

端木英芳——

“铁饭碗”是怎么炼成的？

□记者 张筱苑

面对疫情，一些服务业从业者无所适从。“其实，疫情并不可怕，可怕的是疫情过后失去定力。”提及疫情使服务行业受到的冲击，端木英芳开门见山。

端木英芳，提起这个名字，相信许多人都很熟悉。她是山西樱子管家家庭服务有

限公司（以下简称樱子家政）的创始人，更是我市家政服务行业的“领跑者”。

面对疫情，在某些行业面临裁员、找稳定工作难的大背景下，樱子家政的员工却在不断地被需要，端着稳定而美好的“铁饭碗”。

作为一家集母婴、护理、家务为一体的家政龙头，樱子家政如何面对疫情带来的行业冲击，面对环境的不确定性，端木英芳是如何让她的员工找到确定性的？

带着这个问题，我们一起走近端木英芳。

不躺平，就能赢

疫情卷土重来后，社会按下“暂停键”，广大市民履行防疫规定居家“静默”。因此，对于家政业的需求也随之暂停。

而端木英芳带领的樱子家政却静而不默，忙着开展线上培训——

这是让员工增加技能、提升素质的绝佳时机。

“只要我们利用好线上培训，稳就业就不成问题。”从端木英芳“不躺平，就能赢”的话语中，不难看出樱子家政的底气。

底气源于哪里？这还得从十几年前说起。

2011年前后，端木英芳便开始思考家政市场的未来。她回顾过往，从刚开始的中介转化为家政公司，自己的员工和顾客之间只是多了一份合同来维持一次“关系”的开始。

然而，时代在进步，客户对员工的专业度要求也越来越高。这就不是签一纸合同和有活儿就干这么简单，当下时代更是对员工有了新要求，这也对公司发展提出了一个不小的挑战。

怎么办？打铁还需自身硬！

端木英芳意识到自己必须在员工素质提升上下功夫，而做好专业化培训可能是唯一有效的途径。

说干就干。

她将那些年客户反馈回来的信息和自己领悟到的知识结合起来，把内容做成PPT，“手把手”给学员培训。

这一坚持就是十几年。

也是这十多年如一日的坚持，让她摸清了家政行业的“门路”，同时也让她明白，客户对行业的看法，完全在于这个行业的教育程度，员工的思想建设和意识对于一个公司来说，都是至关重要的。

然而，家政行业竞争越来越激烈。这时候，端木英芳坐不住了。不是眼红别人挣了钱，而是她意识到自己要更专业。她对员工们说：“今后，我们必须要走更专业的路子！”

“再无动于衷，公司连带员工都会被时代遗弃。特别是想到大部分员工都是进城务工的农村人，见识不多、能力欠缺，我决定不惜成本加强培训，提升员工的技能，更好满足客户需求。”端木英芳说。

在这个过程中，端木英芳碰壁不少，虽然“头破血流”，但也让她发现了这个行业的更多“路子”。

“不少老师只会理论，内容不接地气，但家政重在实操，学员学的知识不落地，很难在客户家应用。”端木英芳回忆。

随后，她很快就把眼光放到了一线城市，深入北上广去寻找资源。起初，她跟专业老师学习并进行专业沟通，然后邀请老师过来给学员培训。

嗅到“云培训”契机

学习了一段时间后，端木英芳发现这不是她想要的结果。

“邀请老师过来讲一次课，因为讲课时间的固定，会导致一些在上户的学员错失学习的机会。”时间上的被动，让端木英芳嗅到了线上学习这一契机。

2019年，端木英芳开始在微信进行语音讲课、开讲座，之后推出视频课，将动作示范点和要领与老师一起录制，把内容分成模块给学员一一展示。

线上课程的开展，让樱子家政的员工可以利用碎片化时间来随时学习，这样即使员工在不上户的情况下，也能有一个好的学习渠道。日积月累，员工的专业水平越来越高，客户对端木英芳也越来越信任。

平日里，家政公司的人员在上户之前，都会和顾客进行一次面试，但如果遇到一些创业的年轻人，会主动给端木英芳说：“姐，我们相信你，你直接给我派一个过来，用3天如果不满意再说。”

大部分反馈回来的正面信息让端木英芳越来越坚定，线上模式的授课可以给学员带来的益处有很多。同时，这还是一个多方面的发展道路，不仅顾客满意了，公司的口碑也好了。

正当端木英芳还在享受线上培训带给公司和员工的好处时，2019年年底，新冠肺炎疫情突如其来，似乎一切都暂停了。

于危机中育先机。

也是这一次的暂停，让她有时间停下来重新审视这个行业的未来，“这一次的改变，对家政行业又有了新要求——员工所具备的心理素质”。

同时，为了更好地将顾客和员工直接联系在一起，端木英芳将之前搁浅的线上平台又拾了起来，“刚开始，平台不成熟加上业务繁忙，每天工作节奏比较快，让我没有时间去考虑”。

静下心来梳理后，端木英芳一步一步完善线上平台，将线下的课程平移到平台之后，还将员工的基本资料，如年龄、长相以及性格都在上面罗列，这样一来，员工即使和顾客不在同一地点，也不会耽误面试时间，还会让客户在选人用人时节省了很多精力。

员工和顾客都在线上平台面试、签电子合同，时间的节省，让双方在上户之前都少了很多顾虑，这是她所说的“利

他”。

在之后的教学过程中，她将自己所积累的大量家政服务典型案例融入教材，并补充完善了部分家政服务内容和工作流程。

然而，想要做好线上培训，光有丰富的经验还不够。

疫情期间为了提升线上课堂的教学效率，也为了让学员更好地吸收知识，端木英芳想到了用“大咖+助教”双师授课的方式让整个课堂活跃起来。

何为“大咖+助教”？

“一边是专业的家政老师在进行理论授课，一边是实操助教现场演示并答疑解惑。”提及樱子家政创新的线上办学方式，端木英芳有一肚子想说的话，但是，总的来说就是一个核心观点——

要让学员真正听进去、做出来、学得好、干得好！

抱着这样的目标，她灵活运用常年积累的经验，把家政服务技能、意识倾囊相赠。学员在线上听取了“大咖”教学之余，还在其他时间接受端木英芳的总结和经验，整个流程下来，学员们对再就业充满信心，也对这样的教学方式赞不绝口。

让员工身怀“美好技能”

疫情期间，许多员工虽静默在家，但她们都没有闲下来。端木英芳组织大家每天上午、下午在线上上进行业务培训，在特殊时期充电提升。

樱子家政的员工张立红在上户期间，每天都会和客户沟通第二天要买的食材和要做的一日三餐，除此之外，她通过樱子家政线上平台学习到的相关礼仪，在客户家服务时灵活运用，不仅客户感觉到了被尊重，张立红也受到了平等对待。

“我需要做一个用得起也看得起的家政公司。”端木英芳的语气坚定，这也是她为员工在接下来的道路所准备的内容。

同样是在静默期，樱子家政的育儿嫂却撑起了户主家的“半壁江山”。

一位双胞胎妈妈在做核酸时被确定

为密接者，查出来后，被送往酒店进行隔离。好在孩子无碍，便由两名育儿嫂和其他家人进行照看。

在面对两个仅仅只有8个月大的孩子，身为他们的母亲却不在身边陪伴，看不到孩子的母亲在酒店心急如焚。但是慢慢地，她这颗悬着的心就放了下来。

原因是家中两个育儿嫂的举动令她安心：早晨睁开眼便主动和孩子的母亲进行视频连线，还会聊一些孩子前一晚的睡眠和起夜情况；吃饭之前，两个阿姨轮流上岗，一个照顾孩子，一个做饭……就这样，两个“外人”互相切换角色，将家中的孩子照顾得十分妥帖。不仅如此，还随时给在酒店隔离的母亲“汇报日常工作”，看到孩子在镜头中的笑脸，母亲的心中踏实了很多。

说罢，她转身就拨通了老板的电话，并感激地说着：“英子姐，我非常庆幸当初选择的是你们公司！”

为什么樱子家政的员工对待客户如此“死心塌地”？

除了本身具备的素质之外，这两名上户阿姨通过在樱子家政线上平台的学习，让她们领取到的工资是学费的两倍。线上学习时间的稳定和扎实，让就业也更加稳定。

端木英芳非常庆幸，在每次的变故来临之前，自己都做足了准备，在疫情之前，她主动出击为员工谋取更多学习时间和开展线上培训。

在面对环境的不确定性时，端木英芳反而更加坚定自己所走的路。线上培训成了常态化，员工的心理素质更加重要，这跟她们维持客户之间的关系也更加不是一份电子合同这么简单。

“要让员工发现自己所在行业的价值。”在这条道路上，端木英芳还要做很多，她愿意全力以赴“手把手”让员工一步一步从基础做到高级，从而带领大家共同致富，让每个家庭拥有美好生活。

