



福建人在山东

一次疏忽让他铭记于心

个子不高，语气温和，言行举止间透露着温文尔雅的气质。老家福建三明的李生璋是山航贵阳营业部的经理，聊起他的民航销售之路，李生璋打开了他的话匣子。

李生璋是土生土长的福建三明人，2002年大学毕业后，通过招聘机缘巧合来到了山东航空，进入山航营销委，刚开始在售票处实习。经过一段时间的培训后，李生璋开始独立当班。由于售票处在商务中心，订票旅客多为商务出差旅客，李生璋还记得，当时有位旅客因为紧急公务出差，打电话订票后要求到机场取票。李生璋详细记录这名旅客的出行时间、航程信息后，原本打算为他定好座位，与此同时，临时有几位上门旅客要求查询航班信息。一时疏忽大意的他没有及时将信息传递到机场售票处。“一个小时后那名旅客到达机场取票，可机场柜台因为没有旅客信息无法为旅客出票，加上航班紧张，当时的票价已提到全价。”李生璋说。因为自己的疏忽造成旅客的损失，李生璋及时给旅客道歉，主动承担了差价。虽然耽误了部分时间取票，好在最终没有耽误旅客的行程。

这次的意外给李生璋好好上了一课，从此以后李生璋凡事都反复确认，再也没出过类似的错误。在他看来，在售票处的那段日子是他了解民航基本销售经验的奠基期。

2003年1月，李生璋来到了济南营业部市场室工作，同年9月调到直销中心，工作1年后又回到了市场室从事航线销售工作。“当时从直销中心调回济南营业部市场室，我们3个人要负责七八架飞机的市场分析，压力还是很大的。”李生璋说。为了快速适应市场工作的需要，李生璋上班时向身边的老市场员请教，下班后学习老员工的航线分析材料，很快就成长为一名对市场敏感、对航班把控到位的航线管理员。

2006年山东省开放港澳自由行，李生璋捕捉到这个政策会对广州深圳航线自由行带来机会，他通过与香港一家船务公司合作推出的“机+船”中转产品吸引了大量向往港澳自由行的旅客，很大程度上提高了济南—广州/深圳的航班收益。“作为一名航线管理员，最重要的就是要对航线敏感。”李生璋说。

## 山航营销委贵阳营业部经理李生璋： 好脾气伴随他一路前行

一个福建人，在一家总部位于济南的航空公司工作，把家安在了烟台，却在贵阳驻外工作6年。他笑称自己是三分之一的福建人，三分之一的山东人，剩下的三分之一留在了贵州。从进入民航开始，他一直在销售的岗位上工作，不论是最初的售票员，还是后来的市场航线管理员，再到如今的营业部经理，他一直保持着温和的性格与随和的气质，他就是山航营销委贵阳营业部经理李生璋。

文/本报记者 白新鑫 片/通讯员 吴万渊



### 拍婚纱照时一个电话 开启6年驻外新篇章

2007年，李生璋接到了工作以来的第一次驻外通知，“当时公司安排我到武汉驻外3个月，积累了部分驻外经验后，就到了烟台营业部工作。”李生璋说。

2010年3月对于李生璋来说是他人生的重要转折点。“原本觉得在烟台已经比较稳定了，也在烟台安了家准备结婚，可还是从烟台出来了。”李生璋说。原来，就在李生璋与未婚妻拍摄婚纱照的当天，他接到了前往贵阳担任营业部经理的通知。李生璋说，听到这个消息后，虽然有些突然，还是得到了包括妻子在内的全家人的支持。有了强大的后援团，李生璋第二天就收拾好行囊飞往贵阳，这一来就是6年。

“其实驻外是一个锻炼的过

程，到了一个新的地方，所有的关系、人脉都需要重新建立维持。”李生璋说。尽管对驻外的辛苦有所准备，可刚到贵阳时，李生璋还是有些不适应。除了正常的营业部工作外，作为营业部经理，李生璋还要负责山航在贵阳的航班现场保障工作。“因为外站人员比较少，所以需要营业部跟机场候机厅两头跑，经常要在候机楼一边处理航班保障工作，一边接听打来营业部的电话。”

两头跑不是让李生璋最头疼的事，由于以前没有处理过航班现场保障工作，没有直接接触过旅客，原本性格比较内向的李生璋第一次处理因为天气造成的航班大面积延误时，还是手忙脚乱。“一个人面对一百多名旅客，第一次见那样的场面，真的不知道该怎么办。”李生璋说。可李生璋偏偏是个遇到困难迎难而上的人，有了第一次的不知所措后，李生璋经常跟其他外站经

验丰富的场站代表沟通交流。

2012年7月，李生璋在贵阳招到了现场保障人员，从那时起，他才逐步减轻了现场的保障工作压力。

**圈内出了名的好脾气  
给团队最大力量是信心**

李生璋在贵阳民航圈里是出了名的好脾气，从员工到代理人甚至旅客，不管跟什么人打交道、发生什么样的事情，他都会心平气和地去处理。

刘超群是2013年9月来到山航贵阳营业部工作的。说起领导的好脾气，刘超群一个劲地点头说：“没错没错，我来这2年多了，从来没见过李经理发过一次火，真不知道他生起气来是什么样子的。”比刘超群更早到贵阳营业部工作的翟贵英说，李经理从来没有一点领导的架子，遇到困难他都亲力亲为，不给大家施加过大的压力，“这样更能让我们意识到错误在哪里，及时改进。”

在面对代理人的时候，李生璋的原则是“平等”二字，不能以航空公司这样的上游身份去跟对方交流。“说实话，我刚到贵阳那会儿，并没有得到客户的认可和重视。如果不跟对方以朋友相处，很难拿下贵阳的市场。”李生璋说。当初贵阳营业部的厦门航线组团能力非常弱，李生璋发现问题后，多次走访当地的代理，一次不行就两次，两次不行就三次，每一次李生璋都以他温文尔雅、实在低调的风格与人相处。最终代理人被李生璋的诚意打动，李生璋成功拉动了厦门段的市场。

除了好脾气外，李生璋给大家的还有信心。“有李经理在，我们干活就会很踏实。”刘超群说。到了航班淡季，航班销售经常会遇到相当大的阻力，最困难的时候航班销售能剩100多个座位。“当时我心里特别没底，每天都担心航班销售任务。”刘超群说。每当这个时候，李生璋总会拍拍刘超群的肩膀，告诉他如何处理，应该通知哪些代理人，怎样制定最为合理的销售政策。“李经理带给

我们的不只是经验，更多的是遇到困难时要有坚定的信心，只要有他在，我们心里就有底。”刘超群说。

**拿手菜酸汤鱼**

**业余时间攻读MBA**

作为一名驻外营业部经理，李生璋跟很多驻外人一样，工作和生活是分不开的。今年贵阳营业部刚刚搬了新办公室，改善了环境。而在这之前，李生璋跟他的团队租用的是一间商住两用的办公室，每天醒来就算是上班了。

以前在营业部，李生璋和他的团队成员就像一家人一样，每天工作生活在一起，宿舍就是办公室，各人轮流负责大家一天的伙食。回忆起那段时光，大家笑称这是买菜、做饭、洗碗一条龙服务，一人一天谁也逃不掉。

“我们李经理做的饭菜特别香，他做的酸汤鱼既好吃又好看。”作为一名女生，翟贵英十分佩服李生璋的厨艺。尽管现在搬了新的办公室，宿舍也分开了，李生璋还是会不时把大伙儿叫到一起，给大家做上一桌丰盛的饭菜。“在贵阳大家一起工作一起生活，感觉就是一家人，对于驻外人来说，这种像家一样的感觉是大家格外珍惜的。”李生璋说。

说到家庭，李生璋要感谢的人很多，父母跟妻子的支持是他能够在贵阳一待六年的最大动力。李生璋说，从2010年来到贵阳开始，他没有一年春节回老家福建过年。每次都是赶在春运之前，打个时间差提前回家跟家人短暂团聚后，立马返回贵阳。“如果没有家人的支持，我不可能把全部精力都放在工作上。”李生璋这样说。

尽管工作很忙，但追求上进的李生璋还是选择了攻读山东大学的MBA。因为周末不能经常回济南上课，“逃课”的李生璋经常会借同学的课件自己学习，最终顺利毕业。“这些学习经历对今后的工作会起到正向的作用。不去学习，平时的时间也浪费了。”李生璋说。