

2015年,18岁的吴佳妮如愿穿上了东航乘务员的制服,在万米高空的客舱里,开始了她的“蓝天梦”。彼时的她不会想到,几年后,自己会站在世界技能大赛的赛场上,以另一种方式诠释“服务”二字的分量。

2019年,她在第45届世界技能大赛餐厅服务项目中取得了世界第九、亚洲第二的优异成绩,这也是中国选手在该项目上的历史最佳成绩。作为第48届世赛的技能梦想大使,吴佳妮用自己的经历鼓励广大技能青年:“有梦想,就要去追!”

青年报记者 刘春霞



备战世赛的经历,让吴佳妮将许多新技能带回行业。

青年报记者 施培琦 摄

把服务端上世界舞台,吴佳妮说“有梦想就要去追!” 她从客舱走来 跨界世赛餐桌

跨界世赛 从万米高空“降落”餐桌

吴佳妮从小就有一个“蓝天梦”。在她眼中,机舱服务的乘务员可以飞向世界各地,是一件无比美好的事情。怀着这样的梦想,她在中考那年报考了职业学校的空乘专业,并在2015年毕业后顺利进入东航,成为一名乘务员。

入职不久,一个机会摆在了她的面前——公司要在乘务员中选拔一批年轻人去冲击世界技能大赛的餐厅服务项目。“当时非常吸引我的,是可以去学习新的技能。”吴佳妮说,她主动报了名。

不过,技能的“新”,也意味着吴佳妮的训练几乎要从零开始。虽然都是“服务”,但空乘的“客舱服务”与世赛的“餐厅服务”几乎是两个专业的世界。空乘的服务场景是客舱,而世赛的餐厅服务范围更广,涵盖宴会、零点餐厅等,服务内容更是包括了咖啡制作、调鸡尾酒、做水果拼盘等不同项目。

像闯关一样经历层层选拔,吴佳妮闯到了最后。入选后,她开启了长达四年的封闭式训练。“备赛过程中的压力是很大的。”她说,世界技能大赛的餐厅服务项目核心由零点餐厅服务、酒吧服务、咖啡制作三大实操模块构成,部分届次还包含宴会/香槟小食服务,全程考核对客礼仪、推销技巧、桌前制作及多场景西餐服务能力。在这些模块中,对吴佳妮而言难度较大的是葡萄酒盲品。“它要求选手盲品出五红五白,”她说,“对当时的我来说就像是一道拦路虎。而且比赛是全英文的,背后要做的功课非常多。”

为了补齐葡萄酒盲品这块短板,吴佳妮一方面在专家教练团队的指导和行业大咖的辅导下努力学习,一方面课后拿出更多时间去钻

研葡萄酒方面的知识。压力大的时候,她会半夜抱着书边看边哭,但想到教练团队的指导、父母的支持,以及公司给的机会与平台,她便擦干眼泪。“不能辜负大家的期望。”抱着这样的信念,吴佳妮慢慢调节自己的心态。

2019年8月,吴佳妮终于代表中国队站在了在俄罗斯喀山举行的第45届世界技能大赛的赛场上。那一刻,她的内心反而平静下来。为期四天的比赛,涵盖了休闲餐、鸡尾酒、宴会、零点服务、咖啡等所有模块,她一一应对自如。“我以为会很紧张,或者会出现卡壳,却比较自如地完成了比赛。”她切身体会到了什么叫“台上一分钟,台下十年功”,不由得感慨道:“四年备赛过程中的每一分努力,都没有白费。”

备战世赛的经历,让吴佳妮实现了脱胎换骨的蜕变。“它给我的不单单是技能上的提升,还有心理上的磨砺。”吴佳妮坦言,备赛的层层选拔过程中有好几次淘汰赛,每次都可能因为0.1的分差就与下一轮的比赛失之交臂。“越比到后面承受的压力越大。这对我历练太大了,参加完世赛,我整个人都不一样了。”

跨界归来 把备赛所得“反哺”行业

喀山归来,吴佳妮回到了东航。但有些东西已经悄然改变。“餐厅服务项目让我真正理解了服务的力量,这与我本职工作中的空乘服务是相通的。”她开始将世赛积累的宝贵经验化作反哺行业的养分。

面对工作,她已不再是从前那个觉得“差不多就好”的女孩了。世赛的磨砺,把她变成了一个完美主义者和细节控,零失误、喜欢抠细节、追求完美等职业习惯,被她从赛场带回了客舱。她开始用国际化的视野审视服务,学会站在不同文化的角度理解旅客的需求,打破航空服务固有的思维边界。

如今,她既是东航的一线乘务长,在万米高空为旅客服务;又是公司的专职培训教员,为公务舱、头等舱乘务员开展培训。公司还为她打造了以她名字命名的“技能大师工作室”。她把四年世赛的所学所得,开发成一系列课程,例如葡萄酒、咖啡类高阶课程等,融入乘务培训体系;她牵头研发的“绿野仙踪”“明亮前橙”等特调饮品,将精细化服务的理念,递到了一线乘务员的手中。

工作之外,吴佳妮还依托自己的大师工作室,整理世赛经验、开展师徒带教,用“走出去、请进来”的方

式,将工匠精神传递给更多年轻人。

即将在上海举办的第48届世界技能大赛,对吴佳妮来说意义非凡——她是本届世赛的技能梦想大使,她所在的东航也是“战略合作伙伴”和“指定航空承运商”。身为技能梦想大使,吴佳妮一方面把自己的备赛、参赛经验毫无保留地分享给参赛选手,另一方面也结合自身的职校成长、空乘跨界闯世赛的经历,向大众和青年技能人才传递技能成才、技能报国的理念。

今年5月25日,东航推出“技能成才号”彩绘飞机首航,吴佳妮担任值乘的乘务长。“我是一个上海小囡,非常欢迎全球的技能青年来上海参加这场全球顶级的技能嘉年华。”吴佳妮说,世赛是一个很大的舞台,能给年轻人许多机会,希望技能青年不惧赛道差异、深耕自有技能,敢闯敢试。

从参赛选手到技能梦想大使,从追梦人到传梦人,吴佳妮一路走来,支撑她的除了青年的使命感、家人师长的陪伴和鼓励,还有对服务行业的热爱和工匠精神的引领。“我坚信青春因磨砺而出彩,始终希望以自身的技能去践行匠心,用实际行动去证明技能青年的价值。”作为技能梦想大使,她致力于传递技能报国的理念,让更多人看到职业技能的价值,也让匠心在一代又一代技能青年手中薪火相传。

对话

青年报:作为技能梦想大使,对于本届世界技能大赛有什么期待?

吴佳妮:这是一次“家门口”的大赛,我们是东道主,相信年轻选手会发挥出最好的水平,我也会去现场给大家加油。

青年报:对于参加本届世赛的年轻选手有何建议?

吴佳妮:最核心的建议就是敢闯敢试、不怕从零开始!现在的年轻人,有了更多的平台和机会,要在这么好的时代努力去做一些不平凡的事情。