

09

苏旷达

01>



图1> 微笑服务是我们的理念

03>



图2> 上午九点三十分，来咖啡厅的客户开始多了起来

04>



图3> 为客户点茶点咖啡

05>



图4> 为客户用心制作咖啡

06>



图5> 用心点缀咖啡

07>



图6> 希望咖啡上的笑脸能够给客户带来愉悦的心情

08>



图7> 客户离开后，收拾桌面

09>



图8> 客户离开后，收拾桌子上的茶具及咖啡杯

10>



图9> 闲暇时间制作一天的报表

11>



图10> 收拾制作咖啡时产生的咖啡渣

12>



图11> 中午时分，供应商送来发票

13>



图12> 下午时分依旧忙碌

13>



图13> 下班后做最后的检查和清扫工作

02>



北京雅昌现在流行这样一句话，“有事，我们去咖啡厅谈！”

雅昌的咖啡厅已经成了比会议室使用率还高的地方，俨然成了人们工作休息首选场所。为了给客户营造更加舒适的洽谈及休息场所，同时宣传雅昌的企业文化，在集团公司的支持下，2011年5月，北京公司咖啡厅开始试运营。从此咖啡厅异常火爆，常常门庭若市，而咖啡厅仅有的两名服务员，他们凭借出色的表现，更是赢得了客户和公司上下的好评。

“我们一定要微笑服务客户，让客户保持愉悦的心情。”咖啡厅的工作尤为重要，服务员的一言一行都代表雅昌的形象；咖啡厅也是一个消除疲惫的休闲场所，服务态度尤为重要，这就对咖啡厅服务员的素质要求就更高。

要想把咖啡做好，必须有一颗对工作十分热爱的心。咖啡厅的两个服务员都是从未接受过任何培训普通员工，而制作咖啡是相当困难的事，“我们之前都没有制作咖啡的经验，靠着自学，并在无数次尝试、失败中才学会制作出好的咖啡。”在别人休息的时候，她们加班加点的翻阅书籍，决意做更多的品种，为的只是让客户更满意雅昌的服务；当学会做咖啡后，她们又尝试增加更多的花样，“我们做完咖啡，会在最上一层用巧克力做一些图案，比如花朵、笑脸，我们相信客户看了之后，心情定会倍加舒畅……”是的，用心工作，才能创造精品。只有那些热爱的工作人，才会不畏失败，直到成功。

平凡的岗位，不平凡的工作。她们每天的工作看似挺简单的，每天早晨来了打扫下卫生，给每桌补给些薄荷糖，然后就是制作咖啡，清洗咖啡杯，统计账目，盘点货物……但这看似简单重复的工作，其实并不简单。据不完全统计，在繁忙的时候，咖啡厅一天要作近60杯咖啡，平均制作一杯咖啡的时间约为5分钟，一个人不间断的制作，需要300分钟，即5小时，而且不计给客户送咖啡的时间及其他时间。由此可见，咖啡厅一天的工作量是非常大的，而且大部分客户都会选择中午在咖啡厅休息，所以，在其他员工午休时段，却是咖啡厅服务员是最辛苦、最忙的时刻。

到了下午，当同事们陆续走出公司大门时，她们依然在忙碌，“晚上加班是很正常的，大家都知道，很多客户会很晚才到公司，很多业务没有谈完，所以会晚些离开，作为服务部门的我们，不能因为自己到了下班的点，让客户们走而影响公司的业务”因此，加班成为了她们的习惯，她们深知：自己代表着公司的形象，代表着雅昌的服务理念。这看似平凡的工作岗位，孕育的却是不平凡信念。

作为一个服务部门，只有正视自己的岗位，热爱自己的工作，用心理解服务的理念，才能更好的服务客户，服务员工。目前我们可爱的服务员们对自己制作出来的咖啡并不满足，她们还在不断创新，努力开发有雅昌特色的咖啡，我们也期待着她们的新品，愿她们笑靥如花般灿烂。