



打造大数据母婴服务 参与修订行业标准 学霸美女开月嫂公司

晚上11点,俞蓓芬打算下班回家,她早已习惯“911”的工作节奏。

在日前举行的第二届全国巾帼家政服务职业风采大赛颁奖仪式上,上海选手俞蓓芬获得了家政经理人二等奖的成绩,也让这位曾经自带光环的美女学霸进入公众视野。

她曾保送浙大,本硕连读七年,六年蝉联一等奖学金,荣获竺可桢奖学金、光华奖学金等浙大最高荣誉,毕业后顺利成为一名公务员。13年前,成为新妈妈的她毅然辞职投身母婴行业,在众人不解的目光下,创造出很多行业第一。

青年报首席记者 范彦萍

“当年我入职时,这份工作是我想要的,所以我全力以赴。但经历了孕产、角色的转变,让我更加珍惜宝宝和往后余生,有了更有使命感的人生目标。”

在校时,俞蓓芬是校内的风云人物。她是校报主编、校广播站主持、系学生会主席等。

毕业后,她报考了上海徐汇区文化局的公务员。当时报考该岗位的有475人,成绩排名前三者可进入面试,面试时,笔试成绩优异的俞蓓芬拎了两大袋大学时获得的荣誉证书,出色的表现震惊了所有的考官。

作为局里的重点培养对象,她到多个岗位轮岗,参与的最后一个项目是衡山电影院的改造。本科学的是法律,读研时又考出了专八。作为英语和法律双料人才,她能流利地和外商交谈和拟定合同。

2007年11月份,她诞下女儿亦蓁。彼时国内高品质母婴服务的匮乏,产后恢复的那段日子,她深切感知到作为一名新妈妈的孕产渴望,也让她看好这个市场未来的前景。她毅然辞去公职,创办母婴服务公司,并以女儿的名字命名。

领导极力挽留这位爱将。俞蓓芬说,“当年我入职时,这份工作是我想要的,所以我全力以赴。但经历了孕产、角色的转变,让我更加珍惜宝宝和往后余生,有了更有使命感的人生目标,所以我全身而退。”

在我收购了业内口碑较好的“小阿华月嫂”后,首批近二十名月嫂成为亦蓁母婴旗下“爱的果实”高端月嫂品牌先遣部队。当时市面上的月嫂月薪普遍在六七千元,她却开出了过万的“天价”,业内一片哗然。

与此同时,她接连推出了月嫂箱、月嫂日志,按照服务内容区分月嫂级别等连环举措,在行业内堪称耳目一新。

“以前,新妈妈想要请到一个满意的月嫂需要撞大运。但我们通过后台的大数据,可以形成一套标准化的经验,相当于客户还请了一名AI月嫂。”

在亦蓁,入职的月嫂不仅要经过多轮面试,更要撰写月嫂日志,记录一天的工作内容,由客户

签字确认。此举一方面是为了让客户明晰月嫂的工作内容,再则可以及时发现问题便于改进。起初月嫂日志是纸质版的,需要服务满一个月后公司才能看到。但对于上个客户来说这轮服务已经结束了,不能做到即时性。后来,俞蓓芬组织团队自主研发智能母婴服务系统“亦蓁家”APP,将月嫂日志改成了电子日志,当天的问题当天能反馈。公司在后台还开通了悄悄话功能,客户可以私信客服告知自己的诉求和不喜欢的地方。打个比方,客户说月子餐不好吃,那么后援团就会线上对月嫂进行辅导。

“以前,新妈妈想要请到一个满意的月嫂需要撞大运。但我们通过后台的大数据,可以形成一套标准化的经验,相当于客户还请了一名AI月嫂。”俞蓓芬介绍说,他们所有客户的菜单都是根据需求和营养搭配个性化生成的。每天不需要月嫂自己动脑配菜。遇到月嫂不会做的菜,后台会有智能系统进行辅导。

在推出月嫂日志后不久,有不少同行纷纷效仿。有一天,一个客户对俞蓓芬说,“你们的电子日志不稀奇,其他公司也有。”俞蓓芬哑然失笑,“很多服务流程推出背后的服务内涵和深层的逻辑是学不来的”。

随着在行业内的名气越来越响,俞蓓芬开始参与修订行业服务标准。2017年9月1日国家首次颁布《母婴服务保健场所通用要求》国标书,亦蓁作为唯一的企业范例上榜。2018年,受邀成为全国保健服务标准化技术委员会产后康复国标起草组副组长,一起推动制定相关技术标准。

“这一行太缺乏专业人才了。我们一直很注重培训,尤其是岗中培训很重要。现在的月嫂年龄趋于年轻化,行业内的知识更新速度也会落后。”

近13年来,俞蓓芬书写了很多行业第一,创立第一家高端产康品牌Cocodemer,创立爱的果实、书写品牌月嫂服务标准、较早把品牌月嫂升级为智能母婴服务……她还曾代表行业受邀出席中国科学家大会,发表《母婴服务中国造》主题演讲。

“这一行太缺乏专业的人才了。我们一直很注重岗前培训、岗中培训。尤其是岗中培训很



俞蓓芬带领她的团队持续在母婴行业深耕。

本版图片均由受访者提供

重要。现在的月嫂年龄趋于年轻化,行业内的知识更新速度也很快。如果不持续回炉培训就会落后。”这些年来,俞蓓芬都亲力亲为,为月嫂授课。她笑称,自己在读研时就作为优秀学员经常给低年级学生上大学英语和法律课。她喜欢和员工面对面交流。

经过口碑相传,公司在月嫂和宝妈群体里的口碑越来越好。俞蓓芬透露说,早些年,因为需求多月嫂少。甚至有的准妈妈还没怀上孩子就早早预订月嫂了。“与此同时,我们对月嫂的面试要求很严格。有的月嫂‘三进宫’‘四进宫’再最终被录取。”

因为一直被同行偷师,俞蓓芬索性开设了商学院,欢迎母婴服务从业人员来学习,设置了母婴护理师班、产康师班、催乳班、育婴师班、经理班、店长班等。去年,她还在相关政府部门的鼓励下增设了加盟业务,将服务理念复制到三四线城市。

这几年,不停学习的俞蓓芬又开始了“以家庭为核心”的全产业链建设,公司业务涉足备孕调理、孕期护理、产后修复、育后养护、月嫂、育婴师、月子会所、婴幼儿理发、孕婴童摄影、线上早教、海外保险、海外置业、线上问诊等。“这一行的市场发展前景很广阔。起初,我们从产后修复开始切入母婴领域,之后进行了上下产业链的延伸。公司从产后修复专家、升级为孕产婴童专家。我认为家庭一定是最小单位的服务轴心。大家政行业是大有可为的。”

>>对话

这一行,流动的是人 不变的是人性化服务



记者:这些年,有不少高端人才进入家政行业,但不少人在遇挫后离开了这一行。想问下是什么让您能坚持下来?

俞蓓芬:其实当初辞职选择创业就是挺看好这一行。之前,很多人讲家政行业是人才洼地。这一行原来的主力是“老阿姨型”的管理者,她们有实操经验,但受到学历、眼界、格局的局限,难以将公司做大。

近几年,这一行持续被资本看好。也有高学历互联网团队进入,想用滴滴的模式做母婴服务,但很难。就拿月嫂来说,有一定的服务周期,需要较强的技能。这些团队在管理上缺乏实操经验。

我所在的团队,既有实操经验,又有创新的管理理念,所以这些年能持续在这个行业深耕。

记者:是什么推动你想到参与行业标准化的制订?

俞蓓芬:做行业的标准化,首先要做企业的标准化,后者是高于行业的标准化的。对于我来说,希望创业能实现的不仅仅是商业价值,还有社会价值。有可能标准制订出来后,同行也学习了。但能让公众知道什么是合格的、优秀的服务,这本身也是社会价值实现的体现。

记者:为何同样的内容被同行学习了,你还那么淡定?

俞蓓芬:这一行人员流动性比较大。流动的是人,不变的是人性化服务。我们给予月嫂好的培训,给予她们好的待遇,给予她们尊重和温暖,遵循了马斯洛原理,让她们在陌生的城市有依靠,人员便会相对稳定。