

# 先生存再发展,专业化服务赚口碑,打造专业家政品牌 “大姐大”是这样炼成的



文/片 本报记者 董梦婕

## 成立早期,运营不景气 先存活下来再谈发展

2007年,菏泽市妇联响应山东省妇联打造“大姐”家政服务品牌的号召,菏泽市巾帼家政服务有限公司注册成立,为解决城市下岗女工再就业和农村剩余劳动力转移就业搭建了平台。

可是,由于传统就业观念的制约,公司在成立之初,就遭遇用人危机,甚至半个多月招不到一名家政服务人员,直到2008年,公司运行仍不见起色。“很多人觉得做家政服务员就是当保姆,干服侍人的活,说出去没面子,当时为招人可没少伤脑筋。”菏泽巾帼家政服务有限公司总经理吕东说。

公司只有生存下去才能发展,几经思索,最终巾帼家政当机立断成立了巾帼物业服务服务有限公司,承揽单位的卫生保洁等工作,以物业来养家政,“我们相信只要撑过这一时期,未来家政业会迎来爆发式发展,现在看来这份坚守很值得。”吕东说,目前,巾帼家政和巾帼物业双线发展,均取得不菲成绩,巾帼物业现有员工300余人,承揽市内20余家大小单位保洁、保安等工作,巾帼家政也以“责任+爱心”、“真情+技能”的服务理念赢得广大市民的认可。

## 不培训不上岗 打造家政服务职业化

随着人口老龄化、生活压力和节奏的加快,很多家庭对保姆、月嫂等家政人员的需求与日俱增,同时也对家政人员的职业素质和服务水平提出更高要求。鉴于此,为适应市场需求,解决家政人员的服务水平,巾帼家政以专业化服务赚口碑,内强素质外树形象,打造专业家政品牌。

2010年是巾帼家政的转折年,这一年公司的市场规模基本形成,并正式加盟济南“阳光大姐”,按照“阳光大姐”的服务标准和管理模式,从硬件、软件两方面深挖服务内容和服务项目,同时开设自己独立的培训机构“菏泽巾帼职业培训学校”,强化对下岗女工和农村妇女的专业化培训,打造精品队伍,成立六年来,共培训、安置24000多人次,为众多家庭提供了优质

据菏泽家庭服务业协会统计,目前菏泽家政公司共有300多家,其中,注册成立于2007年的巾帼家政历经6年市场考验,树立了作为行业内的“领航者”地位,先后荣获市级“巾帼文明岗”、省级“巾帼文明岗”和全国“千户百强家庭服务企业”称号,巾帼品牌成为消费者心中的“贴心管家”。

六年来,靠独特的经营策略和经营方式,巾帼家政大部分员工和老板一起,经历了企业品牌、规模从小到大,从弱到强的过程。它是如何在发展的道路上铿锵前行的,记者进行探访揭秘。



对待家政服务员,公司统一岗前培训。

服务。

“家政服务职业化、社会化是一个必然趋势,一直以来,巾帼家政坚持不培训不上岗、不查体不进家、不签合同不派工,现

在的品牌是家政服务员细致的服务做出来的。”吕东说,对待家政服务员,公司统一岗前培训、统一医院查体,统一持证上岗、统一服务标志并全部上保险,对

待客户统一定期回访,品质化服务使巾帼家政受到社会各界的一直好评。

在好口碑的基础上,巾帼家政六年来在全市有序围绕

“家庭”编织起一张强大的服务网络,共建有6家直营店,6家加盟店,计划在今年年底所有店面突破20家,月嫂已经预约到2014年5月底。

## 紧贴市场需求 再发力拉长服务链

在中华路上,一座四层楼的菏泽巾帼家政即将开业。除了传统家政项目外,还开设了产后恢复、产前指导、早期智力开发、妈妈会所、宝宝洗澡、24小时母婴护理等服务,很多新兴产业填补了目前市场空白。

“月子调理越来越受重视,调养的好坏关系到产妇和婴儿两代人的健康,在这里能享受到专业、科学的24小时母婴护理服务,目前已经有2位准妈妈报名入住。”三楼月子园负责人杜建华

说,从宝宝诞生的那一刻起,经验丰富、专业亲切的母婴护理师就会24小时陪伴在产妇和宝宝身边,伴产妇度过生产的最初阶段。目前月子园正在装修中,11月初正式开业,能同时接纳8名产妇。

杜建华介绍,所开设的新项目都紧贴市场需求,“企业在几年前就有了拉长服务链的想法,今年终于能实现了,虽然还没正式开业,但是社会反响已经很不错,我们的成功体现在客户满意度上。”



工作人员热情待客。