

窗



服

務

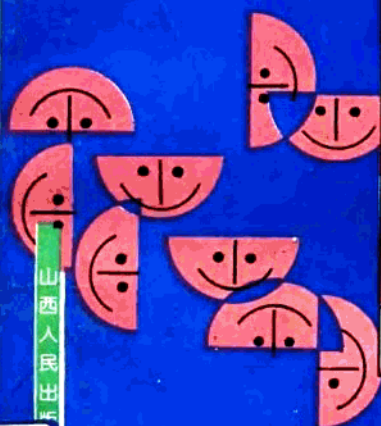
語

言

藝

術

成曉村 編著



山西人民出版社

学习和运用好服务  
语言是提高服务质量的重  
要一环。

杨振武  
一九九一·十·

---

## 序

---

本书从语言的产生，语言的社会性和窗口服务语言的作用等方面，较全面集中辩证地展现了窗口服务语言的应用规范和技巧。尤其突出了在销售服务中语言交流应用的技巧能力。道理系统深刻，事例贴切生动，语言洗炼流畅。对从事窗口服务行业的服务员、营业员、售货员、推销员来说是大有帮助，对其他同志来说也很有启发。

建议广大服务工作者认真读一读本书，从中真切感受销售服务中语言的协调和枢纽作用，并结合各自的工作实际，不断探索和丰富窗口服务语言艺术，把服务工作推向一个新的水平。

程永炎

1991、11、20

• 1 •

---

## 前 言

---

近几年来，经济流通领域的发展促使商业服务行业等社会窗口，更多的在城乡向各界群众畅开，形成了彼此竞争之势。面向市场使越来越多的人，尤其是窗口行业的经营者，服务人员，重视探讨服务艺术，经商艺术。而服务艺术，经商艺术都离不开服务的语言艺术。

人们都知道，窗口服务语言虽与日常亲友同事见面寒暄有类似之处，与社会交际往来有共同之点，但又有其明显的差别。窗口服务语言是一种职业的责任，又是一种社会的责任。

正如一块白布，在不同的场合就会有不同的用场，而就有不同的意义一样。窗口服务语言中的一言一语、一个手势、一个眼神，一个微笑都有其一定的意义，而成为服务载体的符号、可以唤起人们某种物质与精神的共鸣。从这一点上，我们就更感到“三尺柜台”确实是一座人生的舞台，服务语言艺术就更显得其意义深远，妙不可言。

当财富的追求与对物质的贪欲成为当前一些人生活的主旋律的时候，面对形形色色的陌生面孔，窗口服务语言艺术就不仅仅是一个单纯的销售技巧了。弥补着一些人心灵的空虚，传播着社会文明精神的温暖，扭转着“唯利是图”的弊

端，正是服务语言艺术应用的内涵。不难相信，她可以促使人们追求共同的理解，而又充满着和谐。

科学与规范、灵活与适度，系统与全面，正是我们服务人员与顾客共同向往的一种完美与追求。尤其正当对销售利润的渴望，在呼唤各类经营者踌躇满志，各显身手，“八仙过海”之时，语言艺术的功效确是一点不可低估。

本书就是在服务语言艺术方面做了一些总结、研究，以期引起各界，尤其是窗口服务行业同仁的兴趣，共同学习。以期使窗口文明服务之花，开得更普遍、更绚丽多彩。



|         |     |
|---------|-----|
| 题词..... | 杨振武 |
| 序.....  | 翟秀英 |

## 目 录

---

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 前言.....                  | ( 1 ) |
| 第一章 窗口服务员语言是社会生活的桥梁..... | (-1 ) |
| 一、语言的产生明显的具有社会性.....     | ( 1 ) |
| 二、语言是友谊和谐的使者.....        | ( 4 ) |
| 三、效益就包涵在服务语言中.....       | ( 6 ) |
| 四、消费牵涉到我们每一位公民.....      | (10 ) |
| 第二章 窗口服务语言的程序规范.....     | (12 ) |
| 一、程序规范是服务语言的基本要领.....    | (12 ) |
| 二、必要的称呼和问候.....          | (13 ) |
| 三、灵活的询问和应答.....          | (19 ) |
| 四、热情的送客与道别.....          | (24 ) |
| 第三章 丰富多彩的服务语言艺术技巧.....   | (27 ) |
| 一、语言技巧是衡量服务效能的重要标志.....  | (27 ) |
| 二、与顾客融洽的交流是必不可少的.....    | (32 ) |
| 三、服务语言的真实能取信于顾客.....     | (36 ) |
| 四、服务语言要得体恰当.....         | (39 ) |
| 五、聆听是吸引顾客的钥匙.....        | (42 ) |

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 六、服务语言要善于发挥劝说技巧.....    | (44) |
| 七、亲切自然的语感是一种魅力.....     | (47) |
| 第四章 窗口语言艺术应用的几个关系.....  | (55) |
| 一、语言艺术与称心的经营品种服务项目..... | (56) |
| 二、语言艺术与服务意识.....        | (58) |
| 三、语言艺术与窗口服务技巧.....      | (60) |
| 四、语言艺术与各地方言、风俗.....     | (62) |
| 五、语言艺术与服务人员的仪容仪表.....   | (62) |
| 第五章 旅店餐厅服务接待语言.....     | (65) |
| 一、旅店迎宾员的接待语言.....       | (65) |
| 二、电梯管理员的服务语言.....       | (67) |
| 三、旅店业务员的接待语言.....       | (68) |
| 四、客房服务员服务语言.....        | (71) |
| 五、服务台服务语言.....          | (75) |
| 六、小卖部营业员服务语言.....       | (76) |
| 七、图书管理员服务语言.....        | (77) |
| 八、理发员服务语言.....          | (77) |
| 九、医护员服务语言.....          | (78) |
| 十、总机值班员服务语言.....        | (79) |
| 十一、餐厅接待员接待语言.....       | (80) |
| 十二、餐厅服务员服务语言.....       | (81) |
| 十三、餐厅业务员服务语言.....       | (83) |
| 十四、餐厅酒柜服务员服务语言.....     | (84) |
| 第六章 柜台销售语言.....         | (86) |
| 一、柜台销售语言的作用.....        | (86) |
| 二、柜台销售语言一组实例.....       | (86) |

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| 第七章 实践是掌握服务语言艺术的关键····· | ( 93 )  |
| 一、谦虚是人的一种美德·····        | ( 93 )  |
| 二、实践是提高语言艺术的捷径·····     | ( 96 )  |
| 三、“大老粗”与文明服务语言·····     | ( 99 )  |
| 附录一：部分少数民族的风俗习惯·····    | ( 102 ) |
| 一、维吾尔族·····             | ( 102 ) |
| 二、哈萨克族·····             | ( 105 ) |
| 三、回族·····               | ( 107 ) |
| 四、蒙古族·····              | ( 109 ) |
| 五、藏族·····               | ( 112 ) |
| 六、朝鲜族·····              | ( 114 ) |
| 七、彝族·····               | ( 116 ) |
| 八、壮族·····               | ( 118 ) |
| 九、锡伯族·····              | ( 119 ) |
| 十、傣族·····               | ( 121 ) |
| 附录二：我国八大方言的初步知识·····    | ( 124 ) |
| 一、窗口职工应知方言的必要性·····     | ( 124 ) |
| 二、我国方言的历史渊源及划分·····     | ( 125 ) |
| 三、八大方言的区划·····          | ( 126 ) |
| 四、一些方言实例·····           | ( 129 ) |
| 后记·····                 | ( 138 ) |

# 第一章 窗口服务语言是 社会生活的桥梁

## 一、语言的产生明显的具有社会性

谈到窗口服务语言的社会作用，我们就有必要认识语言是怎样产生的，从而才能更深刻地认识到窗口服务语言的重要作用。

也许有人会不以为然，认为人生下来就会呀呀学语，似乎是天生的。

其实从语言学的角度来说，人类语言的产生历来就一直存在着两种对立的观点，即唯心主义的反映论与马克思主义的唯物论。前者从古希腊神话“亚当夏娃”产生人的故事里，编撰出“上帝创造人”的结论。因而认为语言也是由上帝来产生，来主宰，来支配的。希腊的语言学家德漠克里图斯就宣扬过：“语言神授说”，西欧语言学家诺瓦雷，丹麦语言学家叶斯柏森提出过：“语言游戏说”；而康德则认为语言是“想象力的自由游戏”；也有一些唯心主义者象著名的古代希腊哲学家柏拉图提出语言“影子说”，把生动的语言归结为“影子的影子”，在抽象的概念中让人难以捉摸。一句话这些论点都从唯心的角度出发，没有真实地反映出语

言的产生，而更难以从本质上阐述语言的作用，似乎仅仅是在作一些概念的游戏。

与此相对立的马克思主义的反映论，从物质决定意识的认识论出发，认为“人是由猿转变而来的”，“劳动是主要的条件”，从而肯定语言是人劳动的产物。恩格斯的《劳动在从猿到人转变过程中的作用》一文指出“劳动是整个人类生活的第一个基本条件”，并明确指出：“语言是从劳动中并和劳动一起产生出来的。”可以说是给语言的产生下了一个明确的概念。

我国古代《淮南子》一书记载：“今夫举大木者，前呼‘邪许’，后亦应它，此举重劝力之歌也。”可以同样看出我们的祖先不仅已经知道劳动产生语言，而且已经懂得了劳动与语言的密切关系和在劳动中应用语言的初步知识。

文学大师鲁迅先生就说过：“我们的祖先的原始人，原是不会说的，为了共同的劳作，必须发表意见，才渐渐的练出复杂的声音来。”同时他又指出：“假如那时大家抬木头，都觉得吃力了，却想不到发表，其中一个叫道：‘嗨哟，嗨哟，’那么这就是创作。”

鲁迅先生说的是文学创作，实际上也就是说语言。这些论述明确告诉我们，共同的劳作，相互的配合，表述某种意愿要求，使我们的祖先学会了说话，这就是语言，（如果写在纸上就是书面语言）。而人类在漫长的劳动生活进程中不断进化，使语言随之产生并不断发展完善。

为什么呢？原因就是：

其一，人类在一定范围的劳动中迫切需要用语言交流，协调行动。这就决定了语言产生的需要和目的。

其二，人类在劳动中使大脑、器官日趋发展，逐渐改造了发音器官，大脑和各部位机能也逐步发达起来，为语言的产生奠定了不可缺少的物质基础，使语言的产生从而具备了应有的条件；同时也使人区别于其它动物，逐步形成一整套完美的人类区域性语言系统。我们汉民族语言的发展也证明了这一点。

由此可见，社会劳动产生语言，语言是社会劳动的需要，语言伴随着社会劳动，社会生活作为人们彼此交流，传递信息的工具，被广泛使用，才越来越臻于完善，形成我们今天的民族语言。

从上所述，我们也不难了解语言的社会作用及其正确使用语言的重要性。

浅显来说，语言就是为了表述心里的愿望、要求，就是表述心里的话。古人说过“言为心声”就是这个意思。恩格斯曾指出：“语言是一切事实和思想的外衣”，更深刻形象地揭示了语言是人类社会生活，社会交流的外现，是客观地反映人们内心世界和一切社会事实的工具。也就是说一切社会生活的事实和人们内心世界活动的思想都要靠语言来表现，来抒发，来显示；没有语言这个“外衣”，人们就会彼此隔膜，形成“老死不相往来”的情形。试想那怎么会有民族的团结兴旺，也不会有家庭的建立，都成为哑人的情形是可怕的。联系社会历史发展的实际，我们确实不可小看语言的社会功能。

一言一语是成功的记录，也是挽回失败的关键。一词一字看起来微不足道，但运用的准确、恰当、巧妙，很能显露一个人的才华，令人赞叹不已。电视连续剧《杨乃武与小白菜》中李先生将呈状中的“神州无青天”改为“神州有青

天”确有一字值千金之感。太平天国时湘军统帅曾国藩与太平军在湖南作战，屡遭失利。但他在向皇上的奏章中却将“屡战屡败”改写成“屡败屡战”。一字更改，不仅掩盖了曾国藩失败的罪责，没有丢官降罪，反而使他受到皇上称赞，连升二级。

北宋大政治家王安石二十岁赴京赶考，路过马家镇时将马员外择婿上联：“走马灯，灯走马，灯息马停步”暗记心中，到京成主考厅前恰逢出对“飞虎旗，旗飞虎，旗卷虎藏身”，立刻对上，被金榜题名。返回故里时又将下联对上马员外的上联，与马小姐喜结良缘，留下了“巧对联成双喜歌，马灯飞虎结丝萝”的佳话。影片《刘三姐》，《五朵金花》等确是以“对歌求情”让人耳目一新。象这样以对联择婿，以对歌求情的事例，即使在当代也是数不胜数，以语言映射着人们的心灵。

“几枝红杏出墙来”，“僧推月下门”，“春风又吹江南岸”等句中修改一字为“一”，“敲”，“绿”，使其成为千古流传锤炼文字的佳句，真应了杜甫老先生的“语不惊人死不休”。

更不要说宴子的能言善辩，毛遂的自我推荐，诸葛亮的舌战群儒，杨修的机敏过人，周总理的对答如流，都是用语言赢得了千军万马而不能取得的功绩，给我们留下不少美谈。

## 二、语言是友谊和谐的使者

我们日常生活工作中，家庭活动中都要运用话——语言。它可以使我们探讨问题，交流思想，和睦相处。人们常

说“钟不敲不响，话不说不明”，“话是开心的钥匙”。

一对夫妻相亲相爱，话自然就多，思想就容易交流，越能增进彼此相互的理解，关系就越加融洽。同事朋友之间相处也是这样，才能越加巩固友谊，增进团结协作，相处和谐。反之，因一件小事，一句口舌，互相隔膜不肯言语，就很容易彼此产生误解，引起猜疑，影响团结，弄不好还会导致同志间的疏远，家庭的破裂。从这一点来说，语言不仅是社会生活，家庭生活的需要，而且也是我们共同工作学习生活的保证。

去年太原市有这样一件事。一家兄弟俩人请一朋友喝酒。一会儿，其舅从外进来问兄弟俩：“请什么人喝酒？”其兄回答：“不用你管。”其舅一听心中火起，说：“我偏要管！”

于是争执起来，结果动了凶器，造成了伤残，酒也不欢而散。试想，假如其舅其兄俩人语言都很温和，说出要问的话，哪里会有这场风波。

两个素不相识的乘客在上车时不小心踩了脚，被踩的正要发火责骂时，那个乘客微笑说“刚才上车人多，不小心没有留意，对不起。”这使那位被踩的乘客转怒为喜，说：“没关系，人多不怨你”。两人还互相握手，表示友谊。

可见适时的恰当说话言语是增进友谊团结和 谐的 润滑剂。在这一点上，无论是性格的好动好静，好说好笑，还是不善言语，或者工作劳累，生活紧张的人都不例外。既使有的人心灵受到过某种创伤，受到过某种刺激，日常表现忧郁；但他遇到知己的人，也会倾泻心中的苦闷，谈出知心的话语。北京心理行为健康指导中心，就是通过交谈来解除人

的心理失衡，使不少波动的情绪平复下来。据《工人日报》介绍该中心助理研究员徐岫茹女士认为社会越开放，生活节奏越快，人的心理越容易产生不平衡感。来中心的许多人在生活某一方面感到了严重压力，百思不得其解，以致影响正常生活。从这一点上来说，我们更能体会热情真挚语言的可贵。

### 三、效益就包涵在服务语言中

那么，作为我们窗口服务行业，窗口服务语言就更为重要。

我们的社会主义商业服务业是社会的窗口。从衣、食、住、行、用等生活的各个方面，遍布城乡的大街小巷，最广泛地连接着千家万户，牵动着各行各业亿万人的心灵。用热情的服务语言连接每一位顾客，用文明用语传播着商品信息，商业信誉，就会使亿万人们从最平凡的日常生活小事上，深切地感受到社会主义的温暖，社会风气的好转。

近十年来的改革开放，推动了经济的发展，为实现生动活泼，心情舒畅的四化建设总目标奠定了一定的物质基础。但另一方面社会的商品化、社会生活的庞大复杂化，特别是旧习惯及社会上的不正之风，也带来了人与人之间的冷漠、利欲、钻钱眼，向钱看的世俗之风也相当严重。从这一点来看，我们窗口服务语言的热情使用，规范化，确实能使我们真切感到社会风气在好转，人们心灵在美好。

举上几个例子。

一位顾客到饭店吃饭，等了半个多小时，没有服务员来

接待他，他心里着急；看着别的餐桌上的顾客吃得津津有味，他觉得不是滋味。他坐不住了，走上前去。这时我们的服务员如果使用文明服务语言：“同志，人多，请稍等一会儿，对不起”，会使他如天热口干中吃了一杯凉茶，一下气消；如果我们的服务员仍然是冷冰冰的说：“人多，你等着吧”，或“谁让你不早来？”就会使这位顾客无名火爆发，争执起来而愤愤然一别离去。

有人也许说这就算了，就一个顾客有什么要紧？其实不然。

我们试想，如果就这一个顾客还不要紧，要紧的是这位顾客连接着他周围的无数人；餐厅里坐着无数的人。这就会造成他们思想上的阴影。而这个阴影扩展开来就不是对这一个服务员，一个饭店，一个商店，而是对社会。他们自然会得出结论：现在“真够呛”。反之，就会认为现在的社会确实美好，促使他和他们周围的人心灵变化，起到文明教育的目的。这也是教育，这样的教育有时会胜过学校，单位的思想教育。

因为人有了气总是要发的、要冒的。他在这里没有“冒完”，说完，到了别的地方也会说的，冒的；这是人之常情，你总不能总堵着别人的嘴。况且顾客一离开，谁也不会再理会他是否到别处说。事实上，他总是要向他的同事亲友说一番的，这就是影响。

几个青年人围坐一桌吃饭，其中有一个用“下流话”开我们服务员的玩笑。我们的服务员不卑不亢，大大方方，始终用热情的话语回答他们的问题。对那位的“下流话”从正面给以解释。这使他们同桌的其他人不好意思，出面干涉，

而那位说“下流话”的也觉脸红，再无颜坐下去了。

反之会怎么样呢？如果我们的服务员对他的“下流话”也反唇相讥，出言不逊，那就会正好迎合他的低下心理，惹起周围人的哄笑，弄得不好收拾。你不来，他会去理直气壮地找你，说你骂他，告你的领导；你来了，就会发生争吵，扩大事态，影响着自己，目染着他人，使我们的餐厅变成争吵的场所。所以，对待这类人的最有效的办法，就是坚持使用文明服务语言，用自己美好的语言感染他们，引起他们内部的觉醒，分裂，让他们自己去争论，得出是非的标准，受到教育。其它服务场所，象商店、澡塘、理发，售票等也是一样。

从商业服务行业的性质来说，是联系生产与消费的纽带，比其它行业更为广泛地接触各种人，各样的人，各阶层的人，是直接为人服务的。所谓为社会服务，就是为广大的人民群众服务，离开了服务的对象，一个一个的“个人”，还能谈得上什么为人民服务，谈得上什么社会效益、经济效益。正因为如此，克服那种见物不见人，姜太公钓鱼，愿者上钩的习惯作法，坐等顾客，正是为提高社会效益，经济效益而言的。而两个效益的提高，就存在于经商服务的风气之中。

有一个饭店地理位置并不在繁华闹市，装璜设备也并不独特，但是他们在更新经营品种的同时，重点抓了服务接待的规范标准，特别是服务语言的热情使用，使来就餐的南北海外客人都感到温暖可亲，是一种美的享受。短短几年经济效益翻了两番，在省城享有一定声誉，就是明显的一例。

过去那种市侩性的，欺骗性的，以劣充好，以假充真的

恶劣经商习气，正在我们的社会主义文明经商中加以扭转。而文明服务语言的普遍使用会彻底扭转人们对社会主义商业的看法，加速社会风气的好转。同时可以肯定地说，文明服务语言的使用在一定程度上也决定着顾客的惠顾，刺激着顾客的消费心理。

其次从小的范围来说，文明服务语言的使用，可以很融洽地沟通内部相互之间的关系，同志之间相互尊重，培养同志之间、上下之间的真挚互助友好的感情。

旧中国在漫长的岁月里，地主官僚奴役劳苦大众，穷苦劳动者必须对他们毕恭毕敬。稍有不逊，轻者打骂，重者坐牢杀头，这是阶级的压迫。现在按说人民政治上都平等了，而语言美好就是这平等的起码表现。作为各级领导，特别是基层的领导也要说话和气，平易近人，作为下级人员也应该语气平和，说话文明，以理服人。这才能使企业在经济建设中，形成真正和谐的整体，产生真正的凝聚力。现在有些基层的领导有一种错觉，认为与职工和气就不易严格管理要求，把严格管理与态度严厉混为一谈，无形之中疏远了干群关系。这除了认识上的差距外，也显示了领导素质的欠缺。联系起来看，更值的我们对文明服务语言的重视。

由此想到，窗口服务语言的学习使用，会促进内部自身建设，增进服务员，营业员，售票员对业务的学习掌握，促进自身素质的提高。

试想作为一个窗口服务员连起码的服务语言都不能掌握，不善于运用，怎么能迎来顾客惠顾，怎么能为顾客服务好呢？即使经营品种质量过得硬，也会使顾客扫兴。

由此看来，优质服务绝不仅仅是挂上一些牌子，贴上几