



胡小英:火锅里煮沸人间真情

咸宁日报全媒体记者 黄柱 特约记者 董金健 通讯员 李攀龙 定爱珍

6月29日,2019年“让我们都做榜样的中国人”第九届全国榜样代表大会在北京召开。赤壁慈善大使、九雅女子学苑院长、榜样代表团团长胡小英在发言时喊出口号——“美丽一个人、幸福一个家、和谐一座城!”引来了会场代表热烈的掌声。



A 回乡创业的女汉子

胡小英出生于蒲圻矿务局一个普通的工人家庭,1998年,中专毕业后被分配到蒲圻矿务局沈家山煤矿工作。由于出色的业绩,不久她便被派到贵州省小龙井煤矿锻炼。工作不到4个月,胡小英夫妻俩迎难而上,承包了煤矿,并使煤矿经济效益大幅提高。但胡小英没安于现状,经过认真考虑和酝酿,与人合伙买下煤矿的经营权,掘出了“人生第一桶金”。人黔的八年岁月,由于生意上的

应酬,胡小英结缘了中国民族餐饮连锁品牌的杰出代表“重庆小天鹅”火锅。也许是其麻辣的味道正应了她干练泼辣的习性,也许是其红淡分明的特色令她禅悟到生意场上的挑战与艰辛,总之,她对其一见钟情情有独钟。2007年,由于多种原因,胡小英夫妇放弃在贵州的事业,回到了家乡赤壁。不算小的城区,居然没有一家“重庆小天鹅”火锅店,这不仅馋坏了“好吃”的胡小英,也让她嗅到了商

机。她突发奇想,何不在此开一家“重庆小天鹅”火锅店呢?既可以满足自己的馋嘴,也可为家乡煮出正宗重庆风味的火锅,丰富父老乡亲的味蕾,丰满赤壁的美食文化。可巨额的加盟费用,500平方米以上的经营场所,地级以上加盟代理商等资质要求,使从未从事过餐饮经营的胡小英有些犹豫和胆怯。经过一个多月认真精细的市场考察和理性权衡,出于对“老相识”的股

股思念和其发展前景的精准预测,胡小英下定决心,四处筹措320多万元在赤壁开起了“重庆小天鹅火锅赤壁加盟店”。一次性在赤壁投资320多万元开一家火锅店,这在2011年,即使对那些在本地餐饮界摸爬滚打多年的大佬们来说也有些不可思议。然而,压力、困难和疑惑声并没有吓阻敢于拼搏、勇于挑战、豪气冲天的女汉子胡小英。

B 诚实守信的“小天鹅”

经过紧张的加盟程序和装修设计,2011年秋,“重庆小天鹅火锅赤壁加盟店”隆重开业了。颇为意外的是,一开业,“重庆小天鹅”火锅便一炮打响,每天慕名前来一品风味的吃客们络绎不绝,不提前预约很难订到包间。大家都知道,通常的餐饮业都有一个大致三年的疲劳周期,也就是说,再好的餐馆开了三年后,要么换厨师,

要么推出新品种,要么重新装修,否则,因为顾客“喜新厌旧”,生意就会直线下降。不可思议的是,“重庆小天鹅”赤壁火锅这把火已经熊熊燃烧了8年,如今依旧星火旺盛、红红火火……其中的奥秘何在?拿顾客的话,就是“完全得益于胡小英诚信守法的经营和豪爽而充满真情的为人”。当你步入“重庆小天鹅”赤壁火锅

店时,一楼的大堂经理就会迎上来,露出微笑,热忱地欢迎您的到来,让您不经意间感受到“小天鹅人”的微笑、爱心、细致和周到。来到二楼,首先映入眼帘的是自助佐料调料台,看一眼,立即就让每一位顾客有一种耳目一新、赏心悦目之感,强烈的视觉冲击感瞬间就会令每位食客的食欲冲动传遍周身,叫人胃口大开。“菜品即人品。”胡小英常说,我们

开餐馆的,菜品是关键,是核心。胡小英团队就是这么做的,他们将职业素养与人品品质相结合,无论菜品价格高低,严格把控质量观,严格按照食品安全要求操作,菜品质量精益求精。他们大力提倡以爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德精神,用优质的服务赢得了顾客的赞赏,用良好的形象得到了客户的信任。

C 播撒爱心的志愿者

胡小英从小在普通工人家庭中长大,因此,她对工人尤其是下岗工人有着一种天然的感情,开业之初就聘请了十几位下岗的姐妹们。“她始终把我们和顾客当成自己的兄弟姐妹,把服务顾客、满足顾客、亲近顾客,作为她做人、开店的第一宗旨,始终坚守以真情换真心。”店里的员工这样评价胡小英。“8年的火锅生涯告诉我——赠人玫瑰,手留余香!做任何事,心中都不

能只想到一个‘得’字,有舍才有得,有得更要舍!”胡小英认为“财富是流动的,是可以累积的,真情也是流动的,也是可以累积和扩散的。”胡小英是这样说的,也是这样做的。2017年“六一”儿童节前夕,她率先出资,与爱心人士李雅亚一同邀请了20余名爱心人士举办了盛大的“庆六一 让爱接力”关爱孤儿儿童联谊会,为孩子们赠礼物、包饺子、辅导学习,让他

们真切地感受到社会的温暖和真情。去年5月,当听闻赤壁市官塘驿镇13岁女童蒋某因家庭纠纷离家出走多日未归后,胡小英急孩子父母(均双目失明)之所急,积极走访询问学校老师、同学,还与民警沟通,出谋划策帮忙查找线索。孩子找回后,积极为她做好心理疏导,帮扶她到城里享受更好的就读条件。多年来,胡小英不仅积极组织、参加志愿者活动,学习雷锋精神等新时

代文明实践,还先后主动承担了20多名贫困学生从初中到大学的全部费用,累计捐款各类善款30多万元,仅去年一年,捐献财物就超过3万元。2018年,胡小英被评为赤壁市“最美志愿者”、咸宁市岗位学雷锋标兵,被称为“爱心慈善大使”。



彩铅画爱好者徐珂:

绘出精彩人生

采访时间:7月16日
采访地点:同惠广场
采访人物:“95”后徐珂是一名大学生,坚持绘画已经10多年了,绘画对于她来说是一种表达情感的方式。
口诉整理:咸宁日报全媒体记者 焦姣

从小学开始,我就特别喜欢拿笔在纸上涂鸦,长大一点,开始模仿绘本上的卡通人物,再之后,会买专业的绘画书籍

自己研究……仔细想想,虽然一直没有接受过系统的专业性训练,但绘画这项爱好也坚持十多年了。我是在2015年下半年接触到彩铅的,之后就对这种工具爱不释手。因为我比较喜欢细腻的人物形象,彩铅画色彩丰富且细腻,表现力很强,能很好的满足我的这种偏好。彩铅,全称是彩色铅笔。分为水溶性彩铅和不溶性彩铅。其中后者,又分为干性和油性。不溶性的彩铅是不溶于水的。水溶性彩色铅笔,它的笔芯能够溶解于水,碰水后,色彩晕染开来,

效果像水彩画透明。一般市面上买的大部分是不溶性彩色铅笔。价格便宜,但是绘画效果并不好,很难着色,画出的颜色偏淡,适合儿童使用。我常用的彩铅品牌有红色纸盒装的辉柏嘉油性彩铅和水溶性彩铅,这也是我的入门彩铅。品牌不同,彩铅的色彩、质感等质量也存在区别。我并不是一个特别开朗的人,比起演说、文字这样的表达方式,我更乐于用绘画来表达自己的真实想法,通过作品与看画者进行精神上的交流。

我认为绘画就和唱歌、舞蹈一样,都是将自己的情感融于作品之中。除了技术上需要精进,还需要注入感情。绘画的情感表达方式是通过画面的光影、色彩、人物画的眼神、表情来表达的。“帮助别人走出心理困境,那种感觉是很快乐的。”邓兰兰觉得自己的工作很有意义。(咸宁日报全媒体记者 陈希子)



心理咨询师邓兰兰:

打开快乐心门

采访时间:7月16日
采访地点:咸安区三元社区
体验职业:心理咨询师

随着社会发展,在快节奏、高压力的日常环境下,人们的心理压力也随之增加,各种各样的心理问题不断出现,亟需特殊的慰藉甚至治疗。心理咨询师由此成为这些年相对热门的职业。16日,记者走访了33岁的心理咨询师邓兰兰,近距离体验她的日

常工作。2008年,邓兰兰开始系统学习心理咨询师课程,第二年,顺利拿到了国家心理咨询师证。邓兰兰介绍,心理咨询的意义不仅仅在于可以帮到来访者,还可以帮到自己。每一个来访者都是非常坚强的,他们内心有志志、不安、恐惧,但是他们带着这些,一次次地去面对自己内心深处

的倾诉,并为这位来访者分析了她目前的状态和造成这样现状的原因,提出了几个建议:对工作不要过分追求完美,再忙也要抽出时间和家人朋友常相聚,多参加一些群体户外活动。“帮助别人走出心理困境,那种感觉是很快乐的。”邓兰兰觉得自己的工作很有意义。(咸宁日报全媒体记者 陈希子)

这位来访者初入职场,感觉很多方面都与自己设想的有落差,非常不适应,压力也很大。邓兰兰仔细的听完了这位来访者



保险代理人刘玉兰:

激情燃烧的“50”后

咸宁日报全媒体记者 焦姣 实习生 王艳玲

早上5点20分,刘玉兰便起床了,开始为工作做准备。7点25分,准时出门到达公司,进行晨迎。今年66岁的刘玉兰,在从事保险工作的21年间,每天都坚持如此。

“保险代理工作,简单来说就是从事保险销售,而销售并不是一件简单的事情。”刘玉兰介绍,尤其是20年前刚开始做保险的时候,关于保险这块国家出台的政策较少,群众的保险观念也比较薄弱,那个时候的业务基本都是靠朋友亲人的支持。“但一旦开了头,想要坚持做下来,拼的就是服务质量。”刘玉兰表示,要把客户当成家人朋友。每一个买了保险的客户,刘玉兰都会做档案整理。每逢客户生日都会送上小礼品或者发送生日祝福;买了医疗保险的客户凡是家里的红白喜事都会前去参加;客户住院的话一定会去探视,顺便捎上一篮花或水果;逢年过节礼物更是必不可少……刘玉兰的真诚对待,也使客户不断地加



保并转介绍新的客户。业绩提升的同时,刘玉兰肩上的担子也越来越重。每天工作到七八点下班回家已成了家常便饭,有时甚至到凌晨才能下班。“下班时电梯停运了,办公楼的大门也关了,我们只能叫保安人员来开门。”刘玉兰表示,“在这个行业,永远都要自带鸡血,永远要充满激情”。在这个行业奋斗多年,结识了志同道合的朋友,有一群不离不弃的伙伴,刘玉兰表示,“我觉得我还年轻,也会一直做下去。”

保险培训师姚亮: 热情四溢的“80”后

咸宁日报全媒体记者 陈希子

说起自己的工作,在中国太平保险集团咸宁分公司工作近十年的姚亮笑着说:“努力很重要,关键要坚持。”如果能够认清并且能够坚定信念,在保险行业还是有比较大的发展前途。随着国家对于保险行业的大力支持,以及相对应政策的全力推广,这个行业已经逐渐成为与普通民众息息相关的行业。

通俗些理解,保险培训师的常规工作包含对学员的业务技能、技巧方面进行培训,辅导和指导;参与保险业务和相关销售的培训活动;维护和管理客户关系,确保客户保持持续且良好的服务体验等。“加入保险行业,还是比较有挑战性的。”身为业务培训部负责人,姚亮认为自己既然加入到这个行业,就要定下一个相对应的奋斗目标,不断朝着目标努力进步。一说到保险工作人员,大家都觉得是能说会道,身为保险培训师,口才更要出众。实际上,在保险行业里,并不是聪明、能说会讲,个人沟通能力比较强,就一定能够做好的。姚亮结合自己



的从业经历,他认为,“勤奋”是认定在这个行业行不行的重要标准。培训师业务能力的高低,也直接体现了专业程度和水平,影响着最终的培训效果。姚亮全年生活作息围绕工作运转,一年365个日子里,属于自己和家人的时间屈指可数。对广大保险从业人员而言,这些都是常态了。保险行业瞬息万变,如今的保险业,也不再是单一的保险业务,而是综合理财计划。身为培训师,姚亮也通过不断的学习充电和培训,让个人的各方面素质一直在提高。“这是对自己和行业的一个负责。”他也希望和同行们一起进步,让自己的专业不断提升。

保险业务管理员衡霏:

倾情投入的“90”后

咸宁日报全媒体见习记者 刘念

每天晚上12点向群里上传一天经营数据后,衡霏才放下心来去睡觉。今年25岁的衡霏,从事保险行业3年,现为业务管理岗,主要工作是数据分析、亮点采集,即收集、分析经营数据,制作报表以及激励销售员等。

“身体、心理上有时感觉比较累。”衡霏表示,每天早上7点起床,经常要工作到晚上10点。相对于80后事业心强,夜以继日地工作,我们90后可能认为工作不是生活的全部,希望有更多自由的时间。但如果工作上有需要,也会义不容辞。上个星期,衡霏休年假,某天在江西正和几个好朋友吃晚饭,领导突然打电话过来,说有个工作其他人做不了,希望她能做一下。“我在休年假,这个事情是可以拒绝的。”但是衡霏还是一口答应下来,吃完饭后就回酒店忙工作了。“休假的时候,如果工作上重要的事情需要我,我一般不会拒绝。”每天晚上12点是一天经营结束点,会出今日目标达成率、



层级经营状况等经营数据。“虽然也可以第二天早上上班后再上传到群里,但有同事第一时间知道,所以我也都是晚上12点发。”衡霏表示,有时候实在是扛不住,想睡一会儿,就定个闹钟。刚来这里工作的时候,衡霏不适应,工作2个月的时候差点就辞职了。“后来一想,各行各业都不容易。”衡霏表示,工作几年了,也适应了。“尽最大的努力做好工作,发挥自身最大价值。”工作期间,如果有空闲时间,衡霏就会打开公司微课,学习保险产品、销售观念等,因为刚刚调任新岗位,也会向其他同事学习、相互交流,提升自身能力。