



演唱材料

服務態度

方卡等著

群益堂出版

服务态度

字数：12,000

著者：方卡等

(武汉市书刊出版业营业许可證新出字第4號)

出版者：翠益堂

(武漢解放大道332號)

總經售：新華書店武漢發行所

印刷者：公私合營精華鑄字印刷廠

開本：787×1092 $\frac{1}{32}$

印張： $\frac{11}{16}$

統一書號：T10198-99

1956年12月第1版

1956年12月第1次印刷

印數：1—14,000

內 容 提 要

包括兩篇相聲。“服务态度”寫商店營業員的新旧服务态度，諷刺某一些商店營業員，仍有相当嚴重的旧作風，得罪顧客，損害國家利益。是中央人民廣播电台的保留節目。“推”寫一个服裝店的營業員慣用一套取巧的手段來欺騙顧客，作品对这样的人作了深刻的諷刺。

統一書號：T10108.69

定 價：(5)0.07元

目 錄

服务态度(相声).....	方 卡 原作 侯宝林 改寫	1
推(相声).....	趙悅仁 原作 楊松林 整理	13

服务态度

方 卡 原作 侯宝林 改寫

甲：刚才演的这段兒是×××大鼓啊？

乙：对啦。

甲：在他表演的这个節目里我有所感受。

乙：噢，您对他的藝術评价……

甲：我不說他的造詣，就說他表演这个節目的情况：精神飽滿、感情充沛，工作認真、对观众負責。

乙：那当然啦，演員應該这样。要不这样兒观众能滿意嗎？

甲：对，观众听着滿意才能够热烈的鼓掌。观众的鼓掌，是对演員的鼓励。

乙：嗯。

甲：由此可見演員的服务态度和政治热情。

乙：对，演員要沒有飽滿的政治热情，也不可能產生正确的服务态度。

甲：这不單是演員，干任何工作都得有正确的服务态度。

乙：那~~是~~呀，現在哪个演員都是这样兒。

甲：那~~是~~不見得，好的演員一上台你就看得出一种朝气，

由臉上的感情，就看得出他的忠誠、謙虛的態度。這個演員准是觀眾喜歡的演員，這樣兒的演員是前途远大。

乙：演員都是這樣。

甲：有的演員不是這樣。

乙：什麼樣兒？

甲：比如今天這場他演完了，觀眾的掌聲不多，馬上情緒就低。

乙：鬧情緒？

甲：唉，他不研究觀眾為什麼不歡迎他。

乙：應該檢查自己。

甲：不，他先檢查觀眾。

乙：那怎麼檢查呀？

甲：他說：“今天觀眾大概都睡着啦。”

乙：啊？在劇場睡覺？

甲：也許是觀眾沒有劇本兒里的生活。

乙：也許是。

甲：“應該把這些觀眾組織起來，先叫他們體驗生活去。”

乙：沒聽說過，

甲：這是因為他演出的效果不好。

乙：那麼他演出的效果要是好呢？

甲：那更壞啦，馬上驕傲起來。后台里你看吧，他的個子都比每人高一塊。

乙：怎么？

甲：腆着胸脯兒呢。

乙：啊。立刻就長脾气。

甲：你說这样演員怎么办？

乙：我看这样人作演員不行。

甲：这样人不把思想扭轉過來干什么也不行。

乙：对，干什么都得有正确的服务态度。

甲：不論你干什么工作都是人民的勤务員，特別是常接触群众的工作人員态度更要好些，你看，百貨公司、合作社的營業員，那态度多好哇，百拿不厭，百問不煩！

乙：真是，現在合作社的營業員比旧社会商店里站櫃的还和气。

甲：唉。可是这里面还有个講究兒，現在的營業員是为人民服务，謙恭和藹，是真誠的。

乙：那么过去那站櫃的呢？

甲：是为了吃飯养家，就得有一套陪笑臉的本領。

乙：噢，那种客气不是出于本心的？

甲：無論買主怎么挑毛病，你也得把生意做下來。

乙：恩。

甲：唉，过去学買賣得先学一首歌兒。就說明做買賣得能有三分耐气。

乙：噢，我還沒听說過，你說說这首歌兒什么詞兒？

甲：（唱）“買賣能忍和气生財，不論窮富要一样的看待，買

賣做的熟主兒，上櫃來笑逐顏開，休要發困莫發呆，
像這樣買賣怎么不發財。”

乙：啊，做買賣還有這麼一套法術呢！

甲：在舊社會學買賣都得會唱這個。

乙：嘿，有一套啊。

甲：所以站櫃的人見了顧客非常客氣。比如你到鞋店買鞋，
對這雙鞋，你挑什麼毛病他都有詞兒。

乙：噢，能對付。

甲：唉，買主一進門兒，和顏悅色的迎上去。“您來啦請
坐。”“來雙禮服呢千底。”（便鞋）一看您的腳就知道您穿
多大的。拿過一雙九八的（市尺九寸八）。“您試試這個
怎麼樣？”這位一試，“緊點兒”。又拿一雙一尺的。“您
再試試這個。”“不行，大。”

乙：這又大啦。

甲：一尺穿着大，九八的穿着小，這怎麼辦？

乙：九九的。

甲：沒那個尺寸，

乙：那怎麼辦？

甲：再拿過第三雙，可還是九八的，就買你這雙。

乙：不合適能買嗎？

甲：他拿擰子柄兒往鞋里撐撐。“新鞋您剛穿上就是這樣
兒。您現在要是穿着合適，可過幾天就大了。這您穿着
雖然緊點兒，踩幾天就合適啦。”

乙 是能对付。

甲：其实，过几天以后你还是穿着不合適，也不能換啦！

乙：怎么？

甲：都踩齣啦！

乙：噢，蒙事呀！

甲：他就为把东西賣出去，他不管用主兒怎么样。可这套法術現在用不上了。

乙：現在講究实事求是。

甲：所以合作社、百貨公司的營業員，不但要态度和藹，还要照顧顧客的实际利益。

乙：那当然啦，現在的營業員沒有糊弄人的。都是百拿不厭，百問不煩。

甲：可是也有个別的，他不去看他的工作在國家經濟建設上所起的作用。他总觉得干这个沒勁。

乙：那么他想干什么呢？

甲：我，干基本建設工作、工厂机工、勘探礦產、……都比这强；我这工作，尽是这手來那手去。就算是干行政工作，也有出息，可以熬个領導干部……

乙：这种思想真成問題。

甲：所以產生一种謬論。

乙：什么謬論？

甲：“干不干二斤半，这兒不干別处干，不論哪干都吃飯。”

乙：这叫什么思想！

甲：你想，思想里有这些东西，工作能好嗎？

乙：有这样營業員？

甲：有。有一次我到合作社買膠皮鞋，我一看，窗櫺里擺着一只，樣子很好。喂，同志買膠鞋。“要什麼樣兒的？”
“就要擺着那樣兒的。”他給我拿出來我一瞧，37號兒的合市尺九寸，我正合腳。

乙：那就買吧。

甲：我說照這尺寸拿兩雙我挑挑。“沒有啦，就這一雙。”

乙：你还赶巧了就剩一雙啦。

甲：不是，那位同志怕麻煩。好歹買這雙吧。拿到家我一看：穿不得！

乙：怎么，坏的？

甲：不坏。

乙：那怎么穿不得？

甲：兩只全是左腳的。

乙：啊，一順邊兒呀。那不趕緊換去！

甲：又赶上那几天工作忙，过了一个礼拜我才去換，到那兒一問，全賣光了，我說不能，我買了兩只左腳的，你这兒一定剩下兩只右腳的。

乙：对呀。

甲：他說，“沒有，那不定誰買去啦。”

乙：好嗎。

甲：“我这沒法穿，你得給我換換。”“這兒沒有，你得上街

庫換去。”我又跑到倉庫一間哪，

乙：給換了。

甲：門市部換去！

乙：門……

甲：來回跑了兩趟鞋也沒換成。那天下雨把布鞋都踏啦。

我一想別等換啦，先買一双穿吧，又到另一個合作社。

乙：這位營業員怎麼樣？

甲：太好了！跟那位營業員一比呀，是大不相同！我說同志我買膠鞋。“噢，穿多大的？”我說，37號。“看看這個合適嗎？”他給拿了一双。

乙：對了，仔細看看吧，別再買兩只左腳的了。

甲：我說甯試啦，只要不是一順邊兒就行啦。他說還是試試好，不合適可以換換，等一粘泥就不能換啦。

乙：那你就試試吧。

甲：不行，我兩腳全是泥怎麼試呀！

乙：那可沒辦法啦。

甲：他說：“不要緊，我有腳盆兒。”

乙：噯！

甲：一會兒拿來一盆兒水，一條舊毛巾，“洗洗吧。”你說這個同志的服務態度多好！

乙：好。

甲：可也不是都這樣，那天下雨，買東西的人不多，要是好天兒，來好幾十位都買膠鞋，每人一盆水，

乙：都洗脚，

甲：合作社成澡堂子啦。

乙：也沒那些脚盆兒呀。

甲：是呀，就說这位同志对顧客真好。

乙：是呀。

甲：可也不能一概而論，你买东西得注意。

乙：注意什么？

甲：有一种“法官”式的營業員。他往那兒一站，臉上一点笑容兒都沒有。

乙：这是干嗎？

甲：表示他嚴肅！

乙：營業員干嗎那么嚴肅呢？

甲：他这還沒跟誰說話呢，一說話就得把你气坏。

乙：咱們是來买东西，干嗎跟他嘔气呢？

甲：你不嘔气不行啊，他气你呀！

乙：我不信，哪兒有那事呀。

甲：你不信？比如說你是顧客，我是那營業員，你來买东西，說不了几句話你就得生气。

乙：好，咱們試試。

甲：來吧。

乙：（裝顧客）喂，同志。

甲：（不耐煩的樣子看乙）“干什么！”

乙：“干……”

甲：你听，这头一句就不像話，人家到合作社一定是買東西。人家要看病能上合作社嗎？

乙：是呀，合作社沒設醫院呀。

甲：你往下听，还有不像話的呢。“干什么？”

乙：“給我称几斤香蕉，好不好？”

甲：“你跟誰商量，自己拿主意！”

乙：“不是商量，我是問香蕉好不好？”

甲：“这兒不買坏的，全是好的。”

乙：我怕是不熟。

甲：“熟！熟的到这兒就爛了！要吃熟的上廣東！買不買？不買別耽誤工夫兒，好給別人拿。”

乙：“買呀，你給称二斤，挑点兒大的。”

甲：“嗯！你都大的？小的賣給誰呀？自私自利！”

乙：“誰自私自利呀？小个兒的我怕不甜。”

甲：“哪个不甜？都是甜的，沒咸的，这是香蕉，这不是醬蘿卜！”

乙：是够气人的！“哈密瓜，多兒錢哪？”

甲：“八毛。”

乙：“八毛一个呀？”

甲：“沒那們便宜的，八毛一斤。”

乙：貴点兒（自言自語）。

甲：“空运來的！比你還強呢，坐过飛機。”

乙：“好，來一斤，尝尝坐过飛機的哈密瓜。共合多兒錢？”

甲：“香蕉一毛六一斤，二斤是三毛二，加八毛一塊一毛二。”

乙：“好，五塊錢找。”

甲：“拿零的，沒錢找！”

乙：“我沒有小票兒。”

甲：“等着吧，賣了錢再找你。”

乙：“不行啊，我要上班啦！”

甲：“等不了哇？五塊錢全買了。”

乙：“我……我買五塊錢香蕉，我怎么吃呀？”

甲：“那你問誰？那是你自己的問題，誰買東西不帶零票兒！”

乙：“喂，同志你態度好一點兒，看你臉上什麼樣兒！”

甲：“你不是買東西嗎？你管我臉上什麼樣兒干嗎？你又不給我作媒！怎麼？不滿意？那兒有意見簿兒！提意見？我還要給你提意見呢，你姓什麼，叫什麼，哪個單位，你什麼成份？”

乙：這像話嗎！

甲：你想一個營業員態度要這樣兒，顧客能滿意嗎？

乙：那怎麼能滿意呀。

甲：這樣兒營業就受損失啦，旁邊兒有幾位顧客一想，咱們別買啦，人家怕受氣，都走啦。

乙：怎不給他提意見呢？

甲：沒法兒寫呀。

乙：怎么？

甲：意見簿兒都寫滿啦！

乙：真有这样兒的事情。

甲：这主要是他不热爱工作，前年我遇到的那件事把我給气坏啦！

乙：怎么？

甲：那年春節三十晚上我拿着兩個瓶子，打酒、打煤油，就因为那位營業員一馬虎，我連餃子都沒吃好。

乙：怎么？

甲：他滿給弄錯啦！他把煤油給打在酒瓶子里頭啦，把酒給打到煤油瓶子里啦！

乙：全錯啦？

甲：我当时也沒看，第二天初一才發現。

乙：那就赶快換去吧！

甲：不行啊！他們放假了！由初一到初五，放五天假。

乙：得，有什么話初六再說吧。

甲：是呀，我这餃子甭吃了。

乙：这是怎么搞的？

甲：他不是聚精会神的工作呀！一边兒拿东西一边兒逗哇！（說笑話）“怎么样？你这兒來一段兒，來段兒買猴兒吧。那‘馬大哈’真有意思，馬馬虎虎，大大咧咧，嬉嬉哈哈。”淨顧說話啦全給弄錯啦！

乙：他也“馬大哈”啦！

甲：好容易我盼到初六，一早兒我就找他去啦。

乙：那是得找他談談。

甲：我說你这工作怎么搞的？你全給打錯啦！把酒給打到煤油瓶里啦，把煤油給打到酒瓶子里啦！你說多大損失！連瓶兒帶油全糟塌啦！

乙：工作不認真嗎，出漏子啦！

甲：他一給換，漏子更大啦！

乙：怎么？

甲：他拿起一瞧，“喲，這是酒瓶兒呀！我當是煤油瓶兒呢！所以我打了煤油啦，我給您換換，邊說邊拿瓶子往缸里倒，他把煤油給倒在酒缸里啦！

乙：——

推

趙悅仁 原作 楊松林 整理

甲：好人出在咀上，好馬出在腿上。這句話是一點也不錯，

乙：不一定。好人怎麼出在咀上呢？

甲：當然嘍！你要不會說話，就搞不了我們這行工作。

乙：你不是在合作社裡做衣服嗎？

甲：現在我当了營業員啦！

乙：那很好哇，成天跟顧客們打交道。

甲：你想想，客人們山南海北哪省人都有，要沒有說話的藝術，那不天天得檢討呀！

乙：干嗎檢討呀？

甲：你不知道，原先那個營業員，對顧客有什麼說什麼。

乙：應當對顧客老老實實。

甲：你外行，干我們這行就不能對顧客太老實。

乙：怎麼呢？

甲：顧客們來取衣服，光挑毛病，什麼長啦短啦，肥啦瘦啦，日子多啦，樣式老啦，不合體呀等等一大套，他又沒有辦法對付這些話，所以說他光向顧客作檢討：