

山航营销委乌鲁木齐营业部经理刘毅冉:

# 不论在哪,都要不断接受挑战

在山航工作9年,有4年零8个月的时间在新疆度过。从最初什么都不懂的大学生到经验丰富的营业部经理;从一开始的“光杆司令”到组建十几人的团队;从最初每天负责“两个半”航班到如今最多16个航班。一路走来,他不断接受挑战,他就是山航营销委乌鲁木齐营业部经理刘毅冉。

文/片 本报记者 白新鑫

## ●在客服每天接140个电话

“上大学时,就对航空公司有一定了解,毕业后也一直想到航空公司工作。”2006年大学毕业,刘毅冉得知山东航空营销委招聘信息,他决定去试一试,经过层层筛选他最终圆梦。学市场营销专业的刘毅冉成为了山航营销委的一名新员工。

2006年底,刚刚进入山航没多久的他来到了营销委售票处工作,一切对于这名“初出茅庐”的小伙子来说都是新的。三字代码、客规、行业基本准则等,除了日常工作之外,刘毅冉一有空就抓紧学习这些民航基本知识。

在售票处经历了三个月的“初学”阶段后,刘毅冉来到了客服工作,成为了95369(原96777后变更为95369)的一名客服电话接线员。“在客服接电话的这十个月,是我快速成长的一段时期,心态的转变,也学到了大量知识,完成了从非民航人向民航人的转变。”刘毅冉回忆,当时自己平均每天要接140多个电话,处理的问题有相当部分是他从来没接触过的。很多时候,刘毅冉都会被电话那头的客人问蒙了,他把不清楚的问题全部记录下来,向相

关部门询问后回复客人,6个月的时间,他足足记了一个厚厚的笔记本。

虽然好学又好强的刘毅冉进步飞快,但高压的工作还是让他偶尔犯错。刘毅冉说,有一回他帮一名山大老教授订票从上海中转飞南昌。因为二段航程当天无票,系统自动跳转到次日订票,刘毅冉却疏忽了,导致这位70多岁的院士落地上海后发现没有航班,只能临时更改行程。事后组长带着刘毅冉登门道歉。“那位老教授非但没责怪我,反而鼓励我,后来我们成为了朋友,每年都有联系。”刘毅冉说。从那之后,刘毅冉每天接听完电话后都会留下继续加班,回听当天所有电话的录音,反复核实、确认无误后才下班。

虽然在客服的日子高压而辛苦,因为同事之间氛围融洽,刘毅冉很怀念最初那段欢乐的时光。客服部工作10个月后,刘毅冉调入山航营销委济南营业部工作。有了前面经验的积累,营业部的工作顺风顺水,后来又去了客户服务部工作,直到2011年,工作四年多的刘毅冉迎来了职业生涯中一次大的转折点。



▲在刘毅冉的办公桌后面是一张新疆地图。

►球场上的刘毅冉常踢前锋的位置。

## ●从“光杆司令”干起

2011年3月,刘毅冉突然接到了去山航新疆营业部驻外的通知。“在那之前我有想到会驻外,但听到是去新疆时,还是感到一丝意外和犹豫。”刘毅冉说,“毕竟是新疆,离济南那么遥远的一个地方。”刘毅冉说,他要感谢他的家人,当他告诉家人去新疆驻外的消息后,得到了全家人的支持,包括当时最需要他留下的妻子,也义无反顾支持刘毅冉开启职场新的篇章。“当时妻子已经怀孕9个月了,家里马上就要迎来宝宝的诞生。”

有了全家人的支持,刘毅冉决定接受这个挑战。“这是我第一次的挑战,更是一次机遇。”2011年3月4日,刘毅冉收拾好行李,孤身一人坐上飞往乌鲁木齐的飞机。“毕竟是第一次驻外,又是离家六千公里的新疆,心里肯定有忐忑跟激动,也清楚自己要面对更多的未知,压力很大。”刘毅冉说。

到乌鲁木齐的第一个晚上,他就失眠了。虽说是乌鲁木齐营业部经理,但其实当时只有刘毅冉一个“光杆司令”。前任营业部经理用2天时间交接完工作后就离开了,全部重担都压在了第一次驻外的刘毅冉身上。因为是“光杆司令”,刘毅冉既要负责营业部的销售工作,又要负责山航在乌鲁木齐机场的航班现场保障,他没有时间调整,就一头扑进了繁忙的工作节奏中。

乌鲁木齐跟济南有2小时时差。在乌鲁木齐,正常的上班时间是上午10点,可刘毅冉一直按照济南时间上班。“当时住在营业部,每天早上醒来就算是上班。”刘毅冉说,自己每天早上8点半起床后,第一个动作

## ●“足球社交”打开局面

虽然在新疆的工作压力很大,但刘毅冉的生活并不缺乏快乐与洒脱。“我自认为工作跟生活结合得算比较好。”刘毅冉说,既然驻外的日子就是工作生活分不开,那就不如好好结合起来,找到自己的节奏。工作之外,刘毅冉最大的爱好就是踢足球,篮球、羽毛球也不在话下。因为运动,刘毅冉结交了一群志同道合的球友,“足球外交”“篮球外交”还让他打开了新疆的民航朋友圈。

从小练体育的刘毅冉身体一直很好,工作后他也没有放下运动。来到新疆后,刘毅冉会在下班后踢球缓解压力,经常约上民航相关单位的球友一起踢球。“踢球让我结交了很多朋友,很幸运能找到一群志同道合的朋友。”刘毅冉说。

刘毅冉有一个专门的足球群,里面是各个航空公司新疆的驻外人员、乌鲁木齐机场、民航新疆管理局等民航相关部门的球友,每当有球赛大

家都会在群里你一言我一语评论比赛过程。时不时大家就约好时间痛痛快快踢上一场球。“足球让大家变得更加亲近。”刘毅冉说,在乌鲁木齐遇到什么困难,不论工作还是生活上的,他总能得到大家的帮助。一个小小的足球让初来乍到的刘毅冉很快地融入当地的生活,打开了社交局面,结交了一帮好友,让他在新疆的工作生活变得轻松、活跃起来。

## ●见证三级营业部升级飞行基地

2015年对于刘毅冉来说是工作上突飞猛进的一年。今年3月份,山航在乌鲁木齐放置了3架过夜飞机,成立飞行基地。这对刘毅冉来说,又一次全新的挑战。“成立基地跟之前单纯的营业部不同,不论从航班数量还是人员管理上,都有了很大的变化。”刘毅冉说。

刘毅冉对数字特别敏感,自嘲甚至有点强迫症。“我看到一组数字比如车牌号就会自动相加求和。”刘毅冉说,员工每个月的月报,他如今大略扫一眼就能“感觉”出哪个数字不对,让员工仔细核查。“在管理上我属于比较强势、要求严格的。”刘毅冉解释,如果自己松一分下属就会松三分,最后呈现出来的结果就会

松五分,“现在航班越来越多,我们肩上的担子也越来越重,工作决不能有半点马虎。”

来新疆4年多,刘毅冉没回家过过一次春节、中秋、端午,每年过年,他都留在乌鲁木齐,和驻外的机组、当地的同事们一起吃年夜饭。“以前除夕夜我们也就摆一两桌,今年不同了,目前乌鲁木齐放置了4架过夜飞机。人也多了,今年过年估计至少要摆七八桌。”说到这,刘毅冉掩饰不住内心的自豪,“特别自豪,我是山航在新疆发展新阶段的见证者和参与者。”

刚到新疆时,刘毅冉每天只需要处理济南-银川-乌鲁木齐和青岛-西安-乌鲁木齐两个航班以及每周一、周六乌鲁木齐-

喀什的疆内航班。4年多的时间里,刘毅冉见证了山航在新疆地区的高速发展,从一个三级营业部逐步升级为飞行基地。今年7月,山航开通了乌鲁木齐-青岛-大阪的国际航线,这是山航在新疆的第一条国际航线,也是新疆第一条赴日国际航线。如今,刘毅冉和同事们有了新的营业部办公室,每天需要处理的航班最多到了16班。他对下一步工作也有了自己的展望。“下一步工作会下沉到地州,希望能够更多开发南疆直飞疆外的航线。其实新疆市场的潜力非常大,疆内很多城市有大量的潜在客源,一旦开发,对我们来说会是又一次的挑战,那既是挑战也是机遇。”刘毅冉说。