

伊莱欣 阳光达人

# 姜欢欢

## 微笑,像阳光一样

实习记者 赵盼

或许是多年从事服务业练就的习惯,姜欢欢很爱笑,让人感觉很暖心。她身上,有着海边人典型的乐观和随和,聊什么,都认真地倾听,微笑。她的微笑,就像窗外阳春三月温暖的日光,让人很舒服。

2006年,正值十八岁芳华,怀着对未来的憧憬,姜欢欢走上了人生第一个工作岗位——昆崙大酒店贵宾楼(前身为文登宾馆)餐厅服务员。当面试领导问,你打算在这里干多久?她一下子懵了,小心翼翼地回答:“两三年吧!”语气里带着试探性的不自信。她也不知道自己能干多久,好像服务员这个职业,谁都干得了,又好像谁都不长。但未来让她自己也始料未及的是,这一坚持,竟然坚持了十二年。

这十二年,是磨砺,更是成长。她从最基层的餐厅服务员成长为餐厅主管,还被多次评为宾馆的“服务明星”、“形象大使”。曾经嫌弃她工作时间长,休假少的妈妈,也开始释怀,全力支持她的工作。

平时,她也像所有女孩一样,爱美,爱新鲜事物,爱逛逛街,购购物。乐观和热情的天性,让她在工作生活中,都有一帮志同道合的“死党”。餐厅来新员工,交给她带,她都乐得把自己悟出的经验和窍门分享给新人,过不了多久,新来的员工都会对她信任又依赖,有不少都成了生活中的挚友。姐妹们都说,有什么烦心事,只要一看到她的笑脸,都烟消云散了。原来,微笑竟有如此的魔力。

如果说“微笑”是一种看得见的服务素养,那微笑背后的体贴和用心,则是一种摸得着的“温度”。客人就餐时,服务人员需要“看台”——静候客人需要随时服务。一天中午,姜欢欢看台时,偶尔听客人谈起自己是回族,于是她悄悄地通知后厨更换了一些禁忌菜品。等菜肴陆续上桌,客人又表露自己不吃活

物。活物?那海鲜也算活物吧!姜欢欢心想。于是她当机立断将海鲜换成了青菜。总以为这下客人应该下筷了,但当客人发现芹菜里面有蒜时,又表示自己也不吃葱蒜等发物。客人已自觉不好意思,但姜欢欢却微笑着说:“这个容易,我们再换一道不放葱姜蒜的青菜来,请您稍等。”遇上了吃素里面的极品,她也能理解,世界之大人的性情禀赋各异,改变自己要比改变别人容易的多。那我们就改变自己适应工作需要吧。这种自身的改变与适应,让客人享受到了服务的温度。

作为文登较早的高档宾馆,文登宾馆曾多次承担中央大型高级VIP接待服务工作,姜欢欢深知,每一个服务员的素养、形象、口碑,累积起来就是整个集体的服务品牌。只有先做好自己,积沙成塔,集腋成裘,才能维护好宾馆的整体形象。有一次,她在福临门饺子馆收拾餐具时,发现了客人落在桌上的钱包。几经辗转终于联系上了失主,这才罢休。当失主来拿钱包时,她示意对方是否要查验一下,谁知对方直接说:“不用看啊,落在咱文登宾馆的东西丢不了!”她用诚实收获了客人的信任,也为宾馆赢得了诚信。

现在的年轻人喜欢追求时尚和自我,像她这样能俯下身、沉下心在服务行业一干就十几年的年轻人并不多。十二年的服务业生涯,她不是没有累过烦过,能坚持到今天,是靠着自己在成长中摸索出的一条经验:“对一件事情倾注的心血越多,收获也就越多,越来越有成就感,这些最后都转化成了归属感,有了归属感人就会越来越喜欢自己的工作。做自己喜欢的事,不是很开心的一件事吗?”说着,这个开朗的女孩又露出了阳光般的微笑。她很喜欢自己现在的状态,将一件事踏踏实实做到极致,然后享受它所带来的满足感,这就是她想要的生活。



YILAXIN 怡莱欣 家有伊莱欣 生活更温馨

### 伊莱欣家纺

生产经营各档次床上用品,定做床垫、炕垫、宾馆酒店床上用品、窗帘、桌布、椅套、学校、医院配套用品等。所有产品均厂价直销。威海地区免费送货!包邮!

地址:文登区环山路171号(汤南部队东200米路北)  
电话:0631-8182896 15698202280



齐鲁晚报文登时讯

## 助力品牌 财富共赢 打造区域媒体第一品牌

每周新闻,聚焦文登百姓生活 前沿资讯,创造商企无限商机

热线:0631-8189567