

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

一天站六七个半小时,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,然后又将双手归还会员卡和零钱,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,收款的金额也是最多的收银员。在济宁银座区域业务技能比赛时,王凡凡获得二等奖,还被评为“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。

一汽-大众  
FAW-VOLKSWAGEN

中国 长春 [www.faw-vw.com](http://www.faw-vw.com) [vw.faw-vw.com](http://vw.faw-vw.com) 客户关怀热线: 4008-171-888

**全新捷达 理性的选择**

**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,焕然新生。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,让您在激情之中惬意安适;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