

YUETU 悦途

2019.4 第11期(内刊)

刊首语 PREFACE

2018 年度悦途股份优秀团队和员工表彰

悦途动态 YUETU DYNAMIC

别让走散变成走失——悦途公益“全国儿童防走失联络站”正式启动

悦途股份执行董事王珺荣获“2018 年度上海金环工业园区青年企业家奖”

新春佳节, 公司高管到一线慰问员工

悦途股份加快集团化建设步伐 全新集团化官网正式发布

悦途之星 YUETU STAR

华中西部开拓终于攻克西安北站的历史难题啦

我司与“慧算账”达成资源置换合作!

悦管家拾金不昧 传递正能量 旅客送锦旗表达感谢

旅客感激送锦旗 优质服务暖人心

悦管家待客如亲 无微不至的服务获旅客称赞

CONTENTS

目录

YUETU FAMILY 2018/10



主 编：王 珺

副 主 编：王 斌 华

执 行 主 编：卢 洁 林 / 唐一方

设 计 师：陈 菲 菲 / 郭咪

刊首语 PREFACE

2018 年度悦途股份优秀团队和员工表彰

04

悦途动态 YUETU DYNAMIC

06

- 别让走散变成走失——悦途公益“全国儿童防走失联络站”正式启动
- 悦途股份执行董事王珺荣获“2018 年度上海金环工业园区青年企业家奖”



- 新春佳节，公司高管到一线慰问员工
- 奔波一整年的“快递小哥”在返乡路上当了回 VIP



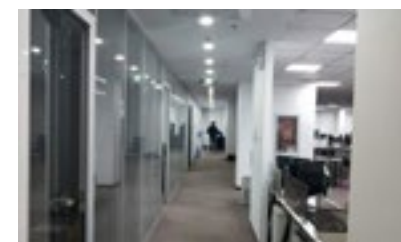
- 悦途股份加快集团化建设步伐 全新集团化官网正式发布



16

悦途之星 YUETU STAR

- 新起点、新征程——热烈祝贺北京办公室顺利乔迁新址



- 我司与常州人力资源和社会保障局达成合作，共同推进常州市政府人才引进优享计划项目

- 华中西部开拓终于攻克西安北站的历史难题啦

- 我司与“慧算账”达成资源置换合作



- 运营管理部组织华南区域各站厅管理岗及优秀悦管家们进行销售提升培训



- 悦途大讲堂开课了
- 悦管家拾金不昧 传递正能量 旅客送锦旗表达感谢

- 旅客感激送锦旗 优质服务暖人心

- 悦管家待客如亲 无微不至的服务获旅客称赞

- 各部门及各站厅陆续开展万众期待的团建活动

18

销售精英榜 (12 月份 / 1 月份 / 2 月份)

- 站厅销售排行榜
- 最佳悦管家销售排行榜
- 最佳悦管家销售心得分享



23

学习提升 LEARNING PROMOTION

- 每一个情绪稳定的人背后，都是高情商和大格局

28

悦途风采 CORPORATE STYLE

- 客户的声音：
你的满意是我们继续前进的动力
- 悦途贵宾厅精彩呈现

2018 年度悦途股份 优秀团队和员工表彰

岁月如梭，回首 2018，我们不畏艰难，一起奋斗，共同拼搏。

展望 2019，我们期待着悦途的明天更美好。

今天的悦途，因为有大家的共同努力而不断前进，因为有各位的辛勤耕耘而日新月异。

在过去的 2018 年中，悦途公司有许许多多平凡的人和事影响感动着我们。

同时，公司涌现出一批批表现优秀的管理人员、一线员工，他们努力拼搏、开拓创新、忠诚敬业，用自己的实际行动诠释着悦途人的精神。

通过公司内部的评选，以下为 2018 年度所选出表彰的同事们。

这些部门和同事们在去年的工作中，付出了艰辛与努力，创造了优异的成绩，是我们每位悦途人学习的榜样。

让我们以热烈的掌声，向他们表示祝贺！



奖项名称		获奖人		奖项名称		获奖人		
最佳开拓奖	铁路开拓	杨艳			上铁事业部	苏州站	王笑笑	
	机场开拓	陈红柳			上铁事业部	上海虹桥站	汤燕	
创新奖	运营管理部	王巍巍		上铁事业部	上海虹桥站	周文艺		
全勤奖	天津南站－石莉莉、北京站－郭亮			华南区域	深圳北站	李根玲		
最佳一线销售－金奖	华北区域	济南西站	霍风霆	西南区域	成都东站	冉婷		
	华北区域	济南西站	闫腾	华北区域	天津南站	高芹		
	上铁事业部	上海虹桥站	郭琼	华北区域	青岛站	李杨		
最佳一线销售－银奖	上铁事业部	上海虹桥站	徐浪莎	东北区域	大连北站	王琦		
	华北区域	天津南站	郎家慧	华中西部	兰州西站	李春娇		
	上铁事业部	上海虹桥站	彭梦倩	客服中心	客服中心	彭博超、王佳伟		
	上铁事业部	杭州东站	周静	优秀站厅管理奖	上铁事业部	上海虹桥站	徐燕俊	
	华北区域	天津南站	朱春娜		上铁事业部	宁波站	刘辉	
	华北区域	天津西站	霍婷		上铁事业部	上海虹桥站	蔡松	
	华北区域	天津南站	吴瑶		上铁事业部	徐州东站	刘晴	
	华北区域	北京站	于佳鑫		华南区域	长沙南站	陈聪	
	华北区域	北京站	付佳元		西南区域	重庆西站	王玉梅	
华北区域	北京站	李梦涵	东北区域		沈阳站厅	张文婧		
上铁事业部	宁波站	胡君	华中西部		厦门站	温胜鹏		
上铁事业部	上海虹桥站	王冬颖	华北区域		石家庄站	霍欣然		
最佳一线销售－铜奖	上铁事业部	徐州东站	冯文轩		华北区域	天津西站	王海滨	
	上铁事业部	苏州北站	王小雯		优秀区域运营经理	华南区域	危小平	
	上铁事业部	合肥站	刘慧敏		优秀区域拓展经理	华中西部	叶脉	
	上铁事业部	常州北站	曹一倩		最佳协作精神奖	上铁事业部	朱丽	
	上铁事业部	合肥南站	阮荣婷		运营管理推动奖	运营管理部	戴威	
	上铁事业部	南京站	鲍悦		最佳大客户销售奖	大客户部	葛坛	
	上铁事业部	滁州站	朱庆蓉		乐于奉献奖	运营管理部	李金萍	
	上铁事业部	蚌埠南站	罗小燕			品牌部	张磊	
	华北区域	青岛站	王婷			人力资源部	王迺芬	
华北区域	泰安站	吴丹	财务审计部	姜崇崇、墨金萍				
华北区域	沧州西站	王晓岚	研发部	华博				
华北区域	曲阜东站	苏悦	产品部	李水根				
华南区域	长沙南站	陶玉玲	市场部	谢德芳				
华南区域	深圳北站	黄秋凤	最佳执行力团队	华南区域西南区域区域中心				
华中西部	厦门北站	李阿锦		财务部、战略合作部				
华中西部	兰州西站	龚春芳						
西南区域	重庆北站	翟琳燕						
最佳一线销售－优秀奖	西南区域	贵阳北站	徐如意	转型推动奖	产品部、研发部			
	东北区域	哈尔滨西站	王婧宜					
	东北区域	沈阳北站	周红媚					
	服务标兵奖	上铁事业部	宁波站		章伟娟	最佳销售站厅	华北区域	济南西站

别让走散变成走失

——悦途公益“全国儿童防走失联络站”正式启动

世界再大也要回家，一年一度的春运大幕随着 2019 年新春的临近正式拉开。春运作为中国的独有现象，被誉为“世界上规模最大的人口迁徙”。在这期间，全国各地的机场、火车站、汽车站客流量都将达到一年中的最高峰值，人潮拥挤，儿童走失的案件也频频发生。据媒体报道，2018 年春运期间，上海虹桥站最高日接走失儿童报警达 20 余起；南昌火车站在去年春节期间也发现了 50 多起孩子和家人走散的案例。

针对此情况，悦途公益在 2019 年春运来临之际，正式启动“全国儿童防走失联络站”公益项目，帮助那些在火车站走散的孩子及家长快速找到亲人，不让走散变成走失。

服务网点遍布全国重要交通枢纽城市高铁站

人流量超大，流动性超高的火车站一直以来都是儿童走失案件的高发区域，尤其是春运期间，由于出行人数的猛增，春运途中丢孩子的发案率比平时还要高得多。

悦途出行作为贵宾出行行业的创新标杆企业，其服务网点已覆盖全球 300 多个城市的机场和高铁站，服务环境正处于人群密集、嘈杂拥挤，儿童极易走散的公共区域。面对儿童走失案例的频发，悦途公益于悦途出行全国 50 个重要交通枢纽服务网点建立“儿童防走失联络站”，在候车休息贵宾厅区域摆放可爱小鹿形象的公益标识，方便走散儿童及其家长辨认及求助，联络站将第一时间协助提供信息发布，与警方一起，联动站方相关信息渠道，帮助他们及时找到走散的亲属。



列车服务、站内服务联动，及时发布走散信息

在火车站内与亲属走散，无论是大人还是孩子都极易陷入慌乱情绪，再加上对车站环境的不熟悉，常常因为一时找不到车站民警，从而耽误了最佳寻找时间。悦途公益“全国儿童防走失联络站”可利用服务网点对车站资源与环境的了解，为走散的孩子及家长提供第一时间的联络和力所能及的支持。

在站内，联络站可帮助走散人员快速与警察取得联系、寻求站内广播协助播放寻找走散儿童信息、号召站内相关工作人员共同寻找；甚至联动该站点出发的列车，广播发布寻找走散儿童信息。通过警方、列车服务、站内服务等多方联动，在有效的时间及范围内将儿童走失的可能性降到最低。

情暖春运回家路，儿童防走失牵引绳暖心送

春运期间，上海虹桥站、广州南站、重庆西站三地的悦途出行高铁贵宾厅作为“全国儿童防走失联络站”，将会为携带 1-10 岁儿童进入厅休息的会员旅客，赠送定制款儿童防走失牵引绳，避免孩子在人潮拥挤中与亲属走散，保障低龄儿童在春运途中的安全。

悦途公益希望通过此举措，解决出行旅客带娃挤春运的不安与焦虑，同时帮助家长朋友们更好的加强出行安全防范，确保孩子安全出行，一家人度过一个团圆美满的春节。



在此，悦途公益也呼吁更多的家长朋友们，出门在外，尤其是在车站、机场等人流量较大的公共场所，一定要加倍重视孩子的个人安全，不要让一时的疏忽酿成大错，别让走散变成走失。也希望社会各界的朋友们一起关注儿童出行安全问题，共建良好的儿童出行环境。

悦途股份执行董事王珺荣获“2018 年度上海金环工业园区青年企业家奖”

2018 年 12 月 28 日下午，由上海金环工业有限公司主办的“2019 年企业家迎春团拜会”在金环·汇智天地举行。悦途股份子公司上海悦途实业受邀出席，在颁奖环节，悦途股份执行董事王珺先生荣获“2018 年度上海金环工业园区青年企业家奖”的殊荣。

本次团拜会汇聚金环工业园区众多骨干企业，同时邀请桃浦镇党委书记吕将，桃浦镇党委副书记、镇长许春辉等领导莅临现场。会上表彰了多家为区域经济发展做出贡献的企业和企业家，悦途股份执行董事王珺先生能够获得“2018 年度青年企业家”的奖项，无疑是对其商业才能及行业远见的极大肯定。

上海悦途实业子公司以上海为总部，秉承“场景革新、价值再造”理念，聚焦机场高铁等交通枢纽，开展商业规划咨询、空间设计、商业运营，提高公共运输空间的旅客体验、人文气息、商业收益、社会形象。同时与机场、铁路局联合投资建设运营贵宾休息室，目前国内已覆盖 155 个机场和 133 个高铁厅，成为国内覆盖网络最大、服务能力最强的贵宾服务领军企业。

自 2017 年上海悦途实业入驻金环工业园区以来，在品牌提升、商会组织对接、团队建设、职工业余生活等方面都得到了普陀区及桃浦镇区政府的大力支持，金环工业园区不仅为入驻企业创造了良好环境与广阔空间，更架起了各民营企业与党政机构沟通的桥梁。

相信未来，上海悦途实业将在普陀区和桃浦镇的扶持下，规模越大，发展越来越好，充分展现民营企业的活力与创造力，继续起到良好示范作用，为普陀区增光添彩！



新春佳节， 公司高管到一线慰问员工

大年初一上午，受公司党支部书记、总裁王珺的委托，公司副总裁李晓鹏代表高管团队分别到天津西站、天津站、天津南站悦途出行商务贵宾厅走访慰问员工，为他们送去公司的关怀和新春祝福，并致以崇高的敬意

公司时刻牵挂和关心一线干部员工的工作生活，详细了解情况，肯定了广大一线员工爱岗敬业、甘于奉献的拼搏精神，并借此机会传达公司对全体一线员工的敬意和慰问。同时，勉励大家在平时的工作中要众志成城、攻坚克难，再立新功。

句句问候寄真情，声声祝福暖人心。公司的慰问和关怀让大家感受到了悦途大家庭的温暖。在今后的工作生活中，大家定将关怀化作进取的动力，加倍珍惜工作机会，在自己的岗位上做出成绩，为公司发展贡献智慧和力量。



奔波一整年的“快递小哥”在返乡路上当了回 VIP



“当 VIP 的感觉真好！”

今年 38 岁的范敏盛在上海当了 20 年投递员，平日里他“风里来雨里去”，为千家万户投递邮件包裹，没想到今年春节回家能在虹桥火车站享受一回贵宾服务。

这是普陀团区委联合普陀邮政团委、悦途出行共同发起的“‘快’乐返乡路，‘团’递暖心年”关爱快递小哥特别行动。今年春运期间，快递小哥只要出示工作证，就能进入虹桥火车站 2 个指定贵宾候车区候车，并免费享受到茶点、充电等贴心服务。

“以前候车时饮料食品都要自己带，很不方便，这里不仅能喝到热茶还有沙发和按摩椅。”范敏盛说，今年他早早将带给家人朋友的年货礼品寄回了南京老家，坐火车时就能轻装上阵。现在能在贵宾厅候车，候车时的餐点饮料都不用自己带，更安心了。

范敏盛主要负责的是曹杨新村片区的邮政投递工作。从早上 6 点半出发到傍晚 6 点下班，他每天要投递报纸、信件、包裹等 1000 多份邮件。虽然这份工作平凡而辛苦，但想到这座城市里还有人关心着自己的回家路，范敏盛就觉得心里暖暖的。

来自上海邮政沪太支局的快递小哥沈中华非常期待与家人的团聚。去年春节，他坚守岗位没有回家过年，有些遗憾。他悄悄告诉小文，今年他为父母准备了两个大红包。

“这里的 service 很人性化，让我们感到很贴心。”沈中华从镇江来上海五年多了，很高兴自己已经渐渐融入了这座城市。

平时快递小哥用汗水守护我们的包裹
今年春运就让我们守护他们的回家路
祝福他们在回家路上顺利平安早些与家人团聚！

悦途股份加快集团化建设步伐 全新集团化官网正式发布

为了不断加快悦途股份（悦途网络科技有限公司）集团化建设步伐，面向大众展示集团化新名片，让用户更好的通过在线第一窗口了解悦途股份旗下全资控股七大子公司及机构的全面信息及动态，悦途股份集团新官网已于近日正式发布，网站域名继续沿用：<https://yuetuvip.com/>，也可继续搜索“悦途出行”、“悦途股份”等关键词进行查看。

集团化发展战略 出行产业链多元化业务创新

自 2018 年以来，悦途股份正式开启集团化战略布局，围绕订票、专车、候车、订餐、保险、酒店、旅游、商务、金融等高端旅客出行产业链，构建包括“悦途实业”、“悦途出行”、“悦途旅游”、“商旅邦专车”、“YOUTOUR”、“悦途公益”、“悦途学院”在内的北斗七星产业生态链。

■ 出行场景革新 价值再造

悦途实业，聚焦机场高铁等交通枢纽，开展商业规划咨询、空间设计、商业运营，提高公共运输空间的旅客体验、人文气息、商业收益、社会形象。同时与机场、铁路局联合投资建设运营贵宾室，目前国内已覆盖 121 个机场和 131 个高铁站厅，成为国内覆盖网络最大、服务能力最强的贵宾服务领军企业。全球服务网络也已经覆盖北美、欧洲、东南亚 22 个国家及地区的 39 个国际机场。



■ 打造出行一站式服务平台

悦途出行，聚焦中高端商旅人群，依托移动互联网技术，通过整合票务、旅游、酒店、专车、景点等行业优质资源，构建出行全链条一站式服务平台，为中高端旅客提供全球化、智能化、高品质的出行服务。目前服务蚂蚁金服、携程、工商银行、中国联通等各行业机构客户近 200 家，服务个人会员 300 多万，每年服务客户接近 1000 万人次。



■ 一站式境内外旅游定制服务

悦途旅游，整合定制化交通资源和旅游资源，挖掘文化创意表现力和感染力，专注为全球旅游爱好者设计以展示境内外高品质旅游定制服务。



■ 大交通小交通无缝衔接

商旅邦专车，针对机场、火车站等大交通与小交通接驳最紧密的重要交通枢纽，为铁路、航空出行高端常旅客提供接送机、接送站、交通站点转乘接驳等一站式定制化服务，实现无缝链接旅客出行全场景的服务目的。



■ 境外子公司设立，加速集团全球化发展

YOUTOUR（悦途国际子公司），作为悦途股份集团化、全球化战略的重要一环，于 2018 年注册于加拿大温哥华，作为全球化战略据点，全面推行全球战略市场布局，与国际金融、航空、旅游等行业建立合作关系。



■ 践行社会责任，积极回报社会

悦途公益，捐赠建设交通枢纽“老弱病残孕”服务区和“军人候车区”，使特殊人群出行更有尊严感与获得感。同时启动“全国儿童防走失联络站”公益项目，帮助在火车站走散的孩子及家长快速找到亲人，不让走散变成走失。



■ 打造行业精英成长平台

悦途学院，联合全球著名商学院等机构，打造行业精英成长平台，主要设立“智慧交通研究中心”、“客户忠诚度研究中心”、“行业人才成长中心”、“企业文化研究中心”引领提升行业人才技能，开展行业研究。



千里之行，始于足下。悦途股份集团化网站正式发布代表着一个新的起点，未来，悦途股份将稳健发展各项业务，以创新为企业的发展动力，为加快集团化改革努力奋进，实现业务多元化发展，以集团合力推动出行生态系统的全面发展。

新起点 新征程 ——热烈祝贺北京办公室顺利乔迁新址

莺迁乔木，燕入高楼。随着公司的日益壮大以及业务的发展需求，2019年1月27日北京办公室顺利乔迁至新址，具体地址为：北京市海淀区大钟寺东路168号中嘉大厦4层411。

在本次乔迁过程中，感谢北京办公室各位小伙伴们的鼎力协助，在短短1天时间内完成新旧办公室的搬迁工作。大家以最快最有效的速度完成打包档案、文件、办公物品。在搬迁过程中，小伙伴吕静一直在原址坚守，直到所有物资安全装车后才离开。李凯总、郑佳总为保证周一工作时所有同事们能正常使用网络，当通讯公司工作人员将网络成功激活后，第一时间赶到现场进行调试，一直忙到凌晨3点。安实、张剑锋、谢德芳等小伙伴一直协调搬家过程的各种突发情况，保障搬迁工作的顺利进行。从旧职场的搬迁再到新职场的摆放布置，大家都以最快的速度完成，确保尽快投入到工作中。

北京新办公室面积接近1000平方米，人性化的办公环境，视野开阔，充分兼顾高效办公、资源共享、开放交流、健康舒适。放眼望去，充足的自然光与办公环境交融，所有人都在开放、舒适的工位办公，充分激发团队协作与创造。

新起点，新开始，在新的一年里，我们将迎接新的挑战 and 新的机遇，让我们一起为公司的发展而不懈努力。



我司与常州人力资源和社会保障局达成合作， 共同推进常州市政府人才引进优享计划项目

近日，我司与常州人力资源和社会保障局达成合作，共同推进常州市政府人才引进优享计划项目。我们的机场高铁贵宾厅服务权益有幸成为常州人才优享计划中确定配置的服务之一，为当地人才引进提供出行增值服务。

本次提供服务的权益为白钻卡权益，首批符合条件的人才共61人，后续根据申请审批制度逐步增加人才数量。这是我司和政府机关部门的首次合作，不仅将悦途品牌及服务深入传播到政府机关，扩大了品牌服务影响力，而且可以逐步积累一批高素质的会员，随着服务的深入，更有机会将悦途服务渗透到人才所属相关企业。

华中西部开拓终于攻克西安北站的历史难题

近日，我司华中西部开拓又传来了好消息！历史难题——西安北站终于被我们攻克啦！

在杨艳总带领小伙伴叶脉等介入此次项目之前，她们已了解到宁波联丰作为西安北站长期把控所有商业以及商务座的第三方，刚刚签订了为期十年的合作合同。为此，杨艳总带领小伙伴叶脉等在路局多个部门之间反复沟通，不停的攻破各种问题。她们意识到除了要排除宁波联丰，如果要拿下更多的场地，一方面是选址，另一方面就是在西安北站原来并没有这四个厅规划的情况下，如何打破路局之间的各种约定。因此，她们经历了一系列的困难，就困难点反复与多个部门多次沟通，并就如何协调路局各部门执行并落实到位，这一切都是摆在他们当时面前的大难题。

但是她们懂得如何运用我司自身优势，懂得如何壁垒，在前期与路局沟通的时候，杨艳总与小伙伴们先以设计图和方案，攻破宁波联丰。接着，她们多次与消防部门沟通，包括审图，提报，验收，实现了先开厅后验收，各种工作安排与消防部门紧密协调以及相当配合。

西安北站的建厅从无到有，这过程中小伙伴们经历了一系列困难，路局审批、消防审批、车站审批等等，都离不开密切走访多个部门及各种的沟通，这一切的取得都离不开他们。

西安北站作为亚洲最大的车站，整体体量超过上海虹桥。作为西北的政治文化中心，国家对西安非常重视。同时，本次西安北站站厅的建设打通，不仅填补了西北地区的空白，同时，对于站厅的推广以及公司的品牌定位、战略整体规划来说，都是非常重要的一笔。

我司与“慧算账”达成资源置换合作

近日，我司与“慧算账”达成免费的资源置换合作。“慧算账”免费提供位于北京市中关村核心区海龙大厦户外LED大屏，为我司提供为期两周的品牌宣传，该广告屏覆盖人群非常广泛，广告屏520m²，700万人流车流/天，北四环上可视距离1-2公里。同时，该品牌宣传处于国家高级技术产业开发区中关村的黄金地段，附近有北京大学、清华大学等40多所高校，科研院所206所，中钢集团、微软集团等多家大型企业，知名银行数十家，留学归国人才1.8万。

慧算账是有口皆碑的财务服务品牌，融资金额累计达数十亿。本次双方合作的达成，不仅扩大我司品牌的知名度，还提升悦途行业的影响力，实现了让更多企业与商旅人士认识悦途、了解悦途。



运营管理部组织华南区域各站厅管理岗及优秀悦管家们进行销售提升培训

3月12日，运营管理部组织华南区域各站厅管理岗及优秀悦管家们，集中在贵阳北站进行为期一天的销售提升培训。此次销售提升培训共44人参会，参会的悦管家们采用抽取扑克牌分组的方式，共分为9组。

培训当天，首先由戴威总对大家就产品销售技巧、服务销售流程、人员赋能训练、心得分享进行了培训。同时模拟销售过程中遇到各种场景问题，让参加培训的悦管家们找到一套属于自己的销售方法与技巧，树立了大家日后在销售方面的信心。接着，由王巍巍对大家进行了业绩目标管理、销售过程管控的培训。在当天的培训中，各小组的悦管家们积极讨论，现场学习气氛浓郁。优质的培训课程及精彩的现场分享让悦管家们理论知识得到提升。

通过本次针对性的培训，悦管家们在理论基础及销售提升、服务实践等方面有了明显的提高，使整体销售及呈现良好的上升趋势，为区域2019年全年各项指标的的实现打下坚实的基础。



悦途大讲堂开课了

为加强公司人才队伍建设，搭建公司员工学习交流平台，形成常态化学习机制，公司近期设立并启动“悦途大讲堂”专题活动。

3月14日，悦途股份总裁王珺总给区域总监们率先开讲了第一节课。课堂上，王珺总主要就区域日常经营管理如何有效开展，并围绕销售推动、服务质量提升、运营规范管理、团队建设、问题站点督导、优秀站厅经验分享交流、运管体系创新探索等版块做了精彩讲解。通过以上体系化工作的开展，区域管理人员要逐渐从碎片化向体系化、事务型向指导管控、抓工作向抓人心上实现转变，进而提升经营管理能力。

“悦途大讲堂”是公司建设学习型组织的一项创新举措，大讲堂设立，有利于进一步对标先进、比学赶超。促进同事们拓宽眼界思路、转变思维方式，明确差距，精准对标，提升能力。不断学习、不断思考，学习充电、快速成长，实现个人突破，助力公司发展！

“悦途大讲堂”后期将继续邀请公司中高管和优秀人才及外部专家学者做专题讲座。大家敬请期待！

悦管家拾金不昧 传递正能量 旅客送锦旗表达感谢

近日，旅客刘先生把一面写有“拾金不昧，优质服务”的锦旗送到了大连北站悦途出行贵宾厅小伙伴的手中，由衷地感谢她们对旅客认真负责的高尚行为。

1月11日上午11点，大连北站厅经理王琦和悦管家张钰在接待客户过程中捡获新款华为手机一台。根据当时接待情况，她们俩判断为商务座刘先生所遗留。眼看刘先生所乘坐的动车还有2分钟就要发车了，厅负责人王琦第一时间联系动车组并追赶到动车上寻找刘先生，但因刘先生未在座位上，厅负责人王琦告知乘务组如刘先生紧急询问手机遗留情况请与她联系。半小时后，焦急的刘先生终于与王琦联系上，并告知将在3天出差回程后取回手机。刘先生后来反馈说手机里有很多关于他工作的重要资料及信息，一旦丢失损失就大了。

为了感谢大连北站厅经理王琦和悦管家张钰的拾金不昧的精神，刘先生特意赠送了一面锦旗以表示感谢之心。拾到物品及时归还，不仅表现出了大连北站的厅经理王琦和悦管家张钰工作责任心和良好的职业素养，同时为公司和自我赢得了声誉。



旅客感激送锦旗 优质服务暖人心

近日，旅客贾先生把一面写有“拾金不昧品德高，高风亮节素质好”的锦旗送到了德州东站悦途贵宾厅小伙伴的手中，感谢她们对旅客认真负责的高尚行为。

1月23日，旅客贾先生在德州东站悦途出行贵宾厅休息厅时，把10多条贵重香烟遗留在厅内的沙发忘记带走。当班悦管家张舒然发现后，立即拿着香烟前往贾先生所乘坐车次的车厢内进行寻找，但是很可惜没有找到。后来，悦管家张舒然联系客运值班站长，告知如有旅客贾先生联系此事时，请告知他不用担心，悦途出行贵宾厅会帮他保管存放好。最后，旅客贾先生通过客运值班站长与悦管家张舒然取得联系，满心欢喜的取回失而复得的名贵香烟。

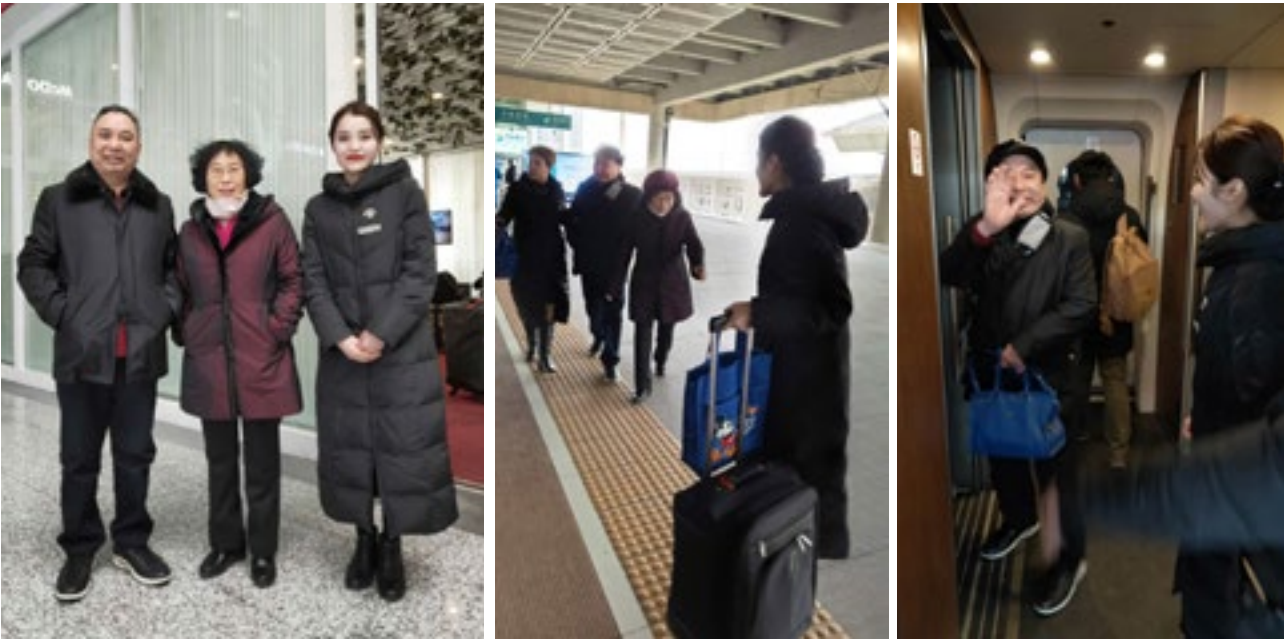
为了感谢德州东站悦途出行贵宾厅悦管家张舒然拾金不昧的精神，贾先生特意赠送了一面锦旗以表示感谢之心。拾到物品及时归还，不仅表现出了德州东站悦管家张舒然工作责任心和良好的职业素养，同时为公司和自我赢得了声誉。



悦管家待客如亲 无微不至的服务获旅客称赞

近日，旅客姚老夫妇乘坐G190次列车从济南西站前往北京南站，由于济南西站候车厅比较寒冷，济南西站悦管家闫腾看老人家年纪大，担心老人家受冻生病，就把姚老夫妇带到贵宾候车室。在姚老夫妇进入贵宾室休息后，悦管家闫腾不但给老人家送上热茶水与零食，并且在登车时一边搀扶着老人，一边拉着行李，将姚老夫妇送到车厢门口。

即将临别时，姚老先生告知悦管家闫腾自己是一名退伍军人，岁月不饶人，春寒未退的时候腿脚常常不利索。让他意外的是自己身在外地，却有一种宾至如归的感觉。老人家表示非常感动，对悦管家闫腾的无微不至的照顾赞不绝口，同时对闫腾的热情周到的服务表达了感谢之情。



各部门及各站厅陆续开展万众期待的团建活动

近期，各站厅的悦途小伙伴们陆续开始了丰富多彩的团建活动。位于唐山、沧州西、德州东、济南、兰州西、南京南、上海、天津南、无锡东、武汉、厦门北、淄博站及华南区域中心的小伙伴们纷纷聚在一起。通过围拢畅聊的饭桌，用火锅、烤鱼、烧烤点燃团队热情，叨叨家常，同时互相分享大家最近销售、服务提升的经验与心得。团建承载着每一个团队之间的美好记忆，饭桌上小伙伴们的欢声笑语点燃起整个团队的热情活力！



站厅销售排行榜（12-2月）

各厅销售技能标兵能手踊跃走到最前端，一方面努力服务客人，做好销售工作，另一方面，把自己最真诚最接地气的方法分享给各位小伙伴，帮忙大家积极提升销售服务技能。今期，我们将为大家展示12月-2月的销售精英，同时也邀请他们为我们带来独特的心得和经验。



12月			
区域	站	总计	排名
上铁事业部	杭州东国旅厅	252540	1
华北	济南西站	228322	2
华北	天津南站	198622	3
华北	北京站	129807	4
华东	上海虹桥站悦途厅	116594	5
华南	贵阳北站	116564	6
上铁事业部	虹桥站一号国旅厅	108777	7
华南	广州南站	107576	8
华东	南京南站悦途厅	100126	9
上铁事业部	虹桥站二号国旅厅	96052	10
华南	深圳北站	94438	11
华东	杭州东站悦途厅	88259	12
华东	宁波站悦途厅	84272	13
上铁事业部	南京南国旅厅	84080	14
上铁事业部	上海站国旅厅	80007	15

1月			
区域	站	总计	排名
华南	广州南站	193201	1
华北	济南西站	189981	2
华北	天津南站	145314	3
上铁事业部	杭州东国旅厅	140149	4
上铁事业部	上海虹桥国旅厅	136034	5
华南	贵阳北站	131304	6
华北	天津西站	106174	7
上铁事业部	虹桥站一号国旅厅	103601	8
华北	北京站	98881	9
上铁事业部	上海站国旅厅	96721	10
华南	深圳北站	92740	11
上铁事业部	虹桥站四号国旅厅	85480	12
上铁事业部	虹桥站二号国旅厅	83550	13
上铁事业部	宁波站	69828	14
华北	青岛站	67493	15

2月			
区域	站	总计	排名
上铁事业部	上海虹桥悦途厅	162818	1
华北	济南西站	136530	2
华北	天津南站	121540	3
华南	广州南站	113520	4
华北	天津西站	79411	5
上铁事业部	虹桥站一号国旅厅	74463	6
华北	北京站	68278	7
华南	贵阳东站	55092	8
东北	沈阳站	54277	9
华南	贵阳北站	53690	10
华南	成都东站	46024	11
华南	重庆北站	45990	12
华南	深圳北站	45058	13
华中西部	厦门北站	40140	14
上铁事业部	虹桥站四号国旅厅	37810	15

最佳悦管家销售排行版（12-2月）

12月				
区域	站	销售人	总计	排序
华北	济南西站	霍凤霞	111559	1
华北	济南西站	闫腾	66721	2
上铁事业部	南京南站悦途厅	张蓉	50000	3
上铁事业部	杭州东站悦途厅	李莹莹	45000	4
华北	天津南站	吴瑶	40772	5
上铁事业部	上海虹桥站国旅厅	山梦娇	39500	6
华北	青岛站	王婷	38216	7
上铁事业部	宁波站悦途厅	胡君	36968	8
上铁事业部	杭州东站国旅厅	史丽佩	35580	9
华北	天津南站	朱春娜	35315	10
华南	贵阳北站	冯银银	35311	11
上铁事业部	上海虹桥站国旅厅	汤燕	35160	12
华北	天津南站	石莉莉	34326	13
华北	天津南站	郎家慧	33988	14
上铁事业部	杭州东站国旅厅	卢怡蓉	31663	15

1月				
区域	站	销售人	总计	排序
华北	济南西站	霍凤霞	71846	1
上铁事业部	上海虹桥站国旅厅	汤燕	50046	2
华南	贵阳北站	李忠穗	42482	3
华北	济南西站	闫腾	40247	4
上铁事业部	上海虹桥站国旅厅	高雄	39280	5
华北	青岛站	王婷	37515	6
上铁事业部	上海虹桥站国旅厅	周文艺	37110	7
华北	济南西站	葛妍	36172	8
华北	天津西站	霍婷	31488	9
华北	天津南站	朱春娜	30526	10
华北	天津南站	吴瑶	30228	11
上铁事业部	上海站国旅厅	刁建云	30000	12
华北	德州东站	张舒然	26930	13
华南	广州南站	陈小玲	26766	14
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	彭梦倩	25966	15

2月				
区域	站	销售人	总计	排序
华北	济南西站	霍凤霞	44432	1
华北	济南西站	闫腾	30386	2
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	彭梦倩	30000	3
华南	广州南站	陈小玲	25003	4
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	徐浪莎	24836	5
华北	天津南站	郎家慧	23906	6
华北	天津南站	曹祖儿	23887	7
华北	济南西站	候思彤	23390	8
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	彭梦倩	21954	9
华北	天津南站	朱春娜	21786	10
华北	天津南站	吴瑶	21267	11
华北	北京站	付佳元	21136	12
华北	天津西站	孙重阳	20776	13
上铁事业部	上海虹桥站国旅厅	高媛	20530	14
东北	沈阳站	马家舒	18728	15

「必须为自己设定目标 做好销售计划」

自2018年2月进入悦途大家庭，不知不觉已经1年多时间了。在这期间，感谢各位领导和同事对我的帮助。经过自己在工作中对销售经验的不断累积，慢慢的摸索出适合自己的一套销售方法，以下为我本人的一点销售心得分享：

1、做好销售计划

每做一件事我们都要有一个明确的计划或者目标，同样销售也是。所以，我们必须给自己设定目标，按照计划有目的去完成。作为一名销售人员，不要盲目或者毫无目标的混日子过生活。做销售，只要努力就会有收获。所以我们必须给自己设定每月、每周、每天的销售计划，绝对不能浪费每一天。

2、对所销售的产品一定要了解并认同

如果我们销售的物品都不了解、不认同，那如何让你的客户相信你并选择你进行购买呢？所以，我们需要让客户明白，我们的工作就是让客户在匆忙和嘈杂的旅途中，感受到我们所给他们带来家的温暖和出行的便捷。

3、勤奋和坚持

辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。因此，自从我进入悦途的那一刻起，我就一直保持着认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都努力做到最好，推销自己的产品首先必须要先充分的熟悉自己的产品，喜爱自己的产品，保持热情，脚踏实地的跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累造就了我优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，他们都对我认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定，又为我带来了更多的潜在客户，致使我的工作成绩能更上一层楼。这是我在销售工作中获得的最大的收获和财富，也是我最值得骄傲的。

4、团队精神和相互竞争

在厅经理蔡松的带领下，我们整体的团队精神和谐、友爱、互相帮助。同时，在她的鞭策下，大家保持着正面相互竞争的心态，相互学习好的销售技能。我相信，好的团队领导将引领着我们走得更远。

以上我为对工作的一些心得体会，谢谢。

文 / 上海虹桥站 汤燕



「从零开始 摸索出属于自己的销售方法」

大家好，我是贵阳北站的李忠穗，很高兴能在此为大家分享一下我在销售上的一些心得与体会。

来悦途之前，我没有接触过任何销售相关的工作，甚至对销售还存在着反感。以前，我去逛商店购物时，如果销售人员不停的围着我说，我确实会很反感，总觉得销售人员就是需要我买东西。一次偶然的机会，让我加入到悦途这个大家庭，坦白说，刚开始的时候，我觉得这份工作肯定不适合我，因为我不知道怎么和客户去接触，怎样向客户去介绍我们的产品，担心客户都会对我很反感。但是，经过公司给予我的系统的专业培训，让我对销售理论基础有了很深入的认识。我还很清晰的记得，当初我卖出第一张卡时激动的心情，甚至连当时给客户登记信息刷卡时的手还是在发抖，生怕弄错，但是看到

文 / 贵阳北站 李忠穗



当时客户满意的表情和笑容，第一次觉得销售这样的工作让我很有成就感。

在日后的销售工作中，我深刻的体会到只要敢于对客户尝试去介绍、去分享，不管成功与否，我们一定会有所收获的，就算是失败的教训，也为下一次的成功累积经验。通过这段时间的不断摸索，我也渐渐总结了一些方法。首先，我们要让客户觉得我们不是为了卖卡而卖卡，而是站在他们的角度为他们考虑问题，这样客户才能接受我们的推荐。其次，我们需要抓到客户的需求点，并告知客户我们产品的优点以及优势在哪里，让客户对我们产品产生兴趣从而相信我们的产品。最后，给客户制造一个故事情境，让客户觉得确实是自己需要的，那么我们离成功就不远了。

面对公司各个销售高手来说，目前的我还是一名销售小白，需要学习的地方还有很多，以后我将加倍努力，让自己的销售能力得到更大的提升。



要多努力就会有多幸运

一、主动的人才会有机会成功

销售的时候难免会遇到客人的拒绝与冷漠，但不能因为被客人拒绝而变得消极，一开始变得消极就会形成习惯，就会觉得自己怎么这么倒霉，所有的一切动力也将离去。别人常说：“要多努力就会有多幸运。”要相信只要有付出就会有回报，我们一定要用积极的心态来对待客人，要想方设法和客人变得亲近，变得有话可说。

二、给自己设定一个目标

就算保留积极向上的心态也不能盲目的积极，要懂得给自己设定一个目标。就是因为有压力才会有动力，在压力的情况下我们才会成长。在对待自己的业绩时，我会为自己每个月设定一个小目标或者阶段性目标，哪怕这个月的业绩对比之前只是增长了几元钱，但是我认为这也是在进步，只有这样，每天我才能保持着乐观的态度去对待工作。

三、多去和可能性大的客人谈

作为一名销售人员，在日常的销售工作中，我们要选择其中可能性最大的客户和他们去聊、去谈，这种成功的机率会更高一点。

四、要站在客人的立场上去考虑

在销售过程中，我们需要站在客户的立场去考虑问题，站在客户的立场去为他们推荐这个产品，让客户觉得我们是坦诚的，值得相信的，那么成功的机率就会很高。

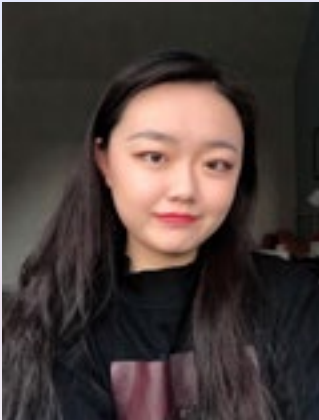
五、理解客人，客人才会理解我们

我们一定会碰到许多客户因为不理解、误解而产生诸多问题，而将我们拒之门外。也会因一些老会员体验了我们的服务后，因很多主客观的原因，不愿被我们继续服务下去。当遇到这样的障碍时，我们不能去抱怨客人不理解我们，事实上，我们是有可能挽回这些客户的，虽不能保证百分之百的成功率，但我们可以通过其他的方式及努力，挽留大多数的客户。

六、不断学习，不断成长

作为一个销售人员要懂得随时提升自己，要用心去学，多花一些时间与客户交谈，多学习他们行业的知识，下次可以用在其他类似的客人身上。同时，我们要多向身边销售经验丰富的同事们学习，取长补短，在不断的超越自己的同时，很可能你已经超越他人。

文 / 天津南站 曹祖儿



付出就一定要有回报

一、学会对客户进行分类

面对络绎不绝的旅客，我们要学会懂得选择可能性大的客户进行沟通与聊天。大部分客户在厅内停留的时间都是有限的，在有限的时间里，我们需要选择最优质的客户进行沟通，找到客户的需求与痛点，从而促进销售的达成。

二、了解客户需求，有的放矢

在和客户交谈当中，我们需要了解到客户的状态和出行的需求，针对性的选择适合的产品向客户进行介绍，千万不能麻木的推荐产品。

三、懂得总结经验

销售过程中，向顾客介绍产品未能达成销售是非常正常的，但是事后，我们需要及时总结经验，分析未能达成销售的原因，是主观因素还是客观因素，懂得在下一次销售过程中及时避雷。

四、主动出击

日常服务过程中，在接待量不大的情况下，我们可以选择主动服务，这样更能拉近与客户之间的距离，从而快速达成销售。

五、保持良好的工作情绪

在日常销售过程中，我们千万不能把个人情绪带到工作中，同时对客户要真诚、要诚心。

六、要学会进行客情维护

销售中，我们需要进行不定期的客情关系维护，与客户保持良好的关系。节假日对他们进行问候，以便他们在需要的时候想起我们，想起我们的服务。我们一定要相信只要付出，就一定要有回报。



销售的达成与良好的服务密不可分

来悦途工作半年有余，回顾在日常工作的过程中，是紧张，繁忙而有序的。在这期间，感谢领导和各位同事对我无私的关怀和帮助，在进步时给我以鼓励，困难时给我以帮助，正因为这些才使我在成长的路更加顺畅，取得优秀的成绩。

工作中，我没有停下学习的脚步，一方面不断增强各方面的销售知识，另一方面积累失败与成功的经验。作为一名销售的人员，每天工作保持良好的心态非常重要，面对客户交流时我们才能给予别人更多的亲和力。销售是一个循序渐进的工作，同时与服务也是密不可分的。服务销售的过程中，我们需要尽自己最大的能力为客户提供优质贴心的服务，服务过程中客户说的每一句话都可能是我们销售的突破点，懂得聆听客户的需求，并做出快速准确的应对。同时，我们要让客户感觉到这个服务是值得他去购买的，是心甘情愿下单的。另外，也需要让客户了解到我司服务产品的优点、好处，给客户讲解分析到位，争取不放过每一个客户从而促成销售。

销售过后，我们更需要做好该客户的服务工作，真心实意为客户着想，让客户感到满意，让客户心里觉得买这个服务是值得的。同时，这也为该客户下次的成交做了良好的铺垫。

今后，我相信在公司领导的正确引领下，在公司优秀团队的不懈努力下，公司必将取得更大的进步！

文 / 上海虹桥站 高雄



文 / 济南西站 候思彤



懂得利用优势产生突破

很开心、很感谢公司领导与同事给予我这样的一次机会与大家分享我的销售经验。日常的工作中，我主要在宁波站工行贵宾厅为客户提供服务。工行厅客户大部分以工商银行的积分兑换为主，但是我觉得需要懂得利用优势一一突破。

客户进厅后，首先，我会咨询客户是否持有工商行信用卡，如果客户持有，经客户同意的情况下，我会先帮他们进行积分查询。接着，按客户对应的积分给他们介绍我们的商旅用品和我们的悦途卡产品，借此机会促进客户的购买。如果客户积分比较高，我会向他们咨询坐高铁与飞机的频率，以针对性的向他们介绍我们产品。我个人觉得，因工商银行的高铁站网点比较少，而工行客户一般的消费能力都比较高，这也是把工行客人转变成我们悦途会员的有利条件之一。

在销售的过程中，有部分工行客户对我们的产品很认可，但是基于出行频率不高又或者是因为价格的因素，这个情况下，我都会添加客户的微信，以便日后有需要的时候能及时的我联系。另外对于非工行的客户，对我们产品和服务都不是很了解的情况下，我会先带他们参观一下厅内的环境，耐心的跟他们讲解，同时倒上一杯水，细微的动作，但是让客户觉得我们贵宾厅就像回家一样温暖。让客人觉得亲切，觉得我们的服务是十分不错的。针对厅内的商旅用品，如果客户有需要，我也会给他们进行详细的介绍，例如产品性能、如何使用等等。

将心比心，只要我们给予客户真诚、贴心，客人也会真实的感受得到。在接下来的工作中，我将继续努力，争取更大的突破。

文 / 宁波站 胡君



不放过任何的机会

每一天，我们的工作都会接待很多的商旅客户，服务中，我们主动与客人进行服务交流，掌握一定的沟通技巧，便能拉近与顾客的距离，这也是达成我们销售重要的一部分。只有好的服务，才会产生良好的销售。我一直相信，给予客户发自内心的微笑，客户是能感受得到的。

一、明确目标

作为一名销售人员，我们必须清晰的知道我们每月、每周、每天的目标，只有围绕着目标展开有计划的工作，才能实现更多的可能性。

二、勤奋

面对络绎不绝的客户，我们必须在捉住一切的机会。俗话说“宁可错杀一千不可放过一个”。那我们面对客户时，宁可多说十句，也要不可少说一句。只有这样，我们才能不错失任何一个机会。

三、保持自信

面对客户时，我们要大胆、勇敢、充满信心，只要这样，才能以好的状态去进行销售的工作。销售过程中，我们需要善于发现目标客户，抓住客户的需求与痛点，学会察言观色，这样销售起来将会事半功倍。

很开心也很感谢，我能在一个氛围良好的团队展开工作。接下来的日子，我们将一如既往的朝着我们的目标继续前进，加油！

文 / 上海虹桥 周文艺



每一个情绪稳定的人背后，都是高情商和大格局

情绪，是一个人的底层操作系统，我们要学会和自己的情绪相处，了解和管理好自己的情绪。高情商者，善于了解和管理情绪，低情商者，往往为情绪所控。

不仅个体有情商，组织也有情商。高情商组织，氛围好、战斗力强、效率高，当然，组织是否高情商，决定于组织的领导者。要提升组织情商，关键在于发展企业家和核心管理者的领导力。

在朋友圈看到这样一个故事：

湖畔大学学员向阿里巴巴永久合伙人蔡崇信提问：过去这么多年，最让你难过的事情是什么？

他的回答大意是：你是问难过的事情，还是难处理的？好像没什么难过的事，倒是经历了一些难处理的事……

仔细琢磨这句话：没有难过的，没有抱怨的，所有的事情，如果发生了，只是冷静地面对，最多是难处理而已，不会有太大的情绪起伏。

正如稻盛和夫所说：成功不要无谓的情绪。阿里巴巴能如此成功，蔡崇信是马云感谢的第一人，他如此冷静成熟的性格，让人震撼。

一个人最大的本事，是能控制自己的情绪。深以为然。

真正优秀的人，早已戒掉了情绪

前几天，和一个创业3年的学姐吃饭，席间我问她：你最喜欢什么样的员工？她说：情绪稳定的。

我很诧异：能力、态度这些居然不是首要衡量因素？学姐不否认，同时讲了一个故事：

去年有一个211大学的女生来应聘，业务能力很强，唯独有一点不太满意：女生提到上家公司时，一直在抱怨。但考虑到女生的业务水平，学姐最终还是把她留下了。

刚开始，女孩确实表现出了不错的业务能力。但渐渐地，

大家开始和她保持距离了，她的工作产出也变得不稳定。

学姐找到部门负责人了解情况，这才知道，自己担心的问题还是发生了。这个女孩时不时地会和其他同事抱怨，抱怨公司，抱怨领导，抱怨客户，对小事很敏感，容易陷入各种情绪中，也就不可避免地影响了工作效率。

比如，她打印文档的时候，同事让她顺便多打印一份，她就觉得这不是自己分内的工作而多次提起；她在会议上提了一个建议没有被采纳，而同事的建议被采纳了，她在执行时就有点敷衍……

听到这里，我忍不住问：那后来呢？你把她开除了？

学姐笑着摇头说：我不但没开除她，前不久还给她加薪了。

其实她的能力是有目共睹的，我不忍心看她因为情绪问题而影响未来的职业发展，所以我及时指出了她的问题。而她也意识到了情绪问题带来的困扰，自己去读了不少情绪管理的书。从那以后，很少听到她抱怨什么，慢慢就成为部门的骨干员工了。

聊天最后，学姐给我提了一个建议：不要和经常带有负面情绪的人，走得太近。

情绪是最容易传染的。领导的情绪会传染给员工，员工的情绪会传染给客户，客户的情绪会反过来传染领导和员工。没有收拾残局的能力，就不要让情绪影响自己。有时候，阻

碍我们的不是能力问题，而是我们的情绪问题。

真正优秀的人，早已戒掉了情绪。因为情绪解决不了任何问题，而戒掉情绪，减少精力消耗，聚焦工作和生活，才是你最应该关注的。最怕你情绪大于本事，专注于情绪而非目的。

70% 的沟通问题，都是情绪问题

世界上伤害人最多的武器是什么？不是原子弹，而是人们日常使用的语言。

自媒体人艾小羊说过一个故事：

她有一个做儿童教育的朋友。有一天朋友13岁的女儿说“我想自杀。”很多家长听到这样的话，都会有很大的情绪起伏。

没想到朋友淡定地回答：“活着确实辛苦。不过，青少年自杀是要上社会新闻的。大家都会猜测我们虐待你，是狼心又愚蠢的狼妈虎爸。

爸爸说说不定连工作都得丢，毕竟我是老师。唉，又没办法跟人解释，我只是尊重女儿的选择，这是教育工作者应该做的……”

他认真的可怜样儿把女儿逗笑了。后来女儿说，觉得自己的父母很牛。她同桌也跟父母说过生活太苦，要自杀这样的话，父母发疯似地骂他，他妈边哭边打了她一个耳光。

朋友告诉艾小羊，真正成功的家庭教育，是孩子即使到了青春期，还愿意跟父母好好说话。两对父母两种不同的情绪背后，体现了两个家庭价值观的差异，也对两个孩子的心理产生了完全不同的影响。

朋友的女儿现在18岁，跟他无话不谈。而女儿同桌在和父母表达自己内心的情绪后，再也不敢和父母说心里话，两代人的隔阂随着孩子长大越来越深。

《好好说话2》里，周玄毅讲到一个沟通技巧：在聊天时，少问“为什么”，多问“怎么了”。因为这两种表达包含的情绪是不一样的。

他说，“为什么”容易显得有负面态度，倒不一定真有，但潜台词是：我不懂，你有义务给我解释，会给对方构成压力。

而“怎么了”的潜台词是：我虽然不懂，但认同你的观点，你没义务跟我解释，但我想多听你说几句。

哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼说：情商，就是情绪管理的能力。

所谓情商高，指的是一个人既能控制自己的情绪，不让情绪控制自己，又能用得体的沟通方式让别人舒服，控制别人的情绪。

就像有人说的那样：与人沟通，70%是情绪，30%是内容。

怎样更好地管理情绪？

村上春树在《舞！舞！舞！》说：你要做一个不动声色的大人了。不准情绪化，不准偷偷想念，不准回头看。

小时候，我们很容易把喜怒哀乐放在脸上。但长大后发现，所谓成长就是把哭声调成静音的过程，生活和职场都不是可以肆意释放情绪的舞台，成年人的情绪要可控，要自己消化。



那么，我们如何更好地控制情绪？

1. 延迟判断，转换成积极正向的表达

当你产生愤怒、沮丧、悲观等负面情绪时，首先不要轻易对人或事下判断，定结论。因为在不冷静的时候，你的判断更多带有主观色彩。相反，你把这些情绪转换成更为积极的表达方式，就会渐渐冷静下来。

自媒体人梁爽分享过一个心得：

工作场合中，把“我能怎么办”改成“我来想办法”；两性相处中，把“又怎么了”改成“怎么了怎么了”；朋友聊天中，把“为什么”改成“怎么了”。

试一试，你会发现，很多情绪不知不觉就消散了。

2. 转移注意力，换一种方式发泄情绪

所有负面情绪，宜疏不宜堵，如果不发泄，累积久了就会以极端的方式爆发出来，所以能换一种方式发泄的，一定不能憋着。很多商界大佬在面对巨大压力时，都会发展自己的兴趣爱好来转移注意力。比如雷军喜欢滑雪，周鸿祎喜欢射击，张朝阳喜欢跑步。

罗辑思维联合创始人脱不花就曾说过：多参加打球、逛街、饭局、旅行，少参加茶会、禅修、面壁，不要给自己机会沉浸在自怨自怜伤春悲秋的情绪里。

当你不得不发泄负面情绪时，不妨让自己停下来，在工作和生活之间，留出一段恰当的距离，创造一段独属于自己的时间，去做一件自己喜欢的事情来转移注意力，是很好的缓冲与休整。

3. 冷静下来后梳理问题，思考情绪问题产生的根源

当你通过转换表达方式或转移注意力缓解了负面情绪后，一定不要忘了最重要的一步：寻找情绪问题的源头，并寻找解决方案。

心理学中有一个著名的“脱困四问”，回答以下4个问题，有助于理清思路：

1) Emotion: 我在什么情绪之中？强烈程度打几分？（找出情绪类别）

2) Event: 因为发生了什么事？不带情绪化语言，客观真实地描述当时发生的事情，发现自己的表述有主观化倾向，请返回第一步，继续处理自己的情绪。（挖掘情绪背后的事实）

3) Target: 我的初心是什么？我原本想要什么？（找到期望与结果之间的差距）

4) Action: 下一步，我准备怎么做？我能为此做些什么？（行动改变）

下一次，当你心里的情绪火山即将喷发时，不妨先给自己3秒钟深呼吸，然后按照延迟判断—转移注意力—寻找情绪根源的顺序试一试。

车和家创始人李想曾说：不少朋友不清楚什么是情商。这个情不是感情的情，而是情绪的情，尤其是关键时刻对于自我情绪的控制能力，以及关键时刻做出理性选择的能力。

情绪稳定，是成年人最大的本事，能控制情绪的人，也能更从容地控制人生。

韩寒有一句话说：听过很多大道理，依然过不好这一生。愿你能懂得很多大道理，也能控制好自己的小情绪。别让情绪，成为你前行路上的绊脚石。



您的满意是我们

“

1月25日上午，旅客朱小姐从宁波站前往杭州东站时不小心把价值约为10万元的现金和包包遗失了。焦急如焚的朱小姐致电我司宁波站贵宾厅工作人员进行咨询，当班的悦管家王丽丽接到朱小姐的电话后立即在厅里进行了翻找，并没有找到。悦管家王丽丽继续按照旅客朱小姐离开路线途经的卫生间逐一寻找，还是没有找到。最后，悦管家王丽丽终于在服务台里面找到了包包。因宁波站内服务台规定，遗失物品必须由本人才可领取，悦管家王丽丽把手提包里的护照进行拍照并反馈至旅客朱小姐，再次确定该包包为旅客朱小姐所遗失。

据旅客朱小姐反馈，她所遗失的手提包和钱包都是奢侈品牌，钱包里还有护照、银行卡及大量现金，遗失物品价值合共约为10万元。当遗失物品失而复得时，旅客朱小姐非常激动，她表示将亲自前往宁波站向悦管家王丽丽以示感谢。

悦管家王丽丽这种行为，不仅传递了正能量，更体现了她的淳朴、善良，让我们一起为王丽丽点赞。

继续前进的动力

近日，旅客曲女士在滕州站贵宾厅休息离厅时，因行李较多，不小心将背包遗落在厅内。滕州站当班悦管家张慧茹、蒋娜发现后，第一时间查找旅客曲女士的联系方式，当她们得知包内有较多现金及贵重物品时，第一时间告知值班站长，通过值班站长的帮助，最终通过旅客曲女士社保卡的信息从而联系到家人来领取背包。

为了感谢滕州站悦管家张慧茹、蒋娜拾金不昧的精神，旅客曲女士特意致电我司客服中心表示感谢之心。拾到物品及时归还，不仅表现出了滕州站悦管家张慧茹、蒋娜工作责任心和良好的职业素养，同时为公司和自我赢得了声誉。

”

新厅展示



常州站



常州站



广州东站



广州东站



常州站



常州站



广州东站



广州东站



大连北站



大连北站



嘉兴南站



嘉兴南站



大连北站



大连北站



嘉兴南站



嘉兴南站

新厅展示



宿州东站



宿州东站



宿州东站



宿州东站



长春西站



长春西站



长春西站



长春西站



长春站



长春站



长春站



长春站



镇江站



镇江站



镇江站



镇江站



悦途股份
YUETU CORP



www.yuetuvip.com
400-920-9966