

# Candy:

## 被顾客骂着骂着就习惯了

### 一位电视购物导购员自曝“成长经历”

文/本报记者 钟兰 制图/陈则宁

Candy(化名):25岁,湖州女孩,浙江工商大学本科毕业,2007年下半年前往武汉某电视购物公司工作,前不久刚刚辞职回家。约见Candy很不容易,可以说是绕了好几道弯。

原来,Candy回到湖州以后,把自己在电视购物公司工作的经历讲给了身边的朋友听。朋友们听后都觉得不可思议,于是有人把她的遭遇发到了网上。而我们正是根据网上的这些线索,顺藤摸瓜地找到了她的朋友Art。但是,人在湖州老家的Candy不愿意来杭州当面见我们,也不愿意我们前往湖州找她,通过Art我们了解到,她确实很不想再提起这些往事。经过反复沟通,她在电话里向我们讲述了她在电视购物网站工作的经历。



#### 做导购员也得修学分 60分修满才能上岗

去年刚刚大学毕业的Candy通过网络找到了一份工作,电视购物导购员,虽然工作地点是在湖北,离家乡浙江比较远,但是看上去待遇还算优厚——除了保证有一千多元的基本工资以外,还有很丰厚的提成。这就意味着,如果干得不错的话,一个月能拿三四千,这对于刚毕业的她来说,确实算是一份还不错的职业。尽管自己对这个职业并不是很了解,她还是义无反顾地去了湖北。

Candy以为自己马上就拥有了这份工作,但是,没想到的是,接下来的却是漫长的培训期。

她注意到,这家公司规模不是很大,办公场地也只有两百多个平方米,但是员工却有100多人,办公室里电话声此起彼伏,每个人都忙个不停。

而名义上是“口才培训”的课程,实际上就是让被培训者记住公司的产品是如何的物美价廉,如何让顾客购买公司的产品。

每天8小时,持续15天。培训师在上面讲,她们在下面记笔记。“培训的内容很细碎,简直就是填鸭式的,就连‘讲师在重复产品品质时用了几个好’也能成为我们考核的重点。”

Candy说,大家必须严格通过考核才能上岗拿工资,“上2小时课,如果考核合格就加1学分,必须修满60学分,竟然搞得跟大学里的学分制一样。”

不仅如此,这家公司还给每个培训者一人发一本《工作语录》,作为培训课外的自学教本。

《工作语录》里详细记录了1000个顾客可能提出的问题,“每一个环节,从接电话的问候语、回答问题、价格介绍、产品功能、邮寄方式、质量把关等都有专门的语言,我们要做的就是死记硬背。”

每一个环节,公司还会组织考试,考试不合格的会扣4学分,直到修满60学分后才能上岗领工资。Candy说,她那个小组有人就因为实在受不了而半途退出,她自己还算是运气,很快就修满了60分,顺利地上了岗。

#### 拍广告像拍电影一样 经常被拖去做群众演员

Candy说,没接触到这一行的人,永远都不会了解这其中的奥妙。

对于电视购物来说,销售广告是很直接的卖点,所以只要是重要产品的广告,他们都做得特别仔细。一般情况下都会不惜重金邀请明星或者演员来做现场表演。Candy所在的公司曾做过一个减肥产品的推销,为了这个节目,公司特地请了一个女演员和30多名群众演员。“女演员在上面说,公司员工扮演的群众演员就在台下做表情、鼓掌。一些人还被安排到街头去接受‘采访’。”

上班没几天,Candy自己也会随时接到任务——做群众演员。她和同事们一起坐到演播室,看明星和主持人表演。一段计划时长三个小时的录像可能要编很多次,但是明星并不是全程都坐在演播室里拍,因为明星的收费往往是按照分钟来计算的,成本很高,所以,明星来了以后先拍明星,取几个镜头说一两句话就OK

了,倒是群众演员演技十足。“有些自己明明都没用过这款减肥产品,但是说起来好像很肯定的样子。而她们的身材都非常好,很苗条。而那些减肥前后,模特身上赘肉对比的镜头都是后期制作的时候加上去的。”

就好像Candy自己,压根都没见过这款产品的实物,更别谈使用产品了。但是,如果录播现场采访到她,她也会用充满激情的声音很肯定地说,“这款产品确实不错,我以前……”

现在回想起来,Candy觉得其实人人都有表演才能,录广告现场就像拍电影一样,每个人的表情、语言都要达到导演的要求,要有煽动性。看似一个小时的广告,实际上也许拍了十几个小时都不止,NG的次数也数不清。

#### 工作了大半年 从来没见过产品长啥样

连产品都没见过也敢推销?这在以前,Candy肯定怎么也不会相信这样的事情,但是,自从做了电视购物导购员这个工作,她算是见识了这一点。

Candy跟我解释,其实,电视购物的导购员分两种,一种是画面促销员,一种就是软件促销员。在演播室对着镜头激情澎湃声嘶力竭推销的是画面促销员,而软件促销员做的工作就是坐在办公室里接电话、上网。

“我的工作主要有四类,第一是处理投诉,第二是宣传产品,然后就是推销了,最后一个就是巩固老客户。”

但是,Candy很快就发现,这家公司的产品更换得特别频繁,往往是上架三天就下了,然后

就没踪影了。比如一款吹风机,刚出现没3天就撤下了,换上的是另一款导航仪。而这些产品,连她自己都没见过实物,她只能对着产品的照片向顾客推销。

“工作其实很紧张的,400电话一响,电脑上立刻显示来电号码,资料就会被自动保存,我们会不停地联系犹豫不决的顾客,直到他们下单购买。”而最让她头疼的,其实是投诉电话。Candy工作期间,曾经推销过包括“名表”、“钻石”、“黄金”等1600多件商品,这些商品据老员工说进价很便宜,可能还不到售价的五分之一。

所以,Candy她们最头疼的就是接到投诉电话,而她们能做的,就是尽量拖延时间。“想退货或者是退钱肯定是不可能的。我们总是尽力地安抚,实在不行就推脱。客人有时候为了一件东西打五六个电话还解决不了,他自己也就不高兴再打了。”

Candy说,即使客人真的投诉或者到消协告状也没辙。因为公司从不对外公布具体的地址,只有一部电话号码,而且很多都是外地客人,连找不找得到公司地址都成问题。

就这样过了大半年,Candy说自己实在忍受不了这样的生活,“一方面说假话骗人,把质量一般的东说得质量好得不得了;一方面又天天被人在电话里骂,心情怎么会好?”

前不久,终于忍受不了的她辞了这份工作,重新回到了浙江老家。直到现在,她的心情还是不能平复。只要看到有人对电视购物动心,她还会适当地进行劝阻,提醒他们要睁大眼睛看清楚。