

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,送货车辆在高速上出了问题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。

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并不容易,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,一场可怕的疫情迅疾袭来。“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,货运部的员工已经开始了作业。先齐心协力把货板抬上飞机,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,晚上我们马上就有了一班飞机飞过去。”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

滑不留手,没关系,四人一组,用肩膀扛上去;精密设备运输,合理搭配货物,保证设备的安全。晨曦里,华灯下,分不清领导和员工,只有一个个被汗水湿透了工作服的身影在忙碌着。保障完一个航班,坐在地上不想起来,胳膊累得不想拿筷子吃饭,可是航班来了,一声招呼,一群人又生龙活虎地开始了新的战斗,这就是货运“铁军”的缩影。他们也是人父、人子,他们也有妻儿老小,很多人吃住在机场,坚持在战斗岗位上,只想安全地、尽快地把救灾物资送到灾区,为灾区尽一份心,出一把力。

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。