

自信女孩闪闪发光

到邮轮工作前,李会娟得到过太多负面评价。经常有人建议她,你颧骨太高,应该削平一些;眼睛大小,可以做双眼皮;歌声太难听,以后别唱了;同学在毕业纪念册上写的临别赠言是:木秀于林,风必摧之,提醒她行事别太张扬。时间长了,这些评价慢慢内化为自我评价:“我长得不好看,性格不讨巧,也没有拿得出手的特长。”

第一次在国外邮轮做餐厅服务员时,她意外地收获了游客们的许多赞美:“你像花木兰一样美丽飒爽;你唱歌真好听;性格真好,我们好喜欢你聊天。”邮轮工作帮助她在27岁时实现了第一个人生目标:30岁之前月薪过万(元)。更重要的是,让她感受到多元包容,觉得外貌、身材、学历外在条件,并不是一个人自信的底气。

在邮轮工作,辛苦也是实实在在的。做服务员时,肩上随时能扛起装了18盘菜、摆成几层的大托盘。一天下来,浑身上下骨头疼。业余时间,李会娟死磕英文。上班前,把当天英文菜单背一遍,不认识的单词就查;再去厨房记下所有菜式,只为送餐速度更快。在国外邮轮上,全船经常只有她一个中国人,明里暗里的不公也时有发生,但她相信,只要自己的专业能力足够优秀,谁也不能阻止她成长。“我听说在邮轮上升职很困难,起码三五年,但我第一个合同结束就升职了,我可能太优秀了。”李会娟哈哈大笑,爽朗的笑声极具感染力。如今,很多人跟她相处后都会说:“这真是自信的女孩!”

邮轮工作按合同期算,平均工作8个月休息2个月。在一个合同期结束后,李会娟认真思考职业规划,决定向培训师转型。2022年7月23日,她在意大利巴厘登船,成为国际邮轮业里屈指可数的中国籍培训师。“我一直相信,总有一天,中国会拥有自己的邮轮。所以在那一天到来前,想尽可能多地学习国外先进经验和培训技能。”

教外籍船员说中文

李会娟很快等到了那一天。2023年11月,她在外高桥船厂与爱达·魔都号首次邂逅,加入新船“开荒”工作。随着员工陆续加入,她开始开展各种培训。“安全经理讲解船舶安全知识,我逐句翻译,全程毫无障碍。就在几年前,船上的安全广播我只能听懂20%。”除了入职、安全、企业文化等基本培训,李会娟还要跟船上每个部门经理聊天,询问培训需求。比如餐厅服务员如何注意仪容仪表;前台人员如何处理客户投诉等;新员工如何迅速熟悉全船环境。因为她在课堂上会很讲故事,员工都喜欢她的课。“遇到职场霸凌怎么办?感到孤独怎么调节?我会分享在欧美邮轮上的真实案例。”

爱达·魔都号有一项重要培训:教中文。除了基础中文教材,李会娟还自己总结了邮轮行业的中文常用句。运营一年以来,外籍船员的中文能力和服务水平都直线上升。“能跟游客顺利地沟通互动,船员们感觉也很快乐。”

李会娟觉得自己很幸运,在职业转型时遇到了爱达·魔都号,在国产邮轮上成长为成熟的培训师。“这一年来,和爱达·魔都号一起乘风破浪,收获满满。我们的制度流程越来越清晰,部门之间的配合越来越流畅。虽然距离国际行业大佬还有差距,但我对中国邮轮的未来充满信心。”

李会娟有一张写着101个愿望的清单,不过,眼下有两个愿望比较迫切:说服正在歌诗达邮轮上工作的意大利男友来爱达·魔都号工作;陪父母坐一次爱达·魔都号。“小时候就梦想着以后能周游世界,已经去过北美、南欧和中东,未来还有南美、北欧、澳洲、东南亚和非洲在等我,期待中国邮轮能去更远的地方。我觉得自己很勇敢、很幸运、很坚强。爱达·魔都号上的船员和乘客,看到的是越来越自信的李会娟。”

23岁找到喜欢的事

祁玉双是李会娟最难忘的学员之一,两人几乎同时加入爱达·魔都号。“我不爱吃甜食,但她做的芝士蛋糕我是一口接一口,根本停不下来;像我这种特别爱分享的人,她的甜点我一口都不想分给别人。”李会娟说。每当听到这样的赞美,祁玉双总是羞涩地笑笑。

上午9时至10时,祁玉双最忙碌。小小的身影在厨房甜品区穿梭。面粉、可可粉、牛奶、鸡蛋、糖……确定好比例,细致地搅拌、打发,不一会儿,柔软且微湿的蛋糕胚在她手中



本版图片均为受访者提供

慢慢成形。风浪大时,手会抖,精心设计的蛋糕花体字会有点走样,她要学会接受这种偶尔出现的完美,学会耐心跟顾客沟通,取得谅解。当她提出要在船上为一对新婚夫妇做一个三层高的鲜花蛋糕时,反复跟充满质疑的同事说“相信我,没问题”。这也是祁玉双在爱达·魔都号上说的高频词。而在高中毕业时,父母不相信她,她也不相信自己。

那时,祁玉双不知道自己喜欢什么,读书不行,做什么事都提不起劲。在家“躺平”了一段时间,被父母赶去家门口的蛋糕店学一技之长。对烘焙,谈不上喜欢,只当谋生方式,直到一场偶遇。高中同学在蛋糕店柜台前撞见了她,开玩笑说:“我以后靠脑子吃饭,你只能靠体力吃饭喽。”年少的祁玉双怯懦、敏感,同学的嘲讽在她心里刮起了飓风。她哭着问自己,难道不能做一个用脑子思考的甜点师吗?她开始仔细观察生活。一朵玫瑰,盯着研究好久,花瓣的层次、开合的角度,能不能复刻到蛋糕里?直到有一天做出了一款西瓜造型蛋糕,她告诉自己,动脑就能做出有创意、能给人带来美好感受的甜点。那一年,祁玉双23岁,终于找到了喜欢的事。看似有点晚,但从以后的人生际遇看,

本报记者 叶薇

一年多以前,90后女孩李会娟、祁玉双和00后女孩羊海怡看到同一条新闻:首艘国产大型邮轮爱达·魔都号将于2024年1月1日首航。她们不约而同参加招聘、面试、培训,参与首航,开启不同寻常的邮轮人生。

有人说,邮轮生活的A面是环游世界享高薪,B面是远离家人连轴转。但对她们来说,邮轮生活是多面而又意味深长的。国产邮轮运营一年,也是她们自我成长的一年。在这里,她们的梦想与热爱有了具体而细致的表达,那可能是一堂课、一块蛋糕或一场演出。她们热爱大海,更热爱乘风破浪的自己。

▲李会娟在爱达·魔都号上为外籍船员培训中文



▲“快乐小精灵”羊海怡调动乘客参与活动的热情
▲祁玉双在做蛋糕

热爱来得刚刚好。

甜点主厨好评如潮

祁玉双跟邮轮结缘,要感谢一位客人。他品尝了她做的蛋糕,建议去邮轮试试,那里的顾客对甜点品质要求高。祁玉双就这样去了一家境外邮轮公司。身边全是外国人,她不会英语,只能埋头苦干。面试时主厨问她最不喜欢做哪类甜品,她回答“巧克力”,然后就被要求做了半年巧克力。故意刁难还是刻意磨炼?她忙得顾不上思考,“那6个月我就像个只会干活的哑巴,每天都是煎熬,但现在回头看,也锻炼了我的抗挫能力”。回到岸上,祁玉双找了一份甜点培训工作,有很多时间研究各种新品。“就一间小屋,我整天关在里面做甜点。最棒的是,搞定了最不喜欢的巧克力,我能做一双会说话的巧克力‘眼睛’!”说到这里,声音轻细的女孩整个人都在发光。

祁玉双在电视上看到国产大型邮轮交付的消息,跟妈妈说:“我一定要去那里做甜点,让更多中国游客尝尝我的手艺。”她毫不犹豫递了简历,并确信会被录用。一路走来,她没有金光闪

闪的履历,都是“野路子”。每次面试,她只给面试官看作品,告诉他们:“相信我,没问题。”

在爱达·魔都号,很多同事来自菲律宾、印度等地,语言、文化、个性不同,沟通仍是挑战。“做甜点,需要耐心细致。但船上一待就是好几个月,难免焦躁,跟同事沟通就会更费劲。一开始经常被误解,我挺难受的。只能慢慢调整自己,经过两个合同期的磨合,团队越来越默契。”祁玉双最常跟菲律宾同事说的话是:少放点糖,少放点糖!“我反复强调,中国顾客不喜欢太甜。他们总觉得不甜就不好吃,有‘糖越多越好’的执念。”现在,同事们都知道,那名中国姑娘会盯着他们放多少糖。

靠岸有网络时,祁玉双经常上社交软件看顾客点评。许多游客说,牛排馆的芝士蛋糕和熔岩蛋糕做得很好吃。她得意洋洋地把评论转发给同事朋友:“看,爱达·魔都号的甜点都是好评,是我做的!”

最近,祁玉双接到任务,要给儿童游客研制一批甜品,手机里已经存放了几十张卡通图。“你看,这种动画IP形象,我都能做出来。”过去,祁玉双的同事总是说,船上经常晃动,为什么要做这么复杂的造型?能做好吗?如今,他们收到了很多积极反馈,越来越相信:无论客户提出什么需求,他们的甜点主厨,没问题。

“家乡宝”陪玩送快乐

李会娟经常在爱达广场上看到陪叔叔阿姨跳舞的羊海怡。她想,如果自己父母来邮轮,有那个女孩陪伴,一定会笑得合不拢嘴。00后姑娘羊海怡曾经很不喜欢自己的姓,但当游客们总是“小羊小羊”地叫她时,她又觉得,这个姓很特别,能让人迅速记住。

羊海怡的第一份工作是空乘。“做了3个月空姐,活动空间小,受拘束。有学姐觉得,邮轮更适合我。听说国产邮轮在招人,我简直欣喜若狂。”小羊说,更重要的是,爱达·魔都号执行日韩航线,离家不远。“我来自大理,都说云南姑娘是‘家乡宝’,我妈舍不得我去太远的地方。”就在12月,小羊的妈妈和姐姐也坐上了爱达·魔都号,亲眼看见小羊的工作状态,放心不少。

羊海怡是娱乐专员,负责派对和歌舞表演时的主持、互动。“我本来就爱玩,现在每天带着游客玩,在工作中传递快乐,太棒了。一开始,客人们不好意思跳舞,我就拉起他们的手随着音乐摆动,很快就都跳起来了。看着他们神采飞扬的样子,我也很开心。叔叔阿姨们说,仿佛重回青春时代。”

在绘画接力游戏中,不少游客画下他们心中的小羊。“有一幅画,我笑得很灿烂,一只手比着V字,旁边有一支话筒。原来,我在游客心目中这么好呀。”她珍藏起这些画,经常拿出来看。“游客说我像快乐小精灵。这是一份需要跟人高频互动的工作,能让自己不断被看到、被肯定。”

收获了友情和爱情

羊海怡念念不忘一个女孩。航程中,这个女孩参与了几乎所有游戏。“快到终点时,小女生的妈妈跟我说,孩子有抑郁症,感谢我们给孩子带来这么多美好的体验。我当时真的很感动,特别有成就感和价值感。”还有一个害羞的小男孩鼓足勇气对她说:“姐姐,你真的很棒,你是我们心中的超级明星!”羊海怡说:“就像冬天喝热水,胃里、心里暖暖的。”

不过,羊海怡也要适应被加速的船上生活:和游客初见、相识、分离,往往浓缩在五天。爱达·魔都号一年内运营了80多个航次,接待了30万游客,羊海怡在船上待了8个月,接触过大几万游客,大部分只能“相忘于江湖”。“只有一个女孩,我们互加了微信,偶尔也会聊聊天。她到我的家乡大理旅游,打算定居,说等我休假时大理相见,有一种梦幻联动的感觉。”幸运的是,羊海怡在邮轮还收获了爱情,男朋友也是爱达·魔都号船员。“我和男朋友的合同期不完全对应。他现在下船休息了,但我还在船上。即便同时在船上,一起休闲放松的时间也很少。更多的快乐甜蜜产生在做同一种工作时,那就是和游客一起玩起来。”

2025年1月1日,三个女孩陪着3000多名游客跨年。“新年快乐!”她们祝福游客,也祝福自己。第二艘国产邮轮爱达·花城号将于2026年交付,她们的故事又将拥有全新的书写舞台。