

## 吴军

北京安康乐月嫂服务有限公司护工

## 男护工抢手的背后：照顾客户有一手

83岁的刘大爷腿脚方便，身上也没什么大毛病，唯独眼睛不好。在多年前一次白内障手术中，刘大爷的眼睛发生感染，术后眼睛受到了很大损伤，视力很差，不能受刺激，甚至身体的碰撞都会造成视网膜脱落以至失明。在2012年一次从床上下地时摔了一下后，刘大爷通过北京安康乐月嫂服务有限公司找到了护工吴军，到现在3年时间，刘大爷早已把吴军看做了自己的守护神。

“他就是我的眼睛！”刘大爷之所以打这个比喻，正是源于护工对自己细心的照顾。每天早上8点多到下午5点多，吴军都会来到刘大爷家里，打扫卫生，陪老人出去买东西、吃饭等。刘大爷有眼病，看什么东西都黑乎乎一团，吴军就相当于他的眼睛，带他去他要的地方，帮他找找东西。而吴军最小心的就是不让老人磕了碰了，保护好他。

吴军照顾老人还特别细心。他留意到进客厅的过门条可能会绊脚，就赶紧找人把它修理平整。他跟老人也很投脾气，经常静静地聆听老人跟他讲过去的故事。他注意观察老人，照顾老人总能把握好度。刘大爷的老伴

去世很多年了，也习惯了独居生活，因为身体很好，自己的生活亲力亲为，不愿别人插手。有一次刘大爷倒水时看不清楚杯口倒洒了，吴军就赶紧过去把杯子位置挪正，并赶紧找来抹布把水擦干净。这让刘大爷心里感到很舒服，“我并不是老的动不了，他要是把壶拿过来抢着去倒水，我反而会不开心。”

说起对这个男护工的评价，颇为幽默的刘大爷说，“记得我做完手术那会，医院请来美国一个眼科博士为我配眼镜，当时配了包括放大镜、近视镜、望远镜等多个种类结合在一起的镜片，最后戴上根本没啥效果。我觉得，这个表面看来那么牛的眼镜，比起吴军来差远了。”

跟很多老人的想法一样，刘大爷当时也跟家政公司点名要男护工。刘大爷举了很多男护工的好处。首先男护工照顾老爷子比较方便，尤其是夏天。其次，男护工劲儿大，万一有突发情况，男护工要背老人的话也方便，女的就比较麻烦。除了劲儿大，男人的心理素质普遍比女性好，遇到紧急情况能很快拿主意。从这些方面看，男护工照顾人的确有一手。



安康乐月嫂服务有限公司总经理康改花很认同刘大爷对男护工的评价。男护工受到了客户的一致好评，现在男护工数量已经发展到300多名。他们的年龄一般在30岁到60岁之间，50岁左右的比较多。对于男护工的要求就

是他们要细心，有责任心，能够满足客户要求。比如照顾刘大爷的护工吴军，50多岁，原来是煤矿工人，他曾经照顾了半身不遂的父亲十几年，因此干护工工作适应的非常快，客户满意度非常高。

康改花说，男护工的优势非常明显，因此受到市场追捧。其实，护工的工作比我们想象中还要辛苦。打扫做饭、端屎端尿不说，还要包容一些病人的坏脾气，身体累心里委屈必不可少。此外，还要有足够硬的心理素质，面对老人的生老病死。超强的工作压力，似乎更体现出男护工的性别优势。从今年开始，男护工更是紧俏，几乎是有一个就被客户“抢走”一个，供不应求。虽然传统有“老爷们儿干伺候人的活儿不体面”的偏见，但是愿意做男护工的人不少，因为人们的观念在进步。



## 杨明轩

北京莱蒙湖养生会所店长

## 每天和美打交道，这是个阳光的职业

说起男美容师给女顾客做服务，不少人会不约而同地问：“男美容师?! 开背怎么办?”记者对杨明轩的采访，也正是从这个看似尴尬的问题开始。

今年28岁的杨明轩，是北京莱蒙湖养生会所的店长，虽然年纪很轻，却已有8年的美容经历了。8年前在无锡一家医疗养生机构学习后，他在云南大理做过养生课的老师，去年加盟北京莱蒙湖，虽然作为一名管理者时间很紧张，但会所忙碌或顾客有需要时，他仍然会亲自上阵，身体经络推拿和美容护理都是他的拿手项目。

采访中杨明轩说，美容师给顾客做脸部护理的话，需要先“开背”，顾客赤裸上身，美容师把精油抹在顾客背上做按摩，这些目前女顾客都能接受。但面对男美容师不同的是，当美容师在遇到顾客经络有问题时，让顾客翻过身时，却是有很多女顾客不

能接受的，目前多数人只能接受背部按摩和脸部的美容服务。

“那么男顾客呢?听说当前男美容师面临‘姥姥不疼舅舅不爱’，女顾客不敢找，男顾客不愿找的职业状况，对于男美容师的职业前景，你怎么看?”面对记者的问题，杨明轩笑了，这是一种有点赞同但非常自信的笑。他说，凡是接受过他服务的女顾客，下一次都会主动找他，其实就和女病人到医院找男医生看妇科病一样无可厚非，人们不应以偏见的眼光来看待这个新职业，他自己也不认同这是一份尴尬的职业。反而在他看来，男美容师在美容养生护理方面要比女美容师有优势。比如男性在推拿的力度上要比女的强，不少男美容师都是学养生推拿专业的，所以对人们的健康更加关注。

因此，在杨明轩看来，美容师的工作是服务兼销售的，既要有内在的



技术，又要学会表达和客人之间的沟通。也就是说，服务质量还是来源于美容师。如何通过服务营销来提高顾客的满意度?首先要提高服务人员的素质，使服务人员的素质广而博，并且有好的气质和亲切的态度，当然还有服务环境，要让服务体现价值，让顾客的消费通过服务来增值。

“这个行业是和美打交道的，作为男美容师干起来也很有自信。”采访中，杨明轩告诉记者，作为一名美容技师每天打交道的顾客有男有女，有各种各样行业的人群，但他们普遍

收入较高，文化素质也较高，自己在和顾客打交道的过程中，无形中就会受到他们的影响，生活中会不由自主地模仿他们的言谈举止，甚至生活方式，自己的品味和文化素养也在不知不觉中养成和提高。

“我觉得这个行业是很前卫的行业，收入高，也受人尊重，是很有前景的职业。”杨明轩说，“美容行业的发展前景很广阔的，男人进入这个行业要看重这个行业的商机，就因为现在很少男人进入这个行业，所以才有机会。”