



湖南省家政职业经理人培训起航

68位家政企业领头人齐聚长沙取经

文、图：今日女报/凤网记者 史超

“这次我可是带着问题来的。”常德石门莉姿母婴护理有限公司总经理唐植繁一见到今日女报/凤网记者就兴奋地说起自己“很期待”。

12月25日，68位来自全省各市(州、县)的家政公司的负责人和核心管理者们齐聚长沙，参加2019年湖南省家政服务企业职业经理人培训。唐植繁就是其中一员。究竟这个培训有什么魅力让人这么期待?我们一起去探探路。



企业的“五少五多”
员工制企业少，中介制企业多;

盈利品牌企业少，微利保本企业多;

规范的公司制企业少，非规范的作坊式企业多;

提质创新企业少，因循守旧企业多;

接受行规自律企业少，各自为政经营企业多。

年轻从业人员少，中老年从业人员多;

员工队伍的“五少五多”
大专文化程度人员少，初中以下程度人员多;

城镇籍就业人员少，农村籍贫困就业人员多;

高素质从业人才少，低技能从业人员多;

高收入从业人员少，低收入从业人员多。

现状：“五少五多”背后有三大问题

“这是我第二次参加家政职业经理人的培训。上次培训让我收获很大。回去以后，我把学到的知识运用到了公司管理中。”唐植繁和妻子经营一家家政公司，妻子负责人员培训和业务派单，他负责与公司运营和财务管理。他介绍，由于公司成立不到两年，在人员管理和财务风控方面存在一些困惑，“所以只要有学习机会，我一定不会错过。”

本次培训由湖南省人力资源和社会保障厅主办。省人力资源和社会保障厅农民工工作处处长聂庆龙、调研员彭国春，湖南今日女报/凤网e家家庭服务平台运营总监黄晓云出席开班仪式。开班仪式由湖南省人力资源和社会保障厅农民工工作处副处长王俊主持。

开班仪式上，聂庆龙为学员们介绍了当前湖南省家庭服务业的发展现状(见右图)。还指出了我省家政服务行业目前存在三个方面突出问题：一是人员队伍不稳定，从业人员逐年流失；二是诚信服务体系不健全；三是职业能力升级培训滞后。

进入2019年以来，国家层面的政策力度和范围在不断增加，其中，《关于开展2019-2020年家政培训提升行动的通知》提出，到2020年底，实现培训数量超过500万人(次)。培训内容包括家政企业职业经理人以及家政服务人员。聂庆龙说：“此次家政职业经理人培训，旨在帮助企业解决这些痛点、难点，希望大家认真学习、领会相关政策，积极交流，取长补短。”

企业管理者该怎么利用发朋友圈做企业宣传?在“家政企业新媒体宣传推广”课程中，今日女报融媒体中心主任、凤网传媒副总编辑刘洋从了解新媒体平台、抖音视频拍摄、宣传技巧以及创新思维等带学员们一起玩转新媒体。

服务差、技能差、感觉差是客户选择离开的三大理由。如何才能留住客户?面对客户的投诉又该如何解决?

友乾创始人兼CEO、友乾职业培训学校校长余有分表示，“员工的失误与失职、产品的问题、顾客自身问题都有可能造成顾客抱怨、不满和投诉。找到原因了，自然就有好的解决办法。”在“门店管理及客户维护”课程中，余有分从门店管理、选址、营销到如何留住客户、处理客户投诉等方面，给学员们带来了实用的管理办法、门店营销策略以及门店常遇问题解决方案。

服务礼仪是家政员岗前培训的必学内容。在“商务及服务礼仪”课程中，国家教育部认定高级礼仪培训师牛晓斐不仅给学员们详细介绍了服务语言沟通技巧、服务者形象塑造、电话礼节等，而且通过场景模拟让大家实际掌握多种礼仪方法。“商务接待礼仪、名片礼仪、参与礼仪，这些都是我们工作、生活中需要用到的，真的很实用!”不少学员表示，这些内容不仅家政服务员用得上，管理者同样也很需要。

据悉，本次培训自12月25日开始为期3天，将邀请高校的教授和行业专家通过统一授课、集中研讨等多种方式进行交流。课程从政府项目申报、家政企业规范化经验管理法律实操、家政服务创新管理等多方面帮助家政企业职业经理人提高管理能力，推动家政企业完善内部管理结构，完善商业模式，提高盈利能力。

解题：强技能、留客户……专业人士面对面指点

小科普 宝宝睡米枕头真的好吗

文/马体栋(湖南省儿童医院新生儿外科)

随着宝宝逐渐长大，骨骼逐渐发育成熟，头颅逐渐增大，脊柱的四个生理性弯曲逐个出现。为了能使宝宝睡觉安稳，当宝宝3~4个月大会抬头，颈椎前凸形成脊柱的第一个弯曲——颈曲时，宝宝就需要开始使用枕头了。民间有种说法，睡米枕头可使宝宝后脑勺更好看。其实这是不科学的。小儿的颅骨较软，囟门和颅骨缝还未完全闭合，长期使用质地过硬的米枕头，易造成头颅变形，导致头变偏、变扁、变尖等，影响头颅的外形美观。宝宝枕头大小的选择，要适合宝宝的年龄和身体，枕头的高度应在3~4cm左右，长度应略大于婴儿的肩宽，宽度与头长相等。

冬季不适合断奶吗

文/李笑(湖南省儿童医院新生儿科)

“冬天不能断奶”“夏天也不能断奶”……民间有关断奶的传闻很多，这些说法是否科学?其实，断奶并没有春夏秋冬之分，任何季节都可以。春秋两季，温度适宜，更适合断奶。冬季天冷，宝宝易患呼吸道疾病；夏季天热，宝宝食欲不佳，易患消化道疾病。因此，在夏冬两季断奶，尤其是在身体不适时断奶，容易被疾病困扰。此外，断奶不能操之过急，宝宝健康成长需各种营养物质的补充，因此逐步添加辅食直至顺利过渡到正常普食是一个必然过程。有的妈妈突然给孩子断奶，反而造成宝宝食欲锐减，因此孩子开始断奶应从逐渐减少喂养次数开始，同时相应添加辅食。

给宝宝喂药，姿势很重要

文/刘思凡(湖南省儿童医院药学部)

给宝宝喂药是一件让家长发愁的事儿!药到嘴边，宝贝却不吃，爸妈会捏着鼻子灌进去。其实，把药物灌进宝宝嘴里，宝宝往往会因不能及时吞咽而吐出来，且药容易被吸入气管，轻则引发咳嗽或支气管炎、吸入性肺炎，重则阻塞呼吸道，造成窒息。所以，要让孩子轻松吃药，姿势一定要正确：先把孩子的头抬高，让脸侧偏，然后用勺或吸管从下颌部(口腔靠下牙的一侧)伸进去将药慢慢喂入，勺或吸管不要急着拿出来，等孩子把药吞下了再拿出来。待所有的药液都喂完后，再用小勺加几勺白开水，帮助宝宝把口腔内的余药咽下去，冲淡残留在口腔中的药味。

宝宝鼻塞该如何缓解

文/郑台青(湖南省儿童医院病理科)

新生儿鼻塞，并不一定是感冒了，家长做这几件事可帮助宝宝缓解鼻塞症状。1.用吸鼻器。如果宝宝常鼻塞，建议准备一个婴幼儿专用的吸鼻器，定期帮助宝宝吸走鼻子里的粘液，减少初生婴儿鼻塞的问题；2.母乳滴鼻。如果宝宝因为分泌物过多而引起鼻塞，可将一滴母乳滴到宝宝的鼻腔内，等其鼻腔内的分泌物软化之后，分泌物排出，宝宝呼吸也会变得顺畅。3.温湿毛巾。如果宝宝是因为感冒而使得鼻子粘膜充血肿胀的话，可直接用一条沾了温水的毛巾敷在宝宝的鼻根部，这样也可以起到缓解作用。不过该方法治标不治本，关键还是要及时治好宝宝的感冒。

儿童乳牙龋齿怎么办

文/彭程伟(湖南省儿童医院口腔科)

孩子一旦发生龋齿将会引起严重的危害，局部危害主要是容易引起偏侧咀嚼，从而使面部发育不对称。同时，局部龋齿有可能会造成黏膜损伤引发口腔溃疡，另外龋齿的慢性炎症有时也会引起牙源性囊肿，造成继承恒牙的发育障碍。此外，孩子若发生龋齿，由于咀嚼功能的下降，消化能力也随之下降，从而使孩子营养失衡引起生长发育缓慢。所以，如果发生龋齿，家长一定要带孩子就医治疗，对于能保留的牙齿进行充填或根管治疗。经过检查后如果确定确实没有保留价值的牙齿要及时拔除，以防乳牙的慢性炎症影响到恒牙发育。当然对于拔出的乳牙还要根据情况适当进行间隙管理。