

## 【工匠的故事】

## “羊毛衫状元”邵开平：将客户的需求放在首位

走进商场面琳琅满目的商品,总是希望有一个想你所想的人能为你购买的决策提供些建议,不至于挑花了眼、花了冤枉钱。全国劳动模范邵开平就是这样一个人,将客户的需求放在首位的营业员。被誉为“羊毛衫状元”的邵开平在第一百货扎根柜台,将看似简单的工作做出了不一样的风采和自己的学问。

## 简单的岗位也要做到最好

1979年,风华正茂的邵开平从部队复员分配到上海市第一百货商店一楼商场羊毛衫柜台当营业员。刚上岗的邵开平只觉得这是一门简单的工作,给顾客拿准货找找尺码,收钱不算错账这工作就算做好了,没太多门道和学问。等正式开始工作了,他才发现这营业员的学问从顾客商场开门就开始了,招呼接待、样式介绍、清点库存和收款记账,每一个环节都不能马虎。而其中招呼接待以及羊毛衫样式介绍不是纸上谈兵那么简单,形形色色的顾客,身材需求经济能力都不同,非常考验营业员的能力,也是销售额增长的关键。邵开平在摸索中,越来越喜欢这份工作,越来越愿意钻研这门学问,他暗下决心要做一个优秀的营业员。

想做好营业员,最重要的就是将客户的需求作为自己的追求,将自己换位客户才能提高服务水平。那时,随着市场经济的逐步形成,人们选购羊毛衫已不



仅仅满足于其保暖功能,而是开始关注穿衣搭配、时尚个性和量体剪裁了。为此,邵开平认真观察消费动态,对不同的顾客进行分类,运用时装搭配的方法,形成了配色选款的服务特色。正是这样一次次的用心服务,邵开平柜台区的“回头客”越来越多。

## 创新产品主动出击,培养育人心系青年

顾客普遍对羊毛衫洗后缩水现象感到不满,他就把解决羊毛衫洗涤后的“合身”问题作为自己探索的课题。利用工作之余他还走访了正章等洗染店,进入羊毛衫工厂了解制作工艺,向有经验的老师傅请教,还查询了不少资料。终于找到了“元凶”——洗衣粉中加入的强碱。羊毛怕

碱不怕酸一遇到碱性强的洗衣粉就会产生缩水现象。

在之后的每次服务中,邵开平都会细心提醒顾客使用碱性低的液体肥皂,防止羊毛衫缩水。如果顾客没有液体肥皂,他还有在洗衣粉溶液中滴醋中和的小妙招,操作方便,效果明显。邵开平凭借着细心的观察,耐心的摸索不断地用小窍门,小技巧,大创新解决顾客的需求。

他针对洗涤保养羊毛衫的各种情况摸索出了“剃刀除球法、液皂免缩法、报纸防蛀法、家庭干洗法、微波炉去湿法、醋液保色法、蒸汽整烫法”等七种方法。这些

方法既有充分的科学依据,又简单易行,顾客使用后十分满意,因而好评如潮。他的“鉴别一摸准,选款有特色,保养创七法,定制保合身”的特色服务被评为上海市商业系统首批十大服务品牌之一,被同行们赞誉为“羊毛衫状元”。

2016年,邵开平从一线岗位上退休,但仍时时心系着进入公司的年轻人们,每年还会回到公司进行一两次分享课程。每次和年轻人谈起工作,他都希望他们能将自己的知识、社会实践到工作岗位后结合本职工作需要,立足岗位勤奋工作,用自己的青春为建设特色社会主义贡献力量。“现在青年,特别是进入我们的工作领域后比较迷茫。觉得从柜台服务开始很难发展自己,没有施展空间。”邵开平说道,在他看来柜台是让你熟悉广大顾客,了解市民需求的舞台,只有了解了需求才能在之后的工作中展现自己服务的技能和对商品的理解。

## 【技能寄语】

人生要有目标、责任、担当,才会在企业、行业中脱颖而出。希望各行各业青年自己寻找“师傅”,在行业领域高端,分阶段实施,脚踏实地地一步步提升自己,实现理想。

(摘自《青年报》)

## 【鉴定信息公告】

## 2020年3月份职业技能鉴定项目名称及等级(三)

2020年3月份职业资格A类项目“理论知识”鉴定日期为3月21日,“操作技能”鉴定日期原则上安排在本职业“理论知识”鉴定之后,视鉴定实际情况确定。3月份具体鉴定职业及等级详见附件。

序号	职业(工种)名称	等级
职业资格A类项目		
56	钳工(工具钳工)	五级
57	钳工(工具钳工)	二级
58	钳工(工具钳工)	一级
59	钳工(机修钳工)	五级
60	钳工(机修钳工)	四级
61	钳工(机修钳工)	二级
62	钳工(机修钳工)	一级
63	钳工(装配钳工)	五级
64	钳工(装配钳工)	二级
65	钳工(装配钳工)	一级
66	起重装卸机械操作工	二级
67	铣工	二级
68	铣工	一级
69	铣工(数控铣工)	四级
70	铣工(数控铣工)	二级
71	铣工(数控铣工)	一级
72	西式面点师	五级
73	西式面点师	四级
74	西式面点师	二级
75	西式面点师	一级
76	西式烹调师	五级
77	西式烹调师	二级
78	西式烹调师	一级

序号	职业(工种)名称	等级
79	眼镜验光员	二级
80	眼镜验光员	一级
81	育婴员	五级
82	育婴员	四级
83	制冷空调系统安装维修工	五级
84	中式面点师	五级
85	中式面点师	四级
86	中式面点师	二级
87	中式面点师	一级
88	中式烹调师	五级
89	中式烹调师	四级
90	中式烹调师	二级
91	中式烹调师	一级
92	中央空调系统运行操作员	五级
93	创业能力	专项职业能力
94	大棚蔬菜	专项职业能力
95	瓜果栽培	专项职业能力
96	工业机器人操作与示教	专项职业能力
97	工业机器人基本编程与维护	专项职业能力
98	花式咖啡制作	专项职业能力
99	河蟹养殖	专项职业能力
100	经典咖啡制作	专项职业能力

注:鉴定申报分为团体申报和个人申报两种方式。个人申报可直接到上海市职业技能鉴定中心职业技能鉴定个人业务受理窗口(天山路1800号7号楼1楼)办理,业务受理时间为周一至周五(节假日除外):9:00-16:30,咨询电话:62748577-4106、4107。

(上海市职业技能鉴定中心)

## 【A级培训机构掠影】

## 上海市爱晖职业技能培训中心



上海市爱晖职业技能培训中心(以下简称“培训中心”)是由国家级重点职业学校——宝山职业技术学校开办的民办职业技能培训机构。为了充分发挥职业学校的办学功能,进一步开放优质的教育教学资源,更好地为区域经济服务,宝山职业技术学院在办学上进行了战略调整,加大社会培训力度。爱晖职业技能培训中心更是连续3次被认定为上海市职业技能培训机构办学质量和诚信等级评定A级单位。

## 【教学条件】

上海市爱晖职业技能培训中心设施设备先进,工位充足。拥有专业理论课、专业实践指导教师33人,其中一体化教师24人。此外,培训中心还采取多种措施,通过多种渠道提升教师队伍整体素质,锻造了一支作风正、业务精的教师队伍。

## 【办学特色】

## 培训与就业推荐并重

上海市爱晖职业技能培

中心秉承着对学员负责的理念、培训与就业推荐并重的原则,逐步建立就业服务平台,积极为学员提供就业信息渠道,免费为学员做好就业推荐工作,努力解决失业学员就业难的问题。现在培训中心已成为宝山区教育系统保育员、育婴员、营养员的培训基地和人员储备基地。

## 坚持公益,提供职业培训体验

培训中心坚持为社会各类人员提供职业技能“慧”生活系列公益讲座。近年来,共有20余个项目2万多人参与职业培训体验。这一举措极大地丰富了广大职工的业余生活,受到一致好评,真正实现了培训中心优质服务的目标。

## 【培训项目】

保育员、育婴员、中式烹调师、中式面点师、西式面点师等。

## 【联系方式】

地址:宝山区爱晖路305号313室  
电话:66154931