北辰集团举行前厅面客岗位服务技能比赛

酒店第一道“风景线” 化解“客人”刁难

□本报记者 周美玉 文/摄

4月18日下午，北辰集团举行了酒店前厅面客岗位服务技能比赛，以提高职工服务技巧及日常应变能力。

此次技能大赛由集团工会、人力资源部、团委联合举办。前厅面客岗位承担客人问询、入住接待的重要职能，比赛不但要考核英语口语等基础知识，还要重点考核服务补救措施、二次销售意识。

比赛题目就是日常工作的情景，其中包含突发事件和怎样处理客人的投诉，选手现场抽取参赛场景题目。集团7家酒店共14名职工参与了比赛。“一名单独工作的白班收银员，遇到客人到前台投诉，正在处理时，另一位来酒店参加会议的客人声称快迟到了，要求先办理入住。”这是国家会议中心的魏芳洁抽到的场景题目。

一位“客人”因为对服务不满意而态度咄咄逼人，而另一位“客人”因为赶时间态度焦急，面对这种情况，魏芳洁沉着冷静，一边礼貌地对客人致歉，一边在请示了值班经理后，为两位客人妥善地解决了问题，赢得了评委的掌声。

在角色扮演中，“客人”由酒店职工担任，其咄咄逼人的语气给参赛选手造成了很大压力，但最后都被选手们一一化解。每道题目也设计地巧妙，隐含了很多专业知识和要求表现的服务意识，很多参赛选手能随机应变。

“比如与客人交谈时，得知客人有订会议室的需求，作为前台服务人员可以及时把酒店会议室推荐给客人。另外，还可以推荐客人加入酒店会员，享受一些优惠的同时，又能吸引客人今后长期入住，这都属于二次销售。”五洲·会议中心客务部经理蒋思思介绍，题目都是根据日常遇到的实际情景出的，在酒店的日常培训中也会涉及到这些。五洲·会议中心此次还选派了两名年轻的领班，“也是为了给年轻人展示的机会。”

五洲皇冠酒店的崔张章在前台工作了两年，这位年轻的小伙子经验丰富，轻松化解了“客人”的怒气。赛后，他对记者说，其实在日常生活中也会碰到客人的为难，但他知道对他们来说都是一种帮助，能使他们的服务提升地更快。

“而且给客人解决问题后，客人表示满意，对我来说是一种肯定，我非常享受这个过程。”崔张章也表示，比赛采用的情景模式，增加难度的同时，可以借此发现自己工作中的不足，今后会逐渐锻炼自己，让服务能更加全面。

集团公司工会副主席颜景辉介绍，此次大赛贴近一线岗位，更贴近企业经营，场景式的表演使比赛项目增强了活跃度和真实性。他说：“前厅部是酒店的第一道风景线，这次技能练兵为集团能更好完成‘一带一路’国际合作高峰论坛任务打下基础，突出主题性、创意性、实用性和推广性，同时，技能比赛也为一线职工搭建了成才的平台和通道。”

加强“职工之家”实体化建设

望京实业打造“母爱10平米”

□本报记者 刘欣欣 文/摄

近日，记者从首开集团望京实业总公司了解到，在加强“职工之家”实体化建设的基础上，企业工会对企业育龄女职工进行摸底，考虑哺乳期女职工的需求与身体状况，量身定制了望京实业“母爱10平米”母婴室。目前，企业工会向北京市总工会申请，并已经通过市总工会“母婴关爱室”的审核，即将进行市级母婴室的挂牌。

记者在现场看到，望京实业母婴室与职工之家仅有一墙之隔，门上有可变换“空闲”和“使用”功能的母婴室门牌。推开用淡黄色实木包裹的房门，一阵田园清风扑面而来，温暖的阳光洒在地板上，温馨而平和。淡雅别致的蓝色碎花家具，清新舒适的双人沙发，整齐摆放在10平方米的房间里。窗台上、桌子上摆放着精心选购的盆栽绿植，给屋里带来了春的气息。墙边的书架上还摆放着时下流行的畅销书籍和母婴知识丛书，随时供妈妈们补给丰富的精神食粮。

记者了解到，专门购置的电冰箱是母婴室必备的家具之一，为背奶妈妈们解决了“存奶难”的问题，一张舒适的折叠床可以让身体不适的妈妈们随时休息。人性化的暖心设计显示出了工会在细微之处对女职工的关怀。

现场，一些职工还专门跑来母婴室参观，并为工会真心实意为职工着想、脚踏实地为职工办事的行为点赞。职工还十分支持工会多做普惠型的职工服务工作，让越来越多的职工受益。

“将让越来越多的妈妈们享受到母婴室的便利与温馨，今后还会有更多为职工服务的政策和活动落地。”企业工会负责人表示，将把职工之家建设为职工服务的阵地，建成能让职工感受到温暖与温度的家。

国职师生展示职业技能

服装表演专业的学生身着服装设计专业同学研发的“故宫经典传承”系列走秀；烹饪专业教师姜波带着学生表演抻面和盲切花刀等烹饪基本功；文物修复与保护专业的学生展示书画装裱技能……4月18日，北京国际职业教育学校举行“放飞青春”2017年五四表彰大会，活动采用VCR播放、嘉宾颁奖、技能展示相结合的方式，展示了过去一年来师生取得的成绩。 本报记者 任洁 通讯员 王蔓丽 兰天翔 摄影报道

昌平2.9万余户村民年内告别燃煤取暖

□本报记者 周美玉 通讯员 孙夏莲

昨天，记者从昌平供电公司了解到，昌平区2017年“煤改电”工程现已全面开工。按照规划，7月底前，“煤改电”工程的外电改造将全部完成。改造后，昌平29300户村民将于年内告别燃煤取暖。全区“煤改电”总户数将达到45000余户，基本实现昌平城区“无煤化”。

4月18日一大早，身穿墨绿色防静电工作服的电力工人就开始了一天的工作。亭子庄村“煤改电”改造包括更换低压线、高压线、金具，新装10台400千伏安变压器等，换装后总容量达到5660千伏安，变电容量增加了近3倍，所有工程都将于5月中旬完工。按照往年的经验，施工过程包括停高压、接入线、高压接火等工序，期间总会停几次电。“虽然都会提前通知，但难免会对村民的正常生活造成影响。”为此，供电公司将优化方案，尽量减少停电次数，降低对村民生活的影响。

“规模大、难度大，是今年‘煤改电’工程的主要特点。”供电公司农电管理中心主任马越介绍，今年将新装变压器189台，新装及改造高低压导线1115公里，改造计量装置13491具。为确保“煤改电”工程顺利实施，今年的工期比往年提前了两个月，21支施工队伍800余名工人同时施工。另外，针对变电站负荷较高，间隔较少的问题，将新建和改造6座变电站，缓解供电不足的问题。

据了解，2017年，由昌平区政府投资、区发改委组织实施的“煤改电”工程覆盖小汤山、百善、城南街道等9个镇(街)，涉及33个村近16000户居民，由供电公司投资改造的“煤改电”工程覆盖南口、南邵、马池口等7个镇，涉及30个村近13300户居民。

昌平自2013年起开始实施“煤改电”工程，截至目前，已有15745户居民告别燃煤取暖。预计2017年“煤改电”改造完成后，将压减燃煤9万吨，减少二氧化碳排放27吨。

多方长途
固话拨：
96346555
0.3元/方/分钟，主叫方付费
公付用户每月收取10元功能费
登报咨询电话:63522410

北京肿瘤医院宣传癌症防治

□本报实习记者 唐诗 通讯员 王勇

近日，国家癌症中心、北京肿瘤医院等单位在北京肿瘤医院西门广场上联合主办了2017年肿瘤防治宣传周。此次活动以“我能 我们能 抗击癌症”为主题。

活动上，工作人员向市民宣传科学的癌症防治知识，倡导健康的生活方式，消除对癌症的误解和恐惧。“这让我对预防癌症有了更全面的认识，以后会更加注意养成健康的生活习惯。”参加活动的李女士表示。

朝阳区卫生和计划生育监督所作为此次宣传活动的协办单位，向市民进行了《北京市控制吸烟条例》相关内容的宣传，展示了该监督所在条例实施近两年来所取得的工作成果，并向咨询的群众现场发放了控烟宣传手册和印有禁烟标识的宣传品。