



张秉贵在为顾客服务

2019年6月18日上午10点，午报记者又一次来到了王府井步行街。此刻，王府井百货大楼又开始了新一天的运营。位于大楼一层的张秉贵纪念馆中，也迎来了不少参观者。老照片、笔记本、衣服、皮箱……游走在纪念馆中的人们，仿佛穿越时空感受着全国劳动模范张秉贵光荣的一生，体会着榜样旗帜带来的力量。从张秉贵到张朝和，再到周微，一代又一代的百货大楼的员工坚持“一团火”精神，传承着“一团火”的精神，更为“一团火”精神注入了新的内涵。

张秉贵“一抓准” 三尺柜台前优质服务

张秉贵1918年出生于北京，11岁在纺织厂做童工，17岁在一家杂货店当学徒。1955年11月28日，张秉贵来到百货大楼开始了32年的售货员生涯。起初，他被分配到了食品部的糕点组。虽然家距离单位的路程不远，但他却主动提出住进集体宿舍。原因很简单，他想要有更多的时间来学习专业知识。他每周最多只回家一次。

在工作中，张秉贵刻苦钻研业务技术。1959年，根据工作需要，他由糕点柜台调到糖果柜台。刚来到糖果柜台时，细心的他发现排队现象很严重。他开始思考怎么解决这个问题。他将每次售货分解为六个环节：问、拿、称、包、算、收。为了提高称糖速度，他还在准确度上下功夫。最终练就了称糖“一抓准”的绝活。

除去“一抓准”，提到张秉贵的名字，人们还会想到他算账“一口清”

的功夫。因为在职工夜校学会了“速算法”，又加之长期摸索出“口捻账”，张秉贵掌握了“一口清”的功夫。每次在为顾客称完商品、包装好的同时，需要支付的钱数也就心算出来了，而且从来都分毫不差。他售货过程中的“一口清”“一抓准”也被人们誉为“燕京第九景”。

张秉贵向职工传授“五个劲”，即站柜台的精神劲、服务态度的热情劲、售货中的迅速劲、始终如一的持久劲、坚持不懈的虚心学习劲；“十个字”，即主动、热情、诚恳、耐心、周到；“四个一样”，即买与不买一个样，买多买少一个样，生人熟人一个样，本市外埠一个样等柜台服务经验。他的服务思想也被总结为“一团火”精神。1979年，他获得“全国劳动模范”称号。

张朝和接过“一团火”传承父亲的精神

为了弘扬“一团火”精神，1999年，王府井百货公司决定将张秉贵生前工作的糖果柜台命名为“张秉贵柜台”。这一年，张秉贵的儿子张朝和来到这个柜台，传承着父亲的“一团火”精神。

工作中，张朝和给自己定了很多规矩。他要求自己做到三个点，即上班早来一点、工作中多做一点、下班晚走一点。在业务上，他也不断提高和创新。他包装讲究美观，练习掌握扇子面的包装方法。

在张朝和的记忆中，父亲张秉贵总会跑到工厂向专家“取经”，了解不同商品的特点。掌握知识，满足不同顾客的

张秉贵

“一团火”精神代代传

□本报记者 盛丽



张秉贵的儿子张朝和

需求。为了更好地继承和发扬父亲的优秀品质，他也利用业余时间补充各种业务知识。他跑到厂家学习，了解商品的制作过程，还找专家拜师请教。

工作中，张朝和没和顾客吵过一句嘴，始终保持着热情细致的服务。他热情的服务，也迎来不少慕名而来的顾客。一次，几位顾客专程从河北赶来百货大楼，就是为了让张朝和来给他们称糖。“抓得真准啊。再称5斤一袋的，来50袋。”顾客被张朝和精准的服务技能震撼了。得知，顾客是来买结婚用的喜糖。张朝和还和同事一起把糖送到了顾客停车的地方。

2000年，张朝和被评为北京市劳动模范。

周微创新服务 新时代的“一团火”更旺了

如今，张秉贵的“一团火”精神仍在百货大楼中传承着，顾客服务部服务接待组的周微就是其中一位年轻的传承人。提到商场中的“服务台”，不少人都觉得这里的工作并不忙碌，无非是帮顾客指指路、接接问询电话而已。其实，周微所在的总服务台是百货大楼服务的窗口，包括接待顾客答询、接听顾客电话、兑换外币、VIP专享服务、双语服务、接待外宾、礼品包装、“一团火”情怀之旅文化体验等20多个服务项目。这样的工作性质和内容，也对周微提出了更高的要求。“我必须掌握丰富的岗位知识和专业的服务技能，根据顾客的需求变化不断的完善和提升。”周微说。

通过多年的服务实践，周微面对顾客不断变化的需求，逐渐总结了日常“六个服务点”，从服务的六个环节打造服务特色。在服务中延展“一团火”文化，并独创“周式概念主题包装”，深受顾客的青睐。

一次，一位坐着轮椅的顾客来到服务台。周微发现这位顾客是位聋哑人。于是，她马上用简单的手语跟对方进行交流。“当时，这位阿姨见到我会使用手语，很惊讶。她没想到在百货大楼，还能有人懂她的语言。”周微回忆道。

经过简单的交流，周微了解到这位顾客在找洗手间。见她一个人坐着轮椅行动不便，周微就推着轮椅来到二楼最近的洗手间。然后，还把顾客送到了王府井大街南口的公交车上。“姑娘谢谢你！你的真诚让我深深的感受到了‘一团火’的热情！”顾客激动



新时代“一团火”传人周微

地用手语表示感谢。

周微在礼品包装服务中，还总结出礼品包装“四化”标准，独创“周式概念主题包装”。一次，一位年轻女顾客来到服务台前，想要请工作人员帮助将新买的情人节礼物进行包装。接过商品，周微经过片刻思考，拿起了一张紫色系的包装纸，又搭配了一条银色的丝带。然后，开始包装。

包着包着，周微发现顾客有些话想说。她就主动询问。“我了解到，她并不太喜欢现在的包装方式。我就结合她的需求、改变了思路。”周微说，“我又选了一张同色系稍淡的纸，和一条紫色稍窄的丝带。还将花型变成多层次较饱满的花型。两种纸搭配在一起颜色更丰富，再用两种以上的丝带装饰。这样的包装更衬托出送礼者的热情和奔放。”

“太漂亮啦，这正是我想要的。”没等周微完全包装完，这位顾客就大声的称赞起来。此后，这位顾客成了周微的常客。即使是从别处买的礼品，也来找她包装设计。

周微还是百货大楼张秉贵纪念馆的一名资深讲解员，“一团火”文化的传递者。8年来，周微已为上千位参观者讲解了“一团火”文化。周微介绍，曾经有一位老人参观后留言，他写道“张秉贵师傅虽然不在了，但他对工作的热情和对大楼的情怀永远抹不掉，他的服务经验就是给我们留下的最宝贵的财富。”

去年9月18日，周微被王府井集团授予新时代“一团火”传人的光荣称号。面对如此高的荣誉，周微感到非常荣幸。她说：“当我拿到‘新时代一团火传人’的荣誉证书时，感到手中是沉甸甸的。作为新时代‘一团火’传人，感到身上肩负的责任和使命。在今后的工作中，我会时刻以张秉贵师傅为榜样，像他那样爱岗敬业、像他那样刻苦勤奋，像他那样满腔热情，像他那样乐于助人。继续接过前辈的旗帜，把‘一团火’精神永远的传递下去。”