在岗一分钟，履职60秒，做师生舌尖上的守护神

--在总务部“育人为本 匠心服务”职工经验交流会上的发言

**商贸物流中心教育超市一店经理 周乘旭**

**（2017年11月8日下午2:00 建筑与设计学院报告厅）**

各位领导、各位同事：

 大家好，我是周乘旭，现任总务部商贸物流中心南湖校区教育超市一店经理。今天我站在这里，又紧张又激动，紧张的是虽然已经加入商贸工作十余个年头，但于专业技能而言仍然称不上精通，工作中的经验也都是摸着石头过河总结得来的；激动的是能有这个机会将自己的经验与大家一起交流分享，取他人之长，补己之短，对自己的工作加以改进。下面，我就将自己的两点浅薄的工作经验向各位领导和同事进行汇报。

  **一、反省工作，点滴改变**

 吾日三省吾身——为人谋而不忠乎？[与朋友交](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%8E%E6%9C%8B%E5%8F%8B%E4%BA%A4)而不信乎？传不习乎。这句话是我上学时期在《论语》这本书上看到的一句话。这么多年来，它一直深深印刻在我的脑海里。这句话的意思是说，我每天多次反省自己：替别人做事有没有尽心竭力？和朋友交往有没有诚信？老师传授的知识有没有按时温习？把这句话引申到我们的工作中来，我将它理解为：在一天的工作中我们要多问问自己，为师生服务有没有热情周到？对待供方有没有待人以诚？顾客、职工、供方为我们提供的意见和建议有没有按时落实到工作中去？

 **（一）为师生服务有没有热情周到？**教育超市南湖一店目前配备各类员工18人，服务面积达1000余平方米，店堂内每人的管理面积达65㎡，除寒暑假外全年近300天的服务时间。在这些日子里，负面情绪和工作惰性随时会出现，要让每位职工每时每刻保持热情周到的服务态度几乎是一件不可能完成的任务，这也成为我日常工作中需要时刻去关注的重点。为做好这件事情，我一方面坚持每日下午3:00交接班时召开班会，让两个班次的人员将各自的工作进行全面的交接，以保证服务工作的延续性；另外一方面，每天注意观察职工的工作状态和工作情绪，时常与他们聊聊天唠唠嗑，发现他们负面情绪的原因，尽力地疏通开导或者利用集体的力量帮助解决问题。这样一来，职工本身的问题解决了，集体的合力形成了，服务工作自然也就能够蒸蒸日上。

 **（二）对待供方有没有待人以诚？**我们日常的服务工作就像一个人，超市方就是人的骨架，供方就是人的血肉。没了骨架,超市就没有了脊梁；没了血肉,超市就失去了鲜活的外表和丰富的内在。所以我秉承的原则就是待供方以诚，做好客情交流工作。虽然我已经参加商贸工作十余个年头，但由于学校市场的相对封闭性，对市场敏感度的把握和服务技巧的局限，使我们较之那些在社会大潮中搏击过风浪的供方还有一定的差距。所以，一方面在工作中我会对他们倍加尊重，学会与他们平等相处，时时告诫自己和员工不要觉得自己是买方就高人一等，可以对他们呼来喝去；另一方面，加强和他们的交流沟通，利用他们的市场渠道和资源，及时了解和获取第一手的市场信息。投我以木桃,报之以琼瑶。待供方以诚，他们就会主动帮助我们完成市场布局，积累工作经验以及收集市场信息。

 **（三）顾客、职工、供方为我们提供的意见和建议有没有按时落实到工作中去？**总务部现在有个工作精神叫“马上就办”，这句话对我们的工作要求就是及时收集顾客、职工、供方为我们提供的意见和建议，及时地落实到工作中来。为此，我们充分利用平时的营业高峰期、班会以及供方洽谈等机会收集信息或开展头脑风暴，形成改进意见，哪怕是一点一滴的改变，也要真真切切地将它落实到实际工作中来。“积跬步而致千里，积小流而成江海”，教育超市的进步离不开顾客、员工和供方对我们不遗余力的支持和帮助，就是这一点一滴的改变，才让我们能以优质的服务形象呈现于全体师生眼前。

 **二、尊重员工，广开言路**

 我们大多数同事可能都会认为既然我是管理人员，那就应该在每一个方面都要比员工强，不然怎么能服众。但是“金无足赤，人无完人”，任何人都不是完美的，也不可能在每个方面都很优秀。所以我对管理工作的理解是尊重员工独特的个性，按他们的特性和能力充分授权工作，以身作则、言行一致。就我们超市而言，一线的收银员、理货员虽然文化程度不高，但因在社会历练时间较长，大部分人个性比较独特，对于他们的管理，我觉得一味的用制度高压不是办法，我的理解是一方面要依靠中心管理制度的框架来约束，另一方面就是尊重其个性，任其在制度的框架内自由发挥，而我只需要扬长避短，将合适的员工放到合适的岗位上去，使之个性和特长与岗位相契合。例如：有的员工头脑灵活、反应迅速，我会将他安排负责收银；有的员工吃苦耐劳、任劳任怨，我会安排他负责理货；有的员工在团队中威望较高，口才较好，我会安排他做班长或业务洽谈岗位；有些员工周到细致、认真负责，我会安排他负责账户、库管等工作。并且划定个人分管区域，责任到人，杜绝推诿、怠工等情况。同时按其个性不同采取荣誉鼓励、提升激励等方式激发他们的工作积极性。

 第二方面我感觉就是要广开言路。“兼听则明，偏听则暗”，员工是最接近消费者的岗位，所有的第一手反馈信息都会先转达到他们这一层，所以我们店内分利用了“班会”这个平台，在会上让大家畅所欲言，无论是顾客反应的问题还是员工自身的建议，我们首先就鼓励大家先说出来，而后结合我们的工作实际再去辨别是否可用，最后再根据意见和建议商量出切实可行的实施措施来，这样一来，各种意见有了集中反馈的渠道，工作的改进自然而然也就形成了良好的循环。

 在岗一分钟，履职六十秒。在今后的工作中，我会继续坚持我心中所想，做到我口中所说，尽职尽责。

 以上两点就是我个人在工作中的一些浅见，不足之处请各位领导和同事予以批评指正！