

双井街道
庆祝 中华人民共和国成立70周年
70年·70人·70事 / 第25期 特别报道

奔波在外,有苦有泪,推开家门,你或许也渴望着听到一声“回家啦,辛苦了!”简单的话语,却用丝丝温暖和关怀把你融化。她们,曾无数次说过这样的话,为别人的家营造温暖,送去关怀,苦与累、笑与泪,一并被新的自己接纳。 ■本版撰稿/蔡爽

用专业服务为“家”筑巢

家政服务工作者讲述“家”的故事

从一个要强的人 到俯下身子做“阿姨”

43岁从零起步创立家政公司

我是一个很要强的人,远离家乡来到北京,一心想要靠自己的力量供儿子在北京读大学。2013年4月29日,机缘巧合,我来到了一家家政公司。

我看到家政公司老板的母亲,老年人事已高,却被“阿姨”照顾的很好。远离家乡的我,突然回想起自己的父母,心里便种下了这个种子:希望未来也能把父母接到北京,让他们享受这么好的服务。

于是我便开始在这家公司询问他们的服务内容,逐渐发现了一些问题:许多阿姨的综合素质不够高、技能上不够专业、服务态度也不好。我问她们:“你们有

参与过专业的培训吗?”阿姨们都摇头。这怎么会越来越高。既然如此,不如自己开办一家家政服务公司。当机立断,我辞去工作,到家政公司打工,真正地体会了一把家政阿姨的辛苦。

5月2日,我第一次以家政服务工作人员的身份上户。每天,为下班回来的女主人摘下挎包,把拖鞋放到门口,说上一句“您回来了,今天辛苦了”,针对女主人的需求和喜好调整每日饮食。这份工作,我认真地做了两个月。7月15日,女主人离开北京去上海,我便辞职离开。而在7月8日,我已经开办了我的加盟公司。

靠专业服务发展3000员工

加盟公司做起来,得益于借了朋友的10万元。可公司运营的第一年里,收入不光没法还上借款,甚至只够交房租的,如此一年,我就有点打退堂鼓了。

可招聘来的阿姨们,在我最难的时候,都开始鼓励我。于是,我们彼此支撑。那些日子,我每天早上5点起床,想尽各种办法去招揽学员、发展客户,自己还要参加各种课程培训,提高专业技能。

然后我再将学到的专业知识教授给每一个学员,在她们上岗之前开展培训:如何对待新生儿,如何科学喂养、辅食制作、怎么洗

澡、常见病怎么照顾。员工没有钱交培训费,没关系,只要你通过考试,找到工作,再还上也行。没有地方住,没事,你可以跟我挤在小小的办公室里,等找到工作后再搬出去。

要做好这个行业,只有“专业”和“用心”。转眼已6年,我早在第二年就把10万元借款还清,公司也已从“光杆司令”发展到现在的3000余人,甚至还开了分店,以及外省的加盟店。但是有一点从来不会变,那就是在家政服务行业的初心——服务好每一个家庭,为这些离开家打拼的工作人员们提供一个机会,让她们可以通过自己的双手改变自己的生活,一如当年的我。



姓名:王永会
年龄:49岁
身份:洪福家政服务公司创始人

自述:正逢儿子考上北京的大学,我便想离开家,寻找新的发展。于是,43岁的我,从0开始,投身到家政服务行业中来,到如今已经6年了,苦难不少,收获更大。

【祖国我想对你说】

居民的生活水平提高了,对服务行业的要求也提高了,国家甚至在2016年出台了相关的政策。6年时光一晃而过,在家政服务这条路上,我们会一直坚持下去,不停地学习,提高自己的标准,同时培养出更多专业的服务人员。最后,我们也在做一些公益,为社区孤寡老人提供免费服务等,去营造一个充满爱的社会。



姓名:高云
年龄:45岁
身份:家政服务公司阿姨

自述:我是一个东北人,2015年,在朋友介绍下来到北京,做起家政阿姨,到如今已经快有5年的时间了。从白着嗓子大声说话,完全不懂语言的艺术,到如今,与客户成为彼此信任的朋友,我发生了很大的改变。

【祖国我想对你说】

做家政服务,最重要的是一颗爱心和一颗诚心。心怀爱意,才能将每一个客人服务好,心怀诚信,才能在服务过程中不违背道德和良心。来到家政公司近5年,我在不断地学习,不断地成长,不断地改变,这里是我家。走出家门,我就是一名专业的家政服务人员,走进客户的家,满足他们的愿望。

中年“考证” 用专业获得顾客称赞

41岁考取高级母婴护理证

离开家成为一个家政服务人员,就是自认为这份工作可以有吃有住,不用奔波居无定所,还没有太多的技术含量。可真的来到公司,我却发现,这不仅不是我想象中的体力活,甚至需要很多很多的专业知识。需要重新开始学习,甚至要走入了考场。

2015年的3月28日,41岁的我走进了北京联合大学的考场,考取高级母婴护理师证。那一天我永远也忘不了,我像重新回到高中一般,在监考官严格的监考之下,坐在单独的一张课桌前。卷子发下来那一刻,看着卷子上的题目,我的心里满是欣喜,因为我为了这次考试,准备了许多。

在来到公司之后的半个多月的时间里,公司为我们提供了专业母婴护理、喂养、餐饮等各个方面的知识,轮流讲解。早上5点起床上课,晚上讲课到10点多,老师讲的实际操作要吃透,课本上的基础知识更要记住,所以回到住处,我还要复习到12点才休息,连续坚持了半个多月。

走出考场后不久,我便接到了一个上户的单子,需要家政服务,同时照顾刚满一周岁的孩子,而我的人生也从此开始发生巨大的转变。我开始明白,为什么介绍我来到公司的朋友那样坚持着让我来到这里,因为学习,真的能够改变生活。

用真诚善良赢得客户信任

我的第一个客户,她毕业于非常优秀的大学,爱人也非常优秀。这两个人曾经教会我许多事情。无论是我的工作上的内容,还是人生中的事情。

比如,在说话的方式上。作为一个豪放的东北人,我曾经也是直来直去,很少太多顾及别人的感受,但是在客户家,男女主人平时待人处事上的温柔谦和逐渐地让我受到了影响。尽管一开始我仍有许多没有学会的东西,但是客户家的老人却因为我的坦诚和善良接受了我,在后来相处的过程中,我逐渐地降低了说话的音量,慢慢地调整用词、语句,逐渐与他们和谐地相处在一起。后来我回到

老家,家中不少人都说,我的气质变了,仿佛变成了另外一个人,既温柔又体贴。

我在这个客户的家中待了三年的时间,直到家中的小孩开始上学为止。而刚一离开客户的家中,我就回到家政服务公司,这个对我而言如同第二个家的地方,与其他的姐妹一起继续学习专业的技能,时刻准备开始新的工作。

到现在,我工作近5年了。每一个客户,无论服务时间长短,都与我关系非常好。甚至还会在逢年过节时,为给我买件新衣服,送给我一些小礼物。但其实,他们的满意,就是送给我最大的礼物,因为这份礼物,我也从心底里喜欢上了这个行业。

