

服务精髓 源于细节

——从一次买鞋经历谈起

文 | 程文生

“我怎么系得这么丑呢?”打量着自己系好的鞋带形状,心中一百个不满意。

售货员蹲下身子,麻利地解开鞋带,用双手熟练地搓着:“新鞋带僵硬,搓一搓就柔软了。”她再系好时,鞋带给人的感觉,不再像个扎里扎煞的刺猬,而是自然披散于鞋面,若展翅的蝴蝶,与鞋很搭,唯美。

不得不说,大鞋店的这位服务员得了服务的精髓,那就是细节。细节决定成败,服务重在细节。作为一个知名鞋店的导购员,关注鞋的品质重要,关注顾客个性化需求重要,关注微笑待客重要,而尤其不可忽视的却是这一个细微的鞋带时的下蹲、下蹲后的搓揉、搓揉时娓娓道来的话语。这绝不是一日之功与随性而为,必是经年累月的经验所得与高度敬业的悟性所致。

一个钢铁企业对于其钢材产品客户的服务追求何尝不是如此呢?一卷钢带,卷型完美,表面光洁,尺寸精准,然而有时却会输在一条打得松松垮垮的包装带上;一支圆棒,端面齐整,精度完美,笔直如线,有时却会因一张粘帖不牢的标签为人所诟病;一次客户服务,速度不能说不快,问题得到了解决,损失

获得了弥补,有时却因一两句不妥的言语引起客户的不满与反感,让服务效果打了折扣,令品牌形象蒙羞。

服务精髓,源于细节。作为服务者,服务意识首当其冲,要学会换位思考,站在客户的角度看问题,从点滴出发,从细微做起,这才是服务的真正价值所向。

服务精髓,重在细节。做好服务,还要有服务的真本领,而真本领不是要有多么高超的技艺,却也不是一天能够炼成的,需要仔细观察,耐心学习,不断揣摩,从细节中得其要领。

服务精髓,悟在细节。一个称职的服务者,更要有良好的悟性与职业素养。悟性与素养何来?从每一次具体的服务实践中来,从发自内心的自我提升来,从一点一滴的细节汇聚来,从满足客户的真实体悟来。

“苔花如米小,也学牡丹开。”每一个从业者,同时就是服务者,脚踏实地,历练自己,创新思维,塑造自己,常存换位之心,常重细节之处,常有敬畏之感,日积月累,岁月洗礼,定会从细节中得服务精髓,成为客户的知音,成为一个优秀的服务践行者与品牌维护者。

钢城秋色美

文 | 杨志华

钢城的秋天美不胜收,树树皆秋色,处处飘秋叶,惹得人不停驻足,不得不服这迷人的秋色,怎一个“美”字了得!

秋天的颜色,带着一份厚重,一份成熟和一份坚强。金色的叶子上写满了生长的历程,生命的颜色逐渐浓厚、不再轻薄。钢城凝重而美好的秋,带给人们太多的思考!

承载着岁月积淀的钢城条条大道秋装正浓,路两旁壮观稠密的树冠低垂着沧桑和深情的目光。这些穿梭着几代太钢人脚步

的钢城大道,此时,美得让人心醉。你不妨赶紧用手机抓拍最美的秋。看秋色,不必去远方,来钢城赏秋色正好。不畏艰险、奋勇争先的太钢人用双手创造着一个又一个充满奇迹的金秋。

走近钢城,定会让你陶醉在这美丽的秋色里!钢城的秋已至,这满城的黄金甲,再过两个月就会银装素裹,蓄势来年的桃红柳绿了!

来吧,来太钢看秋色吧,走遍钢城,定让你阅尽最美秋色。最是橙红黄绿时,钢城秋色正迷人。醉美秋色就在最美钢城,秋日的钢城在你我眼里是无与伦比的美丽,无法比拟的牵挂,难舍难分的爱恋。

看秋色,来太钢,定让你不醉不归!



海鸥飞处

杨建忠 摄

观《我和我的家乡》有感

文 | 智喜来

近日,单位组织观看了热映的电影《我和我的家乡》,影片通过五个故事单元用五个小人物的故事,展示了新时代新农村医疗、教育、生态、乡村经济等方面的巨变,看后很受鼓舞。进一步增添了我对新时代社会主义新农村生活的向往,为自己是伟大祖国的一员而感到自豪。

习近平总书记指出,“共产党就是为人民群众谋幸福的,党中央想的就是千方百计让老百姓过上好日子。芝麻开花节节高,今后日子会更好!”在《北京好人》的故事中,影片将社会保险展现在大屏幕上,国家积极推行新农合保险制度,保障群众“看得起病”,充分体现了“以人民为中心”的政治站位。在《神笔马亮》的故事中,通过马亮主动请缨前往乡村担任第一书记,带领乡亲们描绘出一幅乡村“稻田画”的美好故事,向人们展示了党中央制定的脱

贫长效机制下,千千万万个下乡干部在农村第一线诠释着我党为人民服务的宗旨。

70年来,在党中央正确领导下,我国广大农村发生翻天覆地的变化。在我的家乡定襄县,六七十年代,大家住在土坯房子里,吃水要从十几里路以外的井里挑水,耕地还是靠着畜力,下雨天泥泞的土路简直就不能走。党的十一届三中全会后,日子一天比一天好。特别是党的十八大以来,村子里发生了巨大的变化,以深化农村供给侧结构性改革为主线,推动农村人居环境整治,深挖农民增收潜能,推动法兰盘产业健康发展,开创了农业发展、农村繁荣、农民增收

的崭新局面。

刚刚过去的党的十九届五中全会再一次为我们展示了未来五年,乃至十五年伟大祖国的宏伟蓝图,制定了以高质量发展为主题,以深化供给侧结构性改革为主线,以改革创新为根本动力,以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的行动方案。这些美好的愿望在以习近平总书记为核心的党中央正确领导下,会在不久的将来变为现实。作为一名普通党员,要认真学习领会全会精神中的新内容、新提法,进一步强化以党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作的思想和行动自觉,为推动公司高质量发展贡献自己的一份力量。

为祖国为家乡自豪

文 | 宋亮

2020年10月1日,是个举国同庆的日子,当家遇到国,那浓浓的爱国情怀变得更加强烈了。都说“国家”,国在前,家在后,有国才有家。祖国强大了,我们才会有幸福的家园。2020年的国庆节,每一个人都在用自己的方式来庆祝这难得的家国团圆的日子。

假期档最火的电影,就数《我和我的家乡》了,至今我对里面的情节仍然历历在目,许多人潸然泪下。家乡,这个词,牵动着一代又一代居住在这里的人,我的家乡,是太原,我在这里出生,在这里长大。看着这座城市一点一滴的变化,这片生我养我的土地,我对它也有着不一样的感情。

作为太钢人,2000年入厂,至今已有20个年头,20年,一个孩童可以成人;20年,几棵小树,可以成林;20年,一个毛头小伙子可以变成一个有责任担当的太钢工人……20年的变化太大了!

我深深地热爱着这片土地,让我为之自豪的是,我在用我自己的方式,认真地热爱这片土地。从我开始工作的时候,就在想,我要在平凡的岗位上,做一个不平凡的人。一路走来,我在自己的岗位上认真工作,积极地向有经验的师傅请教,不断提高自己的业务能力。我只是想干一行,爱一行。用自己的本领,来改变我的家乡。

最近半年,有幸参与调度工作,去调度实习的第一天,因为第一次接触这个岗位,什么都是新的,可是,周围的人都是熟悉的,真的不知道该如何去向他们学习,这时,我想起孔子的一句话:“三人行,必有我师焉。”几千年前的话,现在听起来,都颇有道理。孔子都说,三

个人在一起行走,其中必定有人可以教我知识,成为我的老师。何况我们这间调度室里的师傅们呢!我一直把这句话放在心里,我要摆正自己的心态,不论什么样的老师,只要能学习到本事,把别人的本事变成自己的本事,那我这个学生就当好了。待我出徒之日,必将其学识放在用武之地;如有幸成为师傅,必定用心去教授,耐心去指导;我想,这或许就是传承吧!

我的家乡,就是因为有这样一批又一批传承者,一代又一代的引路人,才会把新技术、新文化、新理念,带入这片土地,使它迎着党的光芒,熠熠生辉!

这就是我的家乡,生我养我的这片土地,我深深地热爱着它!



湖边云霞

牛志刚 摄