



单个业务做到淘宝全网第一 它是如何牢牢抓住客户？

见习记者 朱一诺

2008年的某天，做线下翻译服务的傅玮玮再一次发现自己手上的老客户们已悄然流失，纷纷跑到线上去找服务了。客户们到线上找人翻译，不但服务质量同样过关，而且更方便快捷，还能24小时在线。在线上服务的冲击下，实体市场的不断萎缩成为了摆在眼前的严峻问题。

这一次，她终于下定决心，也要把自己的业务搬到网上去做。

转换思路，发现了“新大陆”

2008年，电商刚刚起步，淘宝、天猫本身也处于探索阶段，玩法和规则一天一个变。

定下开网店计划后，傅玮玮就想将自己的店铺好好装修一番，增加吸引力。在设计店铺过程中，她灵光一闪：“没有一家网店不需要店铺装修，如果我做这一块的服务，岂不是有很大的市场空间？”2010年1月，她的店铺正式入驻淘宝，业务范围包括翻译、设计、代理服务等，成为了最早一批提供线上设计的本地化生活服务店铺。

从最早翻译到设计，再到细分为制作PPT、文字录入、视频制作等服务，傅玮玮也在不断摸索和拓展。

2011年，宁波来趣网络科技有限公司正式成立，同年6月，“来趣网络生活服务”店铺入驻天猫，主营图片设计、ppt制作、打字排版、视频制作（拍摄）、软文代写、音乐制作、翻译服务等现代服务业项目。

众所周知，天猫网店数不胜数，在如此大的竞争压力下，来趣的优势在哪里？

傅玮玮介绍道，性价比高是优势之一。

“传统的线下服务业，往往效率低，报价高，而我们的淘宝详情视频制作，报价仅200-600元，这在线上的同行中也属于低价了。”

“更关键的是，来趣拥有庞大的设计师资源来保障服务质量。”除了有线下的设计团队、摄制团队，来趣基于网络进行全国招聘，吸纳了近1000名兼职设计人员。

“在服务过程中，设计师与客户直接进行沟通，这样不但能够大大节省销售成本，也能使设计师更准确地领会客户的意图和需求，提高服务质量。在管理的过程中，公司突破过去对人员的层级式管理，采用相关绩效软件，通过大数据实时监控和分析，对每一位设计师进行管理，优胜劣汰，以此打造出更专业的团队。”傅玮玮说。

网络时代，创新是核心，变革是根本。为了进一步吸纳创新人才，来趣不但在宁波各高校进行大规模招聘，去年，还在高校云集的武汉设立了分公司，大力提拔有创新性的年轻人。如今，来趣90%以上的员工都是95后，能够更快更好地掌握“抖音”等网络新平台的新玩法，适应现代网络经济的新变化。

公司销售额突破1000万

在团队脚踏实地地努力下，2017年8月，来趣服务的客户数量达10万人次；10月，来趣图片处理类业务登上了淘宝综合排名的榜首；年底，公司销售额突破1000万。2018年前三季度的销售额也已超900万。来趣从名不见经传的小公司，成为了天猫销量领先的店铺。

当然，这一路也不可能一帆风顺。

当年的一次“乌龙”，令来趣团队彻夜难眠。当时，“来趣网络生活服务”店铺突然收到天猫小二的信息，被告知店铺内首页的轮播海报图涉嫌盗用原图。傅玮玮回忆道：“那是一张模特身穿羽绒服的设计海报。我们团队都很清楚，这张图完全是原创，不可能侵权。但突然收到这样的信息也难免着急慌乱，因为一旦被判定盗图，不但会面临宝贝被删、扣分、降权等惩罚，店铺图片处理全网第一的排名也会被取消。”幸好，经过技术人员一整天的努力，通过提交原图申诉，来趣最终得以昭雪。自此以后，来趣也更加重视对原图的把控和对平台规则的把握，无则加勉，以求问心无愧。

在傅玮玮看来，服务业嫁接于网络是电子商务发展的一个新趋势。“互联网金融、抖音、今日头条等平台均基于互联网，大大拓展了服务业市场，提高了服务质量。现代服务业通过网络平台发展，是中国服务业走向世界前列的一个突破口。”

下一步，来趣计划进一步摊开业务范围和服务市场，以现有业务为基础，继续开拓数据恢复、远程电脑在线维修、远程手机刷机及维修、商标代理注册、公司代理注册等新兴业务市场。同时继续加强网络共享，通过网络的优势，结合线上和线下的资源，发展线下服务业务。

快问快答

1. 你如何看待自己所处行业的发展趋势和创业机会

服务业嫁接于网络是电子商务发展的一个新趋势。互联网金融、抖音、今日头条等平台均基于互联网，大大拓展了服务业市场，提高了服务质量。现代服务业通过网络平台发展，是中国服务业走向世界前列的一个突破口。

2. 简单介绍公司的商业模式

来趣拥有庞大的设计师资源来保障服务质量，除了有线下的设计团队、摄制团队，来趣基于网络进行全国招聘，吸纳了近1000名兼职设计人员。

在服务过程中，设计师与客户直接进行沟通，大大节省销售成本，也能使设计师更准确地领会客户的意图和需求，提高服务质量。