

案例 1： 机场问询员朱慧慧： 做一名有思想的服务员

“服务工作不是日复一日地重复同样的体力劳动和机械操作，需要知识、智慧和创新。”在上海浦东国际机场现场问询“翔音组”一干就是 10 年的朱慧慧，将机场最平凡、最普通的问询工作做出了特色，做成了品牌。

2002 年 8 月，朱慧慧以优异的成绩通过了岗位培训考试，被调换到现场问讯“翔音组”工作。小小问讯台每天上演的大多是不起眼的小事情，繁忙而琐碎，成就感似乎离这个岗位很遥远。

“新工作岗位的确出乎我的意料，我平均每天要回答 1000 多个问题，其中 80% 是问‘洗手间怎么走’，所以我每天都要说上百遍‘女洗手间在 4 号门的旁边’。这样的工作难免让我感到沮丧。”朱慧慧说。

“然而，旅客是我最好的老师，正是他们的真情回馈让我认识到，尽管一个问题我已经回答过几千几万遍，但对于每一位旅客都是‘唯一’的，只要能帮助旅客就是有意义的。”通过在工作中不断总结，朱慧慧认识到，平凡不等于简单，要做到让旅客满意并不容易，不仅需要一腔热忱，还要有科学的工作方法。

朱慧慧这样总结她的服务工作：“我要做一个有思想的服务员”。所谓“有思想”就是自己要有想法，有想法才能主动地不断改进工作。

2005 年 8 月初，上海浦东国际机场受到台风的严重影响，一时间，询问航班信息的旅客增加了几倍，朱慧慧主动留下加班，带领组员咬紧牙关，竭尽全力为旅客做好解释和协调工作，连续长达 16

个小时的服务，共计接待旅客 2 7 0 0 人次，当凌晨 1 点离开柜台时，她们已是声音嘶哑、疲惫不堪。

朱慧慧说，仅仅是坚守岗位，不怕苦、不怕累还不够，要做好服务工作还要动脑筋、找技巧。

“2 0 0 5 年的那次台风让我印象深刻，尽管‘翔音组’的姐妹们已经倾尽全力，但有些旅客的需求我们仍然满足不了。经过不断总结，我意识到在遭遇航班大面积延误时，要让旅客感受到被尊重、被理解是非常重要的，因此，我们主动走到旅客中间，把服务做到旅客开口之前，做好旅客与航空公司的桥梁。”朱慧慧说：“通过不断总结经验，今年上海浦东机场再次遭遇台风袭击时，‘翔音组’的工作效率就大大提高，旅客满意度也有所提升。”

担任“翔音组”室主任的朱慧慧在工作中总结出了独特的服务方法，比如“多说一句，少说一句”工作法，就让旅客倍感贴心。“多说一句”，就是在旅客问询后说一句，“如果有其他的问题欢迎您再来问我们”；“少说一句”，就是对不是机场管辖的其他部门的问题，不要说“那不归我们管”，要积极帮旅客协调。

问讯台尽管只有几个平方，但它为旅客解决的问题却有可能远在千里之外，在旅客遇到疑难问题时，问询服务员的工作就远远不只问询那么简单。

2 0 1 1 年 7 月 1 4 日，美籍华人王女士匆忙赶往机场时，将装有机票、护照的手提包落在出租车上了。见她心急如焚的样子，朱慧慧安慰道：“你别急，一切都交给我来办”。根据王女士所住的宾馆，

她查到出租车牌号，通过调度部找到司机，当司机将手提包送到的时候，飞机快要起飞了，朱慧慧开启“爱心通道”陪同王女士快速办完一切乘机手续，一直把她送上飞机……

朱慧慧将温暖带给旅客，也感染到了她身边的同事。这个充满欢声笑语的“翔音组”成为上海浦东国际机场的一张闪亮“名片”。截至目前，“翔音组”已先后获得了“全国五一劳动奖状”、“全国工人先锋号”、“全国巾帼文明岗”、“全国用户满意服务明星班组”、“上海市劳模集体”、“上海市职工职业道德示范基地”等48项荣誉。

如今朱慧慧正在思考如何把“翔音组”的服务品牌和服务理念延伸至旅客到机场乘机、候机的每一个环节。

朱慧慧说，机场服务是一个整体，比如，从旅客乘上机场大巴，到取到手推车，再到问询、安检、购物等各个环节都要有一致的服务水平，那么每一个环节加1分就是10分，相反，每一个环节扣一分，就会使机场的服务大打折扣。“将‘翔音组’的服务理念延伸，形成统一的服务标准，能够让旅客感受到‘上海机场的服务很不错’，这就是我们的心愿。”

（资料来源：

http://news.xinhuanet.com/local/2012-10/26/c_113506818.htm)