

从业者既要形象好、气质佳，又要苦练技能

主打高端体验的服务长啥样？

本报记者 刘小燕

黑西装、白手套、有礼貌……近来，专人配送、机场地接引导员等主打高端体验的服务岗位兴起。记者采访发现,“赏心悦目”的服务背后也需要苦练技能和本领,同时,由于高端服务人员迭代速度较快,管理类岗位成为从业者们未来的择业方向。

为顾客送去“尊贵”的服务体验

脱下标志性的红色外套,换上黑色西装和白色手套,将厢式快速车换成新能源汽车,从站点领取待配送的货物,用红黑箱礼盒精致包装后,根据顾客约定的时间和地点进行专车配送。在核实收件信息后,要面带微笑、身体微倾15度,双手送上货物转交给顾客开箱验货,并用一口标准流利的普通话说道:“XX女士,京尊达竭诚为您服务。”

作为一名京尊达配送员,这是河南周口人张坤每天的工作日常,必要时还需为客户介绍产品使用方法,帮助产品调试安装或解决售后问题。张坤表示,与普通配送员不同的是,要提供差异化、个性化、一对一的服务,让顾客体验到满满的仪式感和“尊贵”感。除了货品的常规配送外,也“包揽”特殊节日、特定场景等定制配送需求,比如在订婚场景中替男顾客为女友送去惊喜礼物等。

张坤的同事兼同乡尚凯还记得自己第一次配送的场景,是为一位男顾客送一箱酒。虽然之前进行了很多次演练,但真正配送的时候尚凯依然很紧张。当西装革履的尚凯开着专车出现在顾客面前时,由于“颠覆”了传统的配送员形象,差点被顾客误以为是酒商

2020年农民工月均收入4072元

本报讯(记者赵创影)1月18日,国家统计局发布数据显示,全年农民工总量28560万人,比上年减少517万人,下降1.8%。其中,本地农民工11601万人,下降0.4%;外出农民工16959万人,下降2.7%。农民工月均收入水平4072元,比上年增长2.8%。

据悉,2020年,全国居民人均可支配收入32189元,比上年实际增长2.1%。其中,城镇居民人均可支配收入43834元,实际增长1.2%;农村居民人均可支配收入17131元,实际增长3.8%。

2020年,全国居民人均可支配收入中位数27540元,增长3.8%。其中,城镇居民人均可支配收入中位数40378元,增长2.9%;农村居民人均可支配收入中位数15204元,增长5.7%。

2020年,全国居民人均消费支出21210元,比上年实际下降4.0%。其中,城镇居民人均消费支出27007元,实际下降6.0%;农村居民人均消费支出13713元,实际下降0.1%。

安排专项资金、提供多种福利

浙江确保留浙务工人员过好年

本报讯(记者邹倜然)日前,浙江举行第六十一场新冠肺炎疫情防控工作新闻发布会,浙江省总工会副主席张兆都表示,省总工会引导务工人员留浙留企过年,做到“既留得下人,又安得下心”。

据了解,面对依然严峻复杂的疫情防控形势,浙江省总工会积极落实省疫情防控领导小组办公室的有关要求,1月7日印发了《关于做好工会服务保障 积极引导务工人员尽量留浙过年的通知》,引导务工人员留浙留企过年。积极组织全省各级工会开展元旦春节送温暖活动,深入基层企事业单位,慰问“两节”期间坚守岗位的一线职工、不能回家与亲人团聚的留浙留企过年务工人员。重点针对环卫工人、快递小哥、网约送餐员等职工群体,为他们送去防疫物资和慰问金、慰问品等,让他们在坚守岗位、留浙留企过年时感到安心、舒心、开心。

与此同时,要求各级工会在疫情防控允许的前提下,适时组织留浙留企务工人员当地游、一日游,邀请他们留在浙江寻年味、品民俗、话新春;免费开放工人文化宫、职工学校、职工书屋等,为务工人员节日休闲锻炼和学习提供场所;组织各级各类职工文艺团体以“轻骑兵”形式开展小型、分散的文艺演出;充分利用工会微信公众号、“职工云学堂”等平台,组织开展各类职业、生活技能培训和心理咨询活动,进一步丰富留浙留企过年务工人员的精神文化生活。

此外,指导基层工会与用人单位,通过集体协商等方式,妥善安排好包括外来务工人员在内的职工群众的工作和休息时间,发放好节日福利物品,督促企业依法依规按时足额支付工资和加班费。同时,大力开展防疫健康宣传工作,提升务工人员疫情防控意识,引导他们自觉佩戴口罩、勤洗手、少聚集,做好个人防护工作,切实维护务工人员生命健康权益。

阅读提示

随着生活水平的提高和消费升级,人们对服务品质有了更高的需求,主打高端体验的服务岗位也应运而生。专人配送、机场地接引导员等从业者凭借周到体贴的服务,为消费者带来不一样的体验。

销售,直到核对过信息后才恍然大悟,“你们这个(服务)不错,让人眼前一亮。”得到顾客的认可,这让尚凯很有成就感。
 与张坤和尚凯不同,网约车机场地接引导员程欣(化名)的工作内容则是“送人”。22岁的程欣毕业于老家山东济南的一所旅游类大专院校,起初,她以为这份工作就是在接机口接到旅客后带到停车场指定位置,并对接好专车司机就行了,真正入职后才发现,短短2公里左右的距离,工作内容却比想象中要复杂得多。

平台一般在乘客预约抵达前半小时派单,引导员开始抢单,待乘客到港后联系接机。刚开始,程欣经常跑早班机,因此,程欣要很早就起来化妆,拿好接机引导牌在乘客抵达前到位,并整理好仪容。与此同时,还要随时确认专车司机的位置,保持三方的联系。在与乘客联系时,要确认有无托运行李,告知对方自己的具体方位和衣着特征。“一旦接到乘客,就要时刻留意对方的需求,确保乘客一路愉快地乘上专车,顺利抵达目的地。”

选拔与培训都很严格

在成为京尊达配送员之前,尚凯已经在北京石景山物流站点工作了5年,且成为一名站点站长。2017年,为满足差异化配送需求,京东物流开始在华北区域一线员工中选

拔10名“京尊达”快递员,组成专人专车团队,为消费者提供个性化、定制化服务。“我有丰富的一线配送经验,对流程更熟悉,身高、外形等条件也符合要求,正好借机提升一下自己。”尚凯考虑了自身各项条件后,毅然报名,并脱颖而出成为队长。

张坤参加这次内招时,才刚刚接触物流配送不到3个月。区域主管看中张坤“吃苦耐劳、值得信任,从不说苦说累”,便主动推荐他参与选拔。据张坤回忆,一天内有3轮面试,70多名申请者中只留下2名。

经过服务态度、驾驶平稳性、反应能力等层层选拔,最终,平均身高175厘米以上的10人组成了配送团队,他们先后接受了10多场专业培训。张坤向记者介绍,培训内容细致到着装装、配饰、坐姿、车技、话术等各个环节:敲门要缓敲3下,以防家里有人休息;敲完要后退3步,因为门可能往外开;站姿要身体端正……每天早上,张坤要练习无数次的自我激励,以能形成肌肉记忆。

而对程欣来说,由于要与乘客有更加详细的交流,她所接受的培训内容则更强调临场沟通技巧。除了普通话标准、语言表达流畅,还要有眼神交流,与乘客保持适当的社交距离。“遇到个子高的乘客,就要通过拉开距离减少对方沟通的不适感,而遇到比自己矮的乘客到则要时刻注意弯腰倾听。”

经过层层选拔和严格的培训课程,高端



浓情腊八粥暖人心

G 追梦·我的奋斗

连续26年获评先进工作者和革新能手

车间里的改造“大师”

本报记者 丛民
 本报通讯员 耿伯婧

在济南冶金金工设备有限公司,一提起江锋的名字,可谓无人不知无人不晓,尽管他只是—名普通的农民工,却让领导和同事常常挂在嘴边:“他可是企业的技术大拿”……

2021年1月11日下午,记者在位于济南李清张夏镇的济南冶金金工设备有限公司车间里见到了江锋,一身工装,头戴安全帽,风尘仆仆,一副憨厚模样,可一说起车间的设备和工艺,他却如数家珍,头头是道。

今年48岁的江锋是张夏当地人,自幼家境贫寒,父母务农,全家人只靠着几亩薄地生活。穷人的孩子早当家,为了帮助家中缓解经济压力,江锋初中毕业就选择了出来打工。经人介绍,他来到当时还叫张夏修配厂的冶金金工设备有限公司。由于老实忠厚却又机灵过人,领导便安排江锋到加工车间跟着师傅学徒。当时整个车间只有20多人,也没有明确岗位分工,江锋不怕吃苦,肯钻研,哪里需要就去哪里,很快就成了一身全能本事,对钻床、刨床等设备操作得心应手,成为车间的技术骨干。

在工作中,江锋发现企业的许多设备老化严重,工人劳动强度大,生产效率低,产品工艺

也落后其他企业。江锋便琢磨着能不能将现有设备进行改造升级,提高生产效率。想法虽好,可这些对江锋来讲确实太难了,他仅仅初中毕业,开始连图纸都看不懂,更别说弄懂这些机械设备的制造原理了。然而江锋没有气馁,知难而上。除了虚心向老师傅请教学习外,干活之余每天都蹲在设备前琢磨,还主动买来专业书籍进行自学,并外出参加一些技术培训。就这样,江锋一点点地“啃”,直到弄通弄懂为止,理论水平很快有了提高。

2016年,企业在生产盘管炉时需要用到一种卷管机设备,只能找其他公司代加工,不仅费时费力,在质量和工期上也达不到企业需求。江锋看在眼里急在心里,萌生了制作一台卷管机设备的想法。没有现成的设备资料可供参考,凭着长期的工作实践,江锋一遍遍在脑海里勾画着设备的模样,包括各个细节。下班后,在电脑前一待就是半夜,查资料、找数据,第二天一大早再赶到公司进行操作。功夫不负有心人,经过江锋和同事的不懈努力,一台大型卷管机诞生了,为公司节省了大量资金,同时减轻了工人劳动强度,提高了效率。

2017年,企业螺旋板换热器订单非常多,给企业及生产车间带来极大压力,急需制作一台现代化卷床,企业把这一任务交给江锋。临

服务类从业人员的门槛从开始就被拔高。尚凯直言,培训课程让他明白了这份工作并不简单,而是一项需要结合专业知识和实践经验
 的技能。

加强学习为转行做准备

平均一天10多个订单,大促期间送流量在20个以上,这意味着张坤每天有很长的时间都在开车。“常年下来腰部有些不舒服,下车之后也要保持良好的精神状态面对客户,这是我要去克服的。”张坤说。

程欣对身体上的劳累感受更加深刻。由于形象要求,她每天都要踩着3厘米的高跟鞋,穿梭在机场到达口和停车场之间。“别看单程距离短,我的微信步数每天也都两三万步。”此外,程欣负责的距离虽短,但也需要有足够的知识储备才能完美完成任务,小到机场内部构造,大到当地风土人情,她都需要掌握:“选择接机引导的乘客,有的是首次到访首都,我们就会介绍一些有名的景点;有的商务人士有差旅需求,可能会问到周边酒店等资讯,这时也要能迅速反应回答。”

为了更好地解答客户的疑问,尚凯也会专门学习电子产品、高端护肤品等品类的的基础知识,但他更感兴趣的是管理类课程。“我目前的规划是沉淀自我,为向管理岗发展铺路。”除了参加公司组织的管理类培训,他还主动了解行业动态和发展方向的相关
 知识。

而程欣也对未来有些许担心:“这个行业更新换代很快,不时会有更年轻的业务员进来,竞争压力很大。”因此,她做好本职工作的同时也在学
 习空乘知识,为今后进入航空公司管理岗做准备。

建档立卡贫困家庭学生就读技工院校可以享受哪些支持政策？

1 各技工院校开招招生绿色通道,优先招生,优先选择专业,优先安排在校企合作程度较深的订单定向培养班或企业冠名班,优先落实免学费、助学金、奖学金等助学政策,优先安排实习,优先推荐就业。

2 对接受技工教育的贫困家庭学生,按规定享受国家助学金、免学费政策,并享受由当地制定的减免学生杂费、书本费和给予生活费补助的政策。

3 落实“雨露计划”要求,对子女接受技工教育的农村建档立卡贫困家庭,按照每生每年3000元左右的标准给予补助。

4 承担中央确定的东西扶贫协作的省份,鼓励帮扶省市加大对受帮扶省市贫困家庭就读技工院校的学生给予生活费补助。

5 落实职业技能鉴定补贴政策,为建档立卡贫困学生免费鉴定、免费发证。

整理/制图 唐姝

郑州为家政服务机构发放岗位补贴

本报讯(记者余嘉熙 通讯员董君亚)为吸纳更多劳动力从事家政等生活服务工作,郑州市人力资源和社会保障局、市财政局近日联合印发《关于做好家政服务业岗位补贴发放工作的通知》(以下简称《通知》),将为符合条件的家政服务机构发放岗位补贴,标准为每人每月500元。

按照《通知》要求,家政服务业岗位补贴原则上每季度申报一次,对家政服务机构新招用郑州市城乡劳动者,与其签订1年以上劳动合同并依法缴纳社会保险费的,由财政部门按每人每月500元的标准,给予企业最长3年的服务业岗位补贴。

据介绍,经过20多年的发展,郑州现有各类家政服务机构5700余家,以家政服务为主营业务的企业3000家左右,吸纳从业人员20万人以上,家政服务业已成为郑州市生活性服务业的重要支撑产业,但该行
 业也面临发展不尽规范、服务标准落实较难等问题。因此,“提质扩容”也成为了今年以来郑州发展家政服务业的关键词。

2020年6月,郑州市出台《创建家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作方案》,优化、提升家政服务市场供给,营造良性、健康、规范、诚信的家政服务营商环境和消费环境,除了对家政服务机构开展等级评定工作,郑州市还鼓励企业及个人参与家政品牌创优培育,被评选为国家级、省级家政服务品牌企业的,郑州市分别给予30万元、20万元的奖励。同时,全市五一劳动奖章、五一巾帼标兵等评选表彰向家政行业十大女杰每人5000元资金奖励。

值得一提的是,目前郑州还建立了家政服务企业和从业人员“红黑榜”制度,实行跨部门联合激励与惩戒,对守法诚信主体提供“信易+”等便利服务,对违法失信主体实施“一处失信、处处受限”的信用惩戒。

郑州市有关部门负责人介绍说,到2022年,家政服务业营业收入要突破60亿元,实现家政服务业市场规模快速增长。

“暖心大招”让工友就地过年

本报讯(记者杨明清 通讯员林子涵 李子锐)日前,青岛市委统筹疫情防控和经济运行工作领导小组(指挥部)办公室发布致广大市民朋友们的一封信,呼吁全体市民减少非必要出行,即春节期间尽量就地过节,避免前往境外或国内疫情重点地区。随着春节临近,中铁建工山东公司多措并举留职工在本
 地过年,准备免费食宿、过年礼包、节日补贴的全方位“暖心大招”,让工友们在工地也能感受到团圆的温暖。

在位于青岛的中铁建工集团即墨中心城区的改造安置房项目上,项目部为外来务工人员准备好食宿、电影、健身活动室等各项保障,让农民工朋友在青岛过好年。来自河北邢台的刘平军收到了500元的生活补贴和防疫物资、生活用品等过年礼包。他表示:“等疫情稳定了再回去,家人也都能理解。工地上吃喝不愁,留下来过年也是为国家作贡献。”

“就地过年,不是将就过年”,中铁建工集团山东有限公司党委副书记、总经理杨红波介绍说,“春节期间,我们将为工友们免费开放食堂、宿舍,并组织开展暖心年夜饭、联欢会、免费观影等活动,丰富工友们的精神文化生活,让留在工地过年的工友们感受到浓浓的年味和温暖。”

据了解,春节过后,工会还会承诺将采取“点对点”包车的方式,组织留在工地过年的工友们错峰返乡,确保往返途中和假期安全,为工友们的返乡之路暖心护航。