

老中青技能工匠讲述技能提升路

磨练技能优化职业

将客户的需求放在首位



新时代中国青年要练就过硬本领。在技能提升路上,各个领域、各个岗位里的一批批职工磨练技能、乐于钻研、勤于工作、忠于岗位。无论是“羊毛衫状元”邵开平,还是“面点大师”陆亚明,抑或是90后在世界技能大赛初露头角的技能小将孔元元,他们都在自身领域勤恳磨练技能,突破创新。

奋进·奋发·奋斗

羊毛衫状元·邵开平



邵开平(右)在指导青年员工优化柜台服务。

受访者供图

面点大师·陆亚明



简单的岗位也要做到最好

走进商场面对琳琅满目的商品,总是希望有一个想你所想的人能为你购买的决策提供些建议,不至于挑花了眼花了冤枉钱。全国劳动模范邵开平就是这样一个将顾客需求的放在首位的营业员。被誉为“羊毛衫状元”的邵开平在第一百货扎根柜台,将看似简单的工作做出了不一样的风采和自己的学问。

青年报记者 陈晓颖

1979年风华正茂的邵开平从部队复员分配到上海市第一百货商店一楼商场羊毛衫柜台当营业员。刚上岗的邵开平只觉得这是一门简单的工作,给顾客拿准货找找尺码,收钱不算错帐这工作就算做好了,没太多门道和学问。等正式开始工作了,他才发现这营业员的学问从顾客商场开门就开始了,招呼接待、样式介绍、清点库存和收款记账,每一个环节都不能马虎。而其中招呼接待以及羊毛衫样式介绍不是纸上谈兵那么简单,形形色色的顾客,身材需求经济能力都不同,非常考验营业员的能力,也是销售额增长的关键。邵开平在摸索中,越来越喜欢这份工作,越来越愿

意钻研这门学问,他暗下决心要做一个优秀的营业员。

想做好营业员,最重要的就是将客户的需求作为自己的追求,将自己代入客户才能提高服务水平。随着改革开放的成果越来越显著,人们选购羊毛衫以及不仅仅是满足于其保暖功能

那时,随着市场经济的逐步形成,人们选购羊毛衫已不仅仅满足于其保暖功能,而是开始关注穿衣搭配、时尚个性和量体剪裁了。为此,邵开平认真观察消费动态,对不同的顾客进行分类,运用时装搭配的方法,形成了配色选款的服务特色。正是这样一次次的用心服务,邵开平柜台前的“回头客”越来越多。

从年轻的面点技师到如今的“上海工匠”,陆亚明与中式点心相伴了30余载。作为上海国家特级酒楼绿波廊的掌门人,他以“争当餐饮行业排头兵”为目标,以诚信务实为经营之本,带领团队誓做“天下最好吃的点心”。在他看来,小点心亦有大乾坤。唯有不忘初心,努力创新,才能将海派点心不断发扬光大。

青年报记者 明玉君

创新产品主动出击 培养育人心系青年

顾客普遍对羊毛衫洗后缩水现象感到不满,他就把解决羊毛衫洗涤后的“合身”问题作为自己探索的课题。利用工作之余他还走访了正章等洗染店,进入羊毛衫工厂了解制作工艺,向有经验的老师傅请教,还查询了不少资料。终于找了了“元凶”——洗衣粉中加入的强碱。羊毛怕碱不怕酸一遇到碱性强的洗衣粉就会产生缩水现象。

在之后的每次服务中,邵开平都会细心提醒顾客使用碱性低的液体肥皂,防止羊毛衫缩水。如果顾客没有液体肥皂,他还有在洗衣粉溶液中滴醋中和的小妙招,操作方便、效果明显。邵开平凭借着细心的观察,耐心的摸索不断的用小窍门,小技巧,大创新解决顾客的需求。

他针对洗涤保养羊毛衫的各种情况摸索出了“剃刀除球法、液皂免缩法、报纸防蛀法、家庭干洗法、微波炉去湿法、醋液保色法、蒸汽整烫法”等七种方

法。这些方法既有充分的科学依据,又简单易行,顾客使用后十分满意,因而好评如潮。他的“鉴别一摸准,选款有特色,保养创七法,定制保合身”的特色服务被评为为上海市商业系统首批十大服务品牌之一,被同行们赞誉“羊毛衫状元”。

2016年邵开平从一线岗位上退休,但仍时时心系着进入公司的年轻人们,每年还会回到公司进行一两次分享课程。每次和年轻人谈起工作,他都希望他们能将自己的知识、社会实践到工作岗位后结合本职工作需要立足岗位勤奋工作,用自己的青春为建设特色主义贡献力量。“现在青年特别进入我们的工作领域后比较迷茫。觉得从柜台服务开始很难发展自己,没有施展空间。”邵开平说道,在他看来柜台是让你熟悉广大顾客,了解市民需求的舞台,只有了解了需求才能在之后的工作中展现自己服务的技能和对商品的理解。

【技能寄语】

人生要有目标、责任、担当,才会在企业、行业中脱颖而出。希望各行各业青年自己寻找“师傅”,在行业领域高端,分阶段实施,脚踏实地的一步提升自己,实现理想。

【技能寄语】

技能学习并非一蹴而就,唯有守得住寂寞,苦练基本功。同时,在多年坚持和学习中不断提升、创新,才能持续进步,有朝一日成为真正的“手艺人”。