



2007 年 10 月

本版责任编辑:乔渝 实习编辑:李越城 吴彬 张蕾

## 职场练兵

育英学院报

5

## 在实习中学会了忍让

05 空乘 A 班 张思思

尽管学的是空乘专业,但我仍然选择了去酒店实习,因为我相信,是金子,在哪里都会发光。

我所实习的酒店是号称萧山第一高楼的开元名都大酒店。第一天,酒店就安排我们与领导见面,领导殷切的期望,让我很感动。我暗暗下决心,一定好好干,干出成绩来。

我被分配在前厅部实习,整整一个月,就是帮客人按电梯。刚开始按了一个月的电梯,美其名曰 GRO(General Register Office 客户关系主任)。虽然只是按电梯,但里面的技巧真不少,首先要随时保持职业的微笑,让客人一进入酒店就能感受到我们的温馨服务,其次,要特别重视举手投足间的姿态。每天,我始终保持着规范的礼仪站姿,把自然和柔美带给每一位顾客。这样一天站下来,我常常腰酸背痛。但是我的努力没有白费,一个多月

后,我收到了一张酒店的鼓励卡,表扬了我的周到服务,把我高兴坏了。酒店领导看我工作到位,把我调到了前台,负责客人的登记入住,并为他们提供咨询服务。由于我的认真细心,经过我手的每一笔业务都没有出现差错,我又受到了酒店领导的好评。

但工作在酒店之类的消费场所,并不是轻松的事,委屈之事,时尔有之。记得有一次,有位客人拿出手机一定要和我合影,我刚想跑,可是他却一把拽住我的胳膊,我当时心里气坏了,但又不想跟客人起正面冲突,于是强装笑容让他拍了张,等他走后我的眼泪马上夺眶而出。还有一次,已经很晚了,有位醉酒的客人要求登记要入住,当我们按照程序请他出示身份证的时,他一下子就火了,骂骂咧咧地说,我是你们的老顾客了,怎么要身份证,你们是怎么做事的,还嚷嚷着要见领导,直到后来,领班出面解决了问题。这样的事情在酒店真是屡见不鲜,

一开始我有点接受不了,心里想,有的时候明明是客人要求无理,为什么还要我们妥协?同事就安慰我说,酒店业是服务行业,面对的是形形色色的客人,一些事情也不必那么较真,只要不是原则上的事,就必须学会宽容和忍让。当矛盾出现后,你先保持冷静,想想别人是怎么处理的,自己再尝试着去做,你就会解决问题。面对冲突,大度一点,有些冲突是完全可以避免的。

来酒店实习,当时的想法是做这个工作能接触各种人,能锻炼自己与人沟通的能力。由于是服务性的行业,更能锻炼我不怕委屈,不怕吃苦的精神。在这里,我庆幸自己遇到了一群良师益友,他们热心而富有激情,从他们身上看到的是多年后我也应该会有成熟与魅力。我相信,学会忍让,这仅仅只是我人生的开始,只要我肯付出,肯努力,在不远的前方,还有个美丽的未来等我去拥有。



### 空乘学子服务玫瑰婚典

10 月 15 日,第九届中国国际西湖情大红鹰玫瑰婚典在杭州举行,我院空乘专业学生在此次活动中担任礼仪服务,保证活动顺利圆满举行,展示了我院学生亮丽的形象和良好的服务,受到主办方的高度赞扬。

朱文怡 文/摄

## 实习在传媒公司

05 会展 施红霞

时间过得真快,在神州传媒有限公司实习已经一个多月了。这些天来,在全新的环境中,接触了各式各样的人。工作虽然辛苦,但增长了见识,积累了经验,还学到了许多在书本上学不到的知识。

刚进公司的第一项任务就是收集各类赞助商的联系方式,建立一个比较实用的赞助商数据库。这项任务工作量大而烦。简单的分工后,就各自投入工作。搜索网页、翻查黄页、114 咨询,加上平时的积累,经过大家几天的努力,一个信息完备、资料完整的杭州地区赞助商数据库就这样建立了。

接着,我们就投入了 2007 世界汽车飘移系列大赛杭州分站赛的组织、策划和宣传等工作。认真制作了大赛招商计划书,精心策划了附属于飘移大赛的房车展览会、飘移模特选拔赛和啤酒嘉年华等一系列活动,并在网上发帖子为本次飘移赛事做宣传。我们的策划方案不一定全部被采纳,但我们的付出和努力得到了公司领导和员工的认可。在实践过程中,我深深地体会到“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行”的真正涵义。

公司受杭州市经贸委委托制作杭州市高新技术展示交易会会刊,我们很快又投入了紧张的工作之中。根据参展企业名录,通过电话、传真、网络等方式向他们索取参展企业资料,并按要求进行整理精简,尽可能地减少员工的后期工作量。因为这项工作十分繁琐,再加上时间紧凑、任务繁重,还有一些企业要催上好几次才把资料发过来,我们的耐心和承受力在这次工作中得到了考验。由于领导的关心,员工之间的密切配合,我们工作积极主动,一项又一项的任务都进展地十分顺利。

虽然才实习了一个多月,但在实习期间的点点滴滴让我在无形之中成熟了不少,也沉稳了很多。我知道:我前面的路还很漫长,需要不断地努力才能达到自己人生的目标。

05 空乘 A 班 唐维

7 月 15 日,我踏入兴业银行,开始了为期三个多月的实习。这次实习,我的主要工作是协助银行对证券第三方存管进行推广,进一步提高兴业银行在市场上的知名度。

在接受了银行业务基本知识和第三方存管业务培训之后,我被分配到证券公司进行驻点营销。每天在证券公司里面会遇到形形色色的人,有些人是比较容易沟通的,他会耐心地听你介绍,即使他并不赞同你的说法也会有礼貌地回绝你。但更多的时候,我们遭遇的是白眼和冷漠,是不解和厌恶。无论遇到什么样的人,碰到什么样的情况,我们时刻牢记这么一点,自己在银行实习,代表的是育英的形象,而面对客户,代表的就是银行的形象。所以不管怎么样,都坚持不与客户起冲突。慢慢地,我发现,很多人对我推销的业务产生怀疑,只是因为他对这个事情不了解,而并非故意找茬。当我认识到这点之后,马上转变了营销策略。在面對客户时,并不是一开始就急着

推销我们的项目,而是先和客户拉拉家常,获得了他的信任以后再为他拿资料并指导填写。这样做,赢得的是客户的青睐,之后的营销也就会方便多了。

做存管业务驻点营销,更多的压力来自于银行与银行之间的竞争。我们都不是营销专业出来的学生,也没有系统地学习过营销技巧,再加上是女生,比较害羞,一开始很难主动上前拉拢客户。我们大家相互鼓励,放下了面子,鼓起勇气向客户推荐营销产品。终于我们以真诚的微笑,热情的服务,说服一位又一位的客户。这次营销不仅让我学会更加大胆地表现自己,而且让我懂得,现在是竞争的社会,要勇于迎接挑战,争取更多的机会。

转眼实习已经过去 3 个月了,我由生涩走向成熟。我深深地体味着这份历练对我所起的作用。无论以后我是否在银行工作,我都不后悔在银行实习的日子。因为它教会我很多东西,教会我在成长道路上勇敢地一路走下去。



外经学子走近大师吴冠中,沐浴在艺术的殿堂里。

## 奋战在高考阅卷场上

06 信管 B 班 邓辰

七月的杭州,骄阳似火。正当畅想着如何去快乐地度假时,我们突然接到通知,被安排去杭州电子科技大学参加 2007 年高考阅卷工作。刚听到消息,大家都很惊讶,因为在我们心中,这是件神圣的工作,大家都感到很光荣。每个人的脸上都洋溢着喜悦兴奋的笑容,一种自豪感油然而生。

参加这次阅卷工作,我们主要是负责试卷扫描。指导老师向我们演示了操作程序,并详细说明了其中要注意的几个事项,简单试机之后,我们拿到了第一份试卷,轻轻地放入高精扫描仪,看着卷子慢慢送入机器,扫描,得到数据,工作室里的气氛一下子凝重起来,每个人的脸上都是一副严肃、认真

的表情,因为我们心里明白,薄薄的张张试卷,却承载着全省 37 万考生的未来与梦想,丝毫不能有任何差错,我们肩上的担子是多么重啊!

每天穿梭在工作室、食堂、寝室这三点一线上,按时集合、按时解散,面对堆积如山的试卷,我们做好了充分的思想准备,努力去排除了心中的烦恼,积极投入到紧张的工作中去。一张、二张、三张……,一刀、二刀、三刀……,一袋、二袋、三袋……,已经记不清经过我手中的试卷有多少份了,记不清身边的试卷换过多少组,口渴了,顾不上喝水,劳累了,也不愿停下来休息。炎炎夏日里,每个人的衣服都已经被汗水浸透了,但没有一个人叫苦喊累,也没有一个人离开工作岗位。尤其是我们班的许多女生,她们在闷热

的工作环境里坚守着,不叫苦,不叫累,表现出来的那种吃苦耐劳的精神,让我们感动。这就是我们育英人的风采、育英人的品格、育英人的风貌。

不知从什么时候开始,我已经习惯了那堆如小山的试卷,操作越来越熟练,工作也不感觉到累了,七天的时间就在这不知不觉中过去了。

短短的七天,虽然很辛苦,但是我们很快乐。望着那从眼前流过的试卷,仿佛看到了自己过去的影子,我们也曾把多少心血和汗水挥洒在这张纸上。去年这个时候,我们和我们的父母都在热切地期待着它的结果。而现在我正在做着这件牵系着我的学弟学妹一生命运的大事,想到这些,自己也为之感动。

我把我的心融进了这张张试卷,真诚地祝福每一位考生梦想成真。

9 月 7 日,我和另外几名同学来到杭州瑞豪中心酒店开始我们为期六个月的实习。转眼间,已经一个多月过去了,但这段时间的点点滴滴让我受益匪浅。

带着对职业的憧憬和理想,我走进了实习岗位。我实习的岗位是总机员,主要的工作就是负责电话的接听和转接。此前,记得有人和我说过,总机的工作是很轻松的,无非就是接电话、做记录,没什么技术含量。上班第一天,主管就把厚厚一叠的酒店资料和通讯录录放在我们面前,要求我们将上面的 200 多个号码熟记于心。顿时大家傻了眼,从这一刻开始,我不得不严肃认真地看待这项工作。

每一位总机员必须具备的技能就是熟练处理每一个来电。这样一句看似简单的话,却必须要具备扎实的基本功和娴熟的语言技巧,包括酒店产品知识,各部门所在的位置,主管级以上领导的分机及手机号码,如何设置 morning call,怎样处理突发事件等等都必须背得滚瓜烂熟。刚实习的那几天,我的大脑每天都在处理这些信息和数据,每天都处于高速运转的状态,一刻也没有停过。

经过一段时间的锻炼,在师傅的同意下,我终于要独自接听电话了,坐在电话机前,我把早已烂熟于心的对白又重新温习了一次,当电话铃声响起时,我第一次摁下话务台的接听键,对着话筒,尽量平和地说出那句已经练习过上千遍的标准用语“Good morning, Regal Plaza Hotel, may i help you?您好,杭州瑞豪中心酒店”。听到电话那头客人友好的回应,我心里坦然了很多,接下来一切按照正常程序进行着。第一次“试航”圆满结束,我激动的心情不言而喻,师傅拍拍我的肩膀说:“好好干,你已经迈出了成功的第一步了!”

在酒店工作,除了要保持良好的心态,礼貌待客之外,还要了解客人的心理,更要有一颗平和忍耐的心。面对来自酒店内部和住店客人的双重任务,总机必须在几秒钟之内解决。说错一句话,转错一个电话,或慢几拍而遭到责罚的事随时可能发生。记得有一次,我同时接到三位住店客人的来电。其中一位上网的用户名及密码,另一位则要房务中心送一个充电器,还有一位要查询有关信息。在这种情况下,时间安排非常重要,因为让任何一位久等都会产生抱怨。我立即接通第一路电话,快速帮客人转接到房务中心;接着,告诉第二位客人的上网帐号,在我确定好之后给您回个电话,并迅速记下房号;紧接着,回答第三位客人的询问。然后,我马上打开电脑界面,迅速查好帐号和密码,并回拨了电话,通知他现在可以上网了。慢慢地,我掌握总机员工作的技巧,客人们都很满意我的服务。

现在的我,少了些迷茫,多了份自信。每次投入工作岗位,当一声清脆的电话铃声响起时,我知道,挑战又开始了!