



看到微笑着的美女列车长,刚才还在嚷闹的小朋友笑了。

我的微笑 如和谐号般迅速传达

“这个列车长长得就韵味啦。”列车长陈馨从列车过道走过的时候,一群刚从长沙上车的帅哥恭维道。

作为广铁集团广九客运段武广高铁列车的列车长,她穿着深紫制服,佩戴彩色丝巾,一举一动都经过了专业的礼仪训练。“在外人看来,我从事的是光鲜靓丽的职业,其实,我是一个职业管家婆。”

为了当好“职业管家婆”,陈馨接受了专业的训练。首先是军训,这可是在广州军区进行的正儿八经的军人训练,站姿、蹲姿、跑步、列队……接着是礼仪训练,由航空学校的老师进行培训,咬着筷子练微笑也是训练内容之一。最后是业务培训,客规守则一个字不差得背诵下来。

“管家婆”的工作辛苦而琐碎,问她在工作中印象最深的事情是什么,陈馨憋了很久,说:有一次,一对年轻夫妇带着一岁多的小孩在郴州上车,途中小孩突发高烧,夫妇急忙找到了列车长陈馨,她马上安排广播寻找医生。一名自称是医生的男士,确认其身份后,用车上的急救箱中的药品对小男孩进行了治疗。经过一番治疗,小男孩的烧退了。



每到一站,陈馨都要微笑着和客运员签字交接上下车的乘客人数。



陈馨补好妆,微笑着准备上车迎接忙碌的一天。



按照规定,虽然近在咫尺,陈馨却不能直接和司机交流,以确保司机不分散注意力。

让微笑成为一种习惯

微笑是世界上最美丽的表情,是世界上最动听的语言,最温馨的祝福,最倾心的服务,是最好的个人名片。微笑是种修养,能循序拉近人与人之间的距离,令彼此间备感温暖、信任。她们习惯性的微笑,暖人心扉,让旅客有家的感觉。让我们感谢这些可爱的微笑。

黄花机场VIP检查通道空乘般的星级微笑

“先生,对不起,您不能携带这瓶药水登机。”3月6日上午,长沙黄花国际机场VIP旅客检查通道,开箱包岗位工作人员罗玉珍在旅客的随身物品中,发现一个装有液态物体的小玻璃瓶。旅客再三解释,这不过是国外的一瓶“双飞人”药水而已。待对方说完,罗玉珍微笑着从玻璃瓶里倒出几滴液体在金属台上,用打火机点着。“您看,这里面含有高纯度的酒精,属于易燃品,它是不能带上飞机的。”和罗玉珍一样,VIP通道的22位女员工主要负责为商务、贵宾旅客提供安全检查服务。旅客不理解的事情时有发生,她们始终坚持“安全第一”,做到耐心解释并用笑容来化解每一次矛盾。

在这里,永远都不缺乏一些关于微笑的故事。工作经验丰富的金莉娅经常和同事们玩一种“微笑观摩”的游戏。

队里最年轻的赵亦非刚刚满20岁,回想2年前躲在更衣室的镜子前练习微笑,连续一两个小时的情形——感觉现在脸还在抽筋。她莞尔一笑,“渐渐地,微笑也成为一种习惯了。” ■图/文 范远志



检查员们每天必须坚守在VIP通道十几个小时,连吃饭也不能离岗。



罗玉珍给旅客演示“双飞人”药水的易燃性。



VIP旅客检查通道的检查员们,以其高素质的服务、美好的风貌成为黄花空港一道靓丽的风景。