

解读西亚现象之二

西亚技能达人 服务顾客真优质

本报记者 叶红
通讯员 郑建唐

编者按:或理货有序、心灵手巧;或防损有招、敏捷严谨;或收银精确,快速高效;或导购有方、深入人心……多年来,在西亚公司持续开展的岗位技能赛及技能大练兵等活动,随着时间的推移,日益凸显其专业性、服务性,一个个专业高手脱颖而出,一个个技能达人应运而生,不仅展现了各个岗位的别样风采,提升了公司的美誉度,更为广大顾客提供了品质一流的服务,成为一种独特的西亚现象,熠熠生辉。

2 一技行遍天下 解密技能冠军的炼成

大赛是一块试金石,能知所短、补所缺。对于获得的荣誉,技能王们都稍显谦逊,表示“山外有山,做得比我好的人太多了”。记者专访了三位技能王,为读者解密技能冠军是如何炼成的。

“让老人和孩子都爱吃我做的馒头”

★技能王档案

刘晓萍,息县超市面点技师,工龄4年。

★必杀技

别人家的面点,她尝尝就能做出来。

★获奖感言

能够得到大家的认可很开心,但13种样式还太少,我要做出更多好吃有营养的面点,让老人小孩都喜欢吃。

息县店一开业,刘晓萍就来到了面点课,起初,每天就是包包子、蒸白馒头、炸油条。一次,面点课的业务员带着她去洛阳参观学习,第一次见到面点还能做成五颜六色的刺猬、小猪、小熊等各种造型,

真是让她大开眼界。

学习回来后她就开始摸索制作方法。刘晓萍觉得:造型好看还不够,还得提升馒头的口感和营养。她一次次试验调整,用菠菜、芹菜、胡萝卜汁来和面。果然,一上柜得到了很多小朋友的青睐,许多家长特意来门店购买,带回家给不好吃饭的小朋友。

刘晓萍格外重视顾客的感受与意见。有一次一位老年顾客说喜欢吃街上卖的杂粮包子。刘晓萍下了班径直找到了这家杂粮包子铺。她一连几天都去买杂粮包子品尝,没几天还真就琢磨出来了。玉米面、紫薯面、高粱面各种杂粮包子皮薄馅多,西亚超市一上柜很快就销售一空,深受息县老百姓的喜爱。

3 好文化 营造好环境 员工施展才华有舞台

“员工快乐,顾客满意,社会认同”,是西亚的企业品牌涵义。开展日常练兵考核、举办技能比赛、邀请专家讲师来给员工做培训、带领团队去优秀卖场参观学习,诸如此类都是在搭建学习平台,推动技能提升与服务改进,而其终极目标就是——更好地服务顾客。

西亚公司副总经理丁宝忠告诉记者:“2017是西亚五星战略元年,公司开展技能比拼,意在提升全员业务技能,更好地服务顾客。这次比赛最终产生了18名季度技能王,他们的共同特点是体现本质工作特色,着力在服务顾客上展现一技之长,他们是西亚优秀员工的代表。西亚有20余家门店,联营自营员工加起来有一万多人,在员工的素质与技能要求上是一样的。今后公司会持续开展员工岗位技能各项活动,树立标杆,带动团队一起进步,产生越来越多的高技能员工,不但在西亚,更能在行业内取得好成绩!”

1 岗位技能赛 劳动者的风采秀场

8月底的一个周末,在光山西亚城市广场宽阔的中厅,一场比赛活动吸引不少顾客驻足。

“这是在干嘛呢?”有顾客好奇地问,“还怪热闹哩。”

一位老乡热情地回答他:“人家在搞比赛。听说一会儿还表演割猪肉和做饭。”

这是西亚公司举办的全员岗位技能总决赛,虽说是一场企业内部的赛事,但与顾客不无关系,导购员、超市理货员、收银员、防损员、餐饮厨师……哪个岗位都跟顾客有关,他们的技能反映出服务水平,直接关系到消费者的购物体验。

58位岗位能手——亮相绝活。

淮滨店运动鞋区导购员张冬霞,两条鞋带,1个小时之内被她系出了53种花式,竟然还有字,“中国520”“单身男女”……新潮又有趣。

固始店女装员工朱孝静,她的技能是衣物缝补,复原衣物看不出破绽,这手艺真赞。猪肉分割,半扇白条猪肉,6分多时间分割出23个单品,五花肉、里脊、净排、梅花肉,想炖还是炒,顾客想要哪块就能买哪块。

安全大于天。一支训练有素、装备完善的“消防员”队伍为卖场公共场所的安全保驾护航。两位防损员进行了消防应急技能的PK,50秒挑战成功快速穿消防服、铺卷水带。真功夫!



面点技师刘晓萍

观察生活,才能了解顾客需求

★技能王档案

熊廷玉,光山西亚城市广场美之婴导购员,工龄3个月。

★必杀技

观察一下宝宝,就可以估量出年龄和所穿的衣服、鞋子尺码。

★获奖感言

成绩只是一个开始,我会以此作为前进的动力,争取服务更多的顾客。

婴童用品导购员熊廷玉,还没结婚的她并没有育儿经验,但是好学好问善于观察,入职三个月俨然成了“商品专家”。

一次她住在亲戚家,表嫂八个月大的宝宝一晚上都不好好睡觉,大人也跟着折腾了一夜。熊廷玉发现宝宝躺在小枕头上脑袋总是向左偏。有什么办法可以帮助调整孩子偏头现象呢?带着这个疑问她请教了婴幼儿护理专家:一岁前是宝宝脊柱发育最快也是最关键的时候,刚出生的宝宝脊柱非常柔软,三个月左右由于抬头等动作使脊柱得到锻炼,才开始出现第一个生理弯曲——颈部脊柱前凸。而且新生儿特别爱出汗,睡在品质不好的枕头上容易长痱子、出湿疹,宝宝感到不舒服,势必会睡不好,哭闹次数增加。所以,给顾客推荐宝宝适用的保健枕格外重要,它是根据孩子颈椎的生长发育而特制,有效保护孩子脆弱的脊柱,提高睡眠质量。

闻香识美酒,更知顾客心

★技能王档案

黄梅,新县西亚丽宝广场精品烟酒柜导购员,工龄3年。

★必杀技

熟知酒产地、原料、度数和口味,以及不同酒类实用解酒之法。

★获奖感言

荣誉虽美好,却只能代表我曾经的努力,前进的道路并没有结束。

带着甜甜的笑,右脸颊上一个大大的酒窝,让30多岁的黄梅带着孩子般的可爱。采访的时候,她淡然一笑,说自己格外珍惜每一次和顾客交流的机会,“商品说明书和网上的知识是死的,只有人们的感受才是最真实的。如何选购酒,如何解酒并保护肠胃,网络资料一大堆但未必靠谱。而我分享的这些,都是跟顾客交流时的经验总结而来。”

纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行。生硬地去记忆,往往不如与君一席话语,而懂了人,恰恰也就懂了酒,懂得了商品。专业、贴心。此四字算是当下人们对于一名服务员工最大的肯定!因为专业脱离了顾客需要只能是孤芳自赏,关键是要贴顾客心,解决他们的每一个问题。

结束语:每个人都拥有成功的潜质,但很多人总浅尝辄止。假使有人在阻碍我们前进,往往这个人正是我们自己。能够在平凡岗位上让本职工作对他人有帮助,这样的人何尝不是人生的赢家。



西亚风景线二维码,欢迎扫一扫!

