

幸福女性 周刊

2019年12月24日 星期二 总策划 邵新宇 / 策划 唐敏 / 责编 王慧 / 视觉 周芸

她们,让“世界会客厅”更敞亮 ——第二届进博会巾帼谱之三

“咖啡豆没有脚,但全世界的咖啡豆都在用脚投票”,这是去年进博会上的一句名言。今年,更多用脚投票的咖啡豆们,正在源源不断地漂洋过海而来。好的品质,给人信心。而更多信任,又在提升品质。为了推动进博会规模更大、质量更优、创新更强、层次更高、成效更好,有一批女性,坚持“创新引领”,对标最高标准、最好水平,提供一流服务保障,她们带动贸易投资、形象升级,让“回头客”越来越多,让“世界会客厅”更加敞亮。



逛吃畅游背后,有人在默默守护……

中国太平洋保险(集团)团委书记

蔡艳艳

在首次开辟的户外展区体验滑雪和无人驾驶,在食品展区尽情品尝西班牙火腿、现场“开鱼”的500多斤蓝鳍金枪鱼……参观者在第二届进博会上舒心逛吃、畅快观展的背后,有着一批默默守护安全的“隐形卫士”。而作为中国太保进博会项目工作组组长,蔡艳艳就是这批卫士的集结者,她已经连续两届带领团队,分别以唯一财产保险服务商(第一届)和唯一指定保险服务商(第二届)的身份,为进博会提供安全保障服务。

今年,中国太保提供的总保额超过5000亿元,包括提供总保额450亿元的一揽子综合保障方案,八大险种全面覆盖财产、人员及相关责任。除了首席承保进博会举办场馆国家会展中心的运营保险,还为展会参展、参观的80多万人次,提供约4000亿元的意外风险保障。

与首届相比,第二届进博会更加精彩纷呈、活色生香。进博之乐背后,是有人负重前行、默默守护——为确保“试吃”安全,相关企业购买了食品安全责任险;为保障“试玩”尽兴,项目体验者也会获得一份人员意外险。进博会期间,太保安联还组建了一支应急救援志愿者团队,20名志愿者队伍全部经过美国心脏协会(AHA)急救培训,为进博会全程护航。

“我们希望太保代表的‘上海服务’能让所有参加进博会的来宾,在上海感受到家的温暖。”蔡艳艳说。首届进博会,蔡艳艳带领团队量身定制“主体多元、险种多样、保障多层”一揽子保险保障方案,该项目还获得了“2018年度上海市金融创新成果一等奖”。第二届进博会参展商数量更多,“黑科技”更多,“身价”更高,各家企业的投保要求更个性化。她带领团队又推出一批最前沿的创新应用案例,包括无人驾驶、5G应用等新兴领域探索,知识产权保险、网络安全保险的业务创新,太保保等技术创新,让保障更精准,服务更精心,举措更精细。

为进一步优化展商体验,蔡艳艳牵头定制“进博保”一站式保险产品及服务,并搭建进博会官网保险服务平台,最快仅需4-5分钟即可完成全流程投保。本届进博会,共有1000多名展商、搭建商在太保完成投保,使保险成为打通进博会参展的最后一个环节。

2018年末,太保集团启动了上市近十年来的首次大规模组织架构改革,通过几轮竞聘,年仅34岁的蔡艳艳走进集团,开始从事青年员工的管理工作。从十年前毕业进入中国太保,蔡艳艳便伴随着集团的转型发展,一路成长,从当年的管理培训生到太保产险上海分公司见习总监,再成为进博会保险服务项目团队负责人。她说,我们将四叶草舞台作为超级练兵场,以“责任、智慧、有温度”的服务,“全牌照全方位全覆盖”地为进博会保驾护航,这也是我们这代太保人肩负的历史使命。

没有故事就是最好的故事

锦江国际酒店管理有限公司运营副总监

高慧娟



11月4日第二届进博会欢迎晚宴上,央视的镜头曾匆匆扫过一个女性的身影,她叫高慧娟,是承接当天晚宴的锦江国际集团的现场联络员。而晚宴一结束,她又马上投入到第二天进博会开幕式的茶歇准备中。

“从3月份集团接到进博会晚宴的任务开始,我们就按照上级要求,由集团党委统一指挥,主要领导亲自挂帅,汇集全集团力量,共同投入到紧张的筹备工作中,内容涉及餐具、服装、人员准备、方案制定、菜单准备等,虽然工作量非常大,但这是对我们的高度信任,感到很光荣。”在团队中,高慧娟虽然有近30年的经验,但仍像第一次接到国家重要接待任务那么谨慎、认真、仔细。

她说,我就是个联络员,上传下达,与各专业小组保持联系,保障任务下达时信息的完整性及各环节的可操作性,确保承接酒店对任务清单能够准确理解,各项准备工作高效率、高质量地完成。

“其实,经过这两年的历练,我们已经培养出一支训练有素的专业队伍了。”高慧娟说,早在2017年,锦江国际集团就未雨绸缪,组建“重大接待任务团队”,成员包括烹饪大师、雕刻大师、餐饮服务大师,并以大师为领军人物,成立专业小组。而她作为重大接待任务团队的联络员,组织专业小组的培训、考察、学习等,并及时掌握餐饮市场的最新趋势,为接待任务提供借鉴。她还开设专题培训课,将自己多年积累的重大服务接待经验,传授给年轻服务员,培养新生力量。

“国宴胜在细节和创新,准备方案要细化再细化,菜单设计要有新意。功夫在宴席之外,我们这两年的集中攻关、走出国门、不断学习,才有了今天的厚积薄发。”随着任务的临近,她忙于和有关部门沟通、方案上报、任务演练以及服务员培训等,加班加点,随叫随到,成了日常,还连续几周放弃休息。

为了保证服务水准,锦江国际集团此次从旗下十余家酒店中挑选出70多名服务员,从8月起便开始进行多次形体、技能等培训,累计培训800余人次。在服务员统一集结、演练的日子里,高慧娟和团队主动关心员工,鼓励大家上下一心、凝聚士气。

当我还想探寻神秘的国宴筹备背后不为人知的新闻故事时,高慧娟却笑道,“没有故事就是最好的故事。”对她来说,这次任务的完成,意味着一切重新开始,她将更好的状态、更好的水平,去迎接新的任务。



为了“从无到有,从有到优”,她把日子过成了“007”

上海东浩兰生进口商品展销中心副总经理

应岚

从零点到24点,一周7天,随时待命,准备响应进博会的召唤。自打2017年12月,由东浩兰生集团被借调到进博局展览部开始,应岚便主动放弃了所有节假日和双休日,过上了几乎是“007”的日子。

“国外展商和我们有时差,半夜沟通、协调是常态,已经习惯了。”应岚说,2018年元旦起就没休假了。进博会的招商工作一般提前半年结束,比如2019年进博会,我们在今年四五月份就结束招商了,而2020年进博会的招商今年8月份就启动了。进博会的节奏,就是环环相扣,一刻不停歇。在她看来,进博会不仅是“做生意”,更是“交朋友”,“我们与世界交朋友,是一种精神、一种态度、一种定力,也是一个进程。”

作为东浩兰生派驻进博局展览部的核心骨干,应岚参与负责进博会企业商业展的各项策划、组织及实施工作。第二届展会,她分管装备、品质生活、医疗器械及医药保健等三个展区的招展,负责品质生活珠宝展区的招展运营协调、协助指导展务、证件等工作,后期还负责展品留购相关事宜,并被委任为博览局现场综合接待外宾组组长,统筹安排160余个境外贵宾团组的馆内接待工作,她的应变及危机处理能力,得到上海市外办相关同事的一致首肯。

“第二届展会规模更大,参展的国别数、企业数都大于首届,需要我们在招展之初就做好各项规划及预案。今年我分管的部分还增设了高端消费品、养老康复等热点题材,我们去日本等医疗强国路演时,看到展商热情高涨,也大受鼓舞。”应岚介绍说,她分管的三个展区,今年都同步扩馆,不仅规模上有所提升,参展商的数量及展品品质方面也提出了很多新要求。虽然挑战更大,但目标达成后的成就感也更足了。她喜欢这种“从无到有,从有到优”,在岗位上拼尽全力,发热发光的感觉。

历经两年盛会,应岚最大的收获是,跳出了过去在企业里市场化办展的局限,见识了政府主导、更高站位的国家级展览盛会,涉足了更多领域,开阔了眼界。她现在最大的心愿,是想把这两年的经验和感悟,分享给相关同事,让博览局/会展中心更快介入,培养进博新生力量。

在那段为进博会奔走的“007”日子里,很少有人知道,应岚放弃了多少,但是从她的朋友圈里,在一堆进博会工作的晒图里,我偶尔翻到了她女儿8月份军训的集体照。对孩子,应岚有点愧疚,在今年孩子小升初的关键时期,她却在为进博会招商最后冲刺。不过,看到“世界会客厅”的回头客越来越多,应岚觉得,一切付出都值得了。

文/王慧



CIIE NEW ERA SHARED FUTURE
新时代 共享未来



第二届中国国际进口博览会
The 2nd CHINA INTERNATIONAL IMPORT EXPO



CIIE NEW ERA SHARED FUTURE
新时代 共享未来

WH