

进博会上的“小火炬”

传递光明、感受上海品牌力量

50位志愿者,152人次服务。在11月5日至10日进行的首届中国国际进口博览会期间,50位来自光明食品集团各子公司的青年志愿者用152人次服务擦亮了光明“小火炬”的志愿服务名号。记者了解到,每位光明“小火炬”为海内外参访者提供多语种展台服务、协助全球食品成分销平台“The Smart Chain”对接、分发“小白兔”伴手礼……在进博会现场留下了“光明”的青春印记。

青年报记者 陈晓颖



◀ 50位来自光明食品集团各子公司的青年志愿者用152人次服务擦亮了光明“小火炬”的志愿服务名号。

受访者供图



现场1

“三高”志愿者们做现场散发光芒的“小火炬”

光明食品集团的标志是一个散发着光芒的火炬。在此次进博会志愿者工作中,光明食品集团的青年志愿者也用“小火炬”为名,向世界传递“因为光明,所以温暖”理念,在进博会现场为参展人群提供志愿服务。

有别于进博会“小叶子”志愿者,光明“小火炬”志愿者们主要在8.2H馆2000平方米展台等活动现场提供志愿服务。“在实际工作时,我们也常碰到来往的参会者们前来询问整体展馆路线,或是询问如何进行合作对接。”志愿者刘湘表示,“小火炬”们的工作区域主要在光明食品集团展区与会议论坛中,起先他们对其他场馆与展区并不完全熟悉。但遇到来往宾客询问时,秉承“有问题必解决”的工作宗旨,“小火炬”们进行了“突击学习”。

志愿者们借来了一本厚厚的进博会展馆介绍,以最快的时间熟悉所有场馆,以便于快速反应解决。

部分进博会参与者在接触光明青年志愿者后,不免会感慨:“这是一群‘学历高、颜值高、身高高’的‘三高’志愿者啊。”记者了解到,作为首届中国国际进口博览会战略合作伙伴及四大采购商联盟成员之一的光明食品集团,此次集参展商、采购商、服务商身份于一体。为保证进博会上的整体服务,今年7月12日光明食品集团团委面向40周岁以下在职员工招募中国国际进口博览会光明“小火炬”志愿者。

经过层层选拔,50位光明青年志愿者参与到进博会展台周边、论坛服务等系列工作中。“原来志愿者

会说俄语啊!”11月7日,一位俄罗斯展商在光明食品集团展台准备洽谈酒类项目,在遇到“小火炬”蒋能豪后长舒一口气。因语言交流问题,该俄罗斯展商不停用手机翻译软件打字并寻求帮助,却难以高效地表达意思。蒋能豪在展台看到此情况后,主动以俄语沟通,并对接光明旗下糖酒集团负责人与其接洽。记者了解到,此次集团面向全体员工不仅招募到了合格的服务志愿者,也发掘了不少小语种翻译人才。光明食品集团领导现场慰问青年志愿者,并为“小火炬”的志愿服务点赞,“在大家的努力下,我们取得了圆满的成功,如果满分是100分的话,我给大家打120分,这是精彩、惊艳、团结、协作、激情满怀的120分。”

回味

牺牲个人时间 志愿奉献“光明力量”

记者了解到,光明食品集团志愿者们在进博会举办前就展现出了团体力量。“小火炬”们在10月25日进博会专题培训时,临时接到用中英文演唱《欢乐颂》的表演任务。“虽然《欢乐颂》这首歌大家都耳熟能详,但我们都没唱过英文版。”志愿者王婷说,“小火炬”们为了在进博会上能够完美表演,每天抽空就打开录音音频并跟唱。11月6日上午,光明的青年志愿者们靠着利用空余时间勤学苦练的积累,呈现出了一场完美的演出。

在志愿服务期间,面对引导指路、接待交易团咨询,“小火炬”们要一一回答。“在工作时感受到志愿者们十分甘于奉献。”志愿者柯芳芳回忆说,每当有轮休时,大家都会主动说“没事,我等一会再休”。

王婷在最后一天结束志愿者工作到家时,她五岁的女儿激动地和她说:“妈妈,我每天在家都看进博会的新闻。电视上采访光明,我看到你了!”对志愿者的家人们来说,这些日子虽缺少了陪伴,但亲人身为进博会志愿者,也是令人骄傲、自豪的事情。

在志愿者张伟芳看来,进博会志愿者,要笑脸迎国际客,传递光明情,更要展现中国爱。这也是不少志愿者“小火炬”的心声。“此次志愿服务意义非凡,短短几天的志愿服务意犹未尽。”“小火炬”湛絮涵表示,虽在志愿活动过程中付出了汗水,但当听到别人口中的“谢谢”,能真实感受到快乐,收获幸福。“小火炬”杨培蕾说,面对65万人的客流量,我们依然保持微笑,做好自己的工作。因为每一次听到参展观众对我们说一声“谢谢”,内心都会觉得很快乐。”刘湘在此次工作中参与到集团新媒体编辑的工作。“平日里工作都是在办公室对着电脑。在进博会期间则是做好服务,带着电脑到处跑。”在展台、会场,刘湘捕捉到现场服务的画面,并且在第一时间以图文并茂的形式展现出来,让更多人感受到集团在进博会的第一手讯息。

现场2

提供“上海甜蜜”、对接“The Smart Chain”服务

志愿者们通常早上八点就开始工作了。据光明食品集团团委副书记高文婷介绍,为保证准时上岗,此次光明食品集团50位青年志愿者集中住宿,每天早上六点多一同出发。在去国家会展中心的路上,志愿者们也很少闭目养神,一路欢声笑语,相互取经。不少“小火炬”还在讨论、安排当天工作的具体事宜。“小火炬”施少雄向记者介绍说,每晚6点完成工作,集中返回住宿地后,志愿者们虽然身体疲惫,但心情是欢快的,大家会互相交流,总结当天遇到的突发情况,分享分析、总结优化服务方案。

这次光明食品集团在进博会8.2展区分发的“上海甜蜜”伴手礼就是优化方案的一个案例。此次,光明展台分发60000个具有上海特色“小白兔”包装的大白兔奶糖礼物。由于“小白兔”太受欢迎,在展台负责派发的“小火炬”们根据每天的经验不断调整派发的方式。据介绍,从第一天的扫码领取,到后来的整点领取,绕

圈排队,志愿者们不断调整着策略,以保证安全有序派发。“每当派发的时候,我们光明的展区总是人气爆棚。”志愿者王婷介绍说,“小火炬”们拉好一米栏维护秩序,让队伍整齐前进,前台的四位志愿者则一字排开,进行流水线作业。撑开纸袋、放入资料、放“小白兔”、递给宾客,志愿者们做得一气呵成。他们不仅为参与者提供了优质服务,也让前来展会的中外宾客感受到了“上海甜蜜”。

“小火炬”们相当于光明展台的“形象大使”。他们肩负着助力集团“全球食品成分销平台 The Smart Chain”建设的使命。“在6天服务期间,我们能明显感受到外国展商期待更多商业合作的心情。”柯芳芳曾遇到一位来自苏丹的参展方拿着一张光明所属企业员工的名片,到展台找人,寻求后续 The Smart Chain 的深度合作。据介绍,光明此次打造的“全球食品成分销平台 The Smart Chain”旨在为客户提供智慧



光明志愿者为外国观众服务。

一站式解决方案,帮助全球食品买家和卖家快速建立对话协作机制,简化、优化贸易流程;同时通过汇聚全球优质资源,集成采购全球高端食材,链接全国分销渠道,以此来全面满足中国市场对美好生活的需求。面对线索寥寥的情况,志愿者迅速反应,在拿到名片后核实、对接,并用英语及时同外国参展方沟通,最终将其合作意愿转至相关同事手中。