



一口丝滑的英语、会做异域料理

这位高校食堂阿姨“棒棒哒”



江银凤为留学生打餐。记者寿慧桢 摄

记者寿慧桢报道 “Which food do you want to take away (你想要打包什么食物)?” “Chicken steak (鸡排)?” 每天中午12点是浙江理工大学紫薇阁餐厅的用餐高峰,令人眼前一亮的是,“东南亚风味”档口前站满了留学生,档口老板江银凤操着一口流利的英语为留学生们一点餐,现场井然有序。

2023年9月,50岁的江银凤来到浙江理工大学紫薇阁餐厅经营餐饮档口,短短几个月,她凭借着丝滑的英语口语和地道的烹饪技艺征服了一大批下沙大学城的留学生。当被问及最近在网络上走红的感想,江银凤笑着说,“我并没有专业的外语学习背景,说英语和做饭一样,最主要的就是敢于实践。”

留学生口中的“妈妈”

“在沈阳时,我干过电焊、

玻璃幕墙外装、餐馆服务员等工作。为外国人点餐时,发现自己可以说点英语,加之很喜欢研究食物,便选择创业,在沈阳医学院门口开起了餐馆。”江银凤回忆道,一开始她经营了一家火锅店,因多重原因导致火锅店连续8个月亏损无法继续。“因为长时间的经营压力,正当我哭着拉店铺闸门时,有一位留学生带着鲜花、蛋糕到我店里想给女朋友过生日。”江银凤现在想起来都觉得很感动,这位留学生说,“江阿姨,你别哭,也千万不能关门,我们都特别喜欢你做的菜。”因为这句话,江银凤咬牙坚持下来。

“火锅店不挣钱,我就寻思换个方向,当时医学院有很多留学生,他们大多来自印度等地。”江银凤思考再三决定做东南亚菜和印度菜。2023年左右,在沈阳做印度

菜的餐馆很少,江银凤的餐馆不仅受到了周围学校留学生的喜爱,也吸引了一大批在当地工作的外国友人。

如今,杭州下沙大学城的印度留学生们也很喜欢来江银凤的档口吃饭,因为地道的口味有家乡的味道,他们中的大部分一周七天都会来这里用餐。印度留学生们还给江银凤起了一个印度名字“Champa (和江妈谐音)”,来自其他国家的留学生也是档口的常客,摩洛哥的路娜就是其中之一,“我很喜欢这里的食物,而且江阿姨会说英语,我们沟通起来很顺畅。”

除了给大家提供美味、地道的菜品,江银凤还很热心地帮助解决留学生们生活中遇到的一些难题。有一次,刚到浙江工商大学求学的塔吉克斯坦学生阿布和室友想要网购,因手机无法下载软件而向江银凤求助。江银凤耐心地帮他们安装,并且教他们如何下单。从那时起,阿布和室友也成了档口的常客,“我喜欢叫江阿姨‘妈妈’,因为她很热情、很善良。”阿布说。

学英语和做菜一样要敢于实践

江银凤来自安徽安庆,普通话却有一股东北味,“我20岁的时候就去了沈阳,一直到2023年初才来杭州。”谈及为何来杭州,江银凤说:“一个重要原因是因为孩子来到杭州工作,而且,在杭州我可以接触更多外国人。”

换了陌生的城市,江银凤

依然选择深耕餐饮行业,她向记者展示做了近二十年的印度菜单,酸奶鸡肉、混合蔬菜咖喱、咖喱角……介绍特色菜品时,她的英文甚至比普通话还要流利。

“我只有初中学历,初三时学了半学期英语,可能在那时候打下了一点基础。”江银凤爽朗地说,“说英语其实不难,要敢于开口。一开始我是把单词,主要是名词拼接起来,和外国客人交流,他们基本上都能听懂,遇到不会说的我就用手比划。”

“想要做好外国人的生意,说好外语是必须的。”性格要强的江银凤不满足于简单的单词交流,在手机英语学习软件没有普及时,她把一些不会的单词和句子记在点餐纸上,虚心向前来用餐的客人请教。后来,江银凤的孩子上学后,她便跟着孩子一起学习英语音标、语法。在不断纠正和学习过程中,江银凤的口语表达越来越熟练,讲出完整的句子对她来说轻而易举。

这些年,她遇到了印度、伊朗、摩洛哥、俄罗斯、美国、赞比亚、坦桑尼亚、韩国等二十多个国家的留学生。除了英语外,她还向记者大方地展示印度语、阿拉伯语、韩语。

50岁正年轻,活到老学到老

“我在沈阳扎根了,买了房开了店。身边的人都劝我早点退休,但我觉得不躺平的人生更有意义。”江银凤坦言,自己是一个爱折腾善挑战的人。



年轻人为何热衷在工位上种香蕉?

话题

最近,打工人的工位装修又上新了!有商家将广西、福建等地盛产的小米蕉、苹果蕉等分段砍下,装点成绿植进行售卖。一些年轻人开始热衷于“在工位上种香蕉”,这些悬挂着“禁止蕉绿”卡片的带秆香蕉因与“焦虑”谐音而迅速走红,受到众多职场人青睐,相关话题屡上热搜,一些社交平台还掀起了一波“晒香蕉”的热潮。这股风刮到你们办公室了吗?

风舞蝶飞:用“蕉绿”打败焦虑,能想出这个点子的,真是销售鬼才!

琦琦:没错,我就是我们办公室种香蕉的“显眼包”,哈哈!同事们还认领了我的香蕉,每一根香蕉上都写了一位同事的名字。现在我的工位可热闹了,每天都有同事过来看看自己的香蕉成熟了没。

厨娘:我更好奇的是,老板们看到职工桌上的“禁止蕉绿”作何感想?

VIQ:相比于养花,养香蕉可以观赏、可以吃,还能让环境绿意盎然,又增添了趣味性,也算是新型社交方式了。对工作压力较大的人来说,确实能在一定程度上调节心情。

荡会儿秋千:香蕉落伍了,现在工位装修已经进阶到水培菠萝了,名曰“动感光波”,更可爱啦。

景:看不太懂这个,买来吃不香吗?本来香蕉挺便宜的,这么一整,都整贵了。再说蕉绿这个事,肯定是由具体的原因导致的,比如工作量、工作难度等等,这也不是一串香蕉能治愈的吧。

凯哥:那可不行,这么好的养成系“上班搭子”,培育香蕉、收获香蕉、分享香蕉,多有参与感,上班都多了动力。

主持人:吴晓静



扫一扫,更“睛”彩

激情挥拍
乐享健康

日前,桐庐县总工会、县文广旅体局联合举办2024年职工乒乓球团体比赛,吸引了全县500余名职工群众参与。

本次比赛共设置三大项目,分别为乡镇街道(开发区)男子、女子团体赛,机关企事业单位男子、女子团体赛和颗粒胶男子、女子团体赛。参赛选手们凭借细腻的手感和灵活的步伐,时而快速反击,时而巧妙防守,在球场上留下一幕幕难忘的瞬间。观众们大呼过瘾,不时爆发出阵阵掌声。

通讯员汪泓漪 摄



“八婺金匠”蒋燕

用匠心擦亮通信服务“金名片”



记者羊荣江 通讯员方甜、方巧丽报道 中国移动金华分公司投诉管理员蒋燕,在从事通信行业的十余年里,她直接服务客户超过10万人,经历过一次次通宵达旦的投诉处理,一次次风雨无阻的上门服务,她从一名普通的投诉

处理员,成长为优秀的客户服务专家,前不久获评“八婺金匠”。

从心出发,搭建客户“连心桥”

和投诉客户沟通,不仅需要一颗诚心,更需要沟通的技巧。初出茅庐的蒋燕,一开始

不适应投诉处理岗位,工作中的负能量压得她喘不过气。“最重要的还是心态,面对客户的负面情绪,要学会将心比心、换位思考,尽最大努力回应客户诉求。”蒋燕坦露自己的心路历程。积累了一定经验后,蒋燕开始负责升级投诉处理,这意味着她将面临更加难啃的“骨头”。

有一次,蒋燕遇到一位销户后又想办回原手机号的客户。由于原号码已被他人登记使用,客户王阿姨焦急又生气。蒋燕并不急着解释业务流程,而是等对方情绪有所缓和后,才在一旁拉家常,细细询问得知王阿姨是想找回原手机微信里的好友。在蒋燕的帮助下,最后王阿姨重新办理了一个手机号码,也成功找回了朋友微信。直到现在,虽然已转岗至后台管理岗位,但她仍保留着多位接触过的投诉客户

联系方式。每当他们有通信服务方面的问题,她总是第一时间帮忙处理,让客户感受到有温度的服务。

钻研业务,牵住服务“牛鼻子”

蒋燕善于总结工作成效,年均输出投诉处理典型案例近二百例,编写的案例库也成为行业投诉处理的重要宝典之一。“每一单投诉都驱动着我们举一反三,持续优化业务流程,提升服务质量。”去年,她牵头搭建了无损客户修复平台,用于精准维系潜在及显性不满客户;建立健全客户感知问题发现、传导、解决的工作机制,为客户服务质量提升提供有力支撑。

业务能力精湛的蒋燕,还通过层层选拔,多次代表金华参加省投诉处理专业技能竞赛。无论是基础业务知识,还是各类投诉处理流程,她带领

团队精心备战,一次次披荆斩棘。10年间,她先后荣获全国用户满意电信服务明星、中国移动工匠、中国移动服务明星、浙江公司第四届“最美移动人”“浙江金蓝领”;与团队并肩作战,获得省级投诉处理团体赛一等奖、三等奖等多项荣誉。

巧的是,蒋燕的爱人深耕汽修领域,此次也一同获评“八婺金匠”。当被问到夫妻同时获奖的秘诀时,蒋燕表示,这源于不同专业领域对于精益求精匠人精神的共同追求,同时也要感谢公司、工会搭建的人才培养平台,让他们有展示自我的舞台。

入行16年来,蒋燕见证了通信行业从3G、4G到5G的时代变迁,“技术在变,不变的是为民服务的初心,希望让更多客户享受到安心、贴心的通信服务。”蒋燕笑着说。

一次考试
两本证书鄞州试水“一评双证”
壮大高素质劳动者队伍

本报讯 通讯员张文胜、黄玺铭、王宇迪报道 “本想着考个高级工增加点收入,没想到同时还评上了助理工程师,咱也算复合型人才了。”日前,浙江沧海建设有限公司的陈伟松得知成绩后兴奋地说。

陈伟松今年35岁,从事园林绿化工作已有12年。今年,他正好赶上企业试点“一评双证”制度。当天上午,他参加了理论考试和助理工程师答辩,下午参加实操考试,均顺利过关。因此,他同时获得园林绿化助理工程师职称和园艺师高级工的技能等级证书。陈伟松表示,在“名利双收”的同时,也拓宽了自己的职业发展路径。

像陈伟松这样,“沧海建设”共有44名职工参加此次考试,有34人同时拿到了助理工程师证书和(中)高级工证书。

长期以来,职称评审、技能等级认定是两条线,评价制度自成体系,相互之间存在明显壁垒。今年,宁波市鄞州区人社局积极探索“一评双证”机制,在省、市人社部门支持下,率先试点两类评价体系的融合,把职称

评审和技能等级认定的考试合二为一。

“符合条件的人员只需一次考试,便能获得双重认可。这样,不仅有助于减少个人复习备考的时间和精力,也为人才的培养和评价体系注入了新活力。”鄞州区人社局相关负责人说。

“沧海建设”是鄞州此项工作的试点单位。该公司成立于2001年,从园林绿化起家,目前已成为宁波市建筑业龙头企业。该公司的400余名职工中,约300人已获评各类职称或获得相应的技能等级。

该公司相关负责人表示,职工职称、技能等级提升后,企业每月会发放一定的津贴,该企业计划在三年内实现全员持证上岗,可以是职称证书,也可以是技能等级证书。这样对企业提升核心竞争力、拓展市场有好处。

随着社会的发展,企业需要更多具有专业技术和高技能的复合型实用人才。下一步,鄞州将逐步扩大“一评双证”试点企业,壮大高素质劳动者队伍,加快新质生产力发展。

品酒论英雄



闻香、观色、品味……近日,由泰顺县总工会、县经信局主办的首届品酒技能大赛举行,来自全县各行各业的28名选手同场竞

技。本次大赛旨在进一步弘扬泰顺县的酒文化,提升广大职工对酒文化的认识和鉴赏能力。图为竞赛现场。 通讯员陶文德 摄