

## 工行宝鸡分行 服务无小事 细微显真情

工资卡开立服务(见右图)。针对周边商版线上收款需求,他们还还为15户商户现场办理了“e支付收款码”业务,拓展了商户线上支付结算通道。此外,工行宝鸡红旗路支行主动前往代发工资单位,为11名新入职员工办理工资卡,同样得到企业负责人及员工的高度称赞。

在诠释新时代雷锋精神道路上,工行宝鸡分行始终秉承“以客户为中心”的服务理念,以常态化金融优质服务推动雷锋精神薪火相传,在金融为民的具体实践中,全力打造老百姓心中的放心银行、贴心银行!



## 浦发银行陈仓小微支行 暖心服务获赞扬

“错怪你们了,我的500元钱找到了。”近日,在浦发银行陈仓小微支行,一对老人带着瓜子花生上门道歉,并对该行的优质服务表示赞扬。

事情是这样的,前段时间崔阿姨和老伴到浦发银行陈仓小微支行办理定期存款业务,由于该行属于社区银行,没有现金柜台,所有业务都需要在自助柜员机上操作,老两口也是第一次在机器上办业务,很不放心。当天晚上崔阿姨和老伴算钱的时候发现果然少了500元,他们怀疑钱被机器“吞”了,当晚就联系了陈仓小微支行的工作人员。该行客户经理王萌了解情况后,一边安抚老人帮他们回

忆离开银行后都去了哪里,一边给行里报备进行业务监控查询,还联系了清机人员进行清机申请,经过多方核实,现场并未出现机器“吞钞”的情况。为了说明白,第二天王萌带着自家的面粉和网点负责人前往老人家中,为其解释整个业务流程,看到银行如此重视,老两口虽然丢了钱但也很感动。没想到,解释完的第二天,崔阿姨和老伴就带着瓜子花生上门道歉了。原来崔阿姨想起来,那500元钱自己换成零钱放起来了,这才有了误会。



## 青年志愿者争当追锋人

——邮储银行宝鸡市分行开展系列学雷锋志愿服务活动



今年3月5日是全国第60个“学雷锋纪念日”,连日来,邮储银行宝鸡市分行开展了系列学雷锋志愿服务活动,号召青年职工传承和弘扬雷锋精神,争当“追锋人”。青年志愿者踊跃报名,他们活跃在街头巷尾,宣讲金融知识、义务打扫卫生……用志愿服务传递温暖,向社会展示大行担当。

3月3日至4日,邮储银行宝鸡市分行组织10余名志愿者走上街头,积极向市民发放各种金融知识宣传折页(见左图),讲解消费者权益保护、反假币、防电信诈骗、防范非法集资等金融知识,介绍各项金融产品及其优惠活动,受到过往群众的认可与欢迎;邮储

银行宝鸡市分行营业部党支部联合东岭物业开展“奋进新征程携手志愿行”学雷锋主题活动,16名青年志愿者为东岭社区及周边群众义务理发、免费磨刀具,同时向周边居民普及金融知识,引导群众理性投资、合理进行资产配置,树立正确的金融消费观;邮储银行开发区支行党支部联合广元路南社区开展学雷锋志愿服务活动,志愿者们对渭河沿岸及太白路周边公共区域进行了清扫,获得群众称赞……

“雷锋精神,人人可学;奉献爱心,处处可为。”邮储银行宝鸡市分行相关负责人表示,该行将继续弘扬志愿服务精神,号召广大党员及青年团员积极参加各类志愿服务活动,履行社会责任,奉献邮储青年力量,以实际行动书写新时代的雷锋故事,践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神。



## 福彩刮刮乐新票“非常有戏”全省上市——我市开展奖上奖惊喜双倍

近日,福彩刮刮乐新票“非常有戏”在我省全面上市,为提高游戏影响力,市福彩中心从3月6日起开展“奖上奖”回馈活动,活动计划派奖23天,派奖奖金12万元。

活动期间,市福彩中心将对全市所有福彩投注站入站销售的刮刮乐“非常有戏”票种的第2级至第6级,共五个奖级进行派奖,即单张中1000元,奖500元刮刮乐;单张中500元,奖200元刮刮乐;单张中200元,奖100元刮刮乐;单张中100元,奖50元刮刮乐;单张中50元,奖10元刮刮乐。需要提醒的是,本次派奖活动仅

限投注机扫描兑奖,凡符合中奖条件的彩票,投注站必须通过投注机扫描兑奖(手机兑奖视为放弃派奖)派送刮刮乐,并收回中奖彩票。

据介绍,“非常有戏”游戏设计创意来自于中国京剧戏曲,全套4张分别对应生、旦、净、丑四个画面,面值10元,最高奖金10万元,8次中奖机会,8个奖级,中奖面34.08%,返奖率65%。



(本组稿件由李晓非采写)

“什么是‘私域增长师’?”

骤然听到这个问题,广东佛山的几位门窗企业老板面面相觑,似乎没人能准确说清楚。但他们都已觉察到,这个新职业在近几年很热门。

今年1月,中国人力资源研究院发布的一份报告显示,“私域增长师”已成为五大热门数字新职业之一。

### 瞄准客户留存,新领域更有“发力点”

3年前,就职于合肥一家乳业公司的倪露,在自己负责的电商部门开始尝试做“私域增长”。

她每次跟本地同行交流时,对方都是满脸疑惑,很多人压根不知道“私域”这个词。她不得不经常做“科普”——公域运营,就像企业通过电商平台把商品摆满一个个“货架”,顾客在平台买完即走;私域运营,则是企业找到一个个顾客,通过企业微信,为顾客直接提供服务和货品,真正实现“以客户为中心”。

“现在说起我在做私域,很多人都投来羡慕的表情。”倪露说,随着社会认知度的提升,企业对“私域增长师”的需求激增,工作机会也越来越多。

此前,有招聘猎头找到她,开出1.5万元至4万元的月薪。在合肥本地,这算是一份高薪职业。如果在一线城市,稀缺的“私域增长”负责

人,还能拿到10万元月薪。

这个新职业的火爆,不是一天炼成的。从2020年开始,中小企业纷纷投入私域布局,坊间将2020年定义为“私域元年”。

倪露接触到“私域增长”这个新鲜事,却颇有些误打误撞的意味。

那年6月,她所在的公司经营着一项“订奶到家”的传统业务,家庭客户往往只跟送奶工联系,一旦送奶工跳槽,就会带走一大批客户。

“他们都是长期优质客户,客单价和复购率都很高,流失一个都是损失。”倪露说,刚好企业微信提供了“离职继承”功能,如果把客户都转移到这个平台上,即便员工离职了,公司也能把客户留存下来。

实际上,客户流失是各行各业的普遍焦虑。尤其这几年,电商平台、信息流广告等公域流量逐渐见顶,一些中小企业获客成本高涨、销量增长乏力,且多见“一锤子买卖”,客户留存变得日益艰难。

站在数字化转型升级的十字路口,很多中小企业瞄准“私域增长”空间,尝试挖掘存量市场的潜力。在此过程中,企业需要有效连接客户,进而留住客户、服务客户,实现“以客户为中心”。

### 摸清增长门道,新人才更加“有底气”

2022年初,企业微信工作人员在做客户调研时,发现中小企业普遍渴望借助“私域增长”来破局,却面临市场上专业人才短缺,却让原有团队转向私域业务时遭遇“水土不服”。

当年8月开始,腾讯平台在“学习园地”推出“私域增长师”课程与认证体系,致力于培养中小企业急需的专业人才。

出生于1969年的张明武,瞅准了私域业务的新机遇,通过学习成为第一批“私域增长师”。这位山东威海明榕数字科技公司创始人,有着多年服务中小企业数字化的经验,这两年果断选择业务转型,推出私域咨询的新服务。

“有了平台的权威认可,我们提供私域服务更有底气,企业也更加信任我们。”张明武说。

通过系统培训,倪露也拿到了“私域增长师”的认证,慢慢摸清了“私域增长”的门道。比如,通过把客户引入企业微信,使用一些数字化工具,4名员工就能为7万多名客户实现规模化、标准化服务;站在客户角度做“温和的触达”,避免频繁发消息造成打扰;做

## 数字经济催生私域增长师



好客户服务的同时,适时提供更多的福利或专属权益。

### 数字技能“傍身”,新职业更具“含金量”

去年10月,倪露通过私域运营业务,已为上家公司带来可观的效益。但她还是决定换一份新工作,在其他行业验证自己的经验。

一位眼镜店老板曾找到她,诉说店里日常流动客户很多,但对长期用户运营一筹莫展。倪露觉得,客户一般几年才换一次眼镜,这家店看起来在做低频生意,但私域运营仍能带来镜片清洁、视力检测与太阳镜等高频服务和销售。

在她看来,“私域增长”更像“慢工出细活”。虽然不是“大主播一场带货上百万”的模式,但企业可根据行业和客户特点,做服务或产品的全生命周期设计,通过细水长流的服务,为中小企业创造更长期的价值。

“耕耘私域是一件特别考验定力的事,需要一位又一位的用户沉淀,一天天的时间推移,一次次的交互触达,是日积月累的过程,而不是某个单点爆发所带来的结果。”张明武也深有同感。

最终,倪露选择入职合肥一家高端烘焙品牌公司。她更像一个谨慎的职场人,虽然跨了行业,却没有迈出更大的步子——新公司以女性为主,追

求品质生活的客户画像,与老东家的客户群体相近。

今年2月,她向记者摆出一组数据:2022年1月至9月,新公司的社群私域销售额为1万元,她接手后3个月内,销售额达到20万元;此前一年,仅有8000多位私域客户下单,她入职不到半年,这个数据便增长到18000人。

成本的下降同样显而易见。倪露举出公域销售的例子说,如果找知名大主播带货,公司不仅要出“坑位费”,每卖一笔还得支付一定佣金,产品也免不了打折卖,最后综合算下来很难有赚头,“私域运营除去人工成本,几乎没有其他费用。”

除了直观的效益增长,“私域增长师”还能直接了解到客户反馈,通过快速反应,帮助企业提升产品质量和服务体验。“以前想了解客户需求,都要花不少钱请外部公司做调研出报告。”倪露说,“相比之下,现在的效率和质量都高了不少。”

有一次,这家烘焙公司研发了一个新品蛋糕,客户反馈口感有点油腻。倪露把信息传递到生产部门,公司马上把新品下架,重新改进蛋糕做法再上线。

作为经验丰富的“私域增长师”,倪露很看好这个新职业的前景,同时坦言入门门槛虽不太高,但成为行内专业人才也并非易事——他们不光要实战能力过硬,还需不断提升数字技能,适应企业打造“全域运营”能力的趋势。(据新华社)

### 华润怡宝饮料(中国)有限公司西南分公司经销商招标公告

华润怡宝陕西大区现向社会公开招商关中区宝鸡市场“扶风、眉县、岐山、凤翔”区域特约经销商,竭诚欢迎您参加投标,投标事宜请联系华润怡宝陕西大区。联系人:孙女士 王先生 联系电话:15521457335 18009257105 联系邮箱:yb.yxzx\_xsgl@crbeverage.com 联系地址:陕西省西安市大庆路天朗蔚蓝国际A608 报名截止日期:2023年3月15日 华润怡宝饮料(中国)有限公司西南分公司 2023年3月14日

### 挂失 以下证件遗失,现声明作废。

- \* 吴志杰丢失身份证,号码为:610302193905010518。
- \* 陕西金沃网络科技有限公司丢失财务专用章一枚,号码为:6103020042981。
- \* 中国石化销售股份有限公司陕西宝鸡石油分公司太白海洪加油站丢失公章一枚,号码为:6103310021841。

- \* 中国石化销售股份有限公司陕西宝鸡石油分公司太白海洪加气站丢失公章一枚,号码为:6103310021842。
- \* 凤县人民政府办公室丢失开户许可证,号码为:J7939000044903。

公告 服务热线:3273352 法律顾问:吴智丰律师 13309174321 程建兵律师 13992732277