智能帮忙锁定称心家政

文: 今日女报/凤网记者 史超 供图: 受访者

"找个好阿姨就像抽奖一样靠运气,我现在发愁找不到合适的育婴师来带宝宝。"家住长沙 市芙蓉区的陈女士春节前刚生下二宝, 眼看就要出月子了, 大宝开学、家人复工, 陈女士接连 找了三四家公司,还是没找到合适的育婴师,愁坏了!

节后一大波上班族重返职场,家政市场孕婴服务需求空前旺盛,想要请一位经验丰富、素 质较高的月嫂(育婴师),有人说开出上万月薪还难请到合适的人。与此同时,招聘季,各大 家政公司正摩拳擦掌开始"招兵买马"。如何炼一双"火眼金睛",为客户找到称心如意的家政 员? 一起随今日女报/凤网记者了解一下吧。



扫, 家政公司 为招聘究竟出了啥新招

智能! 机器人客服一天呼叫上千名"阿姨"

"您好!您想了解月嫂培训课 程的相关情况,是吗?"

"您计划什么时候加入学习 呢? 学习网络课还是实体课呢?"

"我们正在做活动,实体店 课活动价 4880 元, 网络课 4080 元, 我让老师加您微信, 发资料 给您了解下,好吗?"

"您的微信是手机号吗? 不是 的话,麻烦您提供一下,可以吗?"

如果不在现场, 你绝对想象 不到,这位"口若悬河"正在接 待培训咨询的客服人员,其实是 一个名叫"小幸"的智能机器人。

"比起人工客服, AI 智能 机器人能够每天主动呼叫上千名 '阿姨', 节省了人力成本。"湖 南侃米拉母婴服务有限公司(以 下简称侃米拉) 负责人袁军说, 刚一开年公司不仅通过各大招 聘平台发布信息, 更出动了AI 智 能客服主动呼叫家政服务人员, "节后我们平均每天会收到二三 十组客户需求,服务人员缺口在 200人以上, 我们敞开大门欢迎 优秀的从业人员加入我们。'

今日女报/凤网记者注意到, AI智能客服能与客户进行积极 的语音互动, 快速应答, 语气和 内容高度拟人,具有服务品质稳 定、自主思考、能听会说等特点, 即使客户打断或信号间断, 也可 以自然地再次展开交流,客户体 验与人工自然语音交互无异。

据袁军介绍, 通过给 AI 机 器人客服提前拟定问题,设置 关键词搜寻接听人的意愿和需 求进行分析并回答,不仅可帮 公司主动呼叫阿姨, 回访阿姨 档期,还能连线开发意向客户, 了解搜集用户需求。"当然,这 在设置上需要考虑很强的逻辑 关系,清晰地了解阿姨和客户 的需求, 我们也会安排专人在 后台进行跟进,随时介入保证 服务不掉档。"

通过认证的高级育婴师进行实操技能展示。

严格! 家政员招聘三步筛选少不了

2月16日,有6年月嫂 工作经验的求职者谭利到 侃米拉参加育婴师的面试考 核。"还是准备不足,我对自 己这次的面试成绩不是特别 满意。"面试前,谭利曾以 为能认证高级育婴师, 但是 几轮考核下来,她只评上了 中级育婴师,"和我同一天 来面试的另一位大姐, 也有 三年的工作经验, 但最终没 有认证通过,感觉好严格,

据彭科介绍,家政员招 者的身份信息、健康情况以 行背景调查,一轮筛查过 后,有些反馈与资料不符的 应聘者就会被拒之门外;第 二步将对求职者讲行理论 和实操技能两个层面的专业 考核,实操考核过程会全 程录像,这将成为今后客户 在确定人选时考核家政员 的一个重要依据;第三步将 对求职者的工作经历进行核



家政公司用视频记录家政

实。"这个环节的筛选很重 要,对应聘者所说的工作经 历, 我们会要求提供相关的 佐证材料, 比如客户感谢信、 反馈意见等, 我们还会对应 聘者以前服务的客户进行电 话回访。"彭科介绍说。

究竟是不是金牌家政 员,自己说了可不算。记者 走访多家家政公司发现, 今 年家政招工虽然门槛不高, 但要求更严。"客户对服务 人员的学历一般没有特别要 求, 更多的是看重她们的专 业技能以及工作经历。"据 "你的家服"月嫂孕产护理 中心负责人彭科介绍,他们 公司今年招聘月嫂要求年龄 在 25-50 岁之间, 已婚已育, "经过我们几轮筛选,能留 下来的只有30%。"

比想象中的要求高多了。'

聘流程第一步除了核实应聘 及所持职业资格证书,还会 对求职的家政员的身份会进

■教你一招

宝妈必看整理秘籍:

开学季这样收纳 房子变大 20 平米

整理: 吴雯倩

开学季, 孩子的课余时 间又要被作业、培训填上了, 假期新买的玩具、换新后的 旧衣该怎么办? 分享几招收 拾大法, 宝妈们不妨试试看。

◎收玩具

- 1、颜色太多容易干扰孩 子注意力, 所以最好选用纯 色、颜色统一的收纳箱,高 度一定要适合孩子身高,抽 屉式或者滑轮式的更方便孩
- 2、给新玩具按类别分开 放,比如积木拼图类、乐高类、 手工类、美术类。尤其是拼 图这种混一块就没法玩的玩 具,可以用透明塑封袋或透 明盒装好再放到大的类别收 纳箱里, 如果是不透明收纳 盒,一定要记得打标签。
- 3、玩具多不怕,轮岗就 好,不常玩的玩具打包放"冷 宫"。把孩子常用的几样玩具 放出来,其他都收起来,这 样就不会影响孩子的专注力 啦。过段时间想起了, 再轮 换出来就好。

◎收衣物

- 1、穿小了或是不穿的衣 物可以集中打包, 收到箱子 里放到较高处的储物柜。适 当的时候可以考虑打包送人。
- 2、将衣柜进行分类:吊 杆处放置那些比较大的外 套;抽屉用于放可以折叠的 短袖短裤或长袖长裤;善用 小的分类盒, 防止寻找衣服 的时候造成"二次破坏"。

◎收鞋子

- 1、可以用瓦楞纸、纸皮 弄成一个个三角形的形状, 用黏合剂粘起来变成一个稳 定的形状来收纳鞋子。
- 2、家里不用的鞋盒,也 可以当作收纳盒用来放置孩 子的鞋子。好好利用床底下 或桌子下这些隐藏的角落摆 放, 也是让房间保持整洁美 观的秘决。

◎收杂物

- 1、浴室里挂几个水果篮, 收纳孩子的洗浴用品是不错 的idea。
- 2、旧纸箱+废纸筒是储 存孩子爱车的好去处。
- 3、挂领带或丝巾的小架 子, 可以用来安置孩子大大 小小的毛绒挂件。



应聘者填写资料,家政公司将 对资料进行核实。

务还能精准对接客户需求。"超 过 70% 的客户都不用到公司来 面试,在家就能找到合适的家 政员。"袁军分享说,在与客户 匹配家政员的过程中, 在线服 务有完善的流程, 可通过微信、 QQ向客户提供详细清晰的收费 标准、服务内容、家政员认证等 级以及客户常见疑问的解答等, 客户与家政员的面试也可以通过 视频来解决。

除了方便服务人员, 在线服

应聘者有专门的考试入口, 试卷

的上班族来说, 在线教育网络

课程就带来了极大的便利。"我

们的课程分类包括育婴师、早

教、推拿等多个网课, 只要想学,

都可以利用碎片化时间来学习。'

袁军表示,"课程一旦开通后可

以进行永久学习, 反复巩固, 对

于需要反复提升的家政员也非

常有帮助。'

对于经济、时间上不够充裕

提交后系统会自动评分。