

## 3·8 个性美食策划

# 泡在酸 甜 苦 辣 中的女人

三八节就快到了,在这属于女性的节日里,和记者一起关注、关心、关怀女性工作者在餐饮行业的生存状况,倾听她们的心声吧!她们的经历,像美食一样酸甜苦辣无味不有,却有着一个共同的理想,那就是,一路前行历经风雨,只要坚持到最后总能看见彩虹! 快报记者 彭凌梅

### 服务员也需要尊重

简介:30岁,已婚,就职于金塘狮子桥店。苏北人,只身在南京打工,孩子留在老家由婆婆照顾。

“每天工作虽然繁忙,有点累,但快乐却比繁忙多得多!”王方说,如果值班的话,早上9点30分过来酒店,检查餐具、打扫卫生,11点就正式上班招待客人,直到下午2点。下午则从5点工作到晚上9点30分,一天的工作就结束了。不值班的话上午11点过来就可以了,服务员的工作基本上每天都是重复的、按部就班的。

说到工作的辛苦,王方觉得体力上还好,反而是心理上承受的压力更让人负重。“记得有一次,一位

客人好像在菜里吃到了什么异物,我拿去给厨师看,领导也在积极处理。结果客人要求去医院做身体检查,说自己的身体会受到损害,并且当场对我进行辱骂,说‘我是尊贵的医生,你们服务员就是没素质的农民工’。”王方在讲述的时候有些哽咽:“我们服务员也是人,也需要尊重啊!”

当然,这些是个例,许多客人还是非常宽容有礼的。王方有些羞惭地回忆,自己在一次服务的时候,不慎将油洒在了位客人身上,结果客人不但没有怪罪,反而非常体谅地说:“没关系,你们也挺辛苦的。”这件事情让她一直铭

讲述者:王方  
职业:服务员

记在心,非常感激。

王方说,自己文化不高,又是结婚有家庭的人,最需要的就是有一份稳定的工作,拿稳定的工资,维持家庭的开支。工作累一点没关系,只要工作环境好,领导和同事好就很开心了。“我很幸运地拥有这样一个开心的工作环境。”她说,“领导对我们员工非常体贴,我的老家在苏北农村,逢年过节回家跟孩子团聚的时候,领导都会细心询问需不需要钱,而平时如果身体不舒服,领导都会‘逼着’我回去休息。”

“我已经幸福地工作了4年多了,也将继续幸福地工作下去!”王方说。

讲述者:杨玲  
职业:营运经理

### 给女儿过生日却失约

简介:33岁,已婚,安徽人,已在南京大牌档工作13年。

“我在南京大牌档工作已经13年了,从服务员到营运经理,对这个企业已经有着深厚的感情。”杨玲说,干餐饮行业没太高的学

历要求,但一定要敬业、勤快、有责任感。

餐饮行业有着它不同于别的行业的特殊性,节假日的时候,生意很火爆,很多时候你根本顾不上自己的家。尤其是逢年过节时,忙得团团转,没空陪女儿玩,感觉特别愧疚。杨玲说,从事这份工作,在节假日时总是奋战在第一线,牺牲了很多与家人的相处时间,女儿的教育和娱乐都只能交给自

己的父母。

然而,女儿的懂事却让她十分感动。“记得女儿4岁的时候,恰好是星期六,我早早安排好时间要带她出去玩、拍照。结果店内一个管理人员临时请假,我不得不回去操持工作。女儿一开始哭闹着不让我走,后来还是体谅我的工作,还说‘妈妈,我给你留生日蛋糕’。”杨玲现在回想起来,都感动得热泪盈眶。

### 女领导更有性别优势

讲述者:许华明  
职业:餐饮部经理

简介:29岁,未婚,就职于世纪缘进香河店。安徽人,在餐饮行业工作已超过4年。

“我的工作主要是了解客情,安排店内员工的具体工作,和处理突发事件、投诉。”许华明已经工作了四五年,她总结说,在处理投诉时一定要冷静,认真分析情况并安抚顾客。同时,也一定要相信你的员工,肯定你的员工!

去年发生的一次乌龙投诉事件让许华明印象很深刻。一次,一位老顾客在店里用餐结束后,酒有些喝多了,由同行的人送回家。结果,不久后他回来了,并称自己的手机不见了,一定是丢在包间了。于是许华明和工作人员一同帮他寻找,却没有在包间找到手机。该顾客由于喝多了,已经失去理智,变得非常冲动,仍然一口咬定手机肯定丢在包间了。晚上服务该包间的服务员在客人走前还特地提醒过了“请您在走前带好随身携带的物品”,这时被冤枉,觉得十分委屈。许华明理智地耐心安抚了顾客,要他留下联系方式,一旦找到手机一定和他联系,并对服务员表达了自己的绝对信任。第二天,老顾客满怀歉意地打电话过来道歉:“许经理,很抱歉,我的手机在车里,谢谢你们的冷静处理。”

作为餐饮界的女性管理者,许华明说,自己有着性别优势,和女同事的沟通十分容易,相较男领导可能会更细心体贴。从事餐饮行业,其实有很多牺牲,节假日别人最闲的时候你是最忙的,没时间和家人、朋友相聚,有时候觉得自己是一个孤独的工作者。但由于热爱这门职业,能够开心工作,孤独感也就不那么强烈了。

王多领高律见店堂公告 聘技师 服务员

昼夜 服务 阔融阁 温泉 钱塘人家4F

特派专员赴韩学艺归来 最新推出多款 个性洗浴

您的舒心享受是阔融阁人的永恒目标

升州路1号钱塘人家大酒店四楼 服务热线: 85011988 85011999

豪华装修, 星级服务, 高素质人员, 中档价格

通南温泉

特派专员赴韩学艺归来 真情回报新老顾客

任意套餐免浴资再赠送50元现金券

免费大型停车场 另赠送果盘, 小吃, 茶水

聘技师 解释权归本场所

石鼓路193号石鼓湾美食城金丝利酒店后面 电话: 86565888