



## 人物档案

徐春宝，男，汉族，1969年7月出生，河北涞水县人，大专文化，共产党员。1990年9月参加工作以来，一直在旅游接待服务中心外宾宾馆从事接待服务工作，先后任洗衣部负责人、营销部经理、宾馆副总经理等职务。十几年来，他多次被评为旅游接待服务中心优秀员工、优秀共产党员，2003年被评为东方地球物理公司劳动模范。

### 工作感言

对待客人应该像朋友一样，从心里关心、关怀、关爱他们。

# 顾客的贴心人

## ——记公司外宾宾馆营销部主任徐春宝

● 潘志林 刘文魁

尽管接待服务工作难免苦累甚至枯燥乏味，但只要看到客人们乘兴而来，满意而去的身影，徐春宝的内心深处就会涌现出一份自豪感。

正是凭着这种精神，徐春宝在公司的旅游接待行业一干就是十几年。他的身影在每天太阳还未升起的清晨和星光闪耀的夜晚中忙碌，用微笑迎接八方来客，用真诚送走四海宾朋，被客人亲切地称为“顾客的贴心人”。

### 永远把客人当朋友

徐春宝说：对待客人应该像朋友一样，从心里关心、关怀、关爱他们。

徐春宝是一个见谁都点头打招呼嘴里说着“你好”的人。这是职业的要求，但徐春宝做这些事说这些话均发自内心，诚心实意。客人中也有不吃这一套的，对徐春宝的问候漠然不理。徐春宝也不气馁，下回见面还是这一套。几次下来，客人也觉得不好意思，回以点头微笑。

徐春宝最让客人感动的一回是“非典”那年。对外宾宾馆而言，那是一位很重要的客户，因为他可能带来潜在的市场。这位客人在外宾宾馆住宿期间，徐春宝就和他熟悉了。“非典”期间，客人去农村蹲点。徐春宝得知情况后，一个人骑着辆单车，拿着买来的慰问品，穿过一道道“封锁线”去看望他。客人感动得不

知道怎么是好，以后每次接待活动都安排在外宾宾馆，还和徐春宝交上了朋友。

在接待客人时，徐春宝仔细观察客人的每一个细节。一次一名外国客人脸色不太正常，被细心的徐春宝看见了。他立即向随行的翻译打听，才知客人是感冒了。不一会，一杯热气腾腾的姜汁可乐就送到了客人的房间。

还有一次，宾馆的一位常客开车去办事。但车子在半路出了毛病，孤独无助的客人首先想到的是给徐春宝打电话。接到电话后，徐春宝马上联系了一个信用与技术过硬的修理中心，并让修车技工马上出发。一个小时后，他听到了电话那头传来的感谢声。

把服务工作当作爱心来传递，是徐春宝多年遵守的信条。

## 以个性化服务给客人留下深刻印象

徐春宝说：“宾馆没有个性化的服务，就会让人容易淡忘而缺乏竞争力。”

近年来，公司的快速发展吸引了包括国际油公司和同行在内的众多来访者，外宾宾馆是他们首选的落脚点。因此，外宾宾馆的服务就是他们对一个国际化地球物理公司最初的印象。为了让每一位光临外宾宾馆的客人都能留下美好的回忆，徐春宝一直以“以客为本、宾至如归”服务理念做好服务工作，每次接待活动，徐春宝总是早早做出接待计划，协调各部门的工作，认真检查落实情况，让客人充分感受到“满意加惊喜”的个性化服务。

一次，外宾宾馆接到公司通知，要求尽最大努力，做好法国知名油公司女代表的接待工作。徐春宝经过多方了解，得知外宾偏爱红色，喜欢浪漫，就特意让服务员把窗帘换成了红色的纱帘，并在窗户顶上挂上一排红色的小灯笼，床罩换成红色的印花丝绸，墙上装饰物换成中国民族手工制品十字绣，并且，在茶几上摆了一束带露开放的法国百合花，书架上放了编装精美的法文书籍。一切安排妥当后，徐春宝发现卫生间的毛巾是按常规配置的普通消毒毛巾，就立即让服务员更换了一条红色印花毛巾。他说，客人爱清洁，我们要从每个细节上贴近她的需求，不能让客人心里有一丝一毫的不舒服。



女外宾入住后非常满意，回国前对工作人员说：“东方公司宾馆的设备设施不是最好的，但给我的印象却是最深的。”

“我们要把每一位客人都当成VIP，了解他们要像了解自己一样透彻。”这是徐春宝常常挂在嘴边的话。正是基于这种认识，徐春宝通过平时一点一滴的细心观察，牢牢记住每名客人的日常习惯，并建立详细的客户档案，要求各部门遵照执行，给客人提供既舒心又贴心的服务。

一位客人不喜欢喝茶，当他第二次来到外宾宾馆时，服务员立即端上一杯白开水。客人感到很惊喜，问服务员为什么给他上白开水，服务员说：我们的客户档案记载您不喜欢喝茶。同行的人都为外宾宾馆的个性化服务所折服。

像这样的事例还很多，有的客人是糖尿病患者，用餐时就给他们端上一盘无糖水果；有的客人过生日，及时送上鲜花与蛋糕……

## 客人的要求就是我们的工作目标

徐春宝最多的一句话就是，客人的要求就是我们的工作目标，客人的满意度就是我们的工作标准。

客人来自不同的国家，有着不同的文化背景，不同的生活习惯，对宾馆的需求就千差万别。在接待一个伊斯兰国家的客人时，餐饮部根据普通外国人的饮食习惯精细地制作了一盘水果沙拉。谁知这些客人却不喜欢。徐春宝立即询问原因，知道了客人不喜欢水果做成的精细沙拉，而对把几种蔬菜简单拌一下的沙拉情有独钟。等客人们下一次就餐时，看到了摆在餐桌上的沙拉就是他们喜欢的那种，高兴的心情也就表露在了脸上。

在接待保定地区高速交警交流会时，会议安排变化较多，有时刚刚布置好的会场，还要临时变换会场形式。徐春宝按照会务组的要求，协调组织人员，满足会议的每一项要求。周到的服务和快速的反应，让会务组十分感激，会议结束时，专门制作一面“服务热情”的锦旗表示感谢。

一次接待俄罗斯团队，客人提出要吃黑面包。这可把徐春宝难坏了，这种面包宾馆平时也不做，周围的商场和糕点店也没有卖的。客人的需求就是命令。徐春宝多方打听，得知北京一家糕点店有正宗的黑面包出售。两个多小时后，面包送到餐桌上，客人对自己的要求能得到如此快的满足都表现出了诧异。

## 客人永远是对的

徐春宝说：我们必须时刻站在客人的角度思考问题、处理问题，哪怕受到误解，也要保证客人的利益至高无上，保证客人的尊严毫发无伤。

去年秋天的一个晚上，一名服务员红着眼圈找到徐春宝，说客人喝多了，非说

服务员偷了他的雷达表，正在厅房大吵大闹。徐春宝赶紧跑到现场，把客人劝到休息厅。然后和服务员一起，仔细查找了整个房间，却没有看到表的影子。看到他们空手回来，客人情绪激动，冲上前去，拉扯着徐春宝，说了很多过激的话。徐春宝耐心地安慰着客人，并给客人倒了一杯茶。没想到，客人怒冲冲地一挥手，滚烫的茶水洒在徐春宝的手背上，钻心的疼痛让他头顶冒出了汗，但看到客人不依不饶的样子，徐春宝忍着疼痛，继续劝慰客人，同时，嘱咐服务员再去客人呆过的所有角落查找。

最后，客人同行的朋友在汽车里发现了丢失的手表，客人很尴尬，不知说什么好，徐春宝宽厚地安慰客人说：“没关系，只要您还满意我们的服务，就是我们的荣幸，欢迎您下次再来！”

外宾宾馆偶有饮酒过多的人，为了客人的安全，徐春宝就用宾馆的车把他们直接送到家门口。有些喝多了酒连自己都控制不了的客人，不但要自己开车回家，还会恶语相向。徐春宝总是苦口婆心地好言相劝，有时也采取一些“强硬”措施，让服务员把客人扶进客房先睡上一觉。第二天，清醒后的客人就会抱拳作揖地连连道谢，说如果昨天真开车出去了，后果还真不知道怎样呢。

此外，诸如客人因为某件小事对他产生误解，或者客人酒后吐他一身的情况也屡有发生，但徐春宝总是好言相劝，以柔克刚，将事情处理得圆满周到。

## 照顾好客人，对不起家人

徐春宝说：“男人就该干番事业，不然就白来世上走这一遭了。”

每天早晨7点20时，徐春宝准时来到自己的工作岗位，迎来送往的繁忙工作正式开始。脚步在外宾宾馆不停穿梭，协调随时出现的问题，满足不同客人的需求，在原本就不大的宾馆内，有时竟连坐下喝口水的工夫都没有。等客人散去灯火阑珊时，已经是深夜两三点，徐春宝才疲惫地回家。也有稍清闲，十点回家的时候，不过这样的机会极少。

受累倒在其次，搞接待服务有时还要受委曲。在追要欠款的时候，有些个别的

客人会故意刁难。当时心里也真是难受，但时间一长，遇到的次数多了，徐春宝也就慢慢地习惯了。

最让徐春宝过意不去的是对不起家里人。爱人也是搞接待服务的，整天也和他一样忙忙碌碌。爱人对他的工作倒是能够理解，可孩子不行呀。每天他上班，儿子还没醒呢，下班后儿子已经睡着了。一天到晚照不上面儿，儿子到现在跟他也不亲。为了弥补，徐春宝不管晚上多晚回家，早上6点半准时起床，把儿子叫醒，吃完饭后开车送他去上学。到现在坚持了半年，儿子这才觉得他有了点爸爸的样子。

半年前，徐春宝的父亲脑梗去逝。平时由于工作忙，没有时间陪父亲，徐春宝就感觉很愧疚。这次父亲生病，徐春宝不管工作再忙再累，一天中总要抽出一些时间来，到医院看望父亲，等把一切都料理好，再匆匆返回岗位上。尽管如此，他还是觉得自己没有尽到孝道。说这话时，徐春宝有点泪眼婆娑的样子。

徐春宝一如继往奔忙在自己的工作岗位上，一如继往地笑迎八方来客。他的人生格言是，因为热爱，所以敬业。



## 于细微之处见真情

● 康保顺

有人说，接待服务工作是企业的“第一个窗口”。公司外宾宾馆营销部主任徐春宝在这个“窗口”岗位一干就是十几年。他用微笑迎接八方来客，用真诚送走四海宾朋，被客人亲切地称为“顾客的贴心人”。

做好接待工作，就要以人为本搞好服务，把人性的理念注入到每一个接待环节中，于细微之处见真情。

徐春宝就是这样做的。法国客人偏爱红色，他便让服务员把房间布置成以红色为主，充满浪漫色彩；俄罗斯客人喜欢吃黑面包，他便驱车两个多小时去北京购来正宗的黑面包；得知客人患有糖尿病，用餐时客人的面前摆放上了一盘无糖水果；受到客人误会时，他仍然满腔热情地为客人排忧解难。徐春宝深知，“接待工作无小事，迎来送往需用心”。他用自己的辛勤汗水，努力做到使客人宾至如归、乐而忘返。

随着公司的高速发展，对外开放的不断扩大，前来公司视察调研、考察项目、交流访问、休闲度假的各级领导和中外宾客与日俱增，接待工作的重要性日益凸显。可以说，接待系统的服务质量是折射公司精神文明成果的一面镜子，接待系统的工作人员个个都是公司的形象大使。从这个意义上讲，把接待服务工作做好了，就能促进公司各项工作的顺利进行，就能赢得各个方面对公司多一份理解、关心和支持。

愿更多的徐春宝出现在公司的接待服务岗位上。