

央视春晚小品再度关注家政行业 不让服务变“笑料”，金牌家政有法宝

文：今日女报/凤网记者 史超 吴雯倩 供图：受访者

今年的央视春晚，小品《啼笑皆非》让家政员再度火了一把。演员贾玲从去年的“假老师真保洁”变成了“金牌保洁员”，因身体不适无法正常为客户服务又害怕被投诉，“机智”地转请了另一位家政员帮忙，结果笑料百出，令人啼笑皆非。

“客户用得放不放心？阿姨干得开不开心？”去年，我们刊发了《看了央视春晚小品，更心疼保洁阿姨》的文章，今年我们再度关注家政员和客户之间的关系。如何不让家政服务变得“啼笑皆非”？今日女报/凤网记者采访了几位不同岗位的家政员，看看她们怎么说！



扫一扫，看金牌家政员如何获得获得客户认可。

几样小物，新年让办公桌焕然一新

文/罗罗

新年开工，跟大家分享一下办公桌布置的一些小tips，希望一点点小小的改变，可以给大家带来好心情和新气象。

精简，办公桌整洁的不二法门。给自己一点时间，静下心来清点自己的物品，把无用的杂物和过期的文件丢进垃圾桶，只有自己亲手整理过，才能更清楚每样东西的来龙去脉，慢慢的你会发现，重要的东西就那么几样。

办公桌美学，保持风格统一。喜欢木质感的复古怀旧风，那么在选择桌面单品的时候就要把材质和颜色都考虑进去；想要一个黑白色调的办公桌，那么就不要再选五颜六色的文具来分散注意力。

左手生活，右手工作。以电脑为主线，划分生活和工作两方面的内容。比如右手是我们的惯用手，跟工作有关的，比较重要的文件、资料、笔筒等就可以放在右边；大部分人左手是非惯用手，不常用的水杯、台历、闹钟、小摆件等物品就可以放在左边的位置。

带抽屉的小柜收纳零碎小物件。许多小东西难找难收又没有固定位置，总是让桌面显得乱糟糟的。可以选择带抽屉的多功能小柜，也可以合理利用已有的收纳盒。值得注意的是小柜的大小和比例一定要合适，一定要先量好自己办公桌的尺寸，再综合考量一下收纳抽屉的尺寸。

用洞洞板和纸胶带实现垂直收纳。在工位前面，树一块高矮合适的留言板，既能实现垂直收纳，还可以在视觉上起到遮挡的作用，为自己留出一片独立小空间。还可以贴上轻松容易撕下来的纸胶带，好看实用还能凹造型。

和整体颜色一致的桌垫让办公桌有质感。大多数白色压缩桌面看起来既不温馨也不美观，时间长了还可能变黄或者染上各种污渍。选择一块和整体颜色一致的桌垫，立马能使你的办公桌变得有质感起来。

放几盆元气满满的小小绿植。注意不要选一些难以打理需要细心照顾的植物，忙起来可能植物就随风而去了，比较常见适合办公桌的有绿萝、多肉还有富贵竹等。

用特色小物找到属于你的味道。抬眼就能看到自己特别喜欢的小物件，不仅能够提高工作的效率，也能提升办公的趣味性。



金牌月嫂安闰浓

“技能过硬，再挑的客户也搞定”

凤网e家家政服务平台合作商长沙市雅贝家政服务有限公司的金牌月嫂安闰浓，是有着6年母婴护理实践经验的高级育婴师，同时也是“百城万村”家政扶贫培训的特聘教师。对和客户的相处，安闰浓认为“专业技能过硬，再挑的客户也能搞定。”

产妇刘女士是位医生，在请她之前，13天内已经换了两个月嫂。换人的原因就是月嫂不能按产妇的要求做，又说服不了客户。安闰浓刚一接手，

刘女士就给了她一张长长的工作计划表，写满了宝宝的饮食起居作息安排。安闰浓一看觉得不妥，当即对刘女士说：“宝宝属于新生儿，她所有的作息都是不规律的，要慢慢的调整才会变得规律，您的这个时间表马上是做不了的。”刘女士心想是这么回事，于是决定让安闰浓试试。

刘女士对月嫂的要求很高，什么时候给宝宝洗澡、水温多少都要一一确认，安闰浓认为满足客户的需求是首要，但是如果不适合就要早一点从专业的角度跟客户提出来并解释清楚。比如刘女士要求每天给宝宝洗两个澡、尿片要用旧床单，她从专业角度分析，宝宝皮肤干燥，不要每天频繁洗澡，洗一次足以；旧床单当尿布更容易让宝宝屁屁潮湿，引起尿布疹……因为有理有据，刘女士很快接受了安闰浓，3天后就让她放手照顾宝宝。“我走的时候，产妇很舍不得，不仅送了礼物，还在评价手册上也给了很高的评价。”

窍门分享

“月嫂，最重要的是有专业的知识和技能来照顾产妇和宝宝。上户之初以询问的态度来做事，不要想当然。和客户有不同意见，也要从专业角度做好说明，才能把工作做好。”



育婴师伍在清

“细心观察，读懂宝宝的需求和兴趣”

“能遇到伍姐，真是我们家的福气，早能请到就好了。”家住星沙的毛先生说起曾照顾宝宝的育婴师伍在清就竖起了大拇指。在伍在清之前，毛先生为请人带宝宝烦心不已，4个月换了8位育婴师，一直到伍在清接手，一干就是两年半。

“带宝宝已经成了我的兴趣爱好，我和孩子相处的时候都特别开心，一般宝宝的需求我都能看得懂。”来自凤网e家合作商天池家政产业集团的育婴师伍在清说起自己的特长，那就是读懂孩子的“兴趣”。

“在孩子开始闹脾气时，我用新鲜的东西分散了孩子的注意力。”伍在清说，毛先生一开始特别不放心，因为之前那么多人都搞不定，但她去的当天就把孩子哄得特别乖。

哄孩子到底有什么绝招？伍在清说得头头是道：“其实宝宝和大人一样，也有自己的兴趣爱好，只要细心观察宝宝喜欢什么、爱做什么，有的宝宝喜欢听儿歌，有的喜欢听故事，每个宝宝都不一样，不要拿你认为宝宝会喜欢的那一套去哄他们，不仅哄不好反而会让宝宝烦躁闹脾气。”

窍门分享

“照顾宝宝是精细活，工作时不要玩手机以免分心，还要学会看事做事，适当帮客户分担，有好的建议可以和客户分享。”



养老护理员宋朝晖

“把客户当亲人，照顾老人别怕麻烦”

49岁的家政员宋朝晖来自凤网e家合作商湖南万众和社区服务有限公司，她从事养老服务8年多，心得就是“不怕麻烦多用心”。

宋朝晖照顾的老两口是一对离休干部——91岁的李惕爷爷和88岁的邓筱玲奶奶。“李爷爷特别活跃，最喜欢在家里唱卡拉OK；奶奶生活好精致，虽然腿脚不好但每天鞋子都要擦得很干净。”宋朝晖笑着分享说，“李爷爷听说要我谈和客户的相处，他老人家还特地写了篇文章，教我怎么说话才更有条理，还帮我举例子。”

去年宋朝晖老家的房子要装修，她不得不向老两口辞行。奶奶的腿脚不方便，却执意要送她。分别时，邓奶奶拉着宋朝晖的手说：“小宋，你以后来长沙就到家来，这里就是你的娘家，随时欢迎你回来。”宋朝晖说这份恩情她一直记在心底，所以老家的事情一处理好，第二天她就买了票回长沙。“我妹子的工作也是爷爷奶奶的儿媳牵线介绍的，我老伴来打工也是奶奶推荐的，现在妹子结婚我们也在长沙安家，爷爷奶奶一家就是我自己家的亲人。”

“超六成的客户和家政员都相处成了自己家亲戚。”万众和省委服务处负责人周常青介绍说，公司对所有的家政员在上岗之前都会进行岗前培训，“培训不仅提高吃穿住行的服务技能，更重要的是更好地定位服务与被服务的关系。”

平时宋朝晖仔细观察，上心惦记老人家儿女、女婿媳妇和孙子孙的饮食口味，每次老家有人带特产来，宋朝晖都不忘给爷爷奶奶留一份最好的，“老人家最盼望的就是子女儿孙常回来，我过年也留下来照顾，做他们爱吃的，让儿女们回来什么也不用做，舒舒服服地休息，多陪陪爷爷奶奶。”

窍门分享

“很多人觉得老人家的衣服会有点陈年老病的气味。我的小窍门就是，洗之前先用温水发一下，稀释5ML十滴水泡一会儿，把污渍的地方手搓干净，再用洗衣机洗。这样洗白衬衫怎么穿都不泛黄，老人家穿出去特别神气。”



专业让安闰浓获得客户认可。



宋朝晖和客户变成了亲人一般。