

## 我在现场



# 标准 贴心换来顾客满意

### ——走进全聚德方庄店体验服务员的一天

□本报记者 余翠平

“时间过得真快，没想到，来这里工作已经快一年了！”全聚德方庄店一楼餐厅领班杜霞笑着说。今年21岁的杜霞来自甘肃天水，年纪轻轻的她已从一名服务员升为一楼餐厅领班。

“每天的工作很忙，但是很充实，这一年来我进步很快！”杜霞感慨地说。每天上午11点多，杜霞便准时到岗，简单的进行人员清点和分工后，就有客人进来了。

“您好！欢迎光临百年老店全聚德，请这边走！”看到有客人进来，杜霞和服务员笑着将客人迎进来，安置到空位上。服务员拿来菜单，开始让客人点菜。客人点饮料的，就上饮料，没点饮料的，就上几杯白开水。

每天从上午11点到中午1点是餐厅最忙的时候，为了给顾客提供更好的服务，在客人进来前，杜霞会给服务员分台，就是每人负责几个桌子的顾客，包括及时清理桌面，为顾客勤换碟子以及催菜等等。

“一般下单后，凉菜5分钟没上就开始催后厨，热菜中的青菜是点菜10分钟还没上就开始催，其他菜是半小时没上就得催，总之需要跟后厨及时联系沟通，不能让客人等菜等得太久。”杜霞告诉记者。

作为一楼餐厅领班，在中午用餐高峰期时，杜霞还负责来回检查每张餐桌，督促服务员为客人做好餐饮服务。

“中午有夫妻带孩子过来的，还有朋友聚会的，我们必须提供好的餐桌服务，及时清理桌面、添加茶水什么的，让客人能够吃得开心。”

全聚德以烤鸭闻名，烤鸭又有三种片法：片条、片片、皮肉分开，在顾客点烤鸭时，服务员需告诉顾客有这三种片法，让顾客的选择最大化。

中午一点半后，杜霞就开始忙着安排服务员给杯子、餐具消毒。从中午两点到下午四点，进行杯子、筷子、勺子等餐具的盘点，确定餐具数量的多少。

下午5点多钟，杜霞和同事们再次站到了工作岗位上。餐前准备，为客

人上茶水，催菜品，分汤、清理台面、做好打包服务……忙得不可开交。

“在中午和晚上的用餐高峰期，由于客人多，菜会上得稍微慢些，这时候尤其要做好催菜服务，对于嫌菜上得慢的客户，一定要好言安慰，让他们保持好心情。”

有个别顾客不理解或因为一些意外，可能跟服务员发生一些言语纠纷，这时杜霞都会出面耐心调解。

“现在这种情况越来越少，但还是会有，顾客的谩骂或不理解，让服务员很受伤。但这个时候我们要多站在顾客的角度考虑，多理解，微笑着跟顾客沟通，这些不愉快也就很快消除了。”

私下里，杜霞又会宽慰受委屈的服务员，“顾客可能是因为一些什么事情情绪不好，咱们是提供服务的，多理解理解顾客，别往心里去。”

在中餐摆台里面，有折口布花这一项。刚开始来全聚德时，杜霞连折都打不好，后来利用中午的休息时间，她经常练习折口布花，还跟店里折的比较好的员工学习，久而久之，她折的口布花越来越好，还在今年方庄的餐饮大赛中获得了折口布花一等奖。

“能够在方庄餐饮大赛的平台上，跟其他餐饮企业的职工同台竞技，我觉得很有挑战，自己在大赛中获得一等奖，这个荣誉对我也是莫大的肯定。它激励我不断努力，不断提高自己的技能，从而更好地为顾客服务。”杜霞自豪地说。

晚上9点半以后，用餐的客人少了，服务员需要对餐具再次进行消毒，并做好当天的收尾工作。

晚上11点多钟，累了一天的杜霞终于可以下班了。

“每天都是这样的工作节奏，最开始站一天特别累，适应不了。不过慢慢就好了，一天下来，虽然忙忙碌碌很累，但是也很充实。每天都有一些突发情况要应对，自己各方面的能力也得到了很大的提升。能让客人吃得开心是我们最大的心愿。”杜霞有些疲惫的说。

## 主席日记

中建二局一公司半岛花园三期  
项目工会主席 贾红宇

贾红宇

2016年3月29日  
星期二  
晴



## 我与农民工安全督察队共成长

“施工一线的兄弟姐妹们，让我们行动起来，规范操作，安全施工，努力学习。为我们自己，为我们的亲人、为我们所热爱的这个城市和行业，珍爱自己，珍爱健康、珍视安全！”这是一个特别的日子，在深圳市总工会、中建二局各兄弟单位领导的观摩中，我们半岛花园三期项目农民工安全督察队集体登场亮相，这是中建总公司、深圳市范围内的第一次。今天听到农民工安全督察队长与队员铿锵有力的宣誓声，听到来宾们的阵阵掌声，我激动地流出了眼泪。这三年我的付出、我的努力有了回报。

从2013年4月汉国城市商业中心项目全国首支农民工安全督察队的成立，到2016年3月中建二局“农民

工安全督察队”的全面推广，仅仅用了3年时间，我陪伴的农民工安全督察队就像呱呱落地的婴儿成长为意气风发的少年，从标准化活动手册的出台、督查情况通报制度的建立，到安全生产责任书的签订、督察队伍的传承、考核表彰的落实，我感觉与农民工兄弟距离更近，交流起来更亲切了。今年又创新了安全隐患随手拍、微信群曝光等活动，使“我安全我做主，我安全家幸福”不仅仅是一句口号，更成为一种实际行动。

忙碌的一天结束了。虽然我腰酸背疼，但我很快乐。我收获了很多，农民工兄弟最让我感动。同时，也感觉到作为基层工会主席的价值，我下决心把这项工作做实、做细、做透。

## 职工日记

北京城建集团北方公司职工  
石福睿

石福睿

2016年7月1日  
星期五  
阴



## 我被评为了“优秀党务工作者”

对我来说，今天真是值得纪念的日子，因为我被评为了“优秀党务工作者”。在这个特殊的日子，我们公司召开了纪念中国共产党成立95周年大会，并对优秀党支部、优秀党务工作者和优秀共产党员进行了表彰，没想到平凡的我竟成了其中的一员。当我身披红绶带上台领奖的时候，心中充满了感激和自豪，感谢公司领导对我的关怀与栽培，同时也为自己多年的成长而自豪。

回想2013年6月，大学毕业那年，我背上行囊来到了北京城建集团北方公司，转眼三年就过去了，感觉自己收获了许多。随着时间的推移，我与公司的感情越来越浓，越来越为自己是一名北方人而自豪。

日常工作中，我负责公司的党务和宣传工作。虽然工作很忙，但是苦中有乐。公司领导也非常重视党务和宣传工作，为我们负责此项工作的同事们提供了坚强后盾和有力支持。

2016年，我们北方公司获得了“首都劳动奖状”荣誉称号，消息传来，大家备受鼓舞。成绩的取得，是必然，这得益于一直以来，公司党政领导对公司企业文化和精神文明建设的高度重视，不断加强“职工之家”和“职工小家”建设基础，开展了丰富多彩的文化娱乐活动，使大家在繁忙且紧张的工作之余，找到了“家”的感觉，体会到了“家”的温馨，增强了员工的凝聚力和向心力。作为企业大家庭的一分子，我深有感触。

投稿邮箱：ldzm2013@126.com