



G20杭州峰会志愿者让游客惊叹:怎么可以这么棒

# 头顶书本腿夹纸,五分钟不能动 优雅“小青荷”是这样绽放的

本报记者 陈伟利 本报通讯员 宫浩 陶枫颖

这几天,G20杭州峰会志愿者——一朵朵的“小青荷”已悄然绽放在杭城各个角落。他们身着蓝绿色调、融合杭州元素的志愿者服装,清新、婉约,犹如西湖的水、西湖的山,站在各自的岗位上为来宾服务。

昨天,记者路过柳浪闻莺的微笑服务亭,几位志愿者正在服务,面带微笑,笔挺地站着,向游客行注目礼,而当游客的目光与他们交融时,他们又行鞠躬礼。一位游客当场发出了惊叹:“哇,怎么站得这么笔直,这么棒!”如此亭亭玉立的“小青荷”是怎么炼成的?

## 行走

头顶书本,两腿夹纸  
一开始很多书本都掉下来

浙江大学有几百名同学参与峰会志愿服务。

培训时,为了让志愿者站立时保持上身笔挺,培训老师放了个大招——头顶书本。

“如果颈椎、胸椎和腰椎不挺起来,书本马上会掉下来。一开始好多书本都掉下来了。”参加培训的小肖同学告诉记者,“我们顶着书本站着,然后老师开始检查大家的两个肩膀有没有在一条线上,有的小伙伴肩膀没有完全展开,一会儿工夫,书本就掉了。”

头顶的书本5分钟不能掉,当然走路也不能让书掉下来。浙大礼仪与形象管理中心执行副主任包松,是这次的培训老师。她向记者透露:“头顶书本走路,是为了让志愿者行走时上身仍保持笔挺,不会出现扭胯、肩膀晃动等情况。”

为了达到行走优雅又有气质的目的,老师要求大家站立时夹一张A4纸在两个膝盖中间。“和头顶书本一样,一开始,很多人夹在膝盖间的纸都掉下来了,因为两条腿站得不直,膝盖间有缝隙。”小肖说,“纸张掉下来,就得重新放回去,直到不掉下来为止。老师们会一个个检查,夹一次同样要坚持5分钟。”

包松老师说:“经过这样的训练,志愿者们的身体在站立时就会有记忆,站、走都会自然而然地保持这个姿势。”

## 鞠躬

打招呼15°,接送客30°  
不同的弯曲度代表不同意

“印象最深的是鞠躬,分了很多种,不同的弯曲度表示不同的意义。我们的身体必须记住15°、30°鞠躬的弯曲度。”小肖说,“问候打招呼行15°鞠躬礼,接送客行30°鞠躬礼。”

那怎样才是15°鞠躬呢?

志愿者们是这样练习的:两个同学对站,挺直的上半身往下折,当平视的眼睛能看到对方的脚时,便是15°鞠躬;能看到自己脚前约0.5米的位置,是30°鞠躬。为了让身体记住这个弯度,他们每一次鞠躬必须保持5分钟。一开始,每次训练结束,大家都是扶着腰出去的。

## 微笑

不露八颗齿,眼神要友善  
要的是自豪又大方的仪态

关于微笑,包松老师说:“我们不要求志愿者僵硬地露出八齿笑,而是应该眼神流露出关注、友善、落落大方。这样的笑必须是内心对G20峰会在杭州举办感觉到骄傲、自豪,感动于自己的志愿服务。”

为了练习这样的笑,小肖说:“只要有空,我们就在寝室的镜子前一遍遍地练习。现在上岗服务了,每天化妆时会对着镜子微笑,看看今天的状态。”



## 化妆

打粉底画眉毛,扔掉“姨妈色”口红  
呈现青春活泼淡雅的妆容

浙江传媒学院这次共有100多名同学参与峰会志愿服务,女生占了绝大多数。为了让女生以最佳仪容出现在服务现场,学校请了专业的礼仪老师讲课,还特意对女生化妆进行了培训。

小郭同学向记者透露:“女生的妆容必须淡雅,每位女生都要打粉底、画眉毛、涂睫毛、搽口红。对口红颜色也有要求,不能用冷色调,因为我们要给人亲和力,也不能用时下流行的姨妈色,太艳丽了。我们志愿者的形象是青春活泼。”

## 纸巾

洗手之后要擦手,别乱甩水  
这是藏在腰包里的秘密

志愿者的腰包里也藏着秘密。打开志愿者的腰包,里面的东西除了证件、手机、钥匙和钱包外,必定有一包餐巾纸。

这包纸巾有什么用处呢?

包松老师说:“在志愿服务时,万一遇到没有擦手纸的厕所,志愿者洗完手后一定会用自己带的餐巾纸擦干手再出来,不会把手上的水甩得到处都是。”



## 衣服

鞋带系成蝴蝶结,T恤扣下面两粒  
仪表上的小细节也有讲究

如果留意志愿者的穿着,你还会发现无论男生、女生,T恤的扣子扣下面两粒,外衣拉链拉到领口的缝线为止,鞋带都是系成蝴蝶结。

包松老师说,志愿者仪容仪表仪态的训练,我们强调内化于心,外化于形,内心对服务峰会的责任和担当,对志愿精神的认同和践行。把这些内心的东西通过训练有素的肢体语言以及整齐划一的着装规范来彰显,让礼仪融化在志愿服务的每一个瞬间、每一个片段,形成一道真正美丽的风景线,真正成为峰会的一张靓丽名片。

头顶书本站立五分钟,书本不能掉。  
浙江大学供图

衣服拉链要拉到接缝处。  
浙江传媒学院供图