

农村淘宝走过一年

## 方便村民生活 点燃创业梦想

编者按：2015年10月29日，从化区发展“互联网+”新业态工作暨项目签约大会在区委礼堂举行，区政府与阿里巴巴签约，正式启动农村淘宝项目。

2015年12月25日，我区第一批46个村级农村淘宝服务站开业，46名“掌柜”由此诞生，创造了广东开业村点数新高，且开业当天销售业绩近100万元。

2015年12月31日，从化电商产业园暨阿里巴巴农村淘宝村级服务中心开业，标志着从化农村电子商务发展进入新里程。

时至今日，我区农村淘宝已覆盖5镇3街，共建设了86个村级服务站，112个淘帮手服务站，覆盖178个村点，让村民享受到了与城市一样的消费便利。

从服务站开业至今，我区农村淘宝走过了一年的风风雨雨。农村淘宝的发展壮大，为村民的生活带来了便利，也点燃了从化青年的创业梦想。

“刘旺，有没有润唇膏？”“有”“多少钱一支？”“十元”“给我三支。”“好的。”“还有什么好货？”“还有这个年货节礼包，现在还有集单买牛奶优惠活动……”

位于街口街赤草村的员村农村淘宝服务站开业一年后，记者近日

再次走进该服务站，原来叫“村淘”合伙人，现在改叫“村小二”的刘旺依然热情地为上门选购商品的村民服务。村民谢女士在站内选购了润唇膏后，又陆续买了一个保温杯、一瓶洗发水，还让刘旺帮她在农村淘宝的网站上选购了一张儿童书桌。

一年前，我区第一批 46 个村级农村淘宝服务站开业，赤草村的青年刘旺为扩展家乡优质蜂蜜销路，毅然加入农村淘宝大军，成为一名正式合伙人。从一名普通的打工仔，到一名优秀的“村小二”，在员村这家朴素的农村淘宝服务站内，宣传栏上密集的照片和奖状，记录着刘旺这一年里的成长轨迹。

### **用实惠树口碑**

谈起这一年来的经历，刘旺感慨良多。“还记得当初做农村淘宝时，很多人尚未接受农村淘宝这种新的购物方式，尤其是村里上了年纪的人，一听到‘淘宝’，就认为很容易买到假货。这就需要我们做宣传沟通工作，向他们分析农村淘宝的好处，并教会他们关于售后的事情等。”村民最初对农村淘宝是持观望态度的，但刘旺没有放弃，他不断提高业务水平，增强服务意识，让村民慢慢接受这种新的购物方式。

有一次，一位村民来买电视机，他既担心价格不划算，又担心网上购买的产品质量不好，所以他一直在犹豫着。刘旺从专业角度分析货物的真假好坏，并且货比三家，找性价比最高的商品推荐给他，最终帮助村民选购到物美价廉的电视机。“在这里买到好东西之后，一

些村民就会一传十、十传百，譬如一些大妈买到了性价比高的商品后，就会向其他人宣传介绍，大家得知有好货也会前来购买，所以最重要的还是产品的质量 and 售后服务。”在刘旺的努力下，服务站的口碑逐渐树立起来了。现在，刘旺已教会很多村民使用农村淘宝的 APP 购买商品。平时，会上网的村民选好商品后会自行下单，而一些上了年纪不会上网的村民，则会到服务站直接让刘旺帮忙购买商品。

对于村民担心的售后问题，刘旺也会在收到商品后帮忙验货，对货不对板、运输过程中有损坏的商品，会帮村民维权和申请退款，保证不造成村民的损失。

### **用贴心服务惠村民**

“将心比心，其实你用心去对待人，别人是知道的。”刘旺认为，用心服务远胜于一切。

刘旺的农村淘宝服务站起步后，通过宣传积累了不少人气，除了员村当地的人前去买东西外，也有很多订单来自不同地方。“一开始有些顾客的农村淘宝绑定了我这个服务站，但是下单的时候没有更改地址，他们订购的商品就直接送到了我这里。”面对这些情况，刘旺选择亲自将商品送到顾客手中，同时在送货时提醒顾客修改收货地址，以便顾客收货更方便快捷。

在经营农村淘宝服务站的过程中，刘旺十分重视售后服务。有一次，一位顾客在刘旺的服务站购买了洗衣机，本来卖家答应送货上门的，但是卖家发错了物流，该物流不负责送货上门，货物就送到了刘

旺的服务站里。由于路途比较遥远，听说要自己到服务站提货，买家就有意见了。为了体现“村淘”的服务精神，让买家买得舒心，刘旺亲自将商品送到了顾客的家里。就这样，刘旺把这台重达几十斤的洗衣机搬到了八楼，还贴心地为买家安装好，获得买家的好评。

除了农村淘宝服务站应有的服务外，刘旺也在力所能及的范围内为村民提供额外的服务。“平时我比较注重服务态度，比如买监控设备，在实体店买一般要两三百元，安装也要收费，而在农村淘宝网站上买只要七十多元，我还会送货上门帮村民安装，帮村民省了不少钱。”刘旺学过一些计算机技术，村民有电脑方面的问题时都会找他帮忙，他也乐于帮忙解决，不计较得失。谈起经营农村淘宝服务站的经验，刘旺很有心得：“平时工作中会换位思考，如果自己是顾客会选择怎样的农村淘宝服务站买东西呢？我认为，为村民挑选优质商品，帮村民完善售后服务，让村民放心购买，这样的农村淘宝服务站才算成功。”

在全区的农村淘宝服务站业绩统计中，刘旺的服务站业绩不错，基本上在前十名以内，他个人还先后获得了“月度精英合伙人”“钻石合伙人”等称号，经营的服务站在农村淘宝 618 年中大促活动中也获得过“广东百强——村级服务站”的荣誉称号，这些荣誉牌匾都被刘旺挂在店里醒目的位置上。

### 用坚实脚步去成长

一年前，刘旺的农村淘宝服务站刚刚成立时，站内的墙是空白的，

如今已挂满这一年活动的照片。看着宣传栏上自己与合伙人团队外出宣传的照片，刘旺深有感触。

在这一年间，刘旺兴奋过，也迷茫过，最终他还是坚持了下来，在他心中，一个团队的力量远比一个人单打独斗的力量要强。一年前，他是一个人在农村淘宝站上班，一个人和村民沟通宣传，一个人解决问题。“一个人可以走得很快，但一群人却可以走得更远。”刘旺说。随着农村淘宝站的建设发展，以及和其他片区的负责人熟悉起来后，刘旺学会了利用团队的力量共同发展进步。“平时各片区的‘村小二’会在线上探讨销售手法，对本村卖得好的产品，也会在网上的钉钉群推广。在线下也常常组织聚会交流，实地查看农产品，互相帮忙解决问题。譬如某一位‘村小二’以创新方式卖出了某样商品，就会在群里分享自己的方法，让大家互相学习借鉴。”

这一年来，农村淘宝举办了几次大型的活动，春耕节、年中的618活动，年末的“双十一”活动，这些活动都是“村小二”们最好的学习平台和宣传平台。在这过程中，农村淘宝服务站各片区联合下乡宣传。刘旺还记得今年“双十一”下乡宣传的时候，他作为太平、街口和温泉三个片区的组长，每天早早起床，并带领组员进村宣传。与团队的同甘共苦，经过宣传后扩展的业绩，以及服务村民的过程，都让他感到很幸福充实。

相比一年前青涩的自己，刘旺坦言：“以前上台讲话会怯场，声音都会颤抖，虽然现在也不是很流利，但已经淡定很多了。”从一名新手到老手，刘旺不仅发展了自己的服务站，还发展了两个淘帮手，

并且逐步帮助他们发展成为农村淘宝合伙人。作为片区组长，刘旺平时也会探访组员的服务站，帮助解决一些问题。

谈到最快乐的事情，刘旺说：“能在村里创业，不用在外面早出晚归地奔波，既能帮到村民，还方便照顾孩子和家人，这是我最开心的事。在创业过程中，与团队一起进村宣传，虽然苦，但我们有共同的目标，也很快乐。”

除了当“村小二”，刘旺还自制产品售卖，润唇膏就是其中之一。刘旺用蜂蜡制作成润唇膏，这款润唇膏不添加任何防腐剂、凝固剂等，深受村民欢迎。此外，刘旺自家产的优质蜂蜜也很畅销，这些产品目前通过朋友圈进行集单式推广销售，刘旺希望以后在工商方面取得农产品流通资格后，上线农村淘宝网站进行销售。对于未来，刘旺表示仍将以“团队+服务”为主，继续做大做强农村淘宝服务站。

### 用一年成效看“村淘”

一年以来，我区的农村淘宝服务站成长了不少。农村淘宝的发展壮大，有利于将我区丰富优质的农产品通过农村淘宝所建立的服务站网络推广到全国，让无缝对接的物流通道真正打通农村物流“最后一公里”，为农村提供极大便利。农村淘宝服务站直接对接厂家，2016年，3000多吨复合肥等农资通过农村淘宝进行销售，间接帮助村民节省了200万元以上的生产成本。

同时，农村淘宝激发了像刘旺这样的返乡青年创业。该项目为全区农村青年提供了创业的新平台、新模式。据悉，目前村级服务站负

责人基本都是大专及以上学历的年轻人，他们树立了榜样，有效带动其他农村青年的创业热情。随着农村淘宝项目的不断完善，农村农业的转型升级，必将吸引更多优秀人才回归农村发展。

据统计，我区从事网络电商创业的青年有 500 多人，有意向参与网络电商创业的青年人数达 2000 多人，这些都将成为农村淘宝发展的生力军。据悉，区农业局、区人社局、团区委将继续大力推进电子商务培训工程，加大电商专业人才培养力度，积极开展大学生村官、农村创业青年电子商务培训。目前，我区已累计举办各类电商培训班 10 余期，培训人员 600 人次，为农村电商发展集聚了大量专业人才，也为团区委联系青年、服务青年提供了重要平台。团区委借助农村淘宝店，通过村级服务站负责人进一步掌握每条村的青年信息，重点了解青年创业就业动向，探索建立合理的村团支书联系村级服务站机制，促进村团支书积极参与团工作。

此外，农村淘宝服务站也带动了本地企业商家在网上的销售业绩。2016 年我区本地上行售卖金额超过 300 万元。其中新洋丰、中农化、芭田和雅丰等复合肥网上销售总量达 3000 吨；电信、移动商家的本地化业务上行每月超 10 万元；本地面柔纸巾“双十一”活动卖出近 20 万元。同时，推动了格力空调从化总代理、华天成空气能从化总代理、太平镇松铃三轮车厂、三雅摩托、锐成瓷砖从化经销商、万汇园农产品公司、从化银禾农资等企业转型成为电商；吸引了阿里巴巴跨境电商若谷网络特技有限公司入驻我区电商产业园。

**用长远眼光谋发展**

据悉，“双十一”全民网购狂欢节期间，我区以 1100 万元的总交易数据获得广东地区“村淘”交易额第一名的成绩，显现了我区农村淘宝市场巨大的消费力。同时，农村淘宝旺了农贷，帮了村民，截至目前，已经为 42 名村民提供了无抵押贷款，累计金额 700 万元。

据了解，我区农村淘宝不断创新与探索农产品销售方式，和万汇园合作尝试发展订单农业；让“村淘”合伙人通过各地村级服务站，将农产品信息打通，采用订单式集采，让全国的农产品流通起来，把从化农产品卖向全国。今年 10 月初，我区“村淘”利用 3 天时间帮助鳌头镇将乌石村养鹅户的 1000 只滞销鹅通过订单集采卖出去。目前从化砂糖桔正值丰收，区农村淘宝团队正策划通过订单集采模式把砂糖桔卖到北方已开通农村淘宝的省域。

刘旺透露，他的服务站将在下个月升级成 3.0 服务模式，升级之后将更好地为村民服务。据悉，从 1.0 的兼职模式到 2.0 的全职模式，再到 3.0 的服务模式，农村淘宝的服务将从代购站点升级为多元化服务站点。“我们希望把农村淘宝变成当地的生态服务中心，变成当地的创业中心，变成当地的公益文化中心，我们将会引进更多的服务项目来服务村民。目前，农村淘宝的服务已经从原来的代购服务变成多元化服务，代购、代售、农村金融已经在全国开放，阿里健康、彩票和保险已经在试点，在 2017 年将会全面进驻所有的村级服务站。”农村淘宝从化区相关负责人介绍道。

过去的一年，农村淘宝不断发展壮大，“村小二”也在不断成长。在他们眼中，农村电商并不是要做惊天动地的大事，而是要办群众看

得见、摸得着、感受得到的实事，因此，他们坚持用心服务群众，力求让群众的生活更便利。