

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbw@126.com

最大心愿是为顾客提供更贴心服务

——记老根人家右安门店店长赵艳艳

□本报记者 余翠平 文/摄

过年期间,早上6点就有顾客在外面排队等位子,怕顾客冻着,她会让店内员工提前开门迎客;对自己的员工,她也是嘘寒问暖,员工遇到困难时,还会第一时间伸出援助之手,让员工感受到如家人般的温暖。她就是老根人家右安门店店长赵艳艳。

工作仨月 凭表现晋升主管

“干餐饮这行的,每天工作真的是很辛苦。”赵艳艳感慨。

赵艳艳老家在河北保定,在大学学的专业是酒店管理。2008年,24岁的赵艳艳毕业后来到保定一家饭店做领班,管理10个服务员,负责饭店一个区的餐前准备、餐中服务和餐后收档。

每天8时50分,赵艳艳准时到岗,十分钟后开早会,然后就开始了餐前准备,等中午忙完下午休息一会儿就要继续傍晚的服务,虽然晚上9时30分是正常下班时间,可作为管理层,赵艳艳还要参加闭餐总结,等下班到家常常十一二点了。如果遇到顾客走得晚,凌晨一两点钟回家也是常有的事,遇到节假日更是赵艳艳最忙的时候。“每天在饭店耗时长,没时间出去玩,跟朋友聚餐等,对于刚工作的我来说,经过了相当长的适应期。当然,更辛苦的是工作中常常会遭受顾客的谩骂、不理解,这是更难的。”

在赵艳艳工作的饭店里,一些顾客喝完酒,嫌上菜慢了砸酒瓶,拍桌子瞪眼睛摔杯子,谩骂服务员是常有的事,一些年龄小的服务员,遇到这种情况有的都急哭了。每到这时候,作为领班的赵艳艳都需要第一时间出去应对,先安抚好服务员,然后自己出面解决。虽然心里会有委屈,



赵艳艳会态度和蔼地向顾客赔礼道歉。

赵艳艳天生有着不服输的韧劲儿,为管好服务员团队,她努力向下属传达一个理念:“你们只管认真工作,遇到多难处理的事情,都由我来顶着。”

“顾客是上帝,不管因为什么原因发生不愉快,我首先会过去向顾客道歉,诚恳承认工作中的不足,然后询问顾客的需求,最终通过合理方式将纠纷和矛盾处理好,再总结改进措施和经验。”赵艳艳深有感触地说。

饭店的10个领班里,赵艳艳几乎是每天去得最早回去得最晚,她负责服务的区域各项工作都开展得有声有色。3个月后,她就凭借优异的表现晋升为主管。

探索改革 为饭店积累顾客

2009年,想换个环境的赵艳艳来到北京,在朋友的介绍下,她到一家医药公司做销售代表。在长达5年的时间内,她经常出

去销售医药。长期的实践历练就了她出色的沟通协调能力和她日后职业生涯的发展打下了基础。

在做销售的过程中,她的一个客户非常欣赏她雷厉风行的工作作风,又听闻她曾在餐饮行业干过,于是力邀她出任一家饭店的店长,赵艳艳经过短暂考虑,带着兴奋的心情重新返回了餐饮行业。2014年5月,赵艳艳正式入职北京万荣烤鸭集团,成为其下属老根人家右安门店的店长。这对赵艳艳来说,又是新的挑战。

原来,赵艳艳接手时,这家店的经营情况并不乐观,在起初的一个月内,不了解店里情况的情况下,她全方面考察了饭店存在的问题。她发现不少员工消极怠工,或请假或无故不来上班,赵艳艳为此常常思索饭店怎样才能发展得更好。她一宿宿睡不着,一个月就瘦了十多斤。

很快,她就找到了饭店改革的出路,为了留住顾客,她做了会员营销系统,为顾客办会员卡,设立积分制,针对会员还推出特价菜,通过种种方式,让更多会员享受个性化服务和优惠,同时为饭店积累“忠实”消费者。

她还针对服务员制定了严格的管理制度和奖励措施,大大提升了服务员的工作积极性。在最多的时候,饭店一个月办了600张会员卡,而顾客在会员卡里储值最多时仅1个月就有10万元。经过一段时间积累后,饭店的“回头客”越来越多。

留心观察 频推个性化服务

平时没事儿,赵艳艳会仔细

观察来店消费的人群,她发现都是大多顾客是周围3公里内的中老年居民,细心的她想着老人行动不便,为什么不开启免费送餐服务呢?

于是利用下午的休息时间,赵艳艳带着服务员到附近的社区、超市、银行、医院发放菜单彩页,进行外卖服务宣传,并在饭店内设置两部电话作为订餐电话,一天下来竟也有20多个订餐电话。她还安排饭店工程部一名员工兼职送餐,给予相应提成。“这样一岗多职,员工的收入提高了,店内人员利用率也提高了。最重要的是,整个团队呈现出了更积极的工作状态。”赵艳艳说。

经过这两项措施,店内的经营状况一月月好起来,亲眼目睹店长管理能力的员工也安下心来积极工作。在赵艳艳担任店长的一年后,整个饭店的营业利润增长了70%,赵艳艳优秀的管理能力得到了一致认可。

为了让顾客享受更贴心的服务,赵艳艳推出了更加细致的个性化服务。顾客过生日时,她们会专门过去送长寿面。在包间的布置上,也针对不同年龄段的顾客,设置了不同的生日祝福语,让顾客有宾至如归之感。

在万荣烤鸭集团工作了3年后,懂得感恩的赵艳艳很珍惜这个平台,“能在一个企业长期发展是因为企业的经营理念好,制度很人性化,很感谢万荣烤鸭集团给我提供的成长机会,也感谢给我帮助的所有人。”

这几年来,赵艳艳休假的时间很少,她几乎把所有心血都投入到饭店的经营上,“能够为顾客提供更贴心的服务,能够让员工安心快乐的工作,是我最大的心愿和满足。”



一年查验二手车过万辆无差错

——记北辰集团亚运村汽车交易市场二手车查验员王春波

□本报记者 周美玉 文/摄

一年查验车辆突破万辆,却不让一辆有问题的车辆通过查验。在亚运村汽车交易市场做二手车查验工作已有3年的王春波,以“不让客户等我”为座右铭,真诚对待每一位客户,并被亚运村车市评为先进个人,同时又是北辰集团的先进个人。

作为一名二手车查验员,要有很强的责任心、责任感,需要认真负责查验每一辆前来办理过户手续的车辆。王春波的工作每天都要在室外进行,冬斗严寒,夏战酷暑,可是王春波不后悔:“既然选择了这个工作,就要热爱它。”

汽车行业的发展日新月异,作为一名二手车查验员,要了解每一品牌、每一系列、每一款车,因为每一款车的性能、原厂配置、发动机号等都不尽相同。王春波就利用平时工作之余认真学习专业知识,多与同行、同事、商户、驻场民警虚心请教,

补充自己的业务知识。

曾经有两辆美国进口的汽车,要外迁到东北,而且当天晚上就要运出北京。当时客户已经联系好了托运车辆,但却怎么也找不到两辆车的发动机号,把客户急得满头大汗。为了不耽误托运时间,急客户所急,王春波放下手中的工作,凭借自己多年来摸索出的经验,一点点耐心摸索寻找,功夫不负有心人,终于让王春波找到了两辆车的发动机号码,并让客户清楚地看到确认。最后放下心来的客户激动地握着王春波的手连声道谢。

王春波还通过日常的工作,总结出“一看、二闻、三听”的经验。“这一看就是看外观,要看前后车牌是否一致、是否有套牌嫌疑,还有内饰、后备箱和排气管等等细处;二则是要闻车厢内、发动机、后备箱内有无异味;三则是要听发动机有无异常响动,排气管声音是否正常,还

要听客户介绍,并从中判断该车可能会存在哪些问题。”王春波介绍,在验车过程中除了仔细观察,认真查验第一辆车,还要留意下一辆车的品牌、型号、外观,这样在查验第二辆车时就能做到心里有数,提高工作效率。

全心全意为顾客服务,但又要坚持原则,坚决不让一辆有问题的车辆通过查验。王春波在查验车辆的同时,不光热情服务,还会给客户讲明现行车管条例政策,取得他们的理解与支持。当面对怒气冲冲,蛮不讲理,对业务和工作有不满和误解的客户时,王春波同样用真诚的微笑去耐心解释。

2015年4月的一天,过户的车辆非常多,在查验一辆越野车时,王春波发现车身反光镜的颜色与行驶证上面的照片不符,当场提出反光镜需更换回原厂反光镜时,客户指着王春波的鼻子开骂了。冷静的王春波把客户让进

办公室,端上了热茶,等客户心情平稳后,再一点点耐心地解释现行的政策法规,动之以情,晓之以理,直到客户听完才明白,并诚恳向王春波道歉:“大哥,我听明白了,你也是为了我好,我马上去换,刚才真对不住了。”

“成绩只能说明过去,代表不了未来。在今后的的工作中,还需要继续加强学习,不断适应工作需要,做出更大的成绩。”这是王春波常说的一句话,也是他努力实践的行动所在。

技能之星 协办:北京市职工服务中心 (北京市技术交流中心)