

微笑向明天

◎李碧嫦

还记得，刚开始工作的头几年，有段时间因为工作上的一些事情没能很好处理，每天工作都倍感焦虑。

细心的领导发现了我的焦虑并主动找我聊天，了解个中原由。我告诉她，作为总部客服中心角色的我们很多时候要监控各分公司工作完成情况。当各分公司工作开展进度或效率出现问题的时候，我们是需要协助解决的。绝大多数分公司的同事都能很好的配合工作，但就是有一个分公司的同事，不但工作跟进得不好，态度还很不友好，常常质疑总部的角色。经过多番努力，也尝试用不同的方式和她沟通过，但效果都不理想，这让我很是焦虑，每次工作上与她沟通，心里都是抗拒的。领导认真听完我的倾诉，先是肯定了我对工作的认真态度，随后安排我整理一份和这个同事沟通存在的问题清单，然后月底安排我去南京出差，和这个同事面对面地沟通一下。我面露难色，嘴上虽然答应了但内心是拒绝去出差和这位同事见面的，因为我觉得电话里都如此不友好，见面又怎么可能会友好，沟通效果也好不到哪里去。

眼看快到出差的时间了，领导再次找我聊天，“你是第一次出差，东西都准备好了吗？”看着她关心的眼神，心里一阵温暖“准备好了”。“第一次出差，一定要给自己留下一个美好的回忆，去到南京，要好好照顾自己，完成任务之余可以花些时间去我们的店铺看看，同时也了解一下南京这个城市”。领导的体贴和关心让我心生一股暖洋，心里默默的告诉自己一定要把任务完成好。

如期来到了南京，见到了那个“很难沟通”的同事。一相处很明显感觉她其实是个热心肠，不像电话里那么难沟通。我随她一同去巡店，才发现她们在店铺一线，每天的工作就像没有硝烟的战场，除了忙于销售，店铺进出货、货品盘点、货品陈列上新、人员管理，以及现场处理各种顾客的咨询乃至投诉都需要店铺同事用心去做。我甚至还目睹一个顾客因自身洗涤原因导致衣服出现褪色，店长向顾客解释原委，顾客不听解释还居然生气的将衣服扔在店长头上，头也不回的离开店铺，这些都超乎了我的想象。那个“很难沟通”的同事告诉我，作为集团最

大的分公司，业绩任务很重，店铺销售不容易，压力也大。但凡出现顾客投诉，能按公司制度处理的，店铺一定会及时处理，反而因为顾客自身洗涤保养等人为原因导致品质出现问题的，需要花费一些时间和顾客解释或质检，很难按总部的要求短时间内有效解决。总部只是单纯规定了回复处理投诉的时间，却没有考虑到店铺的实际情况，一旦没及时回复就认为是我们的效率出问题。销售任务一大，顾客总部两头催得急，就难免说话比较急，你们也一定会认为我态度不友好，说着不好意思的笑了。我也跟着笑了，先是认同她说的实际情况，但也强调了总部的制度要求。我们之后很快一起探讨了如何完善客服工作，如何在保证顾客满意度的同时高效处理投诉等问题。

带着满满的收获，我回到了公司，向领导汇报了工作，还提交了一份客服改善工作建议方案，其中包括了流程梳理、制度修订和6集客服视频教材拍摄的想法。领导看了我的建议方案，露出了满意的笑容。从那以后，我和这位“问题同事”工作上沟通不但顺畅了很多，生活上也多了一位知心朋友。

这件事情已经过去了很多年了，如今每当想起来，心里还是充满了温暖和感动，也一直激励着我，当工作或生活有困难有焦虑的时候，要勇敢面对，做足功课，全面了解情况，然后对症下药加以改善，相信经过一番努力，一定会有转机。当然，我更加忘不了的是，要做一个温暖的人，温暖他人也是温暖自己。感谢郝小姐，感谢那段经历，让我在职场和生活上总能微笑面向明天！