

90后超市收银员王凡凡：

用微笑服务向顾客传递快乐

文/图 本报记者 庄子帆

一天站六七个小时，不停地扫码、收钱、装袋……这些看似枯燥乏味的购物结算过程，在王凡凡的眼里却像和新“朋友”聊天。微微地一笑，说几句礼貌的话语，让她觉得又认识了一个新朋友。1991年出生的王凡凡，在超市收银员岗位上已工作了近4年。让她乐此不疲地在这个岗位上干下去的动力，就是她的乐观心态。

以诚相待赢得众多粉丝

“您好，欢迎光临！”17日，在银座超市的收银台前，王凡凡正面带微笑向要结账的顾客打招呼。接过顾客手中的物品，王凡凡熟练地扫商品条形码，结算完之后微笑着告诉顾客消费了多少钱，双手接过顾客的钱以及会员卡，然后将双手归还会员卡 and 零钱、购物小票，再把顾客购买的商品装进袋子里，最后微笑着再说了一句“谢谢光临，请慢走。”这是王凡凡的一个结算过程。

“有一次，一位60多岁的大爷买了一箱20盒的牛奶，但我当成了24盒的进行结算，结果多算了4盒牛奶的钱。我觉得非常不好意思，连连给这位大爷道歉。”王凡凡说，这位大爷不但没生气，他又重新进入超市拿了4盒牛奶。从此以后，不管排多长的队，这位大爷都到她这里结账。“可能是自己诚恳的态度打动了这位大爷吧。”

王凡凡长得很清秀，一笑起来眼睛眯成一条线，让人觉得非常可爱。由于她温暖的的笑容及对待顾客的诚恳态度，让王凡凡的人气大增，每天上班都有不少“粉丝”排队找她结账。“我觉得对人真诚是最重要的，只有把顾客当成朋友才能真诚相待，让顾客有种被重视的感觉，顾客愉快地结束购物，那我也就成功了。”

一天挥臂扫码2000多次

王凡凡介绍，收银工作不仅是脑力活还是体力活。如果按照一个顾客购买10件商品，一天接待200名顾客的话，那一天就得挥臂扫商品条形码2000多次，在周末的时候还会翻倍，不停地扫条形码、输条形码、收钱、找钱、装袋，还要在保证不出错的情况下加快速度；按照重量计算的话，一天下来，差不多搬了三四百斤的东西。“有时候累得连胳膊都抬不动了，再加上一天对不同的顾客说了几百遍的问候语，回家之后连话都不想说了。”

“每天上班之前换工装的时候，都要告诉自己‘我要做一名快乐的收银员’，王凡凡带着乐观的心态迎接一天的工作，自然工作就会很开心啦。”王凡凡轻松地说，2009年中专毕业后，一直从事这份工作，现在很多同学见到她都很惊讶，她还在做这份工作。

“有的同学就劝我，工资不算高，赶紧换一份工作吧。”王凡凡说，越是工作的时间长，越是对收银员的工作留恋，现在已经习惯了这份工作，在这份工作当中我能找到快乐，为什么还要换工作呢。



王凡凡用微笑送走顾客。

75秒盲输30个商品条码

“奥利奥三连包15.9元，红太阳一帆风顺酒70元一瓶……”对于超市中商品的价格，即使没看到实物，王凡凡也能脱口而出。看到商品条码还有商品的规格容量，王凡凡也能将价格说的差不多。

“1分15秒之内，王凡凡不看键盘能输入30个商品的条形码，一般的收银员差不多两分钟才能完成。”王凡凡的组长孙玉欢说，凡凡不仅对商品价格

很熟悉，而且对超市内商品的摆放位置也很清楚。

银座超市财务收银科科长李广斌告诉记者，王凡凡的业务很出色，几乎每个月都是出错率最低，接待的顾客人数最多，收款的金額也是最多的收银员。在济宁银座区域业务技能比赛时，王凡凡获得二等奖，还被评爲“优秀员工”、“服务明星”。“自从开业，收银的岗位上来回走动了有四五百人了，没想到90后的凡凡能坚持这么长时间。”

在生活中王凡凡是个活泼、开朗、乐观的女孩，大家都亲切地叫她凡凡，她经常和同事一起打闹说笑，喜欢唱歌，而且还是一个不折不扣的“麦霸”。“凡凡很乐观，而且这种乐观会经常感染到我们，同时也传递给了我们顾客。”李广斌笑着说，同事们给凡凡的评价就是，在工作上很认真严谨，业务很出色，但生活中却是一个很“贪玩”的丫头。



中国 长春 www.faw-vw.com vw.faw-vw.com 客户关怀热线：4008-171-888



全新捷达
ALL NEW JETTA

全新捷达 兼顾卓越品质和时尚气质，成就理性之选

全新捷达秉承大众集团前瞻造车理念和精湛德国品质，融入年轻化的动感活力，焕然一新。以匠心独具的设计与纯熟工艺，打造俊朗的全新造型：全新动力总成辅以舒适乘坐感受，让您在激情之中畅享安逸；更有贴心的安全防护系统，护佑您及家人一路平安。全新捷达，恪守一如既往的卓越品质，注入焕然一新的时尚基因，成就理性的选择。



Das Auto.

济宁市长济汽车贸易有限公司 销售热线：0537-3716668 金融专线：0537-3718506 地址：济宁市高新区车管所东临327国道路南