



为了省钱，她每天自己带饭。



交班时货物要做到清码、清数，货物码放整齐。



岗前化妆，把最好的形象留给顾客。

职工故事

走进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbyw@126.com

山东姑娘京城追梦

□本报记者 陈艺 陈曦 文摄



张文文每接待一次顾客，至少要下蹲5次。

“我们出来打工，不怕辛苦，就是希望多给家挣钱。”说话的姑娘叫做张文文，老家在山东省聊城，两个多月前，她才从家乡来到北京，在大兴宜家百丽多品店找到了一份导购员的工作。

这家店铺共有26位导购，工作时间两班倒。早班从早晨9点到下午5点，晚班从下午2点到晚上10点。“每天下午2点到5点是商场客流的高峰时段，大家都不想错过工作的机会，所以这样的安排，我们都挺满意。”张文文直率地表示。

张文文告诉记者，每天一上班，她都会和同事们先把店里卫生搞好，无论是橱窗，还是鞋柜，他们都要戴上白手套来擦拭，而展示在鞋柜里的样鞋，更是会仔仔细细的擦干净。“谁来逛街，会愿意试穿一双脏的鞋子啊！”

“要想留住顾客就需要自己在服务上多下功夫、找窍门了。”张文文透露说，顾客如果看上一双鞋子，想试一下，但当时柜台上没有她喜欢的颜色或者鞋码，就需要到库房去找。刚来的时候，她去库房只会找来一双鞋子，但是顾客试穿之后，又想试试另外的颜色、尺码，或者款式，反复如此，她就要多跑好几趟。但是现在，邀请顾客试鞋的时候，她就会提前咨询顾客喜欢的款式、颜色等，到库房找鞋，也会多拿上几双。

“当顾客提出来想试试别的，我能马上拿出来，既节省了时间，又提升了顾客的体验。”张文文认真地说，“服务行业，就要以顾客的感受为主，就算遇到再难以沟通的顾客，也要好好解释。”

“您好，我们店里现在有活动，您有喜欢的鞋子，可以先试穿。”回答着记者的问题，张文文也丝毫没有放松手上的工作，看到有顾客走近，她立刻热情地招呼了起来。

“她比较有亲和力，与顾客交流也很顺畅，而且能吃苦，挺适合做导购员的。”趁着张文文接待顾客的功夫，店长王蔓给了这位新员工一个“好评”。

一会的功夫，张文文就成功销售出了两双鞋子。王蔓很自然地跑过来，递给了她五块钱。看记者有点疑惑，张文文笑着解释说，这是企业给他们的一种“奖励”。“其实，大家并不在乎到底给了多少钱，给一毛钱，我们都高兴。工作起来心情会不一样。”

记者发现，张文文一直在遵循着“客站我站，客坐我蹲”的服务原则。客流量大的时候，她每天最少要接待上百位顾客。按照一位顾客试穿5双鞋子来计算，一天下来，她就要下蹲超过500次。

“刚开始工作那几天，真的是不习惯，在店里工作一天，脚疼腿酸。睡到后半夜，小腿肚子还会抽筋。不过，现在我已经适应很多了。”张文文笑呵呵地说。

这天，张文文送走最后一位顾客，对账、整理好库房，已经是晚上10点多了。接下来，她要骑1个多小时的电动车，才能返回居住的地方。

在很多人看来，张文文在北京的工作、生活，不容易，可是她却很乐观。“我希望，以后有了孩子，他能在北京上学，希望我和老公能多挣点钱，在北京买房，扎下根来。”她憧憬地说。



服务好，销售好，受到奖励她很高兴。



当天销售额不达标，画个黑痣“惩罚”一下自己。



上班第一件事擦拭门厅、鞋架、地面。