

我叫张正保 我要将服务进行到底

如果你在新聚丰圆遇到我，一定会记得我，不仅是因为我长得酷似王宝强，我周到的服务一定会让你如沐春风。我叫张正保，今年37岁，来自安徽合肥庐江县，是新聚丰圆的管事部经理。

高中毕业后，由于成绩不理想，家里经济负担也比较重，我和朋友决定出门打工。朋友说温州是个好地方，就业率也高，我们就来了。没料到，朋友很早就离开了，而我一呆就是18年，从起初那个性格内向，连向顾客问好都会脸红的小伙子，慢慢蜕变成一名中层管理人员。

日常工作比较繁琐，我要负责各种会议、会餐、正餐等后勤保障，及时跟进餐具、地面的清洗、消毒工作，还要负责部门物品成本控制。隶属我直接管理的人员有七八十人，我对酒店所有岗位的工作也都了如指掌。规定的上班时间是早上8点到晚上8点，但如果遇上了比较健谈的客人，或是宴会举行得比较晚，我再留下来送客、检查什么的，就不能准时下班了，无条件加班是常有的事。

每天早上，我要从酒店的9楼到1楼里里外外地巡视一遍，包括宴会厅、厨房、客房等区域，消除各种卫生、安全隐患。酒店的工作一定要细致入微，一点点的差漏就可能引起一场事故。地面是检查的重点，大理石表面光滑，要是上面有水迹或油渍，服务员在端菜时就很容易滑倒。另外，厨房的餐具也必须经过消毒才能使用，一般人用肉眼很难分辨出餐具是否消毒，而我凭着丰富的经验，只要观察餐具的色泽、光感度就知道餐具有没有消毒了。

酒店工作人员的用餐时间跟顾客错开来，我一般早上10点才吃第一顿饭，谈不上早饭还是中饭，填饱肚子就行。中午，除了接待客户，还得安排员工工作，事情忙完后，下午三点多吃第二顿饭。干我们这一行，一般胃都有点小毛病，我算保养得不错。

酒店的用餐高峰期是从4点开始，一直持续到晚上8点，这个时间我必须全程在营业区，协助客人点菜，推荐菜肴，监督服务生服务流程。有时候遇上熟悉的客户，还得去敬酒，虽然在酒店工作了这么多年，可酒量一直没练上去，2瓶啤酒下去就满脸通红了。

在这里，我接待过各种各样的客人

，这些客人或挑剔、或风趣、或大方、或苛刻、或资产雄厚、或身居高位。都说人生是个大舞台，酒店也是一个大舞台，形形色色的人在这里来来往往，难免产生一些碰撞。记得以前在老聚丰圆时，一位客人喝多了，跟其他客人产生了冲突，我上前劝阻，却被他扇了一巴掌。我忍住怒火，还是笑脸相对，耐心劝导，后来终于平息了。这件事我没跟别人提过，可那一巴掌却永远烙在了心上。由于工作认真负责，积极好学，我多次获得酒店 优秀员工、柳市镇工会 优秀工会积极分子、金牌员工，以及职业经理人 证书等。

18年，相当于我人生的一半时间，我见证了聚丰圆的成长，聚丰圆也影响着我，改变着我。我和爱人就是在聚丰圆相识的，我们的婚宴和孩子的周岁酒都是在聚丰圆办的，老板关照我，给我打了很低的折扣。现在，我的孩子在柳市二小读书，算得上半个柳市人了。

我的业余爱好很多，喜欢爬山、摄影，还经常参加公司工会组织的各种比赛。去年我参加了柳市镇工会组织的员工运动会，我所在的象棋团队获得了团体二等奖，气排球比赛获得团体一等奖。我在柳市的朋友比在老家还要多，我们经常一起出去吃夜宵，喝啤酒，工作虽然累，但生活过得有滋有味。唯一遗憾的是，这么多年来，春节没有回家。春节是酒店一年之中最忙的时候，几乎每天都满客，从早上一直工作到深夜，到正月初十才能回家，也因此错过了好几届同学会。

外面的世界再精彩，终究要落叶归根。等儿子上初中了，我打算回老家，开创自己的事业。可能开个小饭店、小宾馆，也想过做酒店管理培训，无论做什么，归根到底还是服务行业。虽然有苦有乐，但我依旧热爱这份行业，愿意为它挥洒我的汗水。 林黛妃摄影报道

金牌员工·我的梦



管理档案。林黛妃摄



员工培训。张正保提供



与爱人在横店旅游。张正保提供



和同事下象棋。林黛妃摄