



■工作中,她兼学烹饪常识,揣摩顾客就餐心理极准  
■下班后,她苦练服务技能,插花摆台抖桌布样样精

# 王盈盈:抖桌布抖出个技能冠军

□本报记者 马超文/摄

只见她手一抖,桌布立即像渔网一样撒开,在空中划出完美的抛物线,准确地落在桌子上,桌布的中轴线,正好与餐桌的中轴线重合,桌布自然下垂形成的4个角,正好均等。这个抖桌布的人就是第五届北京地区烹饪服务技能竞赛餐厅比赛金奖获得者、北京凯思大酒店领班王盈盈。

4月14日,记者走进地处延庆的北京凯思大酒店,见到了王盈盈。

## 【探访王盈盈】 坚持“以客为本” 勤于琢磨投顾客所好

王盈盈1975年生,是延庆县康庄人。2002年,她来到延庆服务公司从事餐饮服务,至今已经有十多年。

餐饮服务是窗口行业,在人们的传统观念里是那种“人家坐着我站着,人家吃着我看着的”低人一等的行业,但王盈盈从不这样认为,她把服务工作当作是展现自己人生价值的舞台。

王盈盈深知自己的理论基础薄弱,又没有经验,因此,为了提高自己的服务水平,她主动学习服务知识,苦练服务基本功。比如,为了能给客人更周到的服务,她利用下班时间自学或者向大厨学习烹饪知识,掌握各种原材料的营养搭配;工作之余还向姐妹们请教服务技能;平时则多和顾客沟通,注意揣摩顾客就餐心理……渐渐地,她的服务水平有了很大提高,常来酒店就餐的顾客点名要她服务,请客由她安排菜肴。客人们说:她安排的菜肴营养搭配合理,价格实惠还显档次。

在服务工作中,王盈盈坚持“以客为本”的服务理念,并把这一理念贯彻到了服务工作的每一个细节中。延庆是旅游大县,餐饮与旅游密不可分,外来游客就餐讲究方便快捷,还能品尝到延庆特色。工作中,针对不同的



客户群体,王盈盈酌情推销。对就餐游客,她就多介绍延庆特色菜肴;对延庆百姓,她多推荐酒店特色菜。有些顾客行走不便,她就主动去搀扶、提拿物品;对有糖尿病的就餐客人,她则推荐一些含糖量低的菜肴;每遇阴天下雨,她总是主动打伞接送顾客……这些看似不起眼的服务细节,使酒店的服务赢得了广大宾客的一致认可。

有一次,酒店接待了一个来

延庆旅游的团队,客人由于旅途愉快,心情十分舒畅,餐桌上用餐的气氛非常好,把酒言欢,其中有一位客人不胜酒力,呕吐不止,同伴看他难受的样子,不知所措。就在此时,王盈盈马上为这位客人端来一杯温茶水让客人漱口,而后又为其上了一碗热腾腾的小米粥,这位客人喝下粥,气息平静了许多,看到客人舒展了眉头,脸上露出了微笑,她才放心去忙其他的事情。

## 苦练服务本领 铺桌布一抖就能定型

铺桌布、插花、摆台、叠口布、摆烟缸、围椅、满酒……每项服务,王盈盈的技术都是炉火纯青。“这些服务技能的提升,还是靠工会组织的技能大赛。”王盈盈说。

从2005年开始,王盈盈就结缘技能大赛,之后,每年她都参加技能大赛,锻炼服务技能。王盈盈难忘餐厅服务的第一步——抖桌布。铺桌布时需要一抖定型,不能落地,力量和角度都需要准确把握。当时,王盈盈一抖,桌布要么落地,要么偏移。

“我就不信抖不好。”王盈盈凭着这股劲头,一遍遍地练习技术。下班后,她还在单位练习,胳膊时常抖得生疼,在比赛前,更是常常练到夜里十一二点。终于,王盈盈把抖桌布这项技能练好了,在比赛时,别人看她服务的动作,就是一种美的享受。

王盈盈是一个善于学习的人,插花就是她从花卉市场自学而成的。她说,插花要45度角插入,要把握力度,这样才能显得有造型,不露花泥。摆台也是一项很细腻的技术活儿,第一个盘子要对准餐桌中轴线,盘子与桌边距离为1厘米。红酒杯、白酒杯底座相距1厘米,盘子与筷架距离1厘米。“这些距离,靠目测,靠平时练习去感知,比赛时,评委用尺子去测量。”王盈盈说。

每个座位盘子之间的距离为37至38厘米,正副主人座位两个红酒杯杯柱要成一条直线、叠口布需要五花五鸟、满酒要做到八分满且滴不洒、满酒走步的要求是三步半……餐厅服务看似很小,但每一项都有技术含量。

每一项精准的技术服务,都饱含了王盈盈的汗水,都有她一遍又一遍的练习。正是有着如此精确的服务技术含量,王盈盈连续多年夺得技能大赛冠军,并获得政府津贴。

## 【人物档案】

王盈盈,1975年出生,高级餐饮服务技师,北京凯思大酒店服务员。2011年获得北京市第二届职工职业技能大赛餐厅服务员项目比赛第三名、第五届北京地区烹饪服务技能竞赛餐厅服务员比赛金奖。2012年成为享受北京市政府特殊津贴技师,2013年获得北京市商业服务业服务技能大赛金奖。2014年获得第五届全国饭店业职业技能竞赛(北京赛区)餐厅服务员项目金奖。

## 【对话王盈盈】 遇到困难更要坚持

记者:当了这么多年的餐厅服务员,您动摇过吗?

王盈盈:我曾经想过回家算了。但还是坚持下来了。

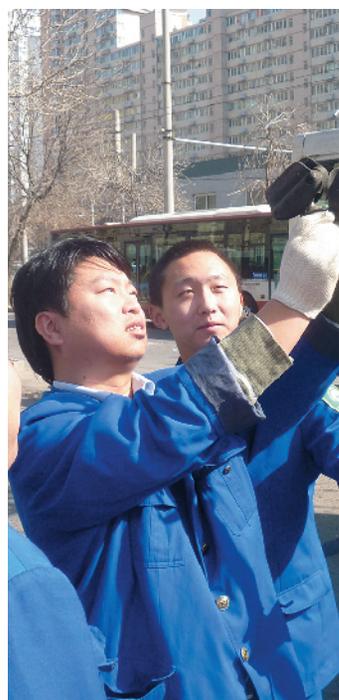
印象最深的一次是,有一天,客人办了40桌酒席,他们走后留下我一人来墩地。由于地上污渍多,每一处清理都相当费劲,太累了。我一边掉眼泪,一边打电话给老公诉苦。当时我就想,不干了。后来,在老公的鼓励下,我还是一人从下午4点半一直墩到晚上9点。干完后,回家后睡了一觉,第二天又好了,不想这事了。

记者:如今的各种荣誉纷至沓来,有冠军的光环,也有政府津贴补助的荣誉。对此,您有何感想?

王盈盈:收获了这么多荣誉,我还得感谢公司、感谢工会、感谢那些给予过我帮助的人。付出还是有回报,不管什么行业,只要坚持,都是能做出成绩的。遇到困难时,更要坚持。

记者:下一步您有什么打算?

王盈盈:我觉得,做餐厅服务是我最拿手的工作,别的我干不好。我还要参加今年的技能大赛,打算在餐饮行业退休。



# 让同行叫好的电车驾驶冠军

——记北京公交车124路驾驶员朱铮

□本报记者 赵新政 文/摄

按公交行业不成文的规矩,没有安全行驶五六十万公里的司机是没有资格当“老师”的。而达到这个标准,往往需要10年左右的驾驶年限。因此,无论讲驾龄,还是说公里数,仅仅34岁、刚开6年车、安全公里数只有16万的124路电车司机朱铮是完全不具备带徒弟的。但是,车队硬是让他带了,而且反响不错。最让他露脸并让同行佩服的原因是:在2014年全市无轨电车驾驶技能竞赛中,他一下子拿下了第一名,由一个初级驾驶员变成了高级驾驶员。

可是,他认为技能大赛没什么了不起,比的就是平时的功夫。如果掌握了线网的应用、路口情况的处理,肯定能过平稳驾

驶这一关。如果善于总结经验,注意灵活应用,就没有过不去的坎儿!而如何做到这一点呢?他说:除了练还是练,没有窍门!

“电车谁都能开,但是,一握方向盘,同样的动作,轻重、缓急、长短、快慢不同就有天壤之别。这就是行车技能,需要手眼脚恰当配合。”他说,“一次进站,车辆因积雪发生侧滑失控。我按照教练说的顺着侧滑方向轻打方向盘并采用点刹,很快控制了车辆。”

朱铮说,行车中的一些细节很重要,若看到前车司机接打手机,一定要离他远一点;若前座后座上有学生,走到学校门口时要与它拉开距离;若路边有人不停地眺望,这时看到出租车就要

防着它急停猛拐。在车厢里如听到乘客行李倒了就要想到他一定会去扶,这时一定要平稳驾驶,防止乘客摔倒。由此,他开车这些年,没有因服务或安全不合格被投诉过。

直到现在,每次路过北海、故宫、鼓楼等景点,遇到老年或拉小车和推轮椅的乘客,他一如既往地车停得离站台近些再近些。此时此刻,他宁愿多等一会,也要让每一位乘客坐上车。当有外地乘客,他还要多问一句“同伴都上来没有”,防止他们走散。

对于报站机,他摸出的规律是:当车以5公里时速进站时内报的时间在10秒左右,这时,应提前30米按下,让下车的乘客有

所准备。在夏天或冬天停站时,要多等两三秒钟,因为有些乘客躲在站牌后背风、避阳光,要给他们留出反应的时间……

“虽然这些都是小事,但对乘客来说都是大事!”朱铮说,不小看这些小事,认真真做起来,会觉得当驾驶员的工作很有味道,很有“嚼头”。

