

WENMING FUWU YUYAN YISHU

文明服务语言艺术

言语交际学丛书

刘焯辉主编

北京语言学院出版社

言语交际学丛书

刘焕辉 主编

文明服务语言艺术

李杰群 李杰明 著

北京语言学院出版社

(京)新登字 157 号

文明服务语言艺术

李杰群 李杰明 著

*

北京语言学院出版社 出版发行

(北京海淀区学院路 15 号, 邮政编码 100083)

新华书店北京发行所经销

清华大学印刷厂印刷

787×960 1/32. 5.625 印张 98 千字

1991 年 9 月第 1 版 1991 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1—10000 册

ISBN7-5619-0133-x/G·39 定价 2.50 元

言语交际学丛书

顾问:陈 原

题词:艾 青

主编:刘焕辉

编委:(按姓氏笔划排列)

冯 凭 刘 伶 刘焕辉

吴士文 张彦昌

言语交际学，是一门
有前途的新兴学科

艾青
88年7月18日

写在前面的几句话

语言是人类社会最重要的交际工具。没有交际，就不会有语言。正因为人与人之间、群体与群体之间有交际的需要，人类社会才产生了语言。语言是与劳动同时产生的，因为劳动需要协调，协调不能没有交际，而人类交际的最重要工具不是别的，而是语言。语言又与思维同时产生，只有语言才是思想的直接现实。所以语义学家沙夫认为，语言——思想——劳动是人类社会不可分割的“三位一体”。

语言在不同的交际环境中有它独特的规律或特征。交际语言学就是研究在各种语境中实现语言交际的特点、方法和规律的学科。也许这也是一种多科性交叉学科，也许这是某一较大领域的学科（例如社会语言学）所延伸的部分——不论如何了解，总之，需要研究这样的学问。探讨这门学科的目的是为了使交际（各种语境的交际）具有最大的效能，并且最大限度地减少差错或歧义。因此，交际语言学的各个层面是根据实践的需要而进行活动的，在这个意义上说，它又是广义的应用语言学的一个分支。

值得高兴的是有这么一些语言学生徒，孜孜不倦地对这门学科进行探索，很可能其中一些探索是

成功的,也很可能有些探索是不成功的。这不要紧,只要扎扎实实花力气去研讨,总会对社会语言交际产生积极的影响,这就够了。对于一个真正的语言学生徒来说,这就是最高的奖赏。

陈 原

1990年7月15日

序

在实现“十年规划”和“八·五”计划纲要的第一个春天里,我们编辑了这套“言语交际学丛书”,目的在于落实“纲要”中关于社会科学研究的任务,把语言学从纯语言研究的殿堂中请出来,面向社会主义现代化建设中人际交往的语言运用需要,总结和阐发我国社会生活各个领域言语交际的成功经验和具体规律,以充分发挥语言在改革开放中沟通信息的交际功能,为社会主义两个文明建设服务。

纵观古今中外名目众多的各种语言学,可以大别为静态语言学和动态语言学两大分野。言语交际学是一门研究如何运用语言进行交际的一般规律的科学,属于动态语言学的应用学科。它虽然有别于以语言本身抽象的结构系统为研究对象的静态语言学,却必须以静态语言学的理论为基础,因此反转来又可以丰富静态语言学的研究内容。这套丛书便是基于言语交际一般规律的研究成果,将其进一步应用于我国当代社会各个领域的人际交往中,总结其在政治思想工作、新闻采访、企业管理、贸易洽谈、文明服务、军旅生活以及家庭教育等方面言语交际的

具体规律,使语言学成为一门与人类社会生活息息相关的科学。

雅俗共赏是这套丛书的突出特点。承担这套丛书各分册写作任务的作者,绝大多数是在各类高等院校从事语言教学和研究且具有高级技术职称或硕士学位的专业工作者,也有长期处于思想政治工作第一线,积累了说理教育丰富经验的政工人员。他们既有静态语言学的理论基础,又熟悉自己所研究的语言运用领域的活动和规律,因此每一分册所阐述的某一领域言语交际的具体规律都是实践经验的科学总结,具有较强的实用性、知识性和趣味性。一般读者,特别是从事同一领域实际工作的朋友读到它,感到亲切、适用;语言专业工作者读到它,也感到于理论研究有一定补益。

这套丛书得到老一辈专家、学者和北京语言学院出版社的热情关怀与大力支持。前国家语委主任、语言文字应用研究所研究员陈原老先生亲自担任丛书的顾问,并拨冗写了卷首语;80多岁高龄的大诗人艾青,为丛书亲笔题词;在语言学界享有一定声誉的刘伶教授、张彦昌教授、吴士文教授、冯凭教授等几位学长,也热情关心和支持本人主编这套丛书,并担任丛书的编委。在此,我代表丛书各分册的作者向以上专家和北京语言学院出版社的领导和编辑同志表示由衷的谢意和敬意!

刘焕辉

1991年春于江西大学

目 录

第一章 服务工作的意义	(1)
第一节 政治意义	(3)
第二节 社会意义	(10)
第三节 经济意义	(15)
第二章 运用服务语言的原则	(18)
第一节 主动	(19)
第二节 热情	(23)
第三节 真诚	(28)
第四节 平等	(33)
第五节 友好	(37)
第六节 灵活	(43)
第三章 对服务语言的要求	(48)
第一节 清晰准确	(48)
第二节 简明扼要	(55)
第三节 态度和蔼	(57)
第四节 当好参谋	(63)
第五节 认真负责	(69)
第四章 服务过程中的语言艺术	(73)
第一节 打招呼	(75)
第二节 介绍	(85)

第三节	洽谈	(94)
第四节	避免纠纷	(103)
第五节	告别	(110)
第六节	机智幽默	(113)
第五章	营业员的“自我”意识	(128)
第一节	认识“自我”	(129)
第二节	实现“自我”	(135)
第三节	“自我”的调节	(142)
第四节	端正“自我”形象	(149)
第六章	体态语的运用	(154)

第一章 服务工作的意义

现代社会人与人之间的交往日益频繁,无论是衣食住行,还是工作娱乐,都不可能一人独自完成,必须依靠他人的服务。全社会已经形成一个“我为人人,人人为我”的相互服务的网络。如果某个环节出了差错,就会引起连锁反应,影响整个社会的正常运转。李维加在《让百万市民吃得好》这篇文章中曾做过生动的描绘:

早上六点钟,城市醒过来了。这时候,几十万个家庭立即陷入忙乱之中。一掀被子,女人梦游似地跳下床,趑进厨房捅火、坐锅;男人哈欠连篇,趑拉着鞋去给自行车灌气;接着是梳头,洗脸,给小孩穿衣服。一切初步就绪之后,却听男人在厨房喊将起来:“怎么没捅火?”“捅了呀。”“捅了还这样!”“你再捅捅!”“不吃饭了!”女人心里不是味了,着急,气恼,烦躁:“明天你捅!”“废话,今天怎么办!”……幸好,时间不饶人,已经七点过了,该上班了,要不,准有一架好吵。于是,拿点饼干之类胡乱给孩子吃上几口,三人匆匆出门上路,各奔前程。自然,两口子是憋了一肚

子气的。

这是当代双职工家庭生活最有代表性的一幕。

那么,那两位憋了一肚子气去上班的男女,到了班上将会怎样呢?憋了气就得放气。于是物理学上的能量守恒定律发生作用:你给我气,我给他气,大气环流,生生不息。如果他们碰巧是从事与公众发生关系的工作人员,那么他们将怎样对待顾客就可想而知了。……

由此可见,服务工作在社会生活中的重要地位,劣质服务已成为现代中国特有的社会问题。

人们离不开服务,服务离不开语言。“经营商店的每一个人还必须知道,无论店内的摆设多么漂亮,店员一句不礼貌的话就能让刚刚跨进店里来的顾客转身就走。”([美]克拉克《怎样办好你的商店》)可以说,语言是服务工作的“门面”,是窗口行业的“窗口”。我们写这本小书的目的,正是要探讨服务语言的一些规律,以求提高服务人员的语言水平,进而不断改善服务质量。书名叫做《文明服务语言艺术》。所谓文明,是指社会发展到较高阶段和具有较高文化的特定人类社会发展阶段。所谓服务是泛指一般为他人提供各种社会性劳务的职业,如商业、旅游业、旅馆业、饮食业、修理业、交通运输业等等,即通常所说的窗口行业。所谓语言,包括在各项服务工作中使用的口语、书面语,以及体态语和时空语。语言艺术是指人们在运用语言交流思想感情时的手段、技巧和规律。语言能力是服务人员的职业需要,如果缺乏

这方面的训练,就会耽误我们的工作;如果掌握了语言艺术,就会使之增添无限的魅力。

服务工作看来琐碎,售毛八分的车票,卖些针头线脑,端盘子、换床单、理理发、修修脚……似乎是一些不起眼的小事,甚至还有人不屑一顾。但是在这些平凡的小事中却包含着极其重大的意义,这正是服务行业被誉为“窗口”的原因所在。平凡的服务工作是整个社会的缩影,人们往往通过服务状况来观察一个地区一个国家的文明水平。本章将从政治、社会、经验三个方面来讨论服务工作的意义。

第一节 政治意义

如果您出差或旅游来到某个地方,您对那里的印象十有八九来自服务行业。住旅馆,逛商店,下饭馆,坐汽车……通过这一系列的活动,您的感受就产生出来了。例如:

我第一次到北京时还是一个不懂事的孩子。那时给我印象最深的是五分钱一根的巧克力冰棍。

第二次到北京,我记住了很多名胜古迹的名称。还有那忘不了的拥挤的公共汽车和商店里售货员对我们外地人的白眼和斥责。

亚运会召开前夕,我第三次来到了北京。遇到的第一件事是公共汽车上有人主动为我妈妈让座,车上还是拥挤,但没有了推搡现象。

有一天,我妈妈见国营菜店里的顶好的西红柿

五元钱一筐，很便宜。可我们住旅馆，要不了那么多。没想到售货员微笑着说：“可以零卖，买多少都行。”满足了我们的需要。

参观亚运村，是我这次来北京的一大愿望。7月30日我和在北京上大学的姐姐顶着火辣辣的太阳，骑车四十分钟到了亚运村。姐姐说，“五一”她来时，还满眼钢筋架子，这时却幢幢楼房平地起。望着那高大宏伟的建筑群，我感到了中国人的骄傲。

河南新乡市一中高二学生 黄 华

（《三次到京的不同感受》1990年8月30日《北京日报》）

从巧克力冰棍到菜店的西红柿，从白眼和斥责到微笑，都没有离开服务行业，这位河南中学生对北京的印象就是由此而来的。可见，服务工作关系到一个城市的声誉。

如果受到的多数是冷遇，就会留下不良印象。我们再看一篇1990年8月14日《北京日报》上的短文：

拜托了，首都人民

天津 张立仁

最近，我出差到北京，看见到处布置着五彩缤纷的亚运吉祥物和彩旗，张贴着“亚运为国增荣誉，我为亚运添光彩”等标语，令人感受到浓郁的亚运气氛。可是在京期间所遇到的一些令人不快的事情，又使我感到“热”中有“冷”。

7月5日，我乘公共汽车去静安庄，一路上售票员不招呼乘客买票，有时也不检票。由于售票员不报站名，使我坐过了站。

一次，我在西直门公共汽车起点站等车时，天下了大雨。乘客们都急于上车避一避，可停在那里的五六辆车全不让上。

离开北京的那天，我与几位外地同志站在北京站附近的一个售货亭前，正准备买东西，从亭内走出一位三十多岁的男售货员，蛮横地轰我们走，说是影响他们做生意。见我们未动身，他转身进屋端出一盆水，佯装泼地，溅了我们一身。

“小事不小”。上述这样的小事，往往会给来客留下对北京乃至中国的不良印象。我衷心希望北京作为亚运会具体、直接的东道主，能够扎扎实实地把“热情迎嘉宾”这一口号付诸行动，让中外宾客都能“满意在京城”。拜托了，首都人民！

的确是“小事不小”，两辆公共汽车的冷淡，一位售货员的蛮横，就给外地来客的心中投下了阴影。天津人也好，河南人也好，毕竟都是龙的传人，对于祖国母亲的一些不周到的接待总还是可以原谅的，对于服务人员的辛苦劳累也都能够理解，北京的嘉宾实在太多了。

但是，如果我们面对的是外国来宾，我们就不能向人家报辛苦了，因为这时我们的窗口不只是代表着某一个城市或地区，而是代表着我们的国家。我们必须通过优质服务在国际友人心中树立起社会主义

新中国的美好形象。位于北京城南端的一个绸布店就做到了这一点。请看《北京日报》1990年9月3日的一篇报道：

店不在大

叶尖芒

在帕瓦罗蒂雄踞世界歌坛的演出生涯中，这大概是绝无仅有的一次：

观众，只有十几名；剧场，是刚刚还在售货的商场。

而“歌王”却激情难抑。一曲《我的太阳》穿云裂帛，和着无限深情奔涌升腾……

这家商店在北京。三层楼房与红桥农贸市场隔街相望。

她，就是元隆顾绣绸缎商行。

西班牙小姐点优

元隆，主营丝绸。在北京市的同行中，大概很少有谁能比得上她历史悠久，经营品种齐全了。只要国产丝绸，不管它是否畅销，元隆都得进一点。因此有人说，进了元隆，似乎踏上了“丝绸之路”。

然而，就是这样，也有被顾客一时难住的时候。

一位香港中年女士，不买丝绸棉衣，不买软缎夹袄，点名要买件锦缎棉袍。

这位女士大概要领略三十年代风韵。可年轻的售货员从出生的时候起，这种袍子就已经在北京市