

农民工

周刊

责任编辑：程莉莉
新闻热线：(010)84151095
E-mail:grbnmgzk@163.com



你了解客户的心理吗？

① 潜在客户心理

潜在客户初次接触企业和产品时，往往带有很复杂的心理：想了解、尝试产品和服务，但对产品的功能和质量心有疑虑，对企业的信誉没把握、不信任，又会以同类企业或知名品牌的标准进行衡量。同时，又想利用企业打市场的机会，争取比较合算的交易。

② 不同群体的消费心理

年轻人

追求新个性，购买时冲动性比较强，只要喜欢就决定。

女性

注重产品的方便性，喜欢商品的美感 and 细腻的地方。

男性

重视产品的功效。

中低收入人群

非常看重价格，注重产品的实用价值。

通过分析，我们了解要销售的产品和目标顾客的情况，因而可以在顾客要购买的时候进行适当的推销，让生意达成双方满意的效果。

面对顾客的销售技巧

1

根据上面的方法，研究好潜在顾客对我们产品的消费心理，备好相应的推销技巧。

2

热情接待顾客，观察顾客的特点与反应，注意顾客是否愿意了解我们的企业和产品，努力与潜在客户建立好感，打消他们的抵触心理。

3

接受咨询，根据顾客的需要介绍产品或者试用服务，让他们认为产品对他们有价值，愿意进一步了解产品和服务情况。

4

在顾客感到需要我们的产品时，就会有一个与同类产品比较的心理，主要是判断我们的东西在价格、质量等方面是否更有吸引力，这时需要我们通过介绍打消顾客的疑虑。

5

注意聆听顾客的讲话，捕捉购买欲望。

6

很多顾客不管产品或服务如何，还是会与我们讨价还价，我们可以适当做出让步，使顾客获得心理满足。

白先，得了解员工的才能和脾气秉性，这样才能把他安排到合适的岗位。

才能即专业技术，一般是通过实际操作，或者是通过证书来考察。人的脾气秉性大体包括四种类型，灵活创新型，机警应变型，稳重实干型，善于掌握政策的明智型。

其次，要和员工交流，让他们了解未来企业的前景，给大家打一剂强心针。

这个前景一定要可望又可即，别太遥远了。

再次，适当满足员工的需求。

比如当员工从生手变成了骨干，就得适当给人家涨工资，开会提出表扬等等。

最后，在工作中要善于运用领导的艺术。

比如激励法，鼓励大家克服困难，完成任务。当然，事后别忘记“表扬+物质鼓励”。

节选自中国人出版社《农民工应掌握的110个创业常识》
整理：甘哲 制衡：曲欣悦

“漂”在病房的护工

● 透支:个中苦累鲜有人知
● 转行:年流失率曾达 300%

本报记者 吴锋思
本报通讯员 王家熙

这是一份全天 24 小时待命、没有休息日的工作；他们成天忙碌于医院、敬老院等地方；他们没有无影灯下的起死回生术，也不懂“望闻问切”中的玄机；他们不是正式职工，却又是医院的一个重要群体；他们常常被人忽视，病人家属却又离不开他们；他们陪护在病床前，给予病人连子女都难随时付出的关爱……日前，《工人日报》记者走近护工群体，探访他们的工作和生活状态。

全年无休是工作常态

凌晨 1 点多，福建医大附一医院住院部胃肠二区的走廊上空无一人，充斥着消毒水气味的病房中，呼吸声此起彼伏。

一阵急促的喘息声传来，守在重症监护病房内的护工韩国生在半梦半醒中听见后，迅速来到病人身边，熟练地翻身、扣背、祛痰……一套娴熟的动作下来，病人皱起的眉头渐渐舒展。

这一周，韩国生值夜班，要从晚 7 点一直工作到次日上午 7 点。这样的日子，他已经坚持了 6 年多。2013 年，从老家江苏淮安来到福州后，韩国生每天的生活就变成三点一线：病房、医院食堂和租在医院附近的“家”。除了春节回趟老家，全年无休是他工作的常态。他每天在医院里做的事情就是给病人喂饭、洗澡、擦澡、拍背、处理大小便等。

每周三、周五是这个病区的开刀日，也是韩国生等护工们最忙的时间。他们要推送需要开刀的病人到手术室，帮助病情相对稳定的病人迁床，把刚做完手术回来的病人送到重症监护病房观察。每逢这个时候，当班的护工们一刻不得闲，不停地在病房外几十米长的走廊中来回穿梭。这样的一个白班下来，每天手机上的计步都要超过 3 万步。“好在负责这层病区的 8 个护工都是淮安老乡，能相互照应、帮衬。”

今年 49 岁的赵玉梅来自四川广元，在福建省立医院当护工已 5 年多。每天上午 8 点到 9 点是医院的查房时间，赵玉梅必须要守在病人身边，向医生汇报病人的情况。查房结束后，病人开始挂点滴，赵玉梅一直陪在床边，不时仰头看看输液袋的余量，以便及时按铃提醒护士。每过两个小时，她

还要按照护理褥疮的要求，为病人翻身。

脑梗、气切、偏瘫的卧床病人，是赵玉梅主要的陪护对象，其中最费精力的当属脑神经受创的病人。胃管、尿管、引流管、氧气管、输液管……深夜里，为了防止躁动难受的病人不自觉拔管，赵玉梅只能目不转睛地守护在旁。“他们控制不了自己，我只能整晚不睡，扶着病人的手。”虽有好心的家属常在上半夜替换她照看，但赵玉梅的眼中仍布满了血丝，“就盼着能眯一小会儿，哪怕三五分钟都行。”

赵玉梅睡觉的地方是由两个凳子和一块半米宽左右的木板搭成的，晚上搭在病房里，白天收起来搬到储物间。“在木板上面放床被子，一边垫着，一边盖在身上，就不会觉得冷了。我今年从老家带了一个熟人过来，她跟着我做了不到 5 天，觉得又脏又累太辛苦，就走了。”

最怕雇主故意刁难

早在 1998 年，来自三明建宁的刘秀升就入了护工这行。在泉州鲤城区的福建医大附二医院里，她做护工已经 7 年多时间，但每当有人问起自己的工作，她总是含糊回答说，“在外做点小生意”。刘秀升并不想故意撒谎，只是身边不少人对护工指指点点，让她很难堪。

说起自己的经历，刘秀升苦笑：“我的大儿子在读大学，女儿在读高中，孩子们上学、吃饭、穿衣都需要花钱，家里还有 80 多岁的婆婆要供养，老公在外打工挣钱也只能维持一部分家用，其他方面就得靠我了……”

林文虎、林金云夫妻十几年来都以做护工为生。“我们做这份工作不怕苦，不怕累，就怕雇主故意刁难。吃个饭被抱怨时间太长，接个电话被抱怨耽误了病人康复，晚上趁病人睡着打个盹儿，又被家属抱怨不顾病人死活。”诸如此类怨言，起初让林金云心里很难受，为此还悄悄哭过，虽然一直在自我解压，但这些年她心里从未轻松过。

“护工毕竟是服务行业嘛，讲的是态度和质量，病人和家属撒撒气心里舒服了，我们才好接着做事。”林文虎经常这般劝慰爱人和身边的同行。

有人坚守有人转行

在护工这个行当，有人选择坚守，也有人决定转行，杨秀琴属于后者。

在福州鼓楼区西洪小区一幢老式楼房底楼的中介公司里，杨秀琴坐在一个七八平方米小房间的角落里，静静地等待着面试。

这是一家开了 3 年多的家政中介，除了日常家政业务之外，也向附近的几家医院输送护工。不过，杨秀琴这一次来，应聘的岗位不是护工，而是保姆。7 年前，她从四川来榕的第一份工作就是护工，“那几年，天天住医院，好几家医院都呆过。”

前年，还在福州总医院做护工的杨秀琴照顾过一位老人，“因为照顾的时间长了，和她熟了，和她家里人也就熟了，老人出院了，让我跟过去接着照料”。这一照料就是一年多。

等再次回到医院时，杨秀琴对护工这份活已有些不习惯了。“很累，几乎是 24 小时待命。之前还想过当月嫂呢，但已经 48 岁了，年纪不允许啊。”

如今选择当保姆，也是无奈之举，因为杨秀琴明白，一旦脱离医院和病床，自己不能再像以前那样不愁订单，取而代之的是每一次接活都必须自谋出路。但即使如此，她还是转行了。

陈东屏是福建康盟护理服务有限公司的执行董事，每当听到病患家属抱怨医院优质护工服务紧缺时，他都很无奈：“有经验、专业强、服务好的护工都很抢手而且数量有限，难以满足日益增长的高品质照护需求。”

据陈东屏介绍，3 年前他曾做过一次调研，发现护工行业最大的问题其实不是供给失衡，而是供给匹配问题。由于照护模式的不同及照护匹配的不精准，导致护工时常接不到订单，或是服务过程退单，严重影响护工的工作稳定性及客户对照护服务的认可度。让很多护工对这个行业失去信心，因此护工年流失率曾高达 300%。

行业准入制度亟待建立

“来到福州这家医院做护工已经 5 年多了，端水送饭、按摩翻身、夜里陪护，什么活都能干，目前 24 小时陪护的价格基本上是 250 元，扣除吃住，一个月能挣 4000 多元钱。”今年 45 岁的徐德贵说，像他这样的护工在这个科室里有八九个。但让人意想不到的，这些护工根本不是经过专业培训、持证上岗的专业护工，也没有护理资格证和健康证，只是通过长时间摸索自行掌握了一些简单的护理技术，接活基本上靠熟脸和相互介绍。

由于没有相应的制度规范，这些“黑护工”素质参差不齐。“有些护工经常抢地盘、抢客户，影响医院正常秩序。另外，他们在照顾病人方面没有规矩，有时不服从医院的管理，还发生过偷盗患者财物的现象。”福建医大附一医院护理部负责人介绍，尽管医院内有正规的护工服务中心，但有些家属为了贪便宜还是会到外面找，一旦发生纠纷后，这些护工往往一走了之，病人的权益自然得不到保障。

而病人家属对于找护工也很困难：“管理混乱，价质不符，工资由他们定，没个标准！”在福州市区不少医院，现行的护工服务价格处于一种无序竞争的状态，目前一般为 200 元~250 元/天，看护重病患者要 300 元/天，遇到节假日还会加价。护工工资收入的高低不受医院制约、不受政府卫生部门和物价部门的掌控，完全由“市场”决定。

“因为‘重医疗，轻康复’的观念根深蒂固，护工提供的是劳务服务而非医疗服务，所以从业人群仍然集中在外来务工人员、下岗未就业人员中。”陈东屏认为，造成护工市场混乱的关键原因就是这一行的准入制度没有完全建立。目前，在《中华人民共和国职业分类大典》中，护理行业只有“护士”和“护理员”，有国家规定的考核标准和评级制度，但是以护工群体目前的素质，根本不可能达到护理员的标准，业内人士称他们为极度市场需求下的“过渡”产物。

2014 年以来，康盟护理公司进驻一些三甲医院的过程并不顺利，来自不同公司的“团伙”都怕他们进来抢饭碗。对于“黑护工”，陈东屏常用的做法是疏大于堵，“让他们拥有正式的身份，才会让护工有家的感觉，对医院、家属、护工都是好事”。

不过，即使像康盟这样正规的护理公司，在发展上同样也面临着种种掣肘：门槛低、流动大、护工不愿缴纳社保，导致公司服务与护工们签订正式的劳动合同。“只能签订居间服务协议，为他们购买家政综合险、人身意外险、雇主责任险等商业保险，建议他们参加当地的新农合，尽可能多方保障他们的权益。”谈起今后打算，陈东屏毫不犹豫地说，“我们还有很长的路要走，急盼有关部门制定护工行业管理方法，细分行业标准。我最希望看到的是这群默默付出的人，能得到社会公众的认可和尊重。”（文中护工姓名均为化名）



广西给予农民工三类创业就业补贴

本报讯（记者 鹿慧敏）最近，广西壮族自治区人力资源和社会保障厅和自治区财政厅联合下发了《关于开展农民工创业就业补贴工作的通知》（以下简称《通知》），明确对农民工新创办的各类市场主体（含企业、个体工商户、家庭农林场、专业合作社，下称市场主体）给予一次性创业奖补。

为鼓励农民工创业并带动就业，支持乡村振兴战略的实施，《通知》明确农民工创业就业补贴分为三类：农民工创业奖补、创业带动就业奖补、企业及其他社会组织吸纳符合条件的农民工社会保险补贴。此次农民工的 3 项补贴均从自治区下拨的农民工工作奖补资金中列支，不足部分由当地财政统筹

解决。

首先是对农民工新创办的企业、个体工商户等给予一次性奖补。申请奖补需要符合两个条件，即新创办的企业、个体工商户在自治区内完成工商、税务登记 1 年内，有固定经营场所，正常经营 6 个月以上，且申请奖补时仍在经营；创办者为广西户籍农民

工，可以是市场主体的法定代表人，也可以是实际控制人（出资或入股 ≥50%）。

其中，农民工创业吸纳就业人员当中如属毕业年度高校毕业生或建档立卡贫困家庭劳动力并已按以往规定申请了奖补的，不得再重复申请；企业吸纳农民工社会保险补贴按企业及其他社会组织为符合条件的农民工实际缴纳的社会保险费（单位部分）给予不超过 2 年的社会保险补贴。对易地扶贫搬迁移民及参加过广西历届农民工技能大赛并获得国家职业资格证书或广西农民工技能大赛技能水平证书的农民工创办的市场主体要适当提高奖补标准。

本报实习生 江靖虹
本报记者 叶小钟
本报通讯员 伍月桥 罗俊斌

近日，第四届板芙镇“小候鸟”夏令营在广东中山市工贸技工学校正式开营。夏令营以板芙镇外来务工人员 6 岁到 12 岁的子女为招收对象，626 位孩子参加了活动。4 年来，约 1700 多次在这里度过快乐的暑假时光。

为孩子营造安全、健康、快乐的暑期

板芙镇工会在 2014 年调研发现，很多小朋友暑假虽然可以来到父母工作的城市，但是只能被锁在出租屋里，形成了“二次留守”。特别是每逢假期，总会在电视上看到一些家长因为疏于照顾或照顾不当造成安全事故的新闻报道。这不但给孩子带来了不可逆转的创伤，也给家庭带来了毁灭性的伤害。

“希望给孩子们营造一个安全、健康、快乐的暑期，解决职工朋友的后顾之忧，稳定职工队伍，做职工群众信赖的‘娘家人’。于是我们在 2015 年开办了第一届夏令营，并延续至今。”板芙镇工会专职副主席杨树昆感叹道。

从第一年的 270 人，到今年的 626 人，这个数字逐年增长，充分说明了广大职工朋友对此的信赖。今年的孩子分别来自 19 个省市的 12 个民族，其中还

包括了一名外籍小朋友。

4 年之中，随着该项活动的社会影响力越来越大，得到了各企业及政府的高度认可，引起各大媒体的广泛关注。特别是夏令营回访活动及其他大型活动，都得到了企业、政府及相关部门的大力支持，包括物资赞助、义工服务、政府公益演出及经费资助。杨树昆和记者分享，“这个夏令营不是我一个人在做，也不是一个团队在做，而是整个板芙的企业及政府都在参与，贡献着自己的一份力量，这是我最欣慰的地方”。

“国际小候鸟”的成长

今年夏令营有一位“国际小候鸟”，名叫 Timur。他的父亲是加拿大人，母亲是中国人，从小在加拿大读书，不太会讲中文。刚来的时候，他紧紧跟在志愿者后面，有点害羞，全程都不怎么讲话。

“但他还是在老师们的耐心帮助下慢慢适应过来了。”本次夏令营六班的班主任任何泳欣老师非常欣慰地和记者分享，“Timur 同学要克服的困难有很多，

语言不通，气候和环境不适应等等。但是他现在能开心地和中国小朋友玩在一起”。

一开始 Timur 的活动只是看他自己带来的英文书，但之后大家发现 Timur 原来会玩“石头剪刀布”的游戏，都抢着和他玩。孩子们超越了国界和语言的障碍，融洽地玩在一起。

这已经不是夏令营第一次招收外籍学员了，2017 年也招收过一名来自马来西亚的小朋友。

关爱教育一直在路上

为做好“小候鸟”夏令营工作，自 2015 年起，每年 4 月，板芙镇工会组织镇志愿者协会、镇蓝湖教育培训中心协同镇内职工家长一起回职工家乡探访留守儿童，去真实了解和感受这些“小候鸟”的内心世界和实际需要。据悉，夏令营回访活动已进行了 3 年，分别到访了湖南、广西、江西 3 个省份。

据记者了解，在去年回访的对象中，有一位广西的孩子，长期与父母分开，导致孩子比较内向，沉默寡言，

特别是文化知识水平与就读的年级级别严重不符。为此母亲非常担心，但又具备随迁到板芙上学的条件。

在回访活动中，父母亲身体会了一次孩子每天上学所走的路、所上的课程、所处的环境，第一次学会放下家长的身份与孩子平等地交流。“在交谈结束之后，孩子突然哇地一声带着泪水投入妈妈怀里。”板芙工会义工黄荫幸和记者说道。

杨树昆告诉记者，“随着这项工作的开展和职工观念的改变，越来越多的家长选择把留守的孩子接到身边读书、生活，我们中山也通过积分入学的政策，为外来务工人员子女提供更多在中山读书的机会。”回来之后，板芙工会积极联合家长、其他职能部门以及家长所在的企业，解决了该小朋友的入学手续。

这位广西小朋友今年也来参加了夏令营，黄荫幸说，“他已经成为一名阳光活泼的三年级大哥哥了，虽然仍带一点点羞涩腼腆。前几天开营的时候，他还主动跟我打招呼。我想，这种改变正是我们想去的，哪怕过程会很漫长。”

湖南圆黄梨走俏 果园工人采摘忙

本报讯（记者 郝赫 通讯员 王辉 李光平）“今天一天的订单就有 225 单，70%是老客户了。”近日，湖南江华瑶族自治县白芒营镇洪泥塘村的百亩圆黄梨园主人钟万安高兴地说。

今年 7 月中旬以来，白芒营镇洪泥塘村 150 多亩圆黄梨迎来丰收。梨子大丰收，请的工人也多。钟万安介绍，今年采摘季节请到果园做事的工人达 30 多人，大多是附近村的贫困户，工作一天可得工资 70 元。

8 年前，钟万安一家开始种植圆黄梨。现在钟万安家的梨园占地 150 多亩，有 4000 多棵梨树。进入采摘季以来，钟万安吃住都在果园，守着工人摘果、选果、发货，用薄膜覆盖保鲜，用塑料筐防止破损。“这一筐筐筛选出来的圆黄梨下午发往广州，凌晨就可以出现在广州的江南市场。”钟万安兴奋地介绍，此外，钟万安的侄子黄斌还告诉记者，现在家里可以利用电商平台面向全国接收订单，精心打包发往各地，价格直接翻了一番，达到了 10 元左右一公斤。

近年来，该县利用农村电商平台加强了农产品基地的联系，有效降低农村电商创业的门槛和风险，为贫困户发展产业打通了销售渠道。同时实施“互联网+电商+特产”工程，将本地优质的土特产品、工业产品、山货和旅游资源通过互联网“卖出去”，有效促进 1000 多户建档立卡贫困户实现脱贫。

图为瑶族展示丰收的圆黄梨。

黄志东 摄