



奖章背后的故事

作为一位老洼里乡人，他见证了奥林匹克森林公园的建立，并随后成为企业的经营主力军。作为奥林匹克森林公园北体育园的经营管理者，王辉使用多种手段为企业增加效益。在带领团队的过程中，他以身作则，教育新职工。

【探访王辉】 开展公益活动 让羽毛球馆赢得口碑

今年2月，在奥林匹克森林公园北园体育园内，一座造型独特、美观大方的综合气膜羽毛球馆正式投入运营。该馆占地5000平方米，馆内设有30个标准羽毛球场地，并配置有休息区、洗浴间、更衣室、商卖等服务设施。

“羽毛球和乒乓球场地，根据人体运动力学设计安装了双层减压式木地板，馆内反射式光照度可达到国际标准，并使用了全自动新风系统，对场地内的温度、湿度、气压、风量等参数进行全方位的调控，冬暖夏凉、全天恒温，保证了馆内的舒适度。”聊起他负责经营管理的气膜馆，王辉滔滔不绝，笑容中透露着些许自豪。“这是目前国内科技含量最高的气膜羽毛球馆。”该馆去年经营收益100多万元，今年一跃达到400余万元；从最初的羽毛球场地只有一两块被客人使用，到现在的黄金时段全部满场。其中饱含着王辉不懈的努力和付出。

由于附近有十多家经营了很多年的老羽毛球馆，要想从他们那里抢客源，得先让客人走进气膜馆，了解气膜馆。为此，王辉和奥运村街道合作，提供免费场地，供奥运村地区的300余名职工打比赛。“一方面是做公益活动，另一方面也是给我们场馆做宣传。大家来这里打球，感受到场地不错，之后就会叫着同事、朋友一块来。”王辉自信的笑说着。

借口碑相传营销 为球馆带来显著效益

经过这次活动，果然，新开的场馆人气多了起来。有了第一次的活动经验，王辉发现热爱羽毛球的群体非常广泛，上到70岁的老人，下至10几岁的孩子。因此，今年8月他又筹划了第二次

- 免费为职工比赛供场地 他做公益打出了场馆声誉
- 诚邀名流来馆打羽毛球 他进一步打响了场馆名气
- 始终强调实行微笑服务 他时刻琢磨顾客各种心理
- 他就是奥林匹克森林公园北园经理、首都劳动奖章获得者——

王辉

要让职工微笑服务先笑对职工

□本报记者 刘欣欣



公益活动，不再只针对职工，而是扩大范围，组织了奥林匹克森林公园首届羽毛球市民公开赛，邀请全市市民参加，而且无需报名费。活动得到了市体育局、区体育局、奥运村街道的支持，报名参与的职工有1000多名。

在活动的报名和宣传过程中，王辉借助奥林匹克公园的微信宣传平台，推送了报名通知，仅两天时间，转载量就达到了4000多次。这让初次尝试的王辉意识到了新媒体的强大力量。

不仅如此，王辉还善用明星效应为气膜馆增加人气。比赛当天，中长跑世界冠军孙英杰、残奥中长跑金牌教练汪成荣、著名影视演员李明和CCTV财经频道主持人李燕等人都应王辉之约来

到现场参加比赛。

明星效应和新媒体，再加上传统口口相传的力量不断叠加，让奥林匹克森林公园气膜羽毛球馆的名声大了起来。王辉就见到有从美国飞回北京，专程来这里打球的美籍华人，还有从台湾飞过来的球友。“在这个圈子里已经形成口碑，真正打球的人都想来试试。”王辉告诉记者。

时刻心系场馆 馆里报警系统连手机

回忆起刚刚接手气膜馆的时候，除了对它的运营和管理陌生外，对这个全部是气体充起来的建筑，王辉也满是担心。“虽然知道它是两路供气，抗风能力也

很强，但是一刮起大风来，最初还是很担心。”

春季风大，一天，后半夜狂风大作，睡梦中的王辉被手机吵醒。由于关联了气膜馆的报警系统，气膜馆内气压一旦出现问题，就会立即把相关信息发送到了他的手机上。

“那时心里就是咯噔一下子，穿上衣服就赶紧去了场馆。”王辉说，本来心里非常焦急，但等他们赶到了场馆，风也小了，场馆的报警取消了。悬着的心才放了下来，但是王辉也彻底从睡梦中清醒了过来。“我和几个工作人员四处看看，检查了一番再次确定没有问题，也就没回家，在办公室待到天亮，接着忙第二天的工作了。”

注重服务质量 细心琢磨消费者心理

除了处理紧急情况外，日常工作王辉也是以身作则。由于管理层不分早晚班，王辉要从7点到晚11点全部在岗。在他的带领下，整个气膜馆的工作人员都投入到工作当中。在客人打球的过程中，服务员会不厌其烦的提醒大家把贵重物品收好，背包放在箱子里。“在我们馆里，没有客人丢过东西。”王辉骄傲的说。

整个气膜馆负责接待和服务的只有4个人，人手不够时，王辉经常拿着墩布帮着服务员擦地、打扫卫生。职工们看在眼里，记在心间。一到黄金时段，场馆内的客人剧增，已经到了下班时间的服务员也不着急走，都主动留下来帮忙。

“你就是没退我钱，赶紧退钱，别废话！”一次，因为办理洗澡卡的押金问题，一位客人对前台的服务人员破口大骂。由于客人没有押金条，且当天收取的押金都已经退了，这位90后小姑娘只能一遍遍的解释。

王辉来到前台的时候，小姑娘的眼泪已经围着眼眶转了。他把这位客人带到了办公室，一边

安抚，一边调取监控录像，还原事实真相。原来，是这位客人一起来的朋友，已经凭押金条退款完毕，两个人没有通气，才造成了误会。“不管面对什么样的客人，什么样的情况，都要有承受力。”王辉说，这是他经常对90后新人说的话。

如今，不仅服务人员的服务水平在不断提升，销售水平也在增长。“跟每个客户谈话都有技巧，我会经常和大家研究一句话应该怎么说。”王辉笑着说，“要琢磨来我们这个场馆的人的心理，我们这儿就是要高大上。”

【对话王辉】 让员工微笑服务 得自己先微笑

记者：在带领团队的过程中，您有哪些经验和体会？

王辉：我在团队内倡导的是微笑服务。首先，我自己得笑，把微笑传给职工，我们的职工才能把微笑传给客人。另外，凝聚人心非常重要。我们部门的足球队，从组建之初，大家不知道一支球队多少人，到一年后在世奥公司内部足球赛中排名第二就能说明这一点。

记者：今年5月，您获得了五一劳动奖章的荣誉称号，有什么感想？

王辉：很激动，更多的感受是这么多年的工作得到了认可。我们这个1000多人的公司，随着行业的转变，职工都在不断的调整。我能做的就是踏实工作，做好榜样，走在冲锋的前列。

记者：看着这块地从农村变为公园，您有什么样的感受？

王辉：原来这里叫城乡结合部，以前给人的印象就是脏乱差，外来人口聚集地，治安、环境都不好。随着申奥成功，整个地区拆迁、建设，到森林公园建成。森林公园从最初的每年一二百万客流量到现在的一千多万的客流量。能亲眼见证这一切，我觉得非常感动。



采集万余钻孔搭建首都地质模型

——记市水文地质工程地质大队地质调查员郭高轩 □本报记者 赵新政 文/摄

在全市第一届“职工技协杯”地质勘查职业技能竞赛中，郭高轩从408名选手中脱颖而出，并在今年10月底的决赛中夺得第4名。他是搞水文地质的，也是前5名中唯一一个不是专业搞地质调查的选手。

12月9日，他与记者谈起自己的努力方向时说：“2005年夏，我从南京大学地质系硕士毕业，来不及回家就踏上了来北京的火车。”郭高轩说，“当时，有一个全国试点的公益性项目等着我加入。没成想，一进入市水文地质工程地质大队就被委以重

任。”

“那是一个什么项目？”记者问。

“全国第一轮城市地质调查。我担任第一个专题——北京市平原区新生界立体地质调查的主要负责人。”郭高轩说，“但我确实碰上了一块硬骨头。”

“这个项目属于基础地质项目，涉及到第四纪地层、古气候、古地理环境研究等多学科。那时，城市地质在我国刚刚起步，没有经验可循，没有专家可找，怎么办？”郭高轩说，“兴奋之后，心里充满忐忑。那一段

日子，我彻夜难眠。缕清思路后，我一头扎进单位的资料室将近半年时间。”

由此，全市在什么时期，在哪里开展过什么精度的基础工作，成效如何，他了如指掌。当厚厚的一本设计书摆在了专家的面前时，他的设计被评为“优秀”。

工作中，他长期坚持野外作业，主持采集的10000多个原始始孔、亲手绘制63条横贯北京平原区的地质剖面、5800米的取心钻探、95%以上的岩心采取率，搭建了北京平原区第四系三维地

质结构模型。项目成果对北京地区地下空间开发、地面沉降研究与防控、轨道交通建设具有很强的支撑作用，并荣获北京市科技进步三等奖。

技能之星

协办：北京市职工服务中心
(北京市技术交流中心)