

京东快递员郑春风:

能扛100公斤的货上三楼 客户的名字工位都门儿清



6月6日上午7点,杭州下沙京东文津路站点的第一车货到了。这两天,是一年一度的京东6·18大促时间,站点单量大约是平时的两三倍。在一群男快递员中,郑春风的身影格外引人注目,因为她是站点里唯一的女快递员。从车上把货搬下来,扫描后分装到自己的车上,她的动作一点都不比其他男同事慢。8点多,装了满满一车快递之后,郑春风出发去送货了。

还记得刚入行那会 扛了100公斤的货上三楼

郑春风,人如其名,总是笑呵呵的,让人如沐春风。1983年出生的她是河南人,以前在老家的厂里干活,几年前两口子来杭州打工,正好遇上京东招快递员。她觉得,快递行业是多劳多得,只要能吃苦耐劳,收入还是不错的。于是,抱着试一试的心态,郑春风干起了快递,一干就是6年多。

“女性在快递行业里可能是做客服或者行政的比较多,女配送员比较少,因为体力上会比男性弱一点。”郑春风的力气在同事里其实并不算小,一般的大箱子她扛起就走。不过有时候碰上沉重的大件还是会有点困难,至今印象深刻的是,刚入行没多久,她就遇上了100公斤的大家伙!

“当时我还在负责配送小区,这件货我请了三个男同事一起帮我抬到车上,但是送货到家还是得靠自己了。”郑春风记得,那是一件健身器材,“铁疙瘩,东西不算大,但是特别重,可能还有那种砝码之类的。”

这个小区是个六层楼的老小区,客户家在三楼。她使出了浑身的力气,把货搬下车,尽自己的努力,一点一点地挪动脚步,终于搬到了客户门口,请他收件。“本来只要几分钟送一件货,我那天花了将近半小时,真的不容易。”后来客户还跟她说了不好意思,本来应该下楼帮一下她,“我跟他他说送货到家本来就是我们的服务,不过现在想起来真是自己都觉得不可思议,当时怎么上去的。”郑春风笑得大大咧咧,说后来站里体谅女同志,让她去有电梯的小区。

客户名字甚至工位她都记得住 每周接到孩子电话最开心

现在,郑春风主要负责配送的是新加坡科技园的17栋写字楼,这里有上百家企业,平时每天她的单量都在200件左右。“相比小区,写字楼经常会有套件,就是一样东西会买很多件。”郑春风说,比如前两天,园区里好多公司发端午福利,她就送了很多车的粽子。“也有单件很重很大的货物,比如玻璃白板,还有很多年轻人不喜欢公司配的办公椅,喜欢自己买电竞椅,不过园区写字楼里可以用板车,方便不少。”

虽然力气可能比男快递员小一点,但是女性也有自己的优势,就是更细心更耐心。“给客户送货的时候我都会讲得比较清楚。”现在,郑春风负责快递业务的写字楼里,大部分客户她都能叫得出名字。“都认全了,什么名字,坐哪我都搞清楚了,有时候我就放在他们的工位上。”郑春风笑着说,写字楼里揽件任务也不少,很多人都指定要她收件,还给她介绍了很多客户,甚至公司搬走了之后,还把她介绍给自己的朋友。

郑春风两口子在杭州打拼,两个孩子和父母在老家。大女儿已经17岁了,小儿子也有15岁了,两个孩子学习成绩都挺不错的。

不过,最让郑春风欣慰的是,每个周末,女儿拿到手机之后,都会第一时间给她打电话,儿子因为是封闭式校园,平时老师不让打电话,一个月也会打一两次。“他们都是一有空就会给我打电话,说得最多的是让我慢慢干,不要着急,让我不要那么累,要照顾身体……再多辛苦都烟消云散了。”

申通客服谭春蓉:

无论上一秒心情多差 下一秒也要声音上扬,微笑面对



除了我们每天打交道的一线快递员,背后还有分拣员、安全员、快递车司机以及客服等。谭春蓉就是一名快递客服,90后,四川人,大学学的是物流服务与管理专业。准备毕业实习时,申通刚好在学校里招客服。“我就想着来看一下,没想到,一看就看了10年。”

遇到委屈往肚里咽 微笑服务是工作日常

谭春蓉告诉记者,申通快递的客服管理部位于萧山,一共近300人,要负责全国客户的售前以及售后咨询服务工作。跟一线不同,在客服管理部,女性占比挺高。“去年我们做过统计,客服管理部女性员工占比超过76%,平均年龄28岁。”

之所以部门里女性占比高,主要是女性做客服有其优势——心思细腻,善于沟通,更有耐心。

不过,再有优势,也有委屈的时候。“印象最深的是进申通第一年,一个中年大叔电话接通就直接开骂。”谭春蓉当场崩溃大哭。好在主管帮忙解决了这个投诉。渐渐地,谭春蓉理解了这份工作,“站在客户的角度,客服代表的是公司,是为了给客户带来更多更好的体验。”

每天打交道的客户多多少少都带着负面情绪,该如何调节自身情绪?“公司会给员工开展心理建设方面的活动,小组团队、组长平时也经常沟通交流。”谭春蓉说,每个人减压方式不一样,自己喜欢听歌,还会在本子上认真记录、梳理客户说的问题,专注问题本身。“只要问题解决了,大多数客户在挂电话之前都会说声‘谢谢’。”谭春蓉说,听到“谢谢”,自己就会立马翻篇。“无论上一秒心情多么差,下一秒就要声音上扬,微笑面对下一个客户。”

有一种拼搏进取 叫职场妈妈

每个人在职场上都不是一帆风顺的,谭春蓉说,既然在电话这端要做一个没有脾气的人,那就不妨放宽心态鼓励自己,学会用平和的心态面对用户。

人生要经过无数次的选择,或主动或被动。过去这些年,谭春蓉在客服管理部的电话受理、投诉管理等岗位都待过,从助理、实习组长、组长等一步步成长,帮助上万名用户解决了烦恼。她也亲眼见证了投诉占比逐年下降,客户满意度不断提升。现在,她转岗行政,充实自己,尝试不同类型的工作。通过努力,谭春蓉去年为部门成功争创杭州市“巾帼文明岗”。“我们这里对女性很友好,化妆间、母婴室、亲子活动室等设施齐全,为职场妈妈带来方便。”谭春蓉是一名职场妈妈,这个时代对女性的要求高,工作和家庭的权衡变成了全职妈妈和女强人以外的无数职场妈妈的必修课。

谭春蓉说,为了考出快件处理员三级高级工证书,自己连续熬夜,今年3月顺利通过。目前她还在读工商管理的本科,顺利的话今年毕业,每周都要学,“晚上娃睡觉以后就是自己的学习时间。”前段时间,谭春蓉还去参加了核酸检测培训考试,并且顺利拿到了证书。“核酸检测常态化之后,尽可能为医护人员减少压力,作出一点自己的贡献吧。”