六米长服务台,一天来回 跑上千趟

超市客服人员几乎都是女士,虽然爱美却不敢穿高跟鞋

本报记者 孟敏

这是一群再普通不过的年轻人,普通到在超市里经常被我们所忽略。这也是一群和我们年龄相仿的年轻人,他们的梦想很简单,就是能够多赚点钱,让生活更好些。2011年12月27日,记者走进家乐福超市,体验了超市几名客服人员的平常一天。

◆开篇的话◆

齐鲁晚报有一批朝气蓬勃的年轻人,他们不乏名牌高校毕业生,热爱新闻,满怀理想。"三人行,必有我师",基层是最大课堂,群众是最好老师。为了让年轻记者得到更快的成长,新年伊始,本报推出"拜你为师——走近一线人物"栏目,让报社这些"80后"、"85后"记者们,能够真正沉下身子,走到一线人物身边,学做人、学做事,感受他们的感受,从平凡中寻找不平凡,从而得到各方面的提升。

孙燕:储物格里找物品 先让顾客指一指

一截五六米长的柜台后,站着3名身着红色工作服的工作人员,他们胸前各挂着一张蓝色牌子,上面写着各自的姓名、工号。这就是超市的客服岗位。

换上值班表,打扫完卫生、打开广播、整理好前一天的投诉单,然后把前一天的退货钱去收银办公室领出来,备好当天要用的海报,提前放在柜台上。"可以适当多备一些,以防不够。"孙燕说,这一切都要在7点55分之前完成。紧接着就准备迎宾、开店,顾客很快就要涌进来了。

不到半小时的工夫,57个储物格就放得差不多了,客服台里面也摆满了十几辆小推车。孙燕虽然来到客服只有一年多,但已经很清楚这个规律了,"老年人一买就买一大家子的饭菜,经常推着小车过来"。

等顾客过来取物品时,记者伸手接过小牌子,对着牌上的号去找物品。57个格子大多都有物品,一时还真不好找。此时,孙燕提醒说,要先让顾客指一下哪一个是他的物品,一来防止冒领,二来能极大地节省时间。

熊晓敏:遇上顾客发火 先让对方讲完

熊晓敏手里拿着厚厚的一摞退货单,一式三份,按照不同的类别分开整理好,核对好钱数,等着各部门的人过来处理退货。"虽说卡着点交接班,但到了节假日,几乎不可能卡着点下班。"熊晓敏说,客服人员就是"一个萝卜一个坑",最怕有人请假,一有请假的,就得再延后一个多小时下班。

"从早上7点半站到下午两点半,一天7个小时站下来,腿都不会弯了。"熊晓敏刚做客服那会儿,一回家就坐在沙发上,累得连饭都不想吃。两三个月的磨炼期过去后,她开始渐渐适应了。虽说6米的服务台算不上长,但拖着站得僵直的腿,一天来回跑上千趟,也真是不轻快。

25岁的熊晓敏笑容比其他同事要更温暖些,那是腹中5个月的宝宝给她带来的细微变化。年前是各种问题的高发期,准妈妈又要保持好心情。"先处理心情,再处理事情。"遇到言辞激烈的客户,熊晓敏先让顾客发泄完情绪,并不尝试去改变顾客的想法,始终保持着友好的微笑。

"我能明白为什么你觉得那样"、"你现在心里一定很难过"……这些常用的"移情用语",晓敏熟稔于心,她和顾客说话时不断地点头,眼神始终关注着对方,身体轻轻地前倾45度,一切做得那么自然、妥帖。

新的一年,熊晓敏唯一的梦想就是宝宝健健康康地来到这个世界上。"年龄越大,梦想越简单",只要一想起宝宝,熊晓敏就会心生温暖。

▲家乐福超市客服人员王晓燕正在帮顾客存物品。

本报记者 戴伟 摄

▶超市客服人员热情地为顾客服务。

本报记者 戴伟 摄

陈悦:一次投诉背后 还有九次投诉

一名顾客刚取走推车,另一名客人又来存包了,接着又有两名顾客来退货……上班时间忙得手脚不停,这已成了节前超市客服人员的工作常态。这里的客服全是女士,爱美,却都不敢穿高跟鞋。"不能穿高跟鞋,站久了脚跟儿会疼,也不能穿完全平底的鞋,时间太长脚发麻。"

陈悦当天上的是从14时30分到22时的晚班。刚换好工装的她一上岗就快速处理了一起退货。陈悦平时话不多,但说起话来干脆利落,就像她的办事风格一样,不管处理退货还是投诉,都用最短的时间为顾客解决问题,不让顾客久等。

"顾客来退货时,反应一定要快,不能慢腾腾的,会让顾客反感。"陈悦是2011年11月份的"微笑之星",她处理起退换货来速度快、态度好,顾客常会给她一个满意的微笑。

对陈悦来说,处理顾客投诉就是第二次表现机会。"只有10%不满的顾客会正式投诉,25%不满的顾客会向超市的员工和收银员提及他们的不满,65%不满的顾客不会投诉,他们将在别处购物,并将不满告诉别人。"这个理论给陈悦留下了很深的印象,也就是说每一次投诉背后都有九次投诉,这让她处理起投诉来格外用心。

"有的顾客一时生气,口不择言,这时我就更不能有情绪,而是要尽快把问题处理掉,不能让顾客等,等得越久顾客就越上火。"陈悦说,不少顾客是因为价钱不对来退货的,处理时就要尽快核实价签,确实不对,立即退货,同时找出是什么原因导致价签不对。

在她核对的时候,不少顾客来询问节日期间的活动内容,或者在哪里兑换礼品,陈悦就一一作答。"同样的话会微笑着重复说上百遍。"

之前做什么都慢慢悠悠的陈悦,经过一年半的锻炼,快速处理问题的能力得到了提升,同时也学会了如何与不同的人打交道。面对顾客的抱怨和投诉,陈悦心中有数:如果处理好了,顾客可能会更趋忠实;一旦处理不好,顾客可能就再也不来这个超市了。而后一种"分手型"顾客,是陈悦要尽量避免出现的。

做客服一年多来,陈悦看到过同事委屈的眼泪,也听到过顾客诚恳的道歉,她感受到了沟通的重要性。提起偶尔受到的委屈,陈悦的笑容很淡,"不是多大的事儿,关键是能学到东西"。

◆记者手记◆

请尊重这群年轻人

看着超市里笑颜如花的女孩们,以为工作就像她们的微笑一样轻松,可真正体验了才知道,做客服工作,站上一天的感觉,就像腿上灌了铅。而在生鲜部服务,早上7时就得准备检测蔬菜是否有农药残留,忙起来只顾低头工作,一抬头往往已是夜里10时。

不管是累也好,委屈也罢,服务人员都需要笑着面对。家乐福超市的魏红说,盛夏的一天,超市的空调突然坏了,一些顾客开始冲着服务人员大声抱怨,而此时一名六七十岁的老人却给她扇起了扇子。"空调停了,你们还要工作,更热。"听到这句话时,魏红的笑容里含着感激的泪花。

做客服的王晓燕处理一起客户投诉时,因为速度稍微慢了点,顾客推车里的小孩哭闹起来,顾客为此大为恼火。从那以后,她知道,再处理此类事情时,一定要冲孩子多笑笑,最好送他个玩具先玩着。

如今,再次看到超市服务人员的笑容时,我会想:很多客服人员的微笑是经历了考验后,一点点升华出来的温柔。

请尊重这群年轻人!

(孟敏)

如果没有这次采访

如果没有这次采访,我根本就不知道在超市工作会这样琐碎和辛苦。

他们穿着鲜艳的工装,但在卖场琳琅满目的商品和庞大的人流中,很少有人注意到他们的存在。而那些排列整齐的商品、常常需要更换价签、花花绿绿的宣传册,每一样都离不开他们的劳作。

他们中有很多人还是孩子,24岁的姑娘吕爱文,跟陌生人说话偶尔还会脸红,但在给促销员培训时却已练得滔滔不绝;当年为了挂灯笼,李秀梅硬是咬着牙克服了自己的恐高症。只有在下班后,这些爱美的女孩子脱下工装换上各自的衣服,才能显出他们的个性与活力。

我们的城市,需要建设者,也需要这样的服务者。

和那些在流水线、建筑工地上的打工者不同,他们从事的服务没有风吹日晒,不怕烈日寒风,但他们每天要和数不清的客人打交道,不管心情怎样,都得露出迷人的微笑。

他们又和那些在流水线、建筑工地上的打工者一样,用点滴的汗水换取报酬。他们很少提及"梦想"俩字,但每天都为此而忙碌——希望多挣些钱养家、希望孩子健康长大、希望自己身材能好一些。这些朴实的愿望,比那些宏大的口号要实在得多。

超市里的青春,正待绽放。

(马云云)

1分20秒剔完70斤猪肉

本报记者 孟敏

夜深了,很多人都进入了梦乡,而王剑仍在不知疲倦地练习着刀工:直刀劈、跟刀劈、拍刀劈……

王剑在银座和谐广场鲜肉区做刀工,他说,把刀嵌在原料要劈的部位上,刀与原料同时起落,这种刀法叫"跟刀劈",别看他技艺如此纯熟,其实他只做了不到一年的刀工。现在,王剑的手上起了厚厚的一层茧,用针扎一下都感觉不到疼。勤学苦练让他在2011年上半年的一次比赛中,仅用1分20秒便剔完了70斤重的一大片猪肉。

"看刀工技艺的高低,要看速度,还要看骨头的带肉率。"王剑说,在鲜肉区工作,首要的便是分清肉的种类:颈背肉、前腿肉、前肘、汤骨、排骨、肋排、龙骨……如今,他对各种肉了如指掌,不仅一眼能分出来,还能很快剔出来。

王剑如今有一个3岁的儿子,妻子自己开了一个打字复印的小门头,同时负责接送儿子上幼儿园。王剑一下班回家,就帮妻子做家务、看孩子。"我俩都是外地人,在济南没依没靠,更需要相互扶持。"王剑和妻子都来自聊城,现在北园大街租房子住。

"我们想攒钱买套房子,在济南落脚。"今年28岁的王剑笑起来像个朴实无华的大孩子,他悄悄计划着明后年买一辆小面包车,一来回家方便,二来也能帮妻子拉点货物,多挣一点钱,让生活更好一些。

◑超市红人

一件红马甲珍藏了8年

本报记者 马云云

李秀梅家的衣柜里有一件珍藏8年的红马甲,那缘于几年前的一次业务竞赛。

2003年,李秀梅刚踏进沃尔玛超市的大门,当时,超市要评"五星级收银员",评比标准包括每小时扫描率要达到380件以上,不能多扫、漏扫、错扫,不能有顾客投诉,还要销售更多的促销商品等。这要求收银员不仅要动作快,还要高度集中注意力。包括李秀梅在内,当初来沃尔玛的收银员不少是从其他超市转来的,到了新地方,这些年轻女孩就开始暗暗较劲儿。

新超市收银使用的是扫描台,而李秀梅和一些新同事此前供职的超市使用的是扫描枪,换了设备不太适应,那些有使用扫描台经验的收银员显然占有优势,就在言语等方面显得比较张扬。

李秀梅不吭声,铆足了劲,上班时一刻也不放松。为了保持精力集中,她不参加朋友聚会,每天下班回家就睡觉,以保证睡眠质量。一个月后,她的综合成绩排名第一,成功摘得"五星级收银员"称号,将这件红马甲如愿拿到了手。

如今,李秀梅已成长为促销部的主管。她家在城区东部,超市在阳光新路,一东一西,单程要转三条线路公交,花费整整两个小时。这意味着在不加班的情况下,每天工作8小时,路上来回4小时,加上吃饭1小时,睡觉8小时,一天24小时就只剩3小时属于自己。

尽管很忙很累,但一说起这份工作,李秀梅都会自豪地昂起头来。

齐鲁晚报
生活日报
广告中心服务电话
广告中心客户部:0531-82963188 82616676(文传) 85196557 85196552 85196150 85196158
设计部:0531-85196177 85196155 (E-mail gang6666@vip.sina.com 85196292)
财务部:0531-85196569
拓展部:0531-85196866(主任室) 85196191 85196299 85196126 85196137 85196215
省内代理部:0531-82608360 82963199 85196280 85196185
省外代理部:0531-82616688 82616800 85196278
经济专刊部:0531-82608362 85196050 (主任室)82921268 85196166 85196055 85196145 85196030
医疗广告部:85196055 85196364 85196360
地方广告部:0531-82966343 85196188
分类广告部:0531-85196199 85196184(传真)
地址:济南市经十路16122号
邮编:250014