

新职业

# “神秘顾客”不再神秘

□ 何悦

“神秘顾客”是由经过严格培训的调查员,在规定时间内扮演成顾客,对事先设计的一系列问题逐一进行评估或评定的一种商业调查方式。

陈女士有一份让朋友们羡慕的兼职工作,从表面上看,她的工作就是吃吃喝喝逛逛街。

上个星期六,陈女士完成了一项工作任务——到某家中餐厅用餐。预约很顺利,挂掉电话8分钟后,她收到了餐厅发来的预约确定短信。星期六晚上,陈女士准时到了,她坐下后习惯性地用手指拭了一下桌面,环顾起周围的服务员来。陈女士实在算不上一个讨人喜欢的客人,她点菜用了10多分钟,菜谱有部分价格改动了,字迹不清,她用手机偷偷拍了下来。唤来服务员,陈女士每道菜都要问问原料问问做法甚至问问功能,问了半天只点了几个小菜还不要饮料。服务员有点不太高兴,看见她半满的骨碟和空杯也没看见。陈女士好像



好像是一夜之间,二维码就在我们的生活中遍地开花了:超市商品,电脑网页,电视节目,品牌宣传单……黑白相间的小方块触目可及。

初见二维码,我对它一无所知。尽管人到中年,我在衣着上喜欢亦步亦趋地赶时尚,不了解二维码,感觉自己好像比“时尚先锋”们差了一大截儿。上网查了二维码的操作和用途,我立马给手机安装了扫描二维码的软件,跻身“扫码族”。

去超市想买个榨汁机,标价为118元的榨汁机上贴有二维码。我拿出手机对着二维码一扫,几秒钟的工夫,屏幕上就显示了商品厂家、产地等信息,还有该商品在淘宝、京东等网上商城和周边商店的售价,一番比较,我当即决定选择能省40元左右的网购。

## 跻身“扫码族”

□ 李群学

买食品的时候,我喜欢挑选贴有二维码的食品。拿出手机对着包装纸二维码扫描,从价格、原产地到包装、运输等各种信息都一目了然。二维码相当于食品“名片”,扫描二维码就像给自己装上了千里眼,把食品的信息了解清楚了,购买、食用也就放心了。

千里之外的网友过生日,我买了一款哈根达斯的蛋糕送她。网友只要凭着二维码提货券就能去任意一个专卖店提取蛋糕。小小的二维码,使无法快递的礼物也能送给远方的朋友,开创了一种新的送礼模式。

渐渐地,“逢码必扫”成了我的习惯:购物扫一扫,吃饭扫一扫,看电影扫一扫,就是在路边摊买一本书,我也要拿出手机扫一扫……遇到“同行中人”,我喜欢戏谑一句:“今天你扫了吗?”

常在河边走,哪有不湿鞋。我乐滋滋地“逢码必扫”,一不小心就中枪了。在网上浏览打折商品时,看到有一家店铺推出扫描二维码就能获得5折优惠券的活动。扫一扫就能打五折,这样的好事儿我哪能错过。拿出手机扫描二维码,手机上提示要安装一款软件,我习惯性点了“确定”后,发现并没有所谓的优惠券。接着我发现手机停机了,缴费时查话费清单,发现话费被扣完不说,还欠了10多元。突然间一笔电话费不翼而飞,将手机拿去售后检查,结果发现手机“中毒”了,而病毒的来源竟是网上店铺的那个二维码。吃一堑长一智,以后“扫”之前,一定要谨慎些才好。

跻身“扫码族”,让我站在了时尚潮流的前线,也给我带来了无与伦比的购物体验!

也不是特别介意,吃完饭结了账,拿发票打包走人。

陈女士是众多“神秘顾客”中的一员,她的工作远没有结束。

走出店面10米,陈女士掏出一份表格,足足有4页,近70个问题。第一组问题比较少,分别是“订餐服务员普通话是否标准”,“订餐服务员的服务是否高效”,“是否在5分钟内发送订餐确认短信”;第二组问题是服务员的专业程度及服务态度,包括服务员的发型着装和仪表,拉椅接物的服务热情、介绍菜品的专业程度等;第三组问题与上菜有关;第四组问题针对的是餐厅环境,最后是对菜品的点评。陈女士迅速果断地逐一打分,并在备注项里详细说明了现场情况,给出了自己的修改方案,针对个别服务员的问题,她还细心写上他们胸牌上的工号。

当陈女士完成了这一切,她想起了上小学时悄悄向老师告状的班长。作为“神秘顾客”,她总是要“悄悄告状”。“神秘顾客”既是一种职业身份,也是一种调查方式。业内普遍认可,它是由通过严格培训的调查员,在规定或指定的时间里扮成顾客,对事先设计的一系列问题逐一进行评估或评定的一种商业调查方式。这些经过严格培训的调查员,就是“神秘顾客”了。

关于“神秘顾客”的诞生,业内比较常见的说法是,“Mystery Shopping”(神秘购物神秘顾客检测)一词由20世纪40年代由Wilmark创造,这一检测方式最早出现在国外银行与零售业,用来防止员工偷窃行为。作为一种专业的调查方式,传入中国并不太久,但是国内业界人士也经常笑称“神秘顾客”在中国早有雏形,例如大家熟悉的“微服私访”的康熙就是其中的一员。

中国专业的“神秘顾客”调研方法最早由一些跨国公司引进,例如肯德基、麦当劳、诺基亚、飞利浦,它们拥有大量的连锁分部,希望依靠“神秘顾客”反馈连锁分部的真实情况,确保各连锁分部有效执行公司的规定。

2003年,美孚、壳牌等世界石油巨头进入中国市场,国内油企感受到了威胁,中油BP广东石油有限公司作为国内成品油零售市场首家合资公司成立后,也将“神秘顾客”检测引入对加油站服务的测评,以期提升服务质量。但那时“神秘顾客”在中国还处于发展初期,并没有被大家广泛接受。

2006年,麦当劳在天涯社区上海城市论坛发出帖子,招募兼职“神秘顾客”,旨在从普通顾客的角度来考核麦当劳餐厅的食品品质、清洁度及服务素质的整体表现。据某网站做的网民调查,

超过40%的网民认为麦当劳不该用“神秘顾客”方式“监视”自己的员工,一些企业人士也通过媒体表达了自己的意见,认为“神秘顾客”不适合中国文化。

七八年过去了,“神秘顾客”已经度过了它的开拓期,近年在中国得到了广泛的运用,许多调研公司都开展了相应的业务,其中不少公司多次为电信、IT、汽车、银行、医院、零售、餐饮等行业提供过服务。甚至有报告说,部分地方政府也引入了“神秘顾客”,用以监测公共服务的质量。

如今,中国的“神秘顾客”越来越平民化,不仅有一大批专业的调查者,还出现了许多兼职者,从这个角度来说,“神秘顾客”已经不再那么神秘了。近日,一家以烤鱼为主题的餐饮企业通过某美食网站招募30名“神秘顾客”,每位提供300元活动经费,短短一周时间,报名人数已经超过2300人。

在神秘顾客越来越平民化的同时,也有不少专业公司提出了担忧:“神秘顾客”不同于一般性调查的访问员,更不同于普通顾客,他们需要了解相关业务知识,有一定的心理素质及沟通能力,还需要有敏锐的捕捉能力和良好的记忆力。“神秘顾客”行业的发展不仅需要大家广泛参与,也需要专业性的规范与引导。

# 哪里有家,哪里就有泡菜

□ 余颖



对于重庆人来说,最好吃的泡菜还是自己家里的那一坛。

重庆人吃饭离不开泡菜。不论是条件简陋的“苍蝇”馆,热气腾腾的火锅店,还是金碧辉煌的大饭店,一顿饭吃到尾声,总能听到有人吆喝,“小妹儿,上米饭、泡菜!”似乎只有这些腌制的萝卜、白菜、苕姜,才能为这顿饭画上一个完美的句号。很多人会因为某家餐厅美味的泡菜而频繁光顾。但是,对于重庆人来说,最好吃的泡菜还是自己家里的那一坛。

几乎在每一户重庆人的家里,在某个阴凉的角落,都有一个粗陶的或者玻璃的坛子,大圆肚子,宽沿儿,戴着顶“平帽子”。这就是传说中的泡菜坛子了。能否做一坛酸咸适度、脆生

生、辣丝丝的泡菜,几乎是检验这家的家庭主妇是否合格的标志之一。

而吃过泡菜的人,恐怕都忘不了它那独特而醇厚的味道。这种味道,往来自家的传承。比如我家的泡菜,就是妈妈结婚时外婆从自家的泡菜坛子里盛出汤汁,又摸出几个酸萝卜做引子,才调出那一坛子泡菜汤。它可算是我妈妈的嫁妆了。据说外婆的泡菜也传自她的妈妈,可谓“传家宝”啊。

我家的泡菜坛子跟着我们多次搬家,从未落下。每到新家,妈妈总会在厨房给它留出一个位置。记忆里,妈妈总是隔三差五就往里放一些蔬菜,换掉坛沿儿上的水,再仔细地盖上盖子。过个两三天,我就有酸香的泡菜吃啦。加点香油,米饭就着泡菜,能吃上一大碗。

上学时,寒暑假回家,我可以一天三顿吃泡仔姜就白粥,吃到菜市场卖仔姜的摊贩都认识妈妈了。工作之后,我安家在北京,离重庆千里之遥。来去匆匆,泡菜汤这样气味浓郁的液体无法随身带上飞机,我也不会用老泡菜做引子。所以,很多时候,我只能在川菜馆点上一份泡菜,然后默默地在心里怀念家里的味道。

今年年初,妈妈过来看新生的外孙女。打开一箱一箱托运的土特产,在我爱吃的豆腐干、牛肉干、橙子、土

鸡之间,妈妈翻出了两个拳头大小的红疙瘩,还有一瓶用塑料袋裹得密密实实的粉红色液体。“酸萝卜、泡菜汤!”我实在太惊喜了。

接下来的几天,妈妈在我眼里简直像个魔术师。她离家附近的早市上买回了一个玻璃泡菜坛子,而在此之前,我一直以为北京是没有这种物件卖的。妈妈先拿开水把坛子洗过,晾干。煮上一大锅花椒、大料、香叶水,放上盐、冰糖、白酒,晾凉了倒进坛子里。然后把泡萝卜放进坛底,再倒入她带来的泡菜汤,又放进事先洗净晾干的萝卜、豇豆、辣椒等,最后在坛沿儿里加满水,盖上盖子。我怀着忐忑又欣喜的心情等了一个星期,妈妈终于发话了,“可以吃了”。那天的晚餐,一盘肉末酸豆角成为主角。碗筷交错间,我好像又回到了小时候的餐桌上。

女儿满月后,妈妈回重庆了,留下这坛酸不拉叽、散发着浓郁气味的泡菜。它在我家厨房的储物架上安静地待着,悄悄地讲述着妈妈从未对我明说的爱,又似乎在说,看,这是一个重庆妹儿的家哦!



# 寂寞岳母祠

□ 江初昕

大的字。岳母祠四周青松翠柏,倒也映衬得幽静而清雅。

步入岳母祠内,里面果然绿色葱茏,回廊曲径间的建筑内,厚厚的青砖,斑驳的廊柱,仿佛是在述说着什么。正厅里有岳母的塑像及岳母刺字的画像,当年岳母跟着岳家军南征北战,驻守军营,她虽然不能披盔甲、跨战马奔赴前线,痛击敌人,但她教育自己的儿子以家国的命运为重,不忘精忠报国。她高风亮节的民族气节,一直被后人褒奖和颂扬,成为为人母亲的典范。

南宋绍兴六年(公元1136年),岳飞再次率军北伐,岳家军长驱直入,一路攻城略地,一直打到洛阳附近,取得了辉煌胜利,可谓所向披靡。就在岳飞调军鄂州之际,不料老母病故军中。北望故乡汤阴,千山阻隔,万水迢迢。想到母亲生前的遗愿,要乘胜追击,尽快收复失地,母亲的遗骸也

就难以魂归故里,只有收复中原,驱逐鞑虏,广袤的华夏大地随处都是母亲安息之处;想到早年岳家军屯兵庐山脚下时,随军的母亲十分喜欢那里优美的风景,岳飞遂上书朝廷,将母亲的遗骸埋葬在庐山脚下,让母亲的忠魂与生前喜爱的庐山并存。不久,此事获得宋高宗准奏,赐葬庐山,埋于株岭。

岳母墓坐落在株岭东北端的“卧虎舐尾”处。墓石用湖广石块砌成,圆形拱顶,坐东南朝西北,正中框架式的墓碑上刻着“宋岳忠武王母姚太夫人墓”。墓前有拜台和石祭器。墓前,香烛陈旧,落叶层叠。石阶上也是粗狂刀砺的样子,显然,这是游人不多的缘故了。登揽叠翠亭,放眼望去,远处,列车飞驰,金黄的油菜花恰是一幅油画,把沙河映衬得婀娜多姿;远处,匡庐叠翠,巍峨耸立,好似巨型的屏障一般。

# 何处是家

□ 杜华赋

一个人只要把情感融入脚下这片土地,心中装着铭刻生命印记的地方,在哪里生活都一样。

经常有人问我,“在哪里生活好?”

对于这个问题,我还真的没有认真思考过,也没有确切的答案。

上世纪80年代初期,我来川北广旺矿区拣银岩煤矿工作几年后,被调到局《广旺矿工报》担任副刊编辑。报社驻地在县城,各方面条件比煤矿好多了。我家到办公室有3公里路程,每天骑着自行车沿着滨河路,一边欣赏路边的花草树木,一边看着东河水潮涨潮落,10来分钟就到办公楼了,那种感觉真的好极了。

在这个被誉为“红军城”的地方生活了10多年后,由于企业发展需要,集团公司总部搬迁到市里,我们一家人因此又住进了市区。我的新家在市區新城,住房前后有利州大道、直国大道和滨河大道,距远近闻名的南河湿地公园1000米左右,真可谓最佳人居环境。随着企业发展和人们的观念转变,我周围的同事和朋友们都在绵阳市、成都市买房子了,他们说那些地方的生活环境好,有的还动员我也去这些地方买房子。我没有动心,其原因一则是我没有经济实力,二则是我对“那些地方的生活环境好”心里没有底。

在市区住了几年后,工作、生活也趋于平稳。去年中秋、国庆长假,我决定回我原来工作的煤矿去看看。

过去的老矿坑早已关闭了。如今绝大部分的人或搬到县城、镇上去住,或回老家生活了。在老井口,我遇见了当年我们一个“战壕”的师傅。因为开井是政策性关闭破产,师傅享受国家政策10多年前就退休了。老朋友相见分外亲热,师傅盛情邀请我去他家里坐一坐。老人的家就在井口旁边的山坡上,一间10平方米的卧室,一间8平方米厨房,房前院坝里栽满了花花草草。

一见老熟人来了,师傅的老伴笑嘻嘻地端出核桃、花生、苹果,“来,尝一尝,这些都是我们自己种的”。

我一边品尝着他们的劳动果实,一边问道,“你们儿子在哪里工作?”

“大学毕业后,现在成都工作。”

“儿子安家了吗?”

“儿子前年结婚了,小两口在成都按揭了一套房子。”

“你们没有打算去大城市生活?”

一听这话,师傅的老伴就开始抱怨了,“到成都住了两天他就要回来,他说城里人多车多太吵人,住楼房上下不方便”。

师傅微笑着给我削水果,不和老伴争辩。“不去大城市就算了,儿子在镇上给我们买的新房子,他也不去住,租给别人了。”她越说越生气。

师傅依然微笑着不争辩。见我有些迷茫,他拉着我的手就往外走。来到老井口,只见原来废弃的井口车场,生长着一行行树木、花草和一块块绿油油的蔬菜。

“这些都是我一锄一锄开垦出来的,既锻炼了身体,又能吃上绿色环保的蔬菜。”师傅一边说一边把我带到井口旁,“我在这个井口进进出出30多年,感情深着呢!”

我知道师傅不愿离开矿井的原因,我也懂得了一个简单的道理:其实,一个人只要把情感融入脚下这片土地,心中装着铭刻生命印记的地方,在哪里生活都一样。

和这里看守的工作人员攀谈起来,他说,这里除了近处学校里组织学生前来拜祭外,很少有外地人前来,究其缘由,岳母刺字的传奇故事妇孺皆知,但知道岳母的墓葬地,却鲜有人知晓。相对于杭州西湖湖畔的熙熙攘攘,游人如织的岳飞墓,这里就显得越发的冷落和寂寞了。

脚踏着寂寥的落叶,风吹过,云飘过,青山无语,绿树无声,寂寞的岳母祠,日月交辉,风雨同在。

