

VIP 访谈

常娜娜：从蓝领到白领的女子

□晨报记者 柯其其

个人档案

★常娜娜：河南新纯服装有限公司副总经理，鹤壁移动公司VIP客户

★移动品牌：全球通

★使用时间：8年

★座右铭：踏踏实实做事，老老实实做人，用心过好每一天



常娜娜

常娜娜，一个外表柔弱的女子，你很难想象，年轻的常娜娜管理着900多人的公司，更让人难以想象的是，7年前，常娜娜只是众多打工妹中的一员。从一个普通的员工成长为河南新纯服装有限公司公司的副总经理，常娜娜的故事充满了传奇性。

谈到自己的成功，常娜娜并没有过多的激动与骄傲，“如果没有骨子里的坚韧、吃苦耐劳和永不屈服的精神，也许到今天我还是一个普通的打工妹。”

谈到自己的成长经历，常娜娜告诉记者，从学校毕业后，她到一家企业担任会计，没过多久，她所在的单位被河南新亚服装有限公司收购。

好学、认真、负责、做事干练

的常娜娜从会计到财务部副经理、财务部经理、总经理助理。一路走来，常娜娜一直在努力做到更好，也正因为勤奋和努力，常娜娜一路升迁，直到坐上了河南新纯服装有限公司副总经理的位置。“新亚和新纯都是我们的企业，我到新纯时，新纯只有一片空地，不要说厂房和工人了。从基建、人员招聘到工厂开工，我和同事们用了8个多月的时间，每天都是加班加点地在简易板房内工作，常常忙到昏天黑地，连饭也顾不上吃。方方面面的事要处理，现在回想起来，那些日子很苦，但对我历练特别大，遇到困难时，不服输的精神一直在支撑着我，也让我更加迅速地成长起来。”

常娜娜一直是公司老板最信任的助手，因为老板平时不常在公司，公司的一切事务都会交给常娜娜去处理。而常娜娜也没有辜负老板的期望。在她看来，老板越信任自己，自己的工作越要做到更好。公司的事无论大小，常娜娜都认真对待、严格把关。为了更好地管理公司，常娜娜还专门学习了管理等方面的知识。

常娜娜把公司当成自己的家，也让公司员工在这里找到了家的感觉。工作中，常娜娜非常重视管理，“我们老板对员工特别好，在我们公司处处体现人性化，把员工真正当成企业的主人，每时每刻关心他们的生活，想方设法给员工们创造轻松愉快的工作和生活环境。公司建设了

设施一流的职工活动中心，设立了溜冰场、羽毛球室、乒乓球室等，对员工免费开放，还与大中专院校联合办学，促进了员工团队整体素质的提高。老板的人性化管理对我影响也很深。”常娜娜认为，自己不仅是工人工作中的管理者，更是他们生活上的姐妹、感情上的朋友。作为一名公司领导，只有时时处处为员工着想，员工才会尽心尽力地投入工作。平时，她花了大量时间和精力深入到车间，深入到工作一线，充分和员工接触，近距离地了解一线员工的思想、生活状况，设身处地为他们着想，尽力解决员工在生活中遇到的问题并采取有效的措施开展工作。她认为只有这样，员工才会和自己心往一处想，劲往一处使，一起创造辉煌的业绩。

“常副总很好学，做事又认真，公司管理得很好。一个女孩子，从最初对基建工作一点儿也不熟悉，到现在熟练了解各个施工工序和流程，真是不容易。”提到常娜娜，公司里的同事都这样评价她。虽然自己在一天天成长。可是常娜娜并不满足，对于她来说，工作中时常会碰到新的问题，必须加强学习，才能做到更好。作为副总经理，她平时尽可能多地了解各方面的信息，每天关注市场的变化。

“认真、负责是我做人做事的原则，对于未来的路，我有信心走得更好。”常娜娜说。



爱岗敬业写忠诚

——记鹤壁移动山城分公司业务管理员贡园园

□晨报记者 柯其其



贡园园

身作为一名普通的员工，她爱岗敬业，多次获得公司“先进员工”称号；身作为一名业务管理员，她以严谨的工作作风赢得了大家的信任；身作为一名营业厅主管，她率先垂范，带出了一支优秀团队。

她，就是鹤壁移动山城分公司优秀员工贡园园。

工作九年来，无论是在忙碌的营业厅，还是在后台管理的岗位上，贡园园始终用“热情、周到、真诚、拼搏”这8个字来要求自己。

“我们服务的对象是成千上万的客户，服务质量的好坏不仅关系到企业的形象，也关系到业务的增长。我们的责任就是用心服务好每一位客户，让客户感受到我们移动人的诚心，让客户能够放心地使用移动通信的产品和业务。”贡园园经常对同事们这样说。在营业厅担任班长期间，贡园园带领她的同事们扎实工作，真情服务，赢得了客户的信任和赞誉。

由于业绩突出，2009年，贡园园升任山城分公司业务管理员，负责大众市场和营业厅管理工作。大众市场的工作，包括每月每位区域负责人绩效考核目标的合理分配，每月底区域负责人绩效分数的公平核算，因为需要和大量数字打交道，必须时刻保持高度的责任心和警惕性。为了在最短的时间内胜任工作，贡园园不断学习业务知识。她还利用下班时间去向老员工们请教，在她的努力下，大众市场的工作很快有声有色起来，为区域负责人更好地为客户提供个性化服务打下了坚实基础。

在做好大众市场工作的同时，贡园园还是营业厅的主管，身为“领头雁”，她意识到服务仅仅满足客户基本的通话需求远远不够，必须不断地关注客户的需求，始终把客户的需求放在首位，什么服务能给客户带来方便，就提供什么服务；什么样的举措能让用户更满意，就推出什么样的举措。为此她从基础管理入手，完善规章制度，制定考核奖励，抓好团队建设，让每一位到营业厅办理业务的客户都能感受到移动温馨化、亲情化的服务，从而以优质的服务赢得客户，巩固市场。

在营业厅的伙伴们眼中，贡园园是率先垂范的榜样。在服务营销活动中，要求伙伴们做到的，贡园园总是自己先做到。每次活动，她都是第一个到达服务现场，搬桌子、摆宣传品，忙得不亦乐乎。在宣传、办理业务时，贡园园带领伙伴们始终坚持“信用为先，诚信为本”的原则，站在客户的立场上处理问题，把各项业务都说得明明白白，把每项收费都交代得清清楚楚，对客户负责，让客户明白消费，赢得了客户的信任。

日常工作中，贡园园十分注重自我学习，并言传身教，帮助伙伴们共同进步。她把自己数年来的工作经验书写成文字，和大家在工作中交流。

虽说取得了一定的成绩，但贡园园没有丝毫的懈怠：“我能走到今天，离不开领导的培养和同事的帮助，虽然取得了一点成绩，但服务是没有止境的。只有不断提高自身的业务水平，更好地为客户提供个性化、亲情化的服务，努力追求卓越，才能更好地与客户建立长期的信任关系。”

我健康，我快乐

鹤壁移动山城分公司开展“健康快乐行”活动

晨报讯(记者 柯其其)近日，鹤壁移动山城分公司组织员工及家属举行“超越5000万，有您更精彩——健康快乐行”活动。整个赛场上欢笑声、加油声、喝彩声此起彼伏，气氛十分活跃。

据悉，为切实推动企业文化建设，彰显以人为本的理念，体现企业对员工的关爱，营造和谐的企业氛围，鹤壁移动山城分公司举行了包括跳绳、踢毽子在内的“健康快乐行”活动。此次“健康快乐行”旨在以体育比赛为载体，

把企业文化深深植根于广大员工心中，用“正德厚生、臻于至善”的核心价值观规范员工行为，进一步增强凝聚力和向心力，提高创造力和战斗力，促进鹤壁移动公司保持科学发展态势。

在跳绳比赛中，随着裁判员的一声哨响，参赛选手的脚步飞快地动了起来，虽然中途有踩绳的现象，但大家并没有放弃，马上捡起绳子继续跳，虽然大家累到满头大汗，但是没有一个人停下来，因为大家都坚信：坚持到底就是胜利。

在踢毽子活动现场，一些选手选择单脚踢，还有一些选手为了加快速度选择了双脚踢……在当天的比赛现场，大家以比赛促交流。在集体项目中，队员们齐心协力，体现了团队协作精神，在个人项目中，大家始终坚持“友谊第一，比赛第二”的精神，既赛出了成绩，又赛出了团结和友谊。

通过此次“健康快乐行”活动，不仅缓解了员工们的工作压力、陶冶了员工情操，丰富和活跃了员工业余生活，也增强了企业凝聚力和向心力。



踢毽子比赛。



跳绳比赛。

畅通的信息沟通让我的生意越做越大

“我现在出门其它东西可以不带，但手机必须要有，因为手机不仅能接听电话，收发短信，还能看新闻、听音乐、拍照片、打游戏、收发邮件、查天气、查道路情况等，说到移动电话的好处，那真是太多了。”11月28日，家住淇县的陈先生说。

陈先生告诉记者，他从小生活在偏僻的农村，前些年村民想打一个电话，需要跋山涉水，跑到几十里外的县城。因为缺乏先进

的通信工具，他当初做生意很不方便。“因为做生意要联系业务，所以我住的村里能安装电话时，我第一个就装了，当时装一部电话得花两千多元呢，但时间长了，感觉还不是特别方便，因为你一旦出门，就接不到电话了，为了不错过业务，就不敢离开家半步。后来有了移动电话，感觉真是太好了，无论你走到哪里，客户都能找到你，再也不用守着电话等业务了。信息一畅通，生意也越来越

好做。”

由于陈先生的客户多为外地人，他需要经常拨打长途电话，为此他开通了优惠新干线的业务。拨打长途电话前，加拨12593，就可以享受到最低每分钟0.19元的长途优惠。虽说天天在外面奔波，但因为有了便捷的“空中充值”，陈先生也不用担心话费会透支导致手机停机。他还在经常去的城市开通了“两城一家”业务，接打电话更优惠。“我做业务，经

常不在家，父母也很想念我，我就给他们二老各买了一个手机，还开通了‘亲情号码’等优惠业务，给父母打电话非常便宜。现在和父母每天通一次电话，父母很高兴。”

陈先生表示，用手机这些年，换了好几部，一部比一部好用。“现在手机越来越便宜，资费也越来越低，生活也因为手机发生了许多变化。如今对我来说，手机就是我的朋友，我时刻离不开它。”

□晨报记者 柯其其

本版主持人 专版部主任：张景昱 电话：13839220400 E-mail: hbrzbb@126.com