

山航货运部销售经理杨光:

# “身处货运部，也要学会跟人打交道”

在机坪上，时刻有一群人在挥汗忙碌着，飞机下闪烁着他们的身影，推盘、解网、装货、码货，他们就是山航货运外场的弟兄们。杨光，是山航货运部的销售经理，从一线到后方，都有他的身影。在他看来，身处货运部接触的虽是各种货物，但也要学会跟人打交道。



本报记者 杨万卿



## 从一线到后方

## 货运不是想象的那么简单

大多数登机乘客印象中的货运人，应该就是在货运外场的“搬运工”们，其实，这只是奔忙在一线的一部分员工。杨光介绍，货运部不仅要负责航班日常运行时旅客们的行李，还要负责飞机货舱的对外销售。

杨光于2002年7月份毕业，由于专业是学销售，在填报志愿时，他选择了山航货运，之后开始负责山航济南货运处市场室的航线销售、客户开发和客户管理。2005年去广州驻外，担任货运处销售经理。2008年回济南当了货运处经理，一晃四年，2013年到青岛，从2014年中旬至今，一直在青岛物流中心筹建青岛新货站。

与货运外场工作不同的是，杨光虽处于货运处，干的却是跟

人打交道的活儿。

“随着山航的发展，货运的销售模式也发生了变化，渠道管理从代理人到直销，我们越来越需要面对更多的大客户，对货运服务的要求也越来越严格。”杨光提到，自己要经常和客户打交道，而80%的货运市场，往往就掌握在20%的大客户手中。

杨光说，货运并不是大家想象的那么简单，客户和一个航空公司的货运部合作，最看重的货运人的品质是诚信，而诚信更多体现在特殊情况下，货运人可以急客户之所急，主动承担并解决问题。他讲到让他记忆深刻的一件事，是在2003年，他在济南负责客户管理，有一天，一个德州禹城客户打电话称，有一件竞标用样

品需要通过当天下午1点钟起飞的航班运送，送货车在高速上出了问题12:30才能到机场，杨光赶紧和现场各个环节依次沟通，亲自骑自行车把样品送到机坪，既没有耽误航班，又满足了客户需求，客户十分满意。后来，这家公司成为山航长期合作的大客户之一。

除此之外，杨光对与客户谈判也深谙其道。比如和老板谈判，对方会关注企业未来的发展，货运人就要契合合作企业未来的发展需求，做好长期规划；和主管谈判，对方一般会关注短期的市场点；和基层员工打交道，就要注重现实情况的反馈，成为对方的服务诉求渠道。

“身处货运部，要学会和人

打交道。”杨光说，其中，除了要和客户打交道外，还包括尊重员工，与他们平等沟通。

现在，在青岛负责筹建新货站的杨光，和一群新人一起工作。他们憨厚淳朴，装卸的工作单调、辛苦，几乎每保障完一个航班，汗水都要湿透衣服；习惯了，也就不当回事了，艰苦磨炼出了硬朗的身体。他们风华正茂，二十多岁的小伙子，闲暇时嬉笑打闹，心中有着各自的梦想。“要想成为一个合格的民航货运人，没有捷径可走，我现在也在以身作则，毕竟在大家都很忙的时候，一个只会背着手指挥的领导是没有任何意义的。”如今，杨光同这些年轻人一起加班，一起挥汗如雨，一起为货运保障努力贡献着力量。



杨光

2009年荣获山航安全飞行15周年劳动模范；  
2014年荣获山航安全飞行20周年劳动模范

## 相关链接

和杨光交谈许久，记者能从他身上感受到一种踏实、严谨、敬业、坚韧的精神，那是一种看起来平凡普通，实际上永远熠熠生辉的山航货运精神。

作为山航优秀货运员工，他也获得了多项荣誉。2006年被评为公司十佳岗位员工，2009年被评为“山航开飞十五周年劳动模范”，2008年所在济南货运处被评为“全国抗震救灾工人先锋号”，2010、2011年所在济南销售单元被评为公司先进集体。

## 货运人不是“大老粗” 心思细腻带给旅客安心

在很多旅客心里，货运人和客运人相比，最大的特点就是“糙”，毕竟常常和货物打交道的一群人，不需要和旅客进行直接沟通，相对而言不需要那么细心。

杨光特意对此进行了解释，“民航货运人也许被想象得很‘糙’，但他们都是非常用心的，从照看行李到照顾旅客心理，并不比与旅客直接接触的部门差。”

他提到，由于民航旅客的登机环节多，行李装卸次数多，责任难界定，行李破损问题一直困扰着民航货运人。为解决这一顽症，山航货运部济南货站对上半年行李破损的数据进行了整理和分析。通过分析对比发现，目前使用的托盘是铁皮一块，硬度大且表

皮不平滑，非常容易划伤行李，不利于行李运输服务质量的提升。经过集思广益，大家一致认为，如果加上一层塑胶皮，效果肯定好。说干就干，山航货运部仅用了半个月的时间就完成了25个行李托盘的改造。从之后运行的实际效果来看，行李破损率大为降低，有效提高了行李运输服务质量。

而2014年底，有几位员工在分拣行李时，捡到一个卡包，内有身份证件和银行卡，想到丢失卡包的旅客会非常着急，地服部员工马上根据身份证件上的姓名进行查询，结果却发现并无此人的登机信息，在发布了失物招领启事后也没有失主前来。就在这件事即将陷入僵局时，一位员工灵机一

动，上网去搜身份证件上的姓名，还真搜到了失主信息及联系方式。原来，卡包的主人是一位企业家，卡包被其儿子带上飞机不慎丢失，得知山航货运人用尽各种办法寻找他，也是感动不已。

而每年，也都有固定的时期让货运人忙得不可开交。比如“双十一”，山航和顺丰、圆通、申通、EMS多家公司合作，快递暴增，只有确保所有航空货物及行李的按时运输，才能不造成航班延误。面对骤然加大的工作量，山航货运人不会因为人手不足等因素而退缩，也没有因此而忙乱出错，一切均按照提前预案精细分工，或者将原来的一个装卸组拆分为两个装卸组，或者从货

运仓库抽调人增援。

这都是山航货运现场保障员工日常工作的缩影。杨光提到，虽然货运部每个人每天不断重复着相同的工作，但看似简单的工作真正能做好却不容易，没有细腻和耐心是做不到的。

“除了这些，山航货运岗位也需要极强的专业性，空有力气也不行，现在各行各业都进入了大数据时代，我们一样需要分析数据，从数据背后看到市场变化。”杨光强调，希望大家可以改掉对货运人“大老粗”的印象，因为每一个货运人对每一张货单、每一笔款项核对，都不允许出现任何差错。为了货运的安全、正点、服务、效益，货运人“也是蛮拼的”。

## 货运“铁军” 非常时期挺身而出

山航货运被称为“货运铁军”，在杨光心里，这个称号名符其实，有两次亲身经历更是让他为自己是一个山航货运人感到自豪。

2003年，一场可怕的疫情迅速袭来。“非典”打乱了社会正常的生活、工作秩序。公交车上不见了拥挤、商场里没有了熙攘的人群，航班大面积取消，公司的生产经营受到了严重的冲击。沧海横流方显英雄本色，困难时期，货运“铁军”挺身而出。航班的大面积取消让航空货物积压严重，当时公司的B737QC(客货快速转换)飞机正好可以大显身手。B737QC飞机是使用货板装

货，可是却没有货板、没有升降装卸设备。货运部马上联系各家公司，迅速解决货板问题；没有升降装卸设备，借来机务工程部维修用的铁梯，一个台阶上站一个人，把十几吨货物一件一件地通过双手传递上去。早上，太阳还没升起，货运部的员工就已经开始了作业。先齐心合力把货板抬上飞机，固定在舱板上，再把货物通过双手传递进货舱。腿站酸了，手臂麻木了，汗水不断滴在脚下的铁梯上，坚持，必须要坚持，坚持就是胜利，十几吨的货物就这样通过大家的双手一件件地装上飞机，就这样保障了一

个个满载货物的飞机顺利起飞。

“2008年的汶川地震后，5月12日中午发生的事情，晚上我们马上就有一班飞机飞过去。”杨光想到当时的情形：支援救灾的物资就像小山一样堆积在仓库里。不用动员、无需命令，货运“铁军”又冲到了前面。救灾物资量大、性质繁杂，收货人员坚持安全第一，不放过一个疑点，认真收运检查，保证航班的安全更是对救灾的支持：标准需要偏离的，严格按照手册规定和程序执行；货量大，货运部所有人员一起上阵，一件毛毡就将近100KG，体积大，没有把手，外包装塑料布