



奖章背后的故事

2001年何维维从学校毕业，“我在学校学的是服务管理，包括前厅、客房等等专业知识。”毕业的季节，同学们都在忙着找工作，但性格中有股子韧劲儿的何维维却另辟蹊径，忙着大专方面的学习。学习结束后，何维维便做起了服务员。

如今，她凭着自己的努力，已从一名服务员成长为聚德华天控股有限公司北京聚德烤肉宛饭庄的副经理。用娴熟的技能，让顾客得到满意的服务，也用实际行动，带领着员工不断提升业务素质。

勤于学习 常查资料熟悉菜品特点

如今，何维维在工作中已经积累了丰富的经验，老顾客都会亲切的称呼她为“何儿”。不仅如此，她也逐渐掌握着不同顾客的口味特点，顾客的一个眼神、一个动作她都能心领神会。“其实刚工作时，我也有过不适应的阶段。”

刚来到服务员岗位时，何维维要完成的工作内容看似简单，其实很考验一个新人的能力。“每天要穿着旗袍和高跟鞋，一站就是8个小时。”虽然在学校也穿过这样的工作服，但这样长时间的站立经历对于何维维来说的确是个考验。

在服务员岗位上仅仅过了一个星期，何维维就有些吃不消了。“我那时还要负责打扫卫生，真的很不适应。”尽管心中有些抱怨，但看着师傅们也都在努力去做，何维维还是咬着牙坚持着。

除去体力上的不适应，专业技能上的转变也让何维维很是困惑。在师傅的要求下，何维维准备完成第一次餐桌摆台。“在学校我们学习过摆台的要求，但第一次实践却很受打击。老师傅虽然夸我摆的很不错，但也指出了缺点，她说上班和学校不一样，步骤不用很复杂，要根据实际需要来变换。”

在学校时，何维维曾经无数次憧憬着自己的工作场景。“在五星级酒店优雅的工作着。”何维维说，“但现实和我的想象太

- 善于观察，顾客的一个眼神她都能心领神会
- 刻苦学习，她常查找相关资料熟悉菜品特点
- 培训下属，她结合工作经验亲自出题考员工
- 为了解顾客想法，她要求每月至少收集30张意见卡
- 她就是北京聚德烤肉宛饭庄的副经理、首都劳动奖章获得者——

何维维

贴心服务获顾客称赞

□本报记者 盛丽文/摄



不一样了。”怎么办？何维维陷入深深的思考中。“不是要企业适应你，而是你要学着适应企业。”领导的一句话，让她顿时清醒。

调整心态，何维维开始努力适应着工作的节奏。对于服务员来说，熟悉菜谱上的每一道菜是必备的业务技能。“我们店所有菜品加起来有百余道。不仅要熟悉它们的名称，还要了解菜的特点、食材的产地、作用等等。”

为了尽快的熟悉，她利用休息时间查找相关资料，详细的记录。不仅如此，还会跑去请教老师傅和厨师长。“您好，这道菜叫做芫爆散丹，它有补益气、健脾胃的作用……”经过一段时间的努力，何维维不仅适应服务员

的岗位，而且也赢得领导和顾客们的肯定。

培训员工 编试卷考查员工技能

大约两个月后，何维维得到了一次升职的机会，被领导升任为领班。“领班的工作内容包括安排人员工作和休息，要管理四五个人，这其中也包括老员工。”何维维说。

仅仅工作两个月就得到领导的认可，此刻何维维的心情是兴奋的，但也有些担心。“我那时很有热情，但管理经验不足，所以我也在思考怎么做才能干好领班。”何维维思考，“要想带领大家一起干，领班就要自己先

干，这样才能带动起班组的人，除此以外，还要在生活中关心班组的成员，休息时要多和大家聊天。”

2005年，何维维来到总店工作，并提升为值班经理，管理的人数也再次增多。“不管到什么岗位，管理的理念都一样，还是那句话‘什么事不是一味的要求其他人做，也要自己主动做出榜样，带动大家来做。’”

除此以外，何维维还注重在员工业务上的管理，在和同事交流中教会大家掌握更多和顾客沟通的技巧。“做餐饮服务行业，要心细。”何维维口中是这么说的，在实际工作中她也是这么做的。

有一次，在寿宴服务的过程中，何维维在顾客的聊天中无意间听到说，老人最近血糖有些高。于是，她立即和厨师取得沟通，在上热菜的时候，端上一碗寿面。“请您放心食用，今天所有的菜都放的是木糖醇。”听到何维维的提示，老人很是惊讶说：“你怎么知道我血糖高啊？”“您的家人在聊天时，我听到的。”听到何维维的回答，老人连连夸赞：“你真是个细心的姑娘。”

因为工作出色，2011年，何维维升为副经理，管理的人数变为五十几人。这时的她更注重员工的培训和业务技能的提高。她定期组织员工进行业务技能考试。“我会出试卷考核，我觉得只有让员工把业务知识点写到卷子上，才会了解他们到底会不会。”判断题、简答题……每次考核前，何维维就会利用休息时间编写出卷子，然后组织考试再批改试卷。

为了能够了解顾客的意见，企业设置了“顾客意见征询卡”。而何维维要求员工每个月至少收集30张顾客意见征询卡。而收集

后的意见，她还会结合情况，反馈到相应部门。

挑战自己 苦练业务技能备战比赛

几年的时间，何维维从一个普普通通的服务员，成长为一名副经理。现在她也已经达到高级技师的职称。2011年的北京市职工职业技能大赛，也让何维维的业务技能得到展示和认可。

“那年，我刚刚结束产假，得到通知说要参加技能大赛。”何维维说，“说没压力是假的，我白天要工作，晚上还要带孩子，再加上准备比赛，真是忙得团团转。”但面对困难，何维维没有退缩。

从得知比赛后，何维维就开始积极准备。“因为比赛要求‘创意’，所以我就一直在思考这个主题，每天只要有时间就会琢磨新颖的餐台。我把有难度的商务宴当成进攻的目标。”她找着以往比赛的一些照片。将口布花造型定位四叶花。“哎，这次叠的花瓣不太像。”“怎么花蕊看不出层……”准备比赛的日子中，何维维一有时间就会练习叠口布花。经过无数次的练习，精致的口布花终于制作完成。“我给它取了个名字叫做‘百花齐放’。”

为了能给自己的作品增加艺术性，何维维还在插上精心设计。“我设计的是个鸽子造型的糖艺，然后再配上一些玫瑰花作为点缀。我把想法告诉店里的糖艺师傅，他们特别支持我，很快就帮我做出想要的糖艺作品。”何维维回忆道。

比赛当天，选手们同台竞技，纷纷亮出自己的绝活。何维维凭着多年的经验和娴熟的技能，赢得评委的肯定，最终取得比赛的桂冠。

■首都工会人



爱慕集团工会顾问刘武元

手把手指导新人开展工会工作

□本报记者 刘欣欣文/摄

“刘主席，老曲凌晨刚过世，您快来吧。”“好，你别急，我就过去。”

赶到中日友好医院，那时还是爱慕集团工会主席的刘武元陪着家属在太平间协商老曲的后事，听工作人员说要先交2万元钱办理后事，他马上到医院附近自助银行取出钱来先行垫付。后来，老曲的家属找他还钱的时候，他说还1.8万元就行了，自己要捐2000元。

职工老曲从胰腺癌发病到病

故的9个月时间里，刘武元不仅自己捐款多次，还组织集团员工为他捐款，并每个月到他家中或医院看望。不仅如此，老曲在天津某医院治疗期间，刘武元还坐着火车跟了过去，白天在医院陪他聊天，分散他对疾病的注意力，晚上就住在医院附近的小旅馆里。

“得了这种病，他心情肯定是非常不好，我就会跟他多聊些公司的事情，说说这么多年共事当中愉快的、开心的事情。”刘

武元回忆着向记者说道。

像职工老曲这样，无论生活中还是工作中遇到问题和困难，第一个想到工会主席的不在少数。

刘武元1996年来到爱慕集团做行政和人事方面的工作，1998年接手工会工作，这一干就干到了现在。2012年，他正式退休，又被集团工会返聘回来做工会顾问，用他多年积累的工会经验，手把手指导年轻的工会人开展工作。

说到近些年工会组织的变化，刘武元感触最深的是“更加现代化”了。“通过现代化的手段，职代会的意见在电脑上直接汇总，在网络上给所有职工公示，管理上信息更加畅通了。”

“工会要把员工当作自己的亲兄弟姐妹，让他们感受到公司确实实是自己的家。”当记者问道最想跟所有年轻工会工作者说的话时，他神情严肃，“工会为职工付出的多，职工对工会、对企业的感情才会深。”