, 同时也吸引了很多原来对彩票不了解、不感兴趣的新彩民。许多人宁可舍近求远, 慕名而来。每当听到彩民们对专卖店的赞扬之声, 我就觉得付出再大的投入也是值得的。

二、正确引导, 热情服务

您也许会经常听到彩民说到我这月都扔了好几百了之类的话语, 一个扔字, 其实也反映了很多彩民的心态。买彩票的人是众生万象, 心态和想法更有不同。但我觉得作为一个彩票的经营者, 我们应该正确的引导彩民量力而行、量入为出。因为能中大奖的毕竟是极少极少数人。我从来没劝过任何一个人多买彩票, 如遇到生活不富裕、购彩能力有限的彩民, 我还会劝导他们购彩要节制。曾经有一个看上去并不富裕的彩民, 每期都要买上几百元的彩票, 我就劝他要节制, 他总是回答说: 还行还行。终于有一天, 他的爱人找上门来说怀疑他动用拆迁费和买房款来买彩票, 为了不引起他们的家庭矛盾, 我只能违心地说他每期只买几注, 从没多买过。这件事对我的触动很大, 到现在我心里还感到有些内疚, 虽然不是我劝他多买彩票的, 但我觉得我当时没能用更好的方法劝阻他量力而行, 我还是感到了自责。虽然增加彩票的销售额一能为国家的彩票和福利事业做出贡献, 二也能为自己带来更多的收入, 但我决不希望竭泽而渔。我曾看到别人写的一副对联“早买晚买早晚要买, 早中晚中早晚会中”, 前一个早晚很容

易做到，但后一个早晚却是可遇而不可求的。所以任何事情都不能急功近利，做好一项事业，眼光一定要放长远，任何事情良性循环比杀鸡取卵会更有生命力，会更能持久和成功的。

相对于那些努力拉拢大客户的投注站而言，我们专卖店的宗旨就是为所有的彩民服务，在我们店里，您买2元钱的彩票和买2万元的彩票所享受的服务是一样的。我们就是要为大众服务。实践证明，这种经营的思路是正确的，即使是在彩票的销售淡季，我们的专卖店一样“人丁兴旺”。超长的营业时间和热情的服务使我们专卖店成了彩民最好的“光顾地”。

三、学习政策、提高素质

作为一个彩票的经营者，首先还应该是一个好的销售员。所以从一开始，我就十分关注国家关于彩票方面的政策和法规。熟知各种彩票的玩法和游戏规则，熟练的掌握彩票销售机的操作。我要求销售人员做到的我首先要做到。强将手下无弱兵，只有身体力行，才能带出好的服务，有了好的服务，也就有了好的效益。

6

有的彩票销售网点为了节约开支，就尽量压缩销售人员的数量。而我的专卖店共有6名销售人员倒班为彩民提供服务。我为销售人员租用了宿舍并免费提供一日三餐，每周每人休息2天。这样虽然成本增加了很多，但充足的休息和免除了销售人员的后顾之忧能使她们以更加热情饱满的心情为彩民服务。基本工资加销售提成的工资模式也使她们能积极主动留住些彩民并发展新彩民。我们经营者应该懂得：彩民就是我们的衣食父母。

彩票在我国是一个新生事物，我们每一个经营者的不断努力，才是我们彩票事业蒸蒸日上的基础。涓涓溪水才能汇成江河湖海，水涨船才能高。