



翱翔在沪杭高铁的育英“空姐”

列车飞驰,虽然沪杭高铁全程只有38分钟,似乎刚落座就该下车了,但乘务员甜美的微笑、高雅的气质、规范的动作、热情细致的服务却给乘客留下了深刻印象。

最近,在沪杭高铁微笑服务明星评选活动中,浙江育英职业技术学院2010届空中乘务专业毕业生金丹凤以出色的服务质量赢得领导和乘客好评,荣登“2010年度微笑服务明星”光荣榜。

沪杭高铁首批乘务员中,有40余名来自浙江育英职业技术学院2007级和2008级空中乘务专业。最早的一批是去年4月开始培训,从动车组到高铁,短短一年里,她们中有的已成为专运乘务员,有的被评为服务标兵。“形象好,亲和力强,具有较强的礼仪服务技能、综合素质较高”,是领导对她们总体评价。

微笑——和谐世界的神奇钥匙

去年4月,金丹凤和她的17位同学一起开始参加培训,6月上动车组工作,10月开始参加高铁试运营。乘务员每天要和形形色色的旅客打交道,这些乘客来自国内外的商务旅游人员占大多数,他们对服务的要求相当高,而乘务员的一言一行会直接影响到乘客的心情,也影响到我国高铁的形象,良好的沟通技巧和很强的亲和力是每一个高铁乘务员必备素质。

微笑可以缩短人与人之间的心理距离,为深入沟通创造温馨和谐的气氛。遇到突发事件和乘客不理解的情况,微笑是化解矛盾的最好武器,对此,金丹凤深有体会。

1月下旬春运刚开始那几天,恰逢上海和杭州地区普降暴雪,不仅航班大面积延误,就连高铁也接连出现晚点情况。有一次遇到乘客群情激愤,大家闹哄哄要求赔偿误点带来的损失。作为工作在一线的乘务员,她深知自己丝毫的不耐烦

和言语不慎,就会引起他们对高铁的不满和投诉,也会给这些乘客的工作生活带来不必要的麻烦。她首先让自己保持冷静,运用曾经学过的乘客心理学知识和沟通技巧,始终保持微笑,安抚大家的情绪,平息大家的怒火,最终换来了乘客的理解。

亮丽——高端服务的职业追求

高铁乘务员和空姐一样,都经历了层层选拔和严格的专业培训。她们秀外慧中的亮丽形象背后,也饱含了汗水和付出。

胡佳和高翔是同学,也是一个车组的同事。虽然要到今年6月才毕业,但她们已在沪杭高铁乘务员岗位上走过了将近半年。她们去年7月开始参加高铁乘务员培训,经过3个月严格训练,于10月高铁试运营期间上岗。高翔介绍,以前在学校期间,重点学习了服务心理学、礼仪与形象塑造、化妆技巧、服务技能、医护急救等知识,岗

位培训期间又进行了强化训练。

上岗时除了要求套装整洁不能有皱褶,还要化清雅的淡妆。在车上基本都是站立工作,走姿、站姿、弯腰、下蹲、指示方向、传递物品等动作都必须规范,因此,乘务员赏心悦目的形象对乘客来说也是旅途的一种视觉享受。

效能——高铁时代的品牌体现

表面看来,高铁乘务员的工作好像就是在车厢门口站岗,在各节车厢巡视巡视而已。其实不然,在工作期间,她们几乎无法真正停下来休息。

胡佳和高翔在列车长的带领下,分别负责4节车厢。按照要求,她们在发车前2小时到岗,开会接受任务,然后进站、上车,预先检查车上备品如安全锤等,站在车厢门口为乘客指引方向,然后巡视车厢,检查、调整行李箱,宣传安全知识,为乘客答疑释惑等。高铁动车上还没有包间,为

贵宾送水也是职责之一。这一切刚做完,列车已达到下一站,乘务员得马上去站岗,协助乘客上下车。有时候还要帮助没来得及买票的乘客补票。如果旅客遇到突发问题,需要帮助,乘务员也必须在最短时间予以解决。总之,每个环节都不能出现拖拉马虎现象。

从杭州出发的高速列车到达上海虹桥车站后,后勤保洁部工作人员立即打扫卫生,将座椅掉头,乘务员则检查整理座椅枕巾。这一切在30分钟内完成,列车又马不停蹄返回杭州,然后,再开往南京过夜。第二天继续出发。在车上,乘务员的时间计算多要精确到每分每秒,容不得丝毫差错,甚至用餐时间也压缩在短短的几分钟之内。到了吃饭时间,只有忙里偷闲,用最快的速度将微波炉热好的盒饭解决掉。

干练高效的职业素养使得育英学子脱颖而出,08级学生赖玉琴成为专运乘务员,专门为重要领导服务。胡佳被评为服务标兵。(刘飞燕)

飞驰在沪杭高铁上的“嘉善玫瑰”

“你好,欢迎乘坐。”从一句甜甜的问候开始,微笑服务相伴一路。经历沪杭高铁之旅,除了硬件设施先进外,乘客们更享受到了高铁乘务员带来的暖阳感觉。源于这份“享受”和高铁乘务员赏心悦目的形象,不少人都亲切地称她们为“高姐”。嘉善姑娘鲍丽霞就是其中一员。

10月27日是鲍丽霞首次开始高铁乘务员工作的日子。从这一天开始,身穿白衬衫、紫色套裙,头戴紫色贝雷帽,脚穿黑色皮鞋,脖子系淡紫色丝巾,成了她最多的装扮,也成了她爸爸心中最喜欢的女儿形象。“成为乘务员是女儿的理想,成为沪杭高铁的乘务员则是她的幸运。”鲍丽霞的爸爸说。

据介绍,鲍丽霞是浙江育英职业技术学院空中乘务专业2008届的学生,按照学校规定,今年参加就业实习。起初,鲍丽霞已被宁波一家白金五星级酒店聘用,而就在动身去宁波之前,杭州客运段动车组来到学校招人。她抱着试试的心态去面试。结果166厘米的身高、姣好的面貌和良好的语言沟通,使她脱颖而出。

几天后,鲍丽霞到杭州客运段报到,参加培训。“当时还不知道自己要跑沪杭高铁,只感觉培训不轻松。单单高铁专业知识培训就有20天,还有服务礼仪、急救知识等内容。”鲍丽霞说,虽然在学校中也时常接受培训,但这次培训更严格。头顶书本练平衡,嘟嘴筷子练“露八颗牙”微笑,腿夹一张纸练站姿,一练就是几个小时。

还有上岗前的军训,锻炼大家吃苦耐劳的毅力。

培训虽然很到位,但更高的要求还在后头。真正上岗时,“高姐”进站走路的顺序和接车站立姿势都很有讲究。“拉起行李箱向站台进发时,两名乘务员需一前一后走,列车长最后压阵。接车进站时,3人一字排开,行李箱放在各自右侧,脚尖与箱轮对齐。”鲍丽霞说,杭州客运段有33个高铁乘务组,共99名乘务员,全部为女性,身高在164厘米以上,90%以上拥有大专及以上学历,平均年龄25岁,都是经过层层选拔、严格培训考核后上岗的。

别看“高姐”外表光鲜亮丽,工作任务可不轻。高铁乘务员配置和动车一样,实行“一长两员”,两名乘务员分别服务4节车厢,列车长统筹照顾所有8节车厢。鲍丽霞现在主要负责补票工作。在高速行驶中,她需要一直来回走动,全程站立,巡视列车上每一节车厢,随时为乘客提供服务,还要应对突发情况。“刚开通的几天,乘客多,工作量大。但忙中有乐,忙中有收获。”鲍丽霞的言语中散发出快乐的“因子”。

虽然,鲍丽霞的“高姐”生涯刚开始不到半月,但在她的心中已经升腾起下一个目标:列车长!这朵飞驰在沪杭高铁上的“嘉善玫瑰”,让我们看到嘉善年青人活力与向上的状态。

(徐铃燕 原载嘉兴日报2010年11月8日)



摄影:郑体兵 刘飞燕 姜宏刚

