

从2009年双11所产生的5200多万交易额,到2017年最终定格的**1682**亿元;从2009年需要在电脑上用淘宝旺旺与客服交流,到现在只需一部智能手机便可完成购物,天猫双11所改变的,不仅是一个个数字上的纪录,它更花了十年时间,改变了国人消费和生活方式。而在这些变化背后,每一位参与者都是奇迹的创造者。在阿里生态大家庭中的每一位成员,都有双11过去十年的美好回忆。他可能只是一名普普通通的消费者,一名在线客服抑或一名风里雨里的快递员……

从每天十几单到每天超两千单 四川女子快递站见证天猫双11十年

双11见证者·快递员

十年门店 见证电商巨变

每天清晨7点左右,在四川眉山市青神县民主街的132号—136号三个商铺总是准点打开。迎着早晨的第一缕阳光,这里将开启整个县城的第一班早市。

“每天早班需要把三轮车挪出门市外,把货车上的派件单取出来,接下来大家陆续来了,就开始扫描、分类、摆货……”陈玉,一个说话爽朗的30多岁的女子,经营青神县的这家快递网点已经是第10个年头了。特别的是,她的18名员工都是清一色的“娘子军”。这十年,从最开始的一名员工,发展到现在的18名;一个门面,扩充到3个;起初每天只有十几个快递件,现在每天超过2000余件;从一辆电瓶车,到现在9辆三轮车、4个电瓶车、1辆面包车、1辆货车……

陈玉的这十年,见证了电商行业在青神这个四川小县城的飞速发展。她说:“我一个女人没想过要做多大的宏伟业绩,就希望大家送快递时平平安安的,每件快递都能完整地送到客户手里,和姐妹们一起天天开心上班就行了。”

业务火爆 招兵买马扩门店

她是怎样和风里雨里的快递行业联系在一起的?为什么她的快递站全是女员工?又是什么让她坚持了十年?

“城区内不想出门的亲可以打电话或者发信息上门取货,我亲爱的上帝们。生意不好做,需要大家照顾,青神圆通娘子军等着你的召唤。”10月27日,陈玉在朋友圈发了这么一段话。不曾想,今年已经是她经营这个快递网点第十年。追溯到2009年,当时一个安家在杭州的朋友经常会在淘宝上



四川青神县女子快递站见证双11的10年奇迹之路。

买东西,而收取自己的包裹的方式就是通过快递。这是陈玉第一次接触了快递,而这种新奇的生活方式也对她的生活发生了很大改变。

“最开始,快递、淘宝都很新奇,之前完全没接触过。”陈玉说,此后她关了小吃店,向快递公司申请了现在的网点,开始了她的快递生意。第一年只招了一个快递员,我们两个一个文员一个送快递。那个时候青神县的电商行业都还刚刚起步,每天揽件大概只有十几件,基本都是些单位和企业的文件、合同之类的,很少有人买东西,每天靠一个电瓶车跑一圈就能完成所有揽件、派件。

2012年至2014年,电商事业呈现爆发式发展,在青神县快递行业也开始快速增长。大家都纷纷在网上购买服装、食品、家具家电……而当地的香肠腊肉、水果等特产在网上外销到全国各地。

“不管是收件还是寄件,单量都翻

了十几倍,每天接单七八百件,人手和车辆完全不够。”陈玉说,特别是遇到双11,我们基本每天早上5点就开始“战斗”,这也逼得我不得不增加人手,扩充门店,还添置了三轮车、面包车和大货车。

每年的双11对于陈玉来说都是一次“大考”,今年也不例外。陈玉告诉记者,快递的高峰基本出现在双11的后两天,为了备战双11,10月中旬她就安排对所有的车辆进行了大检修,也提前让员工轮流休假,还把之前的回家的带孙子的老员工请回来帮忙“突击”两个月。

只招女工 服务好跳槽率低

在青神县辖城内,有多少条街道,每条街道上大概有什么门店,哪条路好走,有什么捷径……这些快递线路就像一张地图网,而织就这张活地图的就是这18位女快递员。

谈起自己的团队,陈玉颇为骄傲,淮

也不曾想到这在当时是一个无奈之举。

“女快递员勤快、细心、服务态度好,主要是大家跟姐们一样,生活家常有啥说啥。”陈玉说,刚开始请了一位男快递员,但是服务态度不怎么好经常遭到投诉,而且工资还开得高。当时男员工一个月2600元,而女员工只要2000元,为节约成本就请了女员工。

没想到女快递员的服务很快得到了大家的认可。“之前,都认为干快递一般都是男士,女士吃不了这个苦,干不了多久。没想到我开店十年了,店里面干得最长的员工已经跟我8年了。”陈玉说,女快递员在体力上面确实不能跟男士相比,大件一人搬不动,就两个人一起抬。

女快递还有个优势就是跳槽率低。原来,在陈玉的快递网点,有16位员工都有孩子,为了照顾家庭和孩子,大家都希望找一份上白班的工作。

文玉花2010年加入陈玉的快递团队,有一个5岁的儿子。之前,她在一

个皮鞋厂上班,每天早上6点出门,一直到零点才回家。“早上出门时儿子还在睡觉,晚上回来时儿子已经睡了,基本一周才能和儿子碰一次面,更别说陪他玩,辅导作业了。”

“除非是遇上双11那段时间会比较忙,早上5点左右就到门市上,其他时间上班基本是固定的,早上7点30到下午5点30。找再多的钱也是为了孩子,现在的生活我很满足,这份职业我还会长期做下去。”文玉花说。

物流变革 保证快递精准送达

快递属于服务行业,在形形色色的客户中,自然也会遇到比较难缠的。陈玉的这支娘子军队也曾遇到过这种委屈。

今年43岁的张春兰,2010年前一直在纺织厂上班。长年三班倒的工作自己也想寻求一些改变,后来加入了陈玉的快递团队。“我们每位快递员平时送、取快递都非常小心,既要做到人安全,也要保证货安全。”张春兰说,3年前,她给客户送一件快递,里面是一件价值几百块钱的衣服,“我清楚地记得当时是门卫签收的,回快单联都还在。几天后,客户找到我们,一口咬定没收到快递,门卫也说没有收到过。没办法,最后还是赔了客户几百块钱。”

其实,出现这种情况,和之前的快递签收制度有很大的关系。“早年全部都是手写面单,快递员要看面单上的街道,门牌号再根据路线配送。”张春兰说,现在由阿里巴巴推出的菜鸟电子面单后,分为三段码、四段码直接分拣,可以精确到是谁的单由谁送,操作起来更快速更准确。

现在,陈玉的快递网点,每天派出和收回的快递超过2000件,从大小件派送、上门收件、售后服务、对账都有专人负责,每条线路也有专人对接,大家分工明确工作效率也得到很大的提升,派错件或者漏件的情况几乎就不会发生了。

华西都市报·封面新闻记者 欧阳宏宇 雷强

餐饮门外汉把冷吃兔做成网红 为四川美食在新零售时代的发展提供样本

双11见证者·创业者

第十个天猫双11来了!在这十年中,每一个阿里巴巴生态中的参与者都是双11的创造者。四川成都的黄山就是这些创造者中的一位。2013年在淘宝平台创业、2014年开始参与双11,黄山参与并见证了中国这场商业奇迹。更重要的是,黄山利用阿里巴巴电商平台,用互联网的方式在改造这传统的四川特色美食小吃,为四川美食新零售时代的发展提供了样本。

从双11的火爆中嗅到商机

在2013年创立火号火锅兔以前,黄山和餐饮产生关联仅仅是做过宠物食品。作为一个餐饮门外汉,黄山的餐饮之旅来源于一次因缘巧合。在一次与朋友聚会的过程中,当时正在做自媒体的黄山认识了徐代全,并被这

位61岁老伯伯的手艺折服。

“那一次吃完徐伯伯的火锅兔后,我觉得他做的东西是可以商业化的。”黄山于是把这个想法告诉了徐代全,“要不一一起创业吧,没想到他立即就答应了。”就这样,黄山拉着自己的团队开启了在淘宝上的创业之旅,开始在網上卖四川冷吃兔,“当时在网上卖同类产品的都比较糙,我觉得我们有自己的优势。”

“当时团队一共只有6个人,所有的事都是我们自己来做。”黄山回忆,最开始的是一天的销售额只有300多元。顺势而为的黄山创业没多久就迎来了第一次丰收。2013年底,由于被几个自媒体大号推荐,黄山的店铺流量暴增,销量增长了近十倍,后来又增长到每天两万多元。

黄山在创业第二年就开始参与双11,经过几年的努力在2017年的双11中取得同类产品品牌销量榜第一等成绩。“淘宝小二对我们很支持,双11主会场给我导了很多流量。2018双11的任务会更重,销量也会有更好的成绩。”黄山说。



黄山与自己的创业团队。

改变供应链 试水新零售

但是黄山并不满足于销量的增长,他把目光放到了电商的根本——供应链上。“我们和其他家不一样,一开始创业的时候是按照品牌化的方向发展的。”黄山说,要想做好品牌,就要有好的产品,而这都要求拥有强大的供应链能力。

从创业之初,黄山就在快速更新他们的生产能力,从自己家的小厨房,到200平米的中央厨房,2016年就建设了自己食品工厂。和传统的供应链不同,由于主要销售阵地是在阿里巴巴电商平台,黄山借助了电商平台上的数据优势,让供应链更加灵活。

“我们会根据消费者需要的食材研发新口味的产品。”黄山说,他们在产品品种生产时会依据阿里巴巴平台的数据进行调整,对用户热评的产品会及时研发生产。“传统的品牌供应链如果要做产品升级,先反馈到工厂,需要两周时间才能改进。但是我们只需要两天时间。”借助电商数据改变传统行业供应

链,这也是当时阿里巴巴生态开始做的事情。2015年,阿里巴巴集团CEO张勇就提出,消费结构已经发生巨大变化,供应端的生产商没有还能力满足不断升级的需求,所以互联网的未在于升级供应端,利用消费者的数据,重构整个生产供应链。

电商平台的优势还表现在改变了用户的沟通方式。黄山告诉记者,他们淘宝店铺从来不会主动要求消费者给好评,“我们不怕差评,但我们更关注差评的内容。”黄山说,如果是和产品质量有关,他们会第一时间和这些用户联系,并在后续的运营中为这些用户提供免费试吃,或者赠送一些小礼品。

对于未来,黄山又有新的打算:布局线下门店渠道。目前黄山在成都开了一家线下体验店,今年双11期间,他们也会尝试一些线上线下互动的玩法。这也和阿里巴巴的新零售策略不谋而合,而阿里巴巴平台也将再次赋能黄山这样的创业者。

华西都市报·封面新闻记者 崔江

十年天猫双11 让“独腿快递员”圆梦 开了自己的快递驿站 期待能尽快“脱单”

双11见证者·快递员

双11快到了,快递员小哥们将进入一年中最忙最辛苦的时候。对于入行6年,经历过6次双11的成都快递从业者李洪军来说,他的付出要比正常人多出数倍。“送快递时,主要会因为行动不方便,动作慢很多。”因为17岁时意外失去右腿,李洪军的胯部以下全部截肢,只能靠义肢行走,“不过,现在物流技术更先进了,送起快递来比以前已经轻松了许多”。

今年是天猫双11的第10年,快递员作为双11创造者中最辛苦的人群之一,他们的故事也被越来越多的人关注。在又一个双11来临之际,华西都市报、封面新闻记者联系上了被网友称为“独腿快递员”的李洪军,他向记者聊起了自己作为一个快递员参与双11的感受与心路历程。

“独腿快递员”离职创业终于拥有了自己的门店

2015年的时候,由于单腿站立的特殊背影在网上火了,李洪军自立自强的正能量感动了很多网友,也吸引了媒体的关注。李洪军坦言当时自己的内心充满挣扎和矛盾,“我今年30岁,有时候会惶恐,怕坚持不下去”,并表示,相比于3年前刚开始送快递时,他最大的愿望就是能有家门店。

李洪军表示,最近他正在筹备一家新的快递驿站。“最近我特别忙,就想快点赶在双11到来前把这个快递驿站开张。”

他告诉记者,离开之前的快递公司后,他和几个朋友合伙开了一家承接快递收发工作的驿站。“我的愿望正在一点一点实现,我知道只要努力,就不会一无所有。”

面对就要到来的天猫双11,李洪军向记者介绍,在他准备新开业的快递驿站中,配备了最新、最全的快递物



作为快递员,李红军也是天猫双11奇迹的创造者。

流技术,帮助前来送快递的快递员们更高效的收发货物。“目前这个片区有五家公司在配送,平均每家每天配送300件,等到双11来的时候,派件数会翻一倍达到3000件。”

最盼望“成家立业”快递员是双11的重要创造者

去年,李洪军在一家机构的帮助下成功安装了义肢,并接受了恢复性训练,如今,他已经能像正常人一样站立行走了。“买了双新鞋子,还得扔掉一只……”已成为过去,李洪军表示,“不管自己的路如何,都要像歌里唱的那样,要在快递行业里努力奋斗,踏踏实实做事,老老实实做人”。

如今,李洪军心心念念的就是自己的事业,即便是去北京安装义肢期间,他到北京后的第一件事不是奔向医院,而是去拜访了在第二届《中国诗词大会》上红起来的“快递诗人”曹中

希。“当时的我和曹大哥都是一线快递员,有很多共同语言,他也跟我交流了很多网点经营的问题。”

俗话说,“成家立业”,成了家才能立业。对于李洪军来说,目前最棘手的事情除了新店开业,另外一件就是找一个伴。当记者问及李洪军在感情生活中是否有进展时,他用“没有下文”四个字回复记者。不过,李洪军还是希望自己能在生活中可以尽快“脱单”。

在成都,像李洪军这样因为各种原因入行快递员的人还有很多,他们是参与并践行天猫双11的经厉者,也是天猫双11十年伟业的缔造者。网上的商品可以越来越物美价廉,卖家的服务可以越来越宾至如归,如果没有快递员们十年如一日的辛劳,熬再多的夜抢单,请再多的朋友拼单,访问再多的页面抢红包,也只会是徒劳。

华西都市报·封面新闻记者 欧阳宏宇

10

封面新闻

创富纪

封面

2018.10.31
星期三
报料热线
028-96111

责编
黄强

版式
詹红霞

校对
张晓



下载封面新闻APP
浏览最新资讯

