



▲金海棠服务班成员正在迎接乘客。

# 一群暖妹子 亮丽风景线



礼仪课上,金海棠服务班成员正在练习坐姿。



金海棠服务班成员正在给乘客分发西瓜解暑。



礼仪课上,金海棠服务班成员咬着筷子练习微笑。

炎炎夏日,在临沂汽车客运总站,有这么一群着统一红色制服,个个长相甜美、笑容靓丽的“妹子”在为乘客分发清凉解暑的西瓜。空姐装扮的她们是临沂汽车客运总站的金海棠服务班。

“咬筷子练笑容、顶书本练走姿、夹纸练习站姿,这些都是我们礼仪培训内容。”金海棠服务班班长狄淑玫介绍,临沂汽车客运总站每天迎接来自全国各地的乘客,金海棠服务班就是临沂对外窗口,我们就是临沂的名片,用微笑对待每一位乘客。

“培训完礼仪,我就要带领金海棠服务班去给每个候车厅送西瓜、送纸巾。”狄淑玫说,作为金海棠班班长,带领着32位姐妹为乘客提供贴心、周到的服务。这32位姐妹,了解关于临沂的方方面面,她们就是乘客的搜索引擎,每天接待咨询人数也是数不胜数。

狄淑玫介绍,金海棠服务班成立于2011年3月,现有成员32人,平均年龄20岁左右,以现场服务旅客为核心,共包括迎门导乘、咨询问事、退票改签、订票取票、热线咨询、投诉受理手推车服务等工作项目。

“人在旅途,牵挂的是亲人,如果亲人就在身边,旅途就是一种幸福。”狄淑玫说,这个班,愿做每一位旅客的亲人。用真心、真情、真爱践行着交通人的敬业、奉献精神,打造沂蒙幸福交通品牌。

本报记者 樊凯



▲早上上班前要开始化妆,美好的妆容是一天好心情的开始。



礼仪课上,金海棠服务班班长狄淑玫正在指导队员正确蹲姿。