

湘融湘爱 三湘邮情

家政里手“秀”技能，家政“邮”情暖万家！由湖南省人力资源和社会保障厅、湖南省妇女联合会、中国邮政集团有限公司湖南省分公司主办的湘融湘爱·三湘邮情杯家政服务技能大赛得到了社会广泛关注，吸引了全行业的积极参与，家政达人纷纷拿出看家本领，拍视频、秀技能，尽情展示他们专业的用心和高超的技艺。作为本届家政服务技能大赛的承办方，今日女报/凤网带大家走近这些优秀的家政达人们，发现他们背后的暖心故事。

## 全能讲师每年培养家政从业者超千名

今日女报/凤网记者 史超

高级管家，月薪3万。要求大专以上学历以上，会英文、会粤语，家政行业全能，拥有高级家政服务员证书……在刚刚过去的2021年，47岁的刘云银完成了又一挑战。尽管英语方面有所欠缺，但她依然成功地从6名应聘者中脱颖而出，为长沙一雇主家庭提供为期两个月的高级管家服务。

从事家政行业13年的刘云银是一位全能型人才，养老、育婴、收纳、保洁等技能服务都不在话下，拥有高级育婴员、高级家政服务员、高级养老护理员、高级保育师等多个证书。在本次湘融湘爱·三湘邮情杯家政服务技能大赛中，她报名了家政培训师竞赛项目。“我喜欢家政行业，更喜欢挑战。”刘云银在接受今日女报/凤网记者采访时如是说。

在从事家政行业前，刘云银一直在广州从事销售工作，还是销售行业的佼佼者，收入可观。2009年，刘云银在朋友的推荐下正式踏入家政行业，成为广州市一家月子中心的月嫂。在刘云银的人生信条里，干一行就要爱一行，无论做什么都要全力以赴，做到最好。在通过月子中心的培训后，她自己又买了



近50本专业书籍钻研学习。

“从我进入这行起，我就没有停止过学习和总结，坚持每个月至少读一本书。”功夫不负有心人，这些知识的储备，让她很快在工作中游刃有余，在月子中心不到一年时间，她就被入住的客户看中，聘请出任“宝宝管家”，月薪近2万元。得益于自主学习的经验，她在服务过程中发现客户家中的1岁多的宝宝有自闭倾向，仔细观察分析后向客户发出预警。经就医诊断后发现，宝宝被证

实的确有发育迟缓和轻微自闭倾向，得以及时接受干预和治疗。

在广州积累了五年的一线服务经验后，刘云银回到衡阳接受聘请成为当地一家家政培训学校的校长。从一线到培训讲师，刘云银打破常规的教学方式，用轻松幽默的语言将她的一线经历和经验与培训知识紧密结合，再将难懂难记的技能步骤编成朗朗上口的口诀，让学员对知识和技能进行有效吸收。“学员们爱上我的课，转化率也很高，很多学员为了能继续跟我学习，在学完初级课程后都会主动再报中级课程。”不仅转化率高，刘云银培养的学员就业率也非常高。据了解，每年通过她培训的学员超千名，不仅有学员出国服务，还有学员曾在省级家政大赛中获奖。

现在，刘云银除了是讲师外，还是衡阳凯铭家政服务有限公司的创始人。她培养出来的讲师团队在上岗之前，必须到一线接单服务，“只有真正到一线服务过，才会真的了解雇主的需求，了解学员将来在服务过程中会面临哪些问题，要如何解决，才能真正帮助他们。”

## 职业经理人为“阿姨”创造幸福感

今日女报/凤网记者 史超

“陈姐，祝你生日快乐……”2月14日，多年没有给自己过过生日的家政员成为了公司姐妹们中的女主角，戴上生日帽的她在大家的祝福声中度过了一个幸福感满满的生日。这样的生日会，在依晨家庭服务有限公司每个月都会上演，一百多名月嫂（育婴师）都会在生日当天收到来自公司的特别祝福。该公司创始人苏斐不仅会给她精心挑选礼物，还会花心思准备一场不同的生日派对。

“对于家政公司来说，如果没有好‘阿姨’就没有竞争力。所以家政公司想要成功，必须从关爱‘阿姨’开始。而积极有爱的工作环境，才更让‘阿姨’们开心、投入地工作。”苏斐告诉今日女报/凤网记者，除了在公司开生日派对外，她还会带月嫂姐妹们一起外出踏青、拍照，或来一场短途旅行等，让她们感受到公司的尊重和温暖，进而提升职业认同感和获得感。

“我希望她们感受到爱，然后散发爱，用自己的专业技能帮助更多家庭解决带娃难题。”2012年，苏斐生下二胎，



在当地请了一位月嫂，却发现对方没有经过任何专业培训，这让她苦恼不已。那次经历让苏斐看到了当地家政市场不规范不成熟的现状，也看到了商机。于是，她决定自己成立一家专业的家政公司，为更多女性解决科学带娃的难题。

为此，苏斐不仅没有辞退这名月嫂，还花了3万余元送她来到长沙参加专业培训，系统地学习育婴、催乳、产康等多项技能，之后通过反复实践，将其培

养成为一名专业的培训讲师，为公司培训月嫂团队。

“从事家政行业要获得专业的技能不难，最难得的是有良好的职业素养。”虽然从事母婴行业22年，同时管理经营十几家孕婴童母婴连锁店，但苏斐在初创家政公司时依然碰到不少棘手问题，其中员工管理就是一大难题。她发现，从事这一行业的从业人员普遍年龄偏大、学历较低，在管理上存在不小的难度。

苏斐从家政企业管理者的角度反复思考：“首先要提升她们的职业认同感，让她们认识到服务不能带有自身情绪，这份工作有独特的专业性和价值感。”为此，她不仅通过各种福利进行关怀，还将职业道德以及心态培养作为培训员工的重点课程之一。苏斐表示，作为一名专业的家政职业经理人，自身的职业道德和思想品德也应该摆在第一位，“只有这样，才能更好地去管理和影响一线员工。”此外，她认为，家政职业经理人还要懂得市场的分析、公司的经营管理、团队建设、家政服务品牌的建设以及科学的运作等。

e家资讯

### 学以致用！ 湖南女子学院家政学系学生特色贺新春

今日女报/凤网讯（通讯员 胡曦 姜阳睿）虎年新春，湖南女子学院家政学系围绕“家文化”，开展了以“家政贺新年，春意暖心田”为主题的特色贺新春活动，将专业所学融入生活，培养学生实践应用能力。

整理收纳是家政学专业的必修课。寒假期间，学生们运用专业所学为自己的家进行了一次高效彻底的整理收纳和大扫除。科学有效的整理方法，使衣柜、橱窗、书桌空间得到充分有效的利用，不仅满足了日常收取用品的便捷，还兼顾了物体摆放的艺术美与整洁美，将课本中的知识真正运用于实践。“在学校学习的衣物整理方法与家庭打扫方法，给我家今年的大扫除提供了极大的帮助，我能明显感受到花费的时间减少了，效率提高了。特别是在教家人用小技巧收纳整理的过程中，家庭成员之间的情感交流更多了，氛围更融洽了。”家政学专业学生陈家燕说。

临近除夕，家政学专业学生史淑敏撰写女书对联，送给自己的亲友，并在写对联的过程中，向父母和姐姐讲起女书的历史与自己学习女书的故事。她表示，自己学习女书文化不仅了解到了女书的历史，也深刻体会到了传统文化传承的重要。

年夜饭是重头戏。家政学专业的同学们充分发挥在家庭生活与科学、家庭营养学课程上学到的知识，亲自上阵为家人做出全家福火锅、红烧猪蹄、酱焖黄花鱼、小鸡炖蘑菇、锅包肉等一道道营养丰富、色香味俱全的佳肴。在分享美食的同时，大家都深深体会到了家政学给家庭生活带来的提升。

据悉，本次活动共有289名学生参与，不仅锻炼了学生的专业实践能力，也是一次专业学习成果的检验，更是让学生在传统节日中深入学习、体验中华“家文化”。