新闻周刊 NEWS 今日路桥

第168期 2012年7月20日 星期五 电子版 http://www.lqnews.cn E-mail lqalive@163.com

台州家私城
0576-82420601
地址：路桥区南官大道88号
《新闻周刊》由台州家私城 协办

重学几个礼貌用语

你好、谢谢、再见、对不起、不客气……你认识这些词吗？当记者问出这个问题的时候，恐怕很多人会不以为然，其中应该会有人以“我吃过猪肉，也见过猪跑”来回答记者。在此问出这个问题，记者并非想冒充幼儿园老师，摆出一个明显很幼稚的姿态。你所知道且很熟悉的这些词语，会在必要的时候习惯性地脱口而出吗？

不要急着回答这个问题，或许记者亲身经历的几件小事，会让我们一起重新思考这几个我们从小就学会的词语。

□本报记者 庄向娟 罗雪娇 文/摄



你欠我一句“对不起”

7月10日星期二，18时20分，记者和朋友一起前往位于商海南街的一家快餐店用餐。走到一个红绿灯口处，一对母女进入记者的视线。这是一对很平凡的母女，分别穿着合适的夏季裙子，手挽着手，很是温馨。

走进快餐店后，令记者颇感意外的一幕出现：只见那名约摸七八岁的小女孩，随意打开了两名并不相识的顾客放在桌子上的袋子，里面的零食让这个孩子发出了“哇，好多零食”的赞叹。没有过多停留，女孩跟上母亲的步伐，径直往前走去。但这一行为让就餐的两位顾客颇为诧异，明显将原本对着食物的目光转向了这对母女。

随后，因为取餐盘的关系，记者走到了这对母女前面。就在这时，因为排队顾客较多、通道也并不宽敞的缘故，母亲不小心蹭到了记者，然后排到了记者的前面，只是很轻微地一蹭，并没有产生任何影响，然而女孩或许是爱母心切，居然随口冒出“神经病”这三字。当时记者颇为生气，就对女孩说：“你把刚才的话重复一遍？”没想到这次女孩竟然直面记者再次说出这三个字。这时母亲也察觉到了，回头对记者说了一句：“你干嘛和一个小女孩过意不去？”这位母亲，记者并非想和一个小女孩过意不去，一句“孩子这个样子并非孩子的错，作为家长，你的教育方式很有问题”记者脱口而出。此时，不少就餐的顾客扭头看向我们，此事告一段落。

紧接着就到了付款处。那对母女选择的是打包回家就餐，服务员根据她们的需求将食物打包好，并装进塑料袋，将袋口系好，递给母亲。就在这时，令记者震惊的一幕再次出现：尾随母亲身后的女孩，伸手抓了一把放在收银台边上的袋子，导致原本就松垮的袋子纷纷落到地上，餐厅服务员只得上前收拾。只是，孩子的这一行为依然没有引起母亲的注意，非常自然地带着孩子一道离开了餐厅。

从记者看到这对母女，到她们离开餐厅，不过短短10来分钟的时间。但孩子一而再、再而三的无礼行为，母亲始终“视而不见”，这让记者很是心痛。家庭教育对孩子的一生何其重要，倘若家长放任孩子，对其基本的礼貌都不加管教，孩子的未来是否会更加艰难？

一句“对不起”并非难事。如果母亲一开始就让孩子对那两位顾客说句“对不起”，接下来的一切事情或许就会有改观。当时，记者也坚持让女孩道歉，但母亲以一句“干嘛跟孩子过不去”搪塞了记者。记者很想对母亲说一句话：赶紧教会你的孩子说“对不起”吧，这绝非微不足道的话语。

我欠你一句“谢谢”

7月13日正午，酷热当头，站在邮电路上的记者好不容易等到一辆空闲三轮车，目的地是西路桥大道的新华书店。

因为是正午的缘故，当时路上行人并不多，师傅骑到钟楼的红绿灯处，虽然没有交警执勤，但师傅还是自觉止步于红灯前。这不禁让记者联想到此前乘坐三轮车的经历，为了争取在最短时间里到达目的地，不少三轮车师傅会争取“红灯这珍贵的几十秒”，以致于记者乘坐三轮车时都会首先嘱咐师傅一句：师傅不急，慢慢骑好了，不赶时间。

“我们这些骑三轮车的很辛苦，天气这么热还得出来跑，中饭都没时间吃。”兴许是等红灯的时间有点长，师傅主动和记者攀谈起来。虽然热得巴不得早些赶到目的地，记者还是有一搭没一搭地跟师傅聊起来。

“这么热的中午怎么不休息下？”

“哪敢休息，老家的两个孩子等着我们寄学费回去，我老婆前段时间又没找到活干，必须得骑啊。”

“万一中暑了不是更不划算？”

“我们这些人的命哪有那么精贵，实在热得不行就找处阴凉的地方休息下。”

师傅一边骑车一边和记者闲话，不时扯下车头的毛巾抹一把汗。兴许是聊得熟络了，师傅试探性地向记者提出了“我们赚钱不容易，这么远的路你就给7元，能不能加1元”？这让记者陡然间失去了聊天的兴趣，说实话1元钱并非很多，但上车前就说好的价钱，怎么要改呢？之前听身边的朋友抱怨过不少三轮车师傅中途加价的事，记者也亲身经历过几回，但这实在违背了记者对交易原则的认识。而且，有几次因为觉得路途实在远，师傅又骑得累，在找零这件事上，记者也主动“吃点亏”，但被要求加价跟主动加价明显是两回事。

因这层关系，下车的时候，记者将事先准备好的零钱递给师傅转身就走了，师傅也没有再言语什么。等走进空调间坐下来的时候，当那习习凉风吹散了热气，记者忽然愧疚起来。记者愧疚的并非是师傅中途要求加钱这件事，而是得到尽心尽力服务的记者，最后居然没有对师傅道一声“谢谢”。

曾经记者以为，付钱得到他人的服务是天经地义的事，但区区几元钱，真的能买到师傅烈日下的辛勤劳动吗？交易可以在买与卖之间完成，但人与人之间的那份真诚相待呢？如果，当时记者对师傅道一声“谢谢”，虽然无法满足师傅多赚一元钱的愿望，却也可以驱走他稍许的炎热，缓解一点他在异乡奋斗的苦楚吧。

一根吸管的秘密

7月16日晚，记者和朋友走进一家24小时营业的快餐店购买饮料，我们选择的是滚烫的热饮。当时记者向服务员提出了“能否给一根吸管”的要求，服务员指向收银台前的吸管盒，告知记者可以自行取用。

说实话，购买饮料是幌子，记者其实是在做一个实验，看服务员是否能提供匹配的服务。在此记者要插入一件事：记者曾在大学期间在相同的快餐店兼职一年，因此对这家快餐店的相关流程相当熟悉。当时记者得到的正规训练是，倘若顾客提出要吸管的要求，服务员应该告知顾客“热饮不适合使用吸管，容易烫口”，而且在热饮杯的显著位置标注着“小心，热饮烫口请勿用吸管”的提示。当时，尽管记者反复询问是否可以使用吸管，服务员都回答吸管就在那里。在路桥其他的同品牌快餐店，记者多次做过这个“实验”，都得到了服务员的错误服务。

还有一件事给记者留下了深刻印象。此前记者是在另外的城市兼职，记得那时经常有顾客在用餐后会把餐盘内的垃圾倒进垃圾箱，并将餐盘放到指定位置。而在路桥，记者几乎没有看到过这种情况。多次询问身边市民，多数人表示并不知道该店的餐盘设计原本是为了方便顾客自我服务。每每到用餐高峰期，均可看到该店的服务员不停地周转在餐桌之间，即使如此，依然避免不了杯盘狼藉的现象。记者就觉得，在路桥，太多人失去了自我服务的意识，不过是举手之劳，却可以减轻服务员多少工作压力啊。



建区后，路桥的发展速度越来越快，不少原本只能在大城市里看到的餐饮、服装店、电影院入驻于此，让路桥人的生活越来越丰富。但丰富并不意味着精彩，一方面这些企业入驻后，不能延续在其他城市的服务质量，另一方面，路桥市民习惯购买到称心如意的商品，却无法与这些企业产生良好的互动，帮助这些企业在路桥健康发展。

商品是什么，商品不过是一样能让你果腹，让你暖身的东西，却不是品质。当很多人指责一些知名店来到路桥却没有把服务做到位时，或许应该反思的还有我们自己。健康的服务不是单方面提供的，而是双方良好互动才能得到的结果。从这一点讲，记者不觉得该店的服务员应该为一根吸管向记者道歉，恰恰相反，当我们不小心被烫伤的时候，我们自己应该对自己说一声“对不起”。

“你好”可以从规定变成习惯

自从某知名咖啡店落户路桥后，记者便是那里的常客。当然那里咖啡的味道地道是一个原因，还有理由是那里的服务很好，有一种如沐春风的感觉。

第一次走进店里的时候，此起彼伏的“你好”声让记者很是受用，想想店里数名服务员齐声向你打招呼的感觉是多么愉悦，而每个人的问候又是那么自然。此后，记者便常常来到这里，“你好”的问候从未缺席，并且越来越像是老朋友间的见面。

直到有一次，记者得到了一张随机抽取到的邀请卡。根据邀请卡上的提示，记者被要求进入他们的网站，填一些问题，然后可以得到该店免费赠送的一杯咖啡。而这些绝非高考时让你挠头的苦恼问题，多半是对他们的服务进行评价，譬如“你走进店里的时候，那里的服务员有没有认出你，有没有认出你身边的朋友”之类的。

去过多次后，也会和那里的服务员像朋友般聊聊天。记得他们说，在进入公司接受培训时，“服务”是他们要上的第一课。原来，他们的服务是明明白白写在规定里的！得知这个“真相”，不知有些顾客是否会生出“这不过是他们的工作而已，他们并非真的是在问候”的感觉？其实不然，根据记者多次被问候的经验，从进店时的那句“你好”，到离店时的那句“再见，欢迎下次光临”，他们是那么自然而然脱口而出。某些时候，如果你独自一人坐在那里，他们还会坐下来和你聊上几句，熟悉如同旧友，这些岂能是硬邦邦的规定能做到的？

如果，“你好”、“再见”真的可以被规定，那记者倒是有个不情之请，不妨就出一本这样的小册子，规定见面的时候就要微笑，得到帮助的时候就要说感谢，分别的时候不说再见就要被罚款，如此坚持三年五年，想必如同冰山般苍白的规定都会被融化成温暖的涓涓细流。

7月16日深夜离店的时候，原本在擦拭桌子的服务员照样道出了那句“再见，欢迎下次光临”，而记者也像是和好友告别般回应了一句“晚安”。从这家店落地路桥到现在，记者随着他们的节奏反复练习这些词语，如今，说出这些话不过就是一种随口的习惯。

一杯冰咖啡能否驱走炎热？即便今夜大雨倾盆，一丝属于夏日的闷热依然相伴相随。或许，那句美好的“你好”“再见”，比一杯沁心的咖啡还要值得期待吧。



记者手记

聆听这座城市发出的声音

这样一篇稿子不是传统意义上的新闻采访，记者也担心过，会不会有读者觉得记者是在说教？关于这点，记者绝无批判之心，作为这个城市的一份子，记者和众多路桥人一样，希望这座城市能够提供给我们更为舒适的生活。

说到礼貌用语这件事，发生在记者身边的许多小事都让记者思考，在此也绝不否认，很多时候，记者也没有做到使用它们。记者想，天气越来越热，能否让这些礼貌用语碰撞出更清凉的感觉？

很多时候，我们都在反思我们走过的路，也期望着这座城市未来的样子。在我们匆匆赶路的时候，如果我们能花点时间想想最简单的事，聆听这座城市发出的声音，或许我们就可以得到更多上路的能量。

你好、谢谢、再见、对不起、不客气……这些词的发音一点都不困难，在恰当的时候说出它们同样是轻而易举的事，如此，愉悦的心情便荡漾开去。