



2006年4月

本版实习编辑:陈婷婷 邵成

职场练兵



育英学院报

5



2006年4月

本版实习编辑:王泽锋 李越城

学生天地



育英学院报

6

我们接受了一次电视访谈

04 空乘 成鸿琪

3月13日上午,我和05空乘C班的学妹张欢乐从院办接到一个任务,马上到浙江电视台科技教育频道接受“招考热线”栏目主持人的访谈,制作一档节目,当天中午播出。这让从来没有上过电视的我们十分激动。

领任务后,我们赶紧回寝室化妆换制服,然后立即赶往电视台。

在赶往电视台的路上,我和张欢乐一边看着院党委宣传部刘部长交给我们的那份有关空乘专业的教学计划资料,一边讨论着如何应对电视台的访谈。当我们到达电视演播厅时,也许是厅里的氛围,让我逐渐开始紧张。好在不是现场直播,主持人给了我们四个问题,要我们两个稍作准备。过了几分钟,主持人与我们串了一下词。随着演播厅温度的升高,我的手心也潮潮的,看着工作人员一会打灯光,一会切换画面,我心里越来越紧张。为了放松心情,我暂时不顾所处的环境和张欢乐讨论起准备回答的问题,互相纠正各自的用词。

“开始!”随着工作人员一声令下,拍摄



本文作者(右)和张欢乐同学在电视台演播厅。江吉林摄

开始了。主持人首先介绍了我们学院及民航系的空中乘务专业,电视屏幕上还切换出前两天记者在耀江大酒店——浙江省空中乘务专业测试现场拍摄的画面,紧接着主持人问了我们几个问题,我们分别向电视机前的考生们介绍了空中乘务专业所学的有关课程,还讲了我们在校的感受及自身经历。节目才短短五分钟,但我觉得过了很漫长的一段时间,值得庆幸的是我们一

次通过了访谈,节目录完完毕已11点半了,我和张欢乐随即打电话、发短信给爸爸妈妈,让他们收看了我们的节目。我们收看当天中午浙江电视台科技教育频道“招考热线”节目。

在返校的途中,我们两人的手机响个不停,家里的亲人说,他们在电视上表现得不错,老师和同学们等为育英作了一次成功的宣传。节目对我们也为能到电视台接受这样一次前所未有的锻炼而高兴。

分排的方法,请暂时没有座位的考生10人一排站于后面,并请陪同的家长到等候室外面等候,经过我们的努力,场面秩序井井有条,第二个问题发生在把考生往13楼带的过程中,由于3楼整个楼层人员走动较多,在等候电梯时难免会有人没有跟紧,这样就会造成考生走失。针对这个问题,我们在排队的时候时刻提醒考生,并在上电梯时清点人数,确保每一位考生顺利到达13楼的考场。最后一个问题是由于13楼是一层客房,过道相对较窄,在考场门口放置等候的椅子后过道就更加窄了,而有些考生在口试完后会逗留考场周围,这样造成了过道的拥挤,更对等候的考生心理造成了紧张气氛。针对这个问题,我们就安排劝说已考完的考生及时离开,以维持考场的秩序。

这三天的礼仪服务,虽然很辛苦,但我们在实践中增强了组织纪律性,锻炼了协同配合能力和待人处事能力,真是苦中有乐。

售流程。那些解说词、真机的试装、电话卡办理解别人不会教你,靠自己在一旁注意听正式员工怎么讲,再套学过来;有时候站个半天也没有生意,这时要有耐心给顾客一遍遍反复地介绍产品,并保持微笑;还得学会与同行的竞争者聊天,他们给你的社会信息有助于自己成长。总之,3天的锻炼除了疲惫感换来少量的报酬外,更重要的是人生领悟。

3天的“临促”使我真切地领悟到,课堂和社会不应该是脱离的,我们需要从中找到一个衔接点,有很多无形知识短期内不一定见效,却潜移默化地影响着一个人的品质和习惯。比如学院的晨跑制度,考验人一种韧性;学生工作和社团活动的参与,培养我们具备沟通变通能力;各类讲座,塑造人的积极心态等。这些值得我们去重视和对待,以便为适应社会作好准备。

等到第二场考试即将结束的时候,雨倾盆而下,为了不使考生淋湿感冒或因拥挤而为,校车开了到考场楼前。在家长休息室做礼仪的我们也被调到考场分流回宾馆休息的考生。

22:30第二场考试结束了,我拖着疲惫的身躯下到楼下。可可见的情景却使我疲惫全散了。只见学生会的部长们撑着伞,搭成了一条伞廊护送考生直通到车门口。“这是最后一班车了吧!快都上车看看,还有没有考生,可别把谁落下。”于是,我们又全体出动对设考场的三号楼进行了一次大检查。在确保所有考生都送完后,伞廊才撤了回来。此时学生会干部们已全部被淋透。冒着风雨回到寝室,我们又是又湿又冷又累。但想自己能为我们亲爱的学弟学妹们遮风挡雨,使她们感受到育英人的热情品质,育英大家庭的温暖,再苦再累也觉得快乐。

要不屑从点滴做起

03 国贸B 楼涵麒

经过两年半的学习,我也不例外地开始努力寻找实习单位,以便为就业作准备。那时正好华立招人,我斗胆递出了人生第一份个人简历。去面试的时候,我只说自己是来实习的,可以不计报酬,面试我的经理人也很好,我们一拍即合,我就留下来实习了。

对于每个新人来说,刚进公司肯定有个适应的过程。上班的第一天,经理就拿出了三大盒的资料让我整理,看着这些陈年旧帐,不知道整理这些有什么用,有时候看着信用证条款,统计一些数据方便财务做帐。一个星期下来,我从这些材料中摸索出了公司出口和进口的一些流程。回想起来原来收获都是在点滴中积累的。

第二个星期,经理开始让我接触一些进口的东西,比如信用证,做发票,合同什么的。一开始我对满纸都是英文的东西不知道从何下手,以前在学校学的东西一下成了空白,由于在学校里都不经常接触信用证,起初我经常打错,师傅总是很耐心地向我解释这些英文的真正意思,我就把它一点点的标在上面。多打几次以后,我对满是英文的文件也不害怕了,也看懂了一些简单的内容。经理看上手快,又安排我新的任务,让我帮他回英文信件,这个我最开心了,因为这样不仅能提高英文书写能力,对以后自己回邮件也有很大帮助。每次要回邮件的时候经理都和我说说中文意思,让我用英文表达出来,然后让她改。在这个过程中我学到了经理做业务的一些小技巧,每天都特别开心。因为每天都有不小的收获。

这样的工作状态快两个月了,有一天,我意外看到经理的信里有个客户订量很小,经理准备放弃对他的询盘,我知道做小单非常辛苦,但如果能抓住这个客户,我也有了一次出口的经验,我鼓起勇气和经理商量看能不能让我来联系,经理爽快的同意了。之后的一个月,我天天和这个潜在客户联系,提供给他需要的信息,在这个过程中,我了解到对方是一个化工小厂,正在起步阶段,所以订量不是很大,但是我们资金方面非常宽松,信誉也很好。我想如果能够和一个国外的公司一起成长,在他们需要的时候帮助他们,以后一定前景可观。和客户谈好价格和装运期后,第三天我们的工厂就收到了客户的汇款,我就开始订船,制作一些必要的单据、唛头,和工厂联系包装运送情况。装货那天,我亲自去工厂贴了唛头,一直到把货送到仓库才离开宁波。

在华立实习的过程中我还总结了一些做外贸的心得:

1. 答应的事情要做到,即使完成了也要尽快告诉客人,不要拖到客人来问才说。即使单字没做成,也要保证在客人面前的诚信,无论是对业务员,还是对自己将来的发展都会有好处。
2. 接到客人的询盘时要及时回复,即使是一封大众格式的回覆都会让人知道你办事的效率及对客人的尊重。对于那些在阿里或者环球资源上做广告,每天有大量询盘的卖家,这点尤其重要。
3. 不要轻易对客人说“不”,圆满地处理是好的选择。例如,客人的目标价格实在是做不下来,可以说“我再帮您和老板争取一下”,或者推荐可以达到目标价格的产品给客人。

在销售中学习与人打交道

05 英实B 胡倩

寒假里为了实习我找过几家公司,但由于仅是做短期工,都被拒绝。一天,妈妈回来跟我说:“你不用再继续找了,我们鞋城正缺一个销售员,看你真有这份心想锻炼一下,我帮你跟老板说了,他们答应你可以去试试。”听到这个消息,一股喜悦之情涌上我的心头,我告诉自己要好好珍惜这次来之不易的机会。第二天就开始涉入这似真非真的商场里。

这是一家一条龙的鞋城,我被分配到了Boss这一个品牌店,也许是兴奋,那天我早早地告别了温暖的被窝提前半个小时光景就到了鞋城外。店门一开,我急忙开始搞卫生擦亮了一双双摆着Pose的鞋,满怀希望面带微笑地迎接顾客的到来。我期待着,期待着,时间一点点的过去,雨还是不停地下着,我已告白了实习的大半天了,但仍没见一个顾客光顾一下我的店。这时的我感到有些失落。正当此时,有对中年夫妇走进了Boss,走近了我的店。我马上恢复神志,摆出一个微笑,迎到他们身边,介绍着我们店中正在搞的促销活动:买满200送100。接着又说了我们鞋的品牌,他了解我们鞋的质量,我在全力以赴地推销着。然而,那个妇女却说:“什么活动,品牌都是自己写写的。”听了这样一句冷冷的话,我心里真不是个滋味儿。尽管如此,我还是跟她们耐心地谈,这是有专利的代销权的……,“还没等我说完,他们已经走了。正当我为失去的第一个进门顾客而伤心时,络绎不绝地来了几位顾客,我仍以同样的方式推销着。但最后都以失败告终。

我就是不相信,我有如此的倒霉?不,我可以做得更好!事后,我请教了位年长的朋友,请他告诉我该怎么去揣摩顾客的心理,看他是否诚心想买鞋,看他需要哪种款式,最后满足其所需。接下来我按着他的告知去做,效果真的不同了,顾客愿意去试穿,来谈价了。也就这样,我做成了人生的第一次买卖,在收钱的那一刻,我感到,我有种从未有过的成就感。就这样日复一日地过了10天整,老板对我的业绩还是满意的。

10天的社会实践,使我明白赚钱真的好辛苦,好难哦,不仅要维持良好的心态,还要揣摩顾客的心理。这是需要诀窍的,这是一门真正的学问,是人与人之间学问的学问。我感谢这次实践机会,以后会再次寻找这样的机会。

■沟通交流

“聊天”当中受教育

——院领导接待日散记

从2004年下半年开始,对每月一次的院领导接待日,我们院记者团几乎都要安排人员去采访,与院领导“聊天”。在采访聊天之中,向院领导反映同学们平时关心的问题,与院领导交换意见、看法,从中受到不少教育。

今年3月9日下午,院领导接待日轮值领导又是院党委书记、院长洪致平,我们院报记者团的三位同学又带着一些问题同洪院长“聊”开了。

近几年学校的管理制度、教学制度不断出台或更新,尤其是今年,学校又增加了许多新的规章制度,如:白天没课的同学要到教室参加作业、任课老师在上完课的同学要做给学生布置一定的作业等等。有些同学不明白白学院的目的,认为学校在套用这个教学模式管理学生,当我们把这个问题一提出,洪院长就耐心地对我们解释道:“每个高校都有自己不同的校情,像很多名校的管理制度很宽松,正是由于他们学生学习基础较好,自觉性较强、学习氛围浓厚。我们的学生是第五批录取的,与名校学生相比,在基础和学习自觉性上相差甚远,因此我们学院必须出台一些相应的管理制度,促使同学以更多的精力投入学习。”听了洪院长的解释,想想我们所看到的情况的确如此,走进那些名校的图书馆和自习室,一股强烈的学习氛围立即向你涌来,里面人多且静,然而,走进我们学院的图书馆和自习室可发现里面学生稀少,通过对比,我深深地感到我院学生在学生自觉性上的缺陷。如果学院没有相应的要求,又会有多少同学会自觉在课后去巩固和深化已学的知识呢?学校的这几项制度正是弥补了我们的不足,它有助于我们更好地掌握知识。

“这个我们知道了,不过我们寝室……”我们三个中的一位同学打断了洪院长的谈话,“你先听我说,我们那个问题还没讨论彻底呢。”洪院长接着说道,“你们再看看我们学校食堂的卫生、服务、环境,许多学校吃过的盘子都各自整理,哪有学校的食堂有空调的吧?这位同学,你刚才想说什么?”洪院长说完后刚才打断他说话的同学:“我们的寝室感觉太挤了,如果四个人围着那张大桌子坐着做作业的话,其他人连走到阳台晾衣服也很麻烦,学校为什么不改成四人一间的寝室呢?”洪院长回答,因为我们学校造得早,格式都已设计好了,因为

当我们说到就业问题时,洪院长用几个数字回答了我們:05届毕业生初次就业率是98.89%,一次签约率达91.55%,一半专业的就业率100%。在全省73所高校中就业率排名前十位。最后还补充道,学校会千方百计帮助学生找工作,“千方百计”这四个字,让大二的同学对自己的将来充满了信心,也让我们深深地感受到“来者英倍错!”

我们同洪院长聊了很多很多,几乎把同学对学校的所有意见和建议都提了。最后,洪院长对我们说:“思维活跃是好的,不过,交谈中打断别人的讲话,尤其是长辈或领导的讲话,这在礼节上是不合适的。”洪院长又给我们上了一课。当夜色拉开帷幕时,我们满意地,心无顾虑地离开了院长室。

经过这次与洪院长的对话,让我们感受到,校领导对我们学生的负责、对我们的关心,他们想的永远比我们多得多。

院报记者团 王泽锋 魏建萍 李鑫

■社团星空

一个像模像样的展销会

营销协会 诸帅帅

这次展销形式上更为多样,看,一群群年轻充满活力的单冰小,正合着音乐的节拍行走在绿色小圆锥之间,篮球场边缘还有一队“滑翔的小鸟”,他们都给展会的影视协会等社团的杂志拍卖等活动也参加其中,展销规模比上一次大一倍。我们协会一个——化妆品代售,也在展销会上亮相了。

休闲采风乐趣融融

3月19日(星期天),阳光明媚,春暖花开,我们院报记者团一行20多人兴高采烈地来到下沙市农乐园,进行了一天难忘的休闲采风活动。大家在园内观景聊天、划船谈心,在草地上打扑克做游戏,其间还闹了一场“烧烤赛”,其乐融融,身心得到充分愉悦放松,感情友谊得到交流增进,回想起来真开心!看,右图是我们活动的三个镜头。

明通(地球·我的母亲)

■运动场上

一场别开生面的趣味运动会

院报记者团 叶冉 楼于岚

3月21日下午,微风习习,我院田径场上不断传来阵阵欢呼声。一场由院学生会主办的别开生面的趣味运动会拉开了帷幕。

此次活动将“关爱他人,关爱自己,让生活充满阳光”作为口号,以院团委、学生会、社联委员以上;各系(部)团总支、学生会委员以上;宿舍委员会以上学生干部为活动对象,活动形式多样,趣味性强,主要有男女混合篮球赛,4x100男女混合接力赛,“链接加速”、“绳言绳语”、“星际之门”、

■亲近自然

一次难忘的春游

05 空B 罗盼盼

很细心的看着山路,艰难地前行。我们一只手扶着旁边的草木,一手撑着膝盖,艰难地向山上爬,每爬一步,不仅需要用力蹬,胳膊用力甩,就连牙齿也要使出劲。两条腿如铅一样沉,身上背的像石头一样重。加油!加油!我给自己鼓着劲!

不知道是谁说了一句:“大家把手拉在一起吧,这样好走多了!”于是,我们听取了意见,一个接着一个拉着手往上走。果然,比单个走容易多了。”一路上,大家互相关心,不停地鼓励着。

■学术报告厅

3月23日晚,外经系邀请了杭州市人事局、杭州市人事考试中心的翁书群等三位专家老师作了“提高英语口语水平”的专题讲座,该课程的专题演讲,及40多名中层以上干部听了讲座,上个学期卜水桥董事长曾来我院给三里洋物流班的学生作了一次物流学生应具备的素质的讲座;三里洋物流班的学生也去过,校企联合办班互动活动逐步增加。(工商系 褚利)

赵成峰来我院作现代物流讲座

3月29日晚,工商系主任巢来春教授应邀前往杭州三里洋物流公司作“物流系统”的专题讲座,该课程的专题演讲,及40多名中层以上干部听了讲座,上个学期卜水桥董事长曾来我院给三里洋物流班的学生作了一次物流学生应具备的素质的讲座;三里洋物流班的学生也去过,校企联合办班互动活动逐步增加。(工商系 褚利)

4月18日,我院聘请中交物流研究院浙江分院院长、杭州市现代物流协会副会长赵成峰来我院做了一场“现代物流发展趋势”的学术讲座,工商系物流专业近130名同学、教师参加听讲。同时,工商系物流协会宣布成立,系里主要领导 和物流专业老师出席会议。(工商系 宋丽娜)

我们服务在省空乘专业测试现场

05 空乘A 唐维 陈佳颖

3月10日至12日,我院顺利完成了省空中乘务专业测试任务。在这项工作中,我与空乘专业的11名同学一起承担了测试现场的礼仪服务,受到了一次很实际的锻炼。

这次测试,报名人数接近了两千。虽然以前我们也参加过一些礼仪活动,但是如此大规模的活动也还是第一次参与,我们的一举一动都代表着学校的形象,出不得任何差错。所以心里难免会产生出紧张的情绪。

就是怀着既紧张又兴奋的心情,我们投入到了另一项的工作中,第一天,我俩分别被安排到三天的工作之中,第二天,我俩分别被安排到一天的工作在酒店门口迎宾。迎宾的关键是要时刻保持笑容和良好的站

三天“临促”悟人生

04 文管 陆波

今年元旦3天的时间,我在杭州延安路上的手机世界做手机促销,由于是临时的工作人员,就被称为“临促”。只有上班前一天,我们50多号人挤在几十平方米的屋子里开动员大会,由负责人把每个人的上班地点与工作分工讲清楚。

这三天,我们有了4个人被分在米兰店,早上8:30去代理组长那里报到,然后各自站所售品牌手机的柜台外,上面摆着宣传纸和样板机,为顾客解读和调试。不凑巧的是这天我刚好生理疼痛,才站了5分钟就开始脸色惨白冒冷汗,为了不影响工作,我千叮咛万嘱咐后,到旁边转圈

我在家长休息室做礼仪

05 空乘B 钱娜

3月10日和11日晚,我在学院安排的休息室,接待陪同而来的06空乘专业测试的考生家长。起初,我以为这次礼仪服务,就是在门口站岗,说几句欢迎的话应该不会太累,结果却大大出乎我的意料。

3月10日傍晚,家长陆续地来了。开始的时候我们还很正规地站在休息室门口,面带微笑地向他们致意,为他们倒水。但大约过了一个多小时,我们的脚就开始发酸发麻了,而且冷风也毫不留情地吹向我们。终于等到考生开考了,家长也基本上都进休息室了。学生会主席见

着坐了一会。来往不断的顾客从我面前走过,他们并没有感到奇怪;代理组长也没有来询问和安慰,我为自己是这样的不被他人在乎而难过了一阵。

事后,我了解到,代理组长是流动的,她们的工作日随品牌是否设点而定,尽管有部分“临促”归管,却不会投入太多感情,因为自己的生计都难以保障。这使我明白,出门在外要学会坚强,不要老想着有人会特别照顾自己,病痛,困难来临时,也得独立承受并想办法去化解。

接下来两天,客流量随节日气氛消退而减少,“临促”也慢慢被裁减,只留下几个业绩较好的,组长把我派到了国美电器的地下二楼。在那里我真真熟悉了整个销

我在家长休息室做礼仪

家长都在里面干坐着,就叫我们进去几个与家长聊聊天。起初我不敢进去,让我也帮着回答了后来。有人问“小姐,我想问你这次的笔试难不难呀?”我很客观也很耐心地回答了她的问题。也许是我说话比较实在,回答得也比较细,家长们都对我纷纷提问;明天的面试内容有哪些呀?体检要体检哪些啊?空乘好不好呀?空乘上机率高不高啊?……我和同学对他们的问题一一作了回答,家长们听得很认真,有的作了笔记。

3月11晚,我们继续做礼仪服务。临近第一批考试结束的时候天下了雨,我被指派到走廊口提醒考生小心慢走。

特灵感。

请帖设计大赛成果丰

院社团联合会 尤菲菲

贴为主,体现出作品的丰富多彩,缤纷绚丽;有的作品以折纸点缀,呈现出作品的精致美观,立体生动;有的作品以丝带装饰,表达出作品的简约流畅,清新典雅;有的作品以抽拉造型,显示出作品的简洁明快,爽性大气;还有的作品则书画兼融,传达出作品的恬淡文雅,清新悠然;更有做工精细、取材纷呈,各有其突出的艺术特点;有的作品以剪

果。此次大赛不仅能更好的发挥请帖的邀约功用,开拓请帖的宣传效力,而且为各个协会开展活动,制作请帖提供很好的参照,为协会活动的进展拓宽道路。同时,“Young Fly”请帖设计大赛也似一条纽带,使同学们对社联有了一个更深层次的认识,增进了彼此的情谊。这也为社团联合会开展以后的活动集聚了积极的参与群体。

水花逗得心花开