

近期

北京疫情得到了有效的控制

各大商业综合体超市

也都迎来了客流上涨、

消费回暖的复苏期

而在这回暖的背后

离不开无数人

在疫情期间的努力坚守

我们今天的主角“表姐”

就是其中的一员



这位在商场里健步如飞的人

叫褚春梅

她是当代商城中关村店

## 综合商场的综合干事

主要负责为租赁商户解决困难

为消费者提供优质高效服务

由于手里常有各式各样的统计报表

为人也热情开朗

所以大家都亲切地称她为“表姐”



在商城里

正常转一圈十分钟足矣

然而跟着“表姐”转一趟

至少需要两个小时

走在商场里的褚春梅

仿佛是一名“万能店员”

和任何一家商户里的员工

都能家长里短地说上两句

如同家人一般



然而在日常的管理中

“表姐”对商户们却是非常严格

在工作上

她铁面无私

不让一丝一毫

但是在情感上

褚春梅诚心正意

对商户投入很多情感

她坚信

把心推出去，才能把心拉回来

这才是情感服务的内涵所在

这种服务的意识

是褚春梅之前在铁路工作时

服务理念积淀

当时的师傅告诉褚春梅

“一节车厢，就是一个社会，

如果做好服务，

就把这个小社会管理好了”

就是这段时期

褚春梅积累了很多服务的技巧

并随着时间的沉淀

逐渐将服务的意识慢慢深化



全身心投入服务的褚春梅

在今年光荣地成为

北京市第十三次党代会代表

然而对褚春梅而言

党代表的身份不是她的追求

而是大家给予她的

一份最珍贵的评价

一生择一事

一事终一生

服务行业可能做一时容易

但做到一辈子为老百姓服务

实属不易

褚春梅用实际行动

诠释着为人民服务的精神

努力在平凡的岗位上

做出不平凡的业绩