

柜台语言艺术

辽宁大学出版社

责任编辑 蒋秀英

王本浩

封面设计 红 玫

责任校对 叶 文

柜台语言艺术

单溥清 著

辽宁大学出版社出版

(沈阳市崇山西路8段4号)

辽宁省新华书店发行

丹东印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 5.5 字数: 120千

印数: 1—50,000

1986年11月第1版

1986年11月第1次印刷

统一书号: 9429·003

定价: 1.00元

序 言

单溥清同志是沈阳联营公司的老职工，从事社会主义商业工作近四十年，在柜台语言艺术方面积累了丰富的经验。他怀着对商业服务工作的无限热忱和高度责任感，经过五年苦心研究，精心整理，在辽宁大学中文系董杰峰副教授的指导与帮助下，《柜台语言艺术》一书终于由辽宁大学出版社出版了。这是单溥清同志献给商业战线一份不可多得的精神财富，它的价值将在今后的商业服务工作中日益显示出来。

《柜台语言艺术》一书，是一本从语言艺术的角度来研究商业服务工作规律的专门性论著。这种研究在我国商业战线虽然还只是第一次尝试，然而却取得了可喜的收获。《柜台语言艺术》具有一定的理论性、系统性和实用性，它的出版，适应了当前全国大抓服务质量的工作需要，无疑会受到商业战线广大干部、职工的欢迎。

语言是表达思想感情的工具，人们运用它来进行交际。因此，是否善于运用语言，直接反映着一个人的思想、道德、品质修养的程度和文化素养的状况，也在一定程度上反映着一个单位、一个地区甚至一个国家的精神文明状态。

社会主义商业企业的职工，特别是站柜台的营业人员，每天都要接待众多的顾客，讲究柜台语言艺术显得尤为重要。因为，营业人员的服务言语，反映着社会主义商业的职业道德，体现着社会主义商业的经营作风，因此掌握和运用柜台语言艺术，也就成为每个商业职工的基本功。

在社会主义商品经济不断发展的今天，柜台语言艺术已

成为具有鲜明职业特点的专门科学。这门科学可以说是很多知识的综合，它涉及到语言学、政治经济学、心理学、商品学、哲学和社会学等各个科学领域，完全掌握柜台语言艺术的真谛是不能一蹴而就的。我们必须用科学的态度认真对待它，并通过长期钻研和不断实践，来揭示和把握柜台语言艺术的规律性，使其真正成为全心全意为人民服务的工具，为建设具有中国特色的社会主义商业的“商风”发挥它应起到的功能作用。

《柜台语言艺术》一书，是以社会主义商业的根本宗旨为指导，研究了许多全国商业战线上的先进模范人物和老商业工作者长期积累起来的服务经验，并针对当前服务工作的实际，着重阐述了柜台语言艺术修养的理论和实际问题，剖析和回答了许多语言运用与服务方法方面的问题。这对进一步提高商业职工理论水平和服务水平将起到指导作用。

商业企业是建设两个文明的重要“窗口”，对柜台语言艺术的深入研究和广泛运用，必将对提高服务质量，改善社会风气，促进社会主义精神文明的健康发展起着推动作用。《柜台语言艺术》一书的出版，为广大营业人员的学习和提高服务水平，提供了一本有益的教材。

由于社会主义商业的柜台语言艺术是一门新的科学，只靠少数人的力量是不可能使其尽善尽美的，需要广大商业内行的共同努力，竭诚协作，才能使其逐步完善和系统起来。希望一切对此有兴趣的人们都来研究它、完善它，为实现社会主义商业的规范化、标准化贡献出我们的力量。

王 若 彬

1986年6月25日

（注：王若彬同志是沈阳商业管理局党委书记）

目 录

第一章 柜台语言艺术的修养	1
第一节 柜台语言艺术为什么要进行修养	1
第二节 柜台语言艺术的政治修养	3
第三节 柜台语言艺术的技术修养	6
第四节 柜台语言艺术的道德修养	10
第五节 柜台语言艺术的言语修养	14
第二章 柜台语言艺术的原则性	26
第一节 柜台语言艺术为什么要讲究原则性	26
第二节 实事求是 是柜台语言艺术的原则基础	27
第三节 平等待人是柜台语言艺术的原则前提	36
第四节 求实际效益、让顾客满意是柜台语言艺术的原则标准	46
第三章 柜台语言艺术的功能	53
第一节 为人民服务是柜台语言艺术的基本功能	53
第二节 增加企业的经济效益是柜台语言艺术的重要功能	64
第三节 同时建设两个文明是柜台语言艺术的职业功能	73
第四节 推广普通话是柜台语言艺术的特殊功能	88
第四章 柜台语言艺术的文明性	95
第一节 柜台语言艺术的文明用语	95

第二节	柜台语言艺术的风格·····	120
第五章	柜台语言艺术的灵活性·····	131
第一节	柜台语言艺术为什么要讲究灵活性·····	131
第二节	主动问话的灵活性·····	133
第三节	接待顾客的灵活性·····	141
第四节	送别顾客的灵活性·····	156
第五节	处理营业纠纷的灵活性·····	163

第一章 柜台语言艺术的修养

第一节 柜台语言艺术为什么要进行修养

柜台，是营业员和服务员为人民服务的的光荣岗位；语言，是人们相互表达感情、交流思想，达到互相了解的交际工具。所谓柜台语言艺术就是营业员和服务员在自己的服务岗位上接待顾客时说话的艺术技巧。

语言既是人们的交际工具，又是人们进行思维活动的工具。人们思维活动的过程，一时一刻也离不开语言；人们思维活动的结果，所产生的各种思想都要靠语言来表达。人们的思想、行为都表现在语言之中，因此说，语言是思想的直接现实。我们所说的柜台语言不仅是个语言的概念，而且还是个思想的范畴。进行柜台语言艺术的修养，不仅要进行语言及其运用，即说话的修养，而且还要进行思想、政治、道德、以及商业专业技能的修养。

柜台语言艺术有鲜明的商业职业特点，即服务性。这种职业服务性决定着柜台语言艺术不同于社会中一般的交际语言，它要求营业员和服务员在接待顾客的全过程中，使用的一切语言（包括说话、手势、表情和动作），必须有利于服务，有利于顾客，有利于维护本企业的信誉和经济效益，有利于社会主义“两个文明”的建设，不允许营业员和服务员从自己的性格、爱好和是非观出发，来决定自己的说话内

容，服务表情和服务动作。有时顾客对某种商品或某个问题不明白，甚至发生误解，营业员和服务员也只能站在“说明员”或顾客知心人的立场上，进行解释或引导，当好顾客的“参谋”。因此，生硬的语言，冷漠的表情，粗鲁的顶撞和不礼貌的争论，是同柜台语言艺术格格不入的。那么，柜台语言艺术的标准是什么呢？那就是：主动热情地说服务的话；耐心周到地做服务的事；文明礼貌地当好顾客的“向导”；设身处地地给顾客当好“参谋”，让顾客得到物质和精神上的满足。这就要求营业员和服务员必须立足于服务，掌握或精通柜台语言艺术。

语言是由语音、词汇和语法三个部分组成的统一系统。人们在运用语言说话的时候，就是要选择恰当的词语，按照一定的语法规则，将这些词语组合起来，形成连贯的句子，通过嘴用声音说出去，来表达自己的思想、感情、意愿和要求等。一个人说话水平的高与低，效果的好与差，取决于他的思想水平，所掌握的语言材料的丰富程度，遣词造句的功夫和他的表达能力。商业部门的服务语言——柜台语言，比社会一般的交际语言，更要求有高度的思想性，更讲究语言材料的丰富性，运用上组词造句的功夫和表达上的能力。而这些语言表现的几个方面起决定作用的是思想水平和语言材料。因为，思想水平和语言材料是一个人说话的来源与基础。

什么是思想水平和语言材料呢？就是一个人的政治修养、文化修养、道德修养、科学修养、艺术修养、业务技术修养、社会常识修养和语言词汇语法规律修养等方面的综合知识。不管承认与否，说话本身就是一个人的思想、文化知识和道德水平的具体表现。因为，语言如同一面镜子，反

映着一个国家、一个民族的精神面貌和社会风尚，同时也反映着每个人的思想、情操、知识和文化的素养。思想水平越高，掌握的语言材料越丰富，思维活动领域就越宽阔，语言被运用得就越准确、恰当，表达能力也就越强；反之，思想水平低，语言材料贫乏，思维活动范围必然狭窄，说话时就会出现失误、不当，表达能力就差。俗语说，“语言出自行家”，就是这个道理。

柜台语言艺术除具有社会共性的语言材料外，还必须掌握商业专业知识和属于服务性方面的语言材料。其中包括：社会主义商业基本任务的修养，有关政策修养，职业道德修养，文明礼貌修养，商品知识修养，操作技术修养，计算技术修养，管理技术修养和有关社会常识等方面的修养。

所谓修养，就是人们在思想意识、知识技能等方面长期的自我锻炼，由此达到的一定程度或水平，以及待人处世的态度。正是营业员和服务员的高度思想水平，所掌握的商业专业知识和属于服务性方面的语言材料，才构成了社会主义商业的柜台语言艺术，成为社会主义商业专业性质的服务工具。因此，每一个营业员和服务员都应该自觉地加强柜台语言艺术修养，成为本职工作的行家和柜台语言艺术大师，用于全心全意为人民服务，为我国的经济繁荣和两个文明建设做出贡献。

第二节 柜台语言艺术的政治修养

什么是政治修养？政治修养就是个人在政治上的自我锻炼，以及具有较高的政治素质、政策水平和政治工作能力。不同的社会和阶级对政治修养有不同的要求。在社会主义社

会，无产阶级的政治修养，要求在马列主义、毛泽东思想的理论指导下，在贯彻党的路线、方针和政策的实践中，经过不断总结经验，开展批评和自我批评，逐步在政治上成熟起来。

柜台语言艺术的政治修养除包括无产阶级的政治修养的共性要求内容外，还要求每一个营业员或服务员在为顾客服务的全过程中，所使用的一切服务语言、服务表情和服务动作，必须有利于贯彻执行社会主义商业的基本任务和有关的方针、政策。这一条是柜台语言艺术的基本指导思想。营业员或服务员只有明确了自己在政治上的基本任务和职责，才能在自己的服务岗位上，说有利于社会主义的话，做有利于顾客的事，在柜台范围内全心全意为人民服务。

社会主义商业的基本任务是什么呢？

第一，社会主义商业是受党和政府的委托组织商品流通，安排好城乡人民的生活，它的每一项购销活动都是为了社会主义事业。所以，社会主义商业担负着社会再生产的交换的职能，处在社会再生产的“中介”地位，是联系生产和生活、生产和消费的桥梁。正如胡耀邦同志在党的十二大报告中指出的：“商业工作的好坏直接影响工农业生产和人民生活，这个问题在我国经济发展中的重要性已经越来越明显地显示出来。”

第二，社会主义生产的目的是为了满足人民日益增长的物质和文化生活的需要。社会主义商业不仅要提供丰富多采、适合需要的商品，满足广大人民的物质需要，保障供给，改善人民生活，而且还要提供项目繁多、质量优良的社会服务，来体现社会主义制度的优越性，反映党和政府对广大人民群众的关怀。

第三，社会主义商业的服务网点遍布全国城乡各地，联系面广，接触人多，同人民生活息息相关。不仅可以通过日常的买卖活动，影响着人们的物质生活，而且可以通过营业员或服务员的言语举动、服务态度和商店、饭店、旅店的经营作风、经营范围、便民措施、服务项目和提供的服务方式等，影响着人民的精神面貌和社会风气。社会主义商业是社会主义物质文明，特别是精神文明的“窗口”，是“五讲四美三热爱”的社会表现的重要检验阵地。因此，人们最容易从商业工作水平和营业员、服务员的服务质量与服务态度上，体会社会主义制度的优越性。

第四，社会主义商业通过商品购销活动，加速商品的周转，使商品从生产领域迅速进入消费领域，实现工农业生产的创造价值，为国家积累建设资金。另一方面，商业本身也获得了经营上的合理利润，同样为国家积累了建设资金。

以上四项是社会主义商业的基本任务，也是柜台语言艺术政治上和思想上的基础。这种政治上的语言材料掌握得越丰富，思想基础就越牢固，热爱社会主义商业的感情也就越深厚，从而产生政治上的激情和责任感，提高柜台语言艺术水平，自觉做到主动、热情、耐心、周到地为顾客服务。

总之，柜台语言艺术的政治修养，包括了“一个方针”、“两个服务”和“三大观点”。营业员或服务员只有认真贯彻执行“发展经济，保障供给”总方针，明确为生产、为消费服务的基本任务，牢固地树立起政治观点、生产观点和群众观点，才能产生利国利民的柜台语言艺术，为建设两个文明做出贡献。

第三节 柜台语言艺术的技术修养

什么是柜台语言艺术的技术修养呢？就是营业员或服务人员在本职业业务技术上的自我锻炼，以及具有较高的业务素质、知识水平和服务语言上的表达能力。

如果说，柜台语言艺术的政治修养是思想的，表现得比较抽象的话，柜台语言艺术的技术修养就是客观的，表现得具体，一般都围绕着商品交换进行。表现在介绍和宣传商品的品名、单价、质量、规格、产地、使用方法和保养方法等有关技术性服务问题上。因为，营业员同顾客在柜台前的语言交流是围绕商品交易进行的。既然是交易，营业员必须向顾客介绍商品，作好开票算帐、收款找零、折叠包装等一系列的技术性的服务工作，同时解答顾客提出的有关问题。因此说，一个合格的营业员或服务人员必须是本职业工作的行家，不但需要掌握主管商品（或业务）的知识，还必须掌握同服务工作有关的社会知识。只有掌握了这些知识才能丰富自己的语言材料，实践于服务之中。沈阳联营公司文运部有一位卖乐器的小伙子，名叫李兆峰，他为了经营好乐器买了不少有关书籍，刻苦学习无线电知识和维修乐器的技术。随着知识的增长，语言材料也丰富了。一天，一位盲人拿着个两用六弦琴来到柜台前。小李一看盲人的表情就知道有事，忙迎上前去热情问道：“同志，您有事吧？”盲人叹了一口气说：“我这两用六弦琴插在电源上为啥不响呢？”

“啊？！”小李一听吓了一跳，忙把六弦琴的插头拿过来一看，果然插头已经被电流击坏了。这时，小李对盲人说：“同志，您买琴的时候，也许营业员没有对您解释清楚，这

种琴引出线没有绝缘层，把插头插在电源上是很危险的！”小李这段话就属于柜台语言艺术。其一，小李明知盲人不懂使用方法造成失误，却用“您买琴的时候，也许营业员没有对您解释清楚”这段话替顾客解嘲。其二，小李对主管商品熟悉，语言材料丰富，当了顾客的“好参谋”。最后，小李替顾客把两用六弦琴修好，还反复介绍了使用方法和注意事项，使盲人满意地离开了柜台。

在柜台前也常见到无声的交易。这种无声的交易之所以产生，有的属于交易简单——顾客交钱，营业员付货；有的属于营业员服务不热情，顾客在自我参观、挑选；有的纯属营业员对主管商品没有技术修养造成的。有一位顾客到某家百货商店买照相机，好心的营业员从货架上拿出五架照相机请顾客自己挑选。由于双方都不懂照相机的知识，柜台前出现了无声的交易——顾客在无声之中乱挑乱选，营业员在无声之中看堆。尽管营业员想把照相机快点卖出去，顾客想把照相机尽快买到手，可是因为营业员没有技术修养才拖长了交易时间。这笔交易共进行了三十多分钟仍没有达成。最后双方都处于尴尬的局面，顾客不好意思地空手离开柜台，营业员不好意思地把照相机收拾起来。恰巧营业组长从仓库回来了，只用了几分钟就帮助顾客挑选了一架照相机，还耐心地向顾客介绍了使用方法和保管方法，从面圆满地完成了这笔无声中的交易。顾客临走感叹地说：“同志啊，买东西的顾客不是内行可以理解，卖东西的营业员是外行可说不过去呀！”

从这件事中，我们可以看出，这位营业员对顾客没有话说，根本原因是没有技术修养，没有技术修养就没有语言材料，不掌握语言材料就无法介绍商品，更谈不到给顾客当

“参谋”。因此说，技术修养是柜台语言艺术的技术条件。一个合格的营业员或服务人员只有加强技术修养，掌握多方面的有关业务技术和社会常识，才能丰富语言材料，增强表达能力，提高柜台语言艺术水平，更好地为顾客服务。

根据顾客需要，柜台语言艺术的技术修养包括哪些方面呢？主要有以下六个方面：

1. 精通或熟悉主管商品的品名、单价、产地、规格、性能、用途、质量标准、营养价值、计算用料、维修常识、使用方法、保养方法、洗涤方法、晾晒方法和原料构成以及简单生产过程等有关知识，便于在宣传介绍商品时给顾客当好“参谋”。

2. 精通或熟练计算技术（包括珠算、心算），便于唱收唱付，提高工作效率，缩短顾客的等候时间。

3. 掌握同主管商品有关的操作技术，便于给顾客送去携带商品上的方便。

4. 掌握与了解顾客的职业特点、年龄特点、性别特点，民族和地区的风俗习惯以及心理状态，便于有针对性地使用恰当的称呼和语言进行服务。

5. 熟记本商店经营商品的部位，掌握全市各大、中型商店的地点、经营特点，便于解答顾客的询问，当好顾客的“向导”。

6. 掌握全市的主要交通路线、火车站、汽车总站、重要机关、厂矿地点和风景区以及商业街道的位置，便于为外地顾客服务。

以上六个方面的技术修养都是营业员必须具备的。前三项是营业员本职工作范围内的技术修养，直接用于为顾客服务。后三项虽属社会知识却是营业员经常需要的。前三项的

语言材料要求营业员刻苦学习，后三项的语言材料不仅要求营业员刻苦学习，而且还要进行广泛的社会调查。尽管前三项和后三项的技术修养不尽相同，但营业员站在柜台前所表达出来的语言却都属于柜台语言艺术的范畴，都为了达到为顾客服务的目的。有一位外地顾客在沈阳联营公司食品部买了两瓶酒，营业员用熟练的操作技术把两瓶酒捆扎好以后，在收款的时候，顾客突然提出还想买两桶驴肉罐头。可是，已经卖完了。顾客着急地问：“同志，哪儿还能有驴肉罐头？我爸爸告诉我务必捎回去。”这时候，营业员凭借她日常积累的语言材料向顾客介绍道：“请您到沁园春看看吧。沁园春是我市的专业食品商店，在太原街。从我们公司北大门出去一直往西走，见第一个交通岗往右拐，走五、六十米就是。”顾客听罢拎起两瓶酒匆忙地走了。不大工夫这位顾客又回来了，举着两桶驴肉罐头冲着营业员高兴地喊：“买到了，买到了。你们的服务态度太好了！”

这位外地顾客在联营公司买了两瓶酒受到热情接待，并没有表扬营业员的服务态度好，为什么按照营业员的指点，跑到沁园春买到了两桶驴肉罐头后，又跑回来说营业员的服务态度好呢？根本原因在于，营业员运用的柜台语言艺术满足了顾客的心理要求和物质要求。这种满足起决定作用的是，营业员把柜台语言艺术的政治修养同柜台语言艺术的技术修养有机地融合在一起，用服务语言准确、具体、恰当地表现出来，使顾客得到了实际利益。

“工欲善其事，必先利其器”。技术、技巧、能力、知识是职业服务的“工具”。只有掌握了这些职业“工具”，才能丰富柜台服务的语言，给顾客当好“参谋”、“向导”。

第四节 柜台语言艺术的道德修养

什么是道德呢？道德是一种社会意识形态，是一种上层建筑，是依靠社会舆论、传统习俗、人们的内心信念等力量来调整人们之间、个人与社会之间关系的行為规范的总和。自从有了人类社会，人与人之间，个人与社会之间，必然会发生一定的关系。为了保证社会生产和生活的正常进行，合理地调整社会中的各种关系，对人们的社会行为必须有一个规范和准则，这就是道德。

道德有两种含义：一种属于广义的社会公德，另一种是属于狭义的职业道德。

一般的社会公德，是一个社会中为全体公民所公认的，大家都要共同遵守的道德规范，是人们在长期的社会生活中根据客观需要共同形成的，用以维持公共生活，调节人与人之间、个人与社会之间的关系的一套准则，诸如遵纪守法、讲究礼貌、维护公共秩序，这些都属于社会公德的范畴。社会公德的主要特点是：具有共同性、群众性、继承性和简易性。

职业道德与社会公德密切相关，但也有不同。职业道德是人们在履行本行业工作中，从思想到行为，理应遵循的道德规范和准则。也可以说，职业道德就是与其职业特点相适应的一种特殊的道德要求。各行各业都有各自的职业道德。这些职业道德，一方面要把握它是职业活动中的一种特殊道德，另一方面又要与一定的社会政治经济制度联系起来，把握它是一定道德原则在职业中的具体体现。

那么，职业道德与社会公德是什么关系呢？它的社会作

用又是什么呢？职业道德是社会公德的组成部分，它的社会作用是维护社会安定，促进行业繁荣，推动社会发展。道德有不同的层次：公共生活准则的道德，婚姻家庭生活方面的道德，职业道德等。只有这几个方面的道德结合起来，才能推动社会的发展。一个人对社会的贡献，主要表现为职业实践中，一个人一天的生活，也有三分之一是在职业工作中度过的。因此，职业道德具有不容忽视的社会作用。以社会主义各行各业的职业道德来说（当然也包括社会主义商业的职业道德，可以简称“商德”），它的社会作用主要表现在以下几个方面：

职业道德在培养和造就建设四化人才方面有很大的作用。职业道德包括有职业认识的提高，职业感情的培养，职业意志的锻炼，职业技术的培训，职业理想的树立，良好的职业行动、习惯的形成等方面的内容。这些方面的教育和培养，都是深入职业之中的生动的共产主义道德教育，也是造就建设四化人才的具体途径。

职业道德在调整职业内部各种关系，完善和树立各行各业的新风貌方面也有很大的作用。各行各业通过群众自我教育，总结本行业的优良传统，改正与克服本行业的缺点，普遍开展职业道德教育，不仅可以从根本上调动广大职工的积极性，保证各项工作的完成，而且可以防止各种旧思想、旧道德对职工的腐蚀，促进内部的团结和友谊，真正形成一个具有社会主义新风貌的集体。这样，商店才能有好的店风，工厂才能有好的厂风，医院才能有好的院风，学校才能有好的校风，等等。

职业道德在处理职业外部的各种关系，为人民服务，向人民负责方面也有不可忽视的作用。职业道德从思想、感