

平安阁，做生意更做心意

文 / 金志刚
图 / 楼文彪

“三百六十行，行行出状元。无论做哪一行，要想成功，学做事先学做人，做生意更做心意，这一点很重要。”

——上海平安阁礼仪服务有限公司总经理杜伟明

生老病死，这是生命无法抗拒的规律。当一个人呱呱坠地，迎接他的有一张张笑脸；当一个人离开世界，送别他的是一双双泪眼。但人们总是乐于谈论人之诞生，避讳人之死亡。这是人之常情。

作为人之常情的一部分，殡葬行业的从业人员都有一个“痛处”：给别人递名片，总被人认为是不敬或不祥。

但本市一家专营“豆腐饭”的饭店——平安阁的总经理杜伟明却告诉记者：“起初我们饭店也不印名片，后来一些客人在我们这里吃完饭，竟主动向我要名片。我坦诚地说，希望你以后再也不到我们饭店用餐。客人却十分认真地说，我明白你的好心，但是人生在世，谁也逃脱不了走进‘豆腐饭’饭店。说真的，你们这里服务好，给我很大安慰，我不忌讳，给张名片吧，以后亲朋好友需要，我一定介绍他们来这里。”

都说餐饮生意这碗饭不好吃，那么做“豆腐饭”生意就是难上加难。因为顾客都是丧家，亲朋好友故世，谁会有好心情？顾客因此对饭菜质量也更加挑剔。上海人注重“豆腐饭”，一是希望陪逝者吃好这最后一顿饭，二是答谢前来吊唁亡人的亲朋好友，饭菜不可口，服务不周到，难免给顾客“雪上加霜”。但平安阁自 2005 年 5 月开业以来，竟然是“零投诉”。平安阁究竟是怎么做到这一点的呢？

12 月 15 日，记者来到平安阁沪太店和恒丰店一探究竟。杜伟明对此回答得很简单：“用诚心打动丧家，事事为丧家考虑在先，摆对自己的定位从生意人转化到丧家的亲人，就不会有问题了。”

走进平安阁沪太店，宽敞的店堂内，桌椅排得整整齐齐，没有喧嚣，没有音乐，只有肃穆，只有浓情。这里可同时容纳 70 桌客人，忙时还要翻台子。12 月 16 日是周日，平安阁两家门店一天就接待了 300 桌客人。

“我们只接待团体预约的客人，

杜伟明经常对员工说：“做我们这行要有爱心，要让客人觉得我们不仅仅是在做生意，而是‘帮衬’着丧家在处理大小事务。说平常了，就是为人民服务；说得玄一点，就是行善积德。”

到平安阁来吃饭的都是伤心人，而且年纪很大的老人也不少。老人体弱多病，加之悲伤过度，往往在吃饭的过程中出现身体不适。这里的服务员除了端茶送菜之外，还必

3 用细心追求品质

杜伟明是本市殡葬服务行业少数几个通过正规培训，拿到“上海殡葬代理服务机构法人代表上岗证书”的人之一，在他的带领和严格要求下，平安阁两家门店 80 多名员工都坚持追求高品位的服务，用细心和规范的服务，为丧家分忧。

在平安阁，接家属吃饭的大巴士只要一停在店门口，就有服务员上前引导。按照丧家的风俗习惯，家属鱼贯地跨过火盆；接着，在门口由服务员递

上一小杯糖茶，客人们喝过糖茶后才按照次序入座；平安阁免费在主桌旁设供桌，逝者的遗像被安放好后，饭店又按照丧家的要求，免费送上供品和香烛——所有这一切，都是按规范来做的。

平安阁与普通饭店不同的还有一点，饭店服务员没有一个“笑脸相迎”的，这一点不宣自明。但服务员必须非常有礼貌，既保持庄重、肃穆的氛围，又体现周到、细心的服务。



顾客主动要名片的事，让杜伟明想了许多，也坚定了他继续做好这一行的信心：“三百六十行，行行出状元。无论做哪一行，要想成功，学做事先学做人，做生意更做心意，这一点很重要。”正是总经理有这样

的领悟、这种胸怀，平安阁在短短 2 年多时间内已发展成有 2 家门店、日接待量达到 200 桌的殡葬行业特种饭店，无论是服务质量还是菜肴质量都得到顾客好评，还成了这一行中的“龙头老大”。

1 用诚心打动丧家



婉拒散客，最大的原因是保证菜肴的新鲜，预约几桌我们就准备几桌的酒菜，今天的食材绝不留到明天用。”杜伟明介绍道。他领记者走进厨房，只见厨师、服务员忙中不乱，环境也很整洁。副总经理吴国强正穿着白色厨师服督工：“食物卫生、

安全是最重要的，我每天的工作重心就是保证食物新鲜、卫生。”

平安阁的“豆腐饭”按照顾客的需求，分为 880 元、980 元、1080 元、1380 元、1680 元等 5 个档次。记者看了一下最低档次的 880 元酒席，发现已经非常丰富：先上一大碗豆

腐汤，以示这顿饭的特殊；然后是 10 个冷盆，10 个热菜，热菜中有清蒸甲鱼、葱姜花蟹、百合虾仁、松鼠鳜鱼等进价比较贵的菜；接着是一道全鸡汤、两道点心和一道水果。

“我们的菜肴保证量足、味美，不仅一开始上的热菜都是大盆的，而且还免费再送几个菜，绝不让客人吃不饱。”吴国强介绍道。不仅如此，平安阁还免费送指定品牌的酒水饮料，客人可以畅饮无限，饭店也允许客人自带酒水，有的客人指名要喝某一品牌的酒水，饭店也可以提供，“97% 以上的品种，超市什么价，我们就什么价！”

比之菜肴、酒水，平安阁的另一项服务更让客人觉得诚心，那就是免费大巴接送，不仅把客人从一个集合点送到殡仪馆开追悼会，再把客人接到平安阁吃“豆腐饭”，饭后还把客人送回最早的上车点。车辆都是饭店租赁来的，有的时候一天就要租 30 辆以上的车，平安阁因此多了一项额外的大开支。

备车，亲自护送老太太去附近的同济医院。

在医院，吴国强忙前忙后，还垫付了所有的医疗费。直到老太太转危为安，他才顾得上擦一把汗，又立即安排车子送老人回家。家属感动得不知说什么好，许久才记起来，要给吴国强医药费。吴甩甩手：“就几个小钱，客气什么呀？只要老人没事，比什么都强。”坚持不收家属的钱。

5 用真心团结员工

杜伟明在开办平安阁之前，曾是良友大酒店的厨师长。在国企工作了 25 年后辞职，“单干”这别人都不看好的“豆腐饭”生意。“做事业需要气魄，事实证明，只要用心去做，再难啃的骨头也可以拿下。”杜伟明说这话时，语气非常坚定。

平安阁之所以能发展壮大，与用心待客关系密切，同时与杜伟明用心待自己的员工也不无关系。

自从杜伟明创业以来，很多厨师一路追随着他，一直相互支撑走到现在。每个月杜伟明都要请自己

在平安阁有一句店训：“无论客人干了什么，错的都是我们。”之所以提出这样严格的要求，一方面是希望本店的服务员做到精益求精，没有止境地追求高品质的服务，另一方面也是更重要的，那就是体现人文关怀——丧家已是悲痛万分，万一做出什么出格的行为，也应体谅。

在平安阁沪太店，宽敞的店堂里往往一个晚上要容纳好几户丧家同时用餐。来自不同地域的丧家有其自己的风俗习惯，有的喜闹，有的要求安静，所以矛盾不可避免。万一出现两家之间的矛盾，出来道歉的总是店家。“都是悲痛万分的人，相互之间也好体谅，往往好言相劝就平安无事了。”杜伟明说。

比之上述矛盾更激烈、更难处理的要算“逝者已走，兄弟反目”了。所谓“家家都有一本难念的经”，老人走后，以前有矛盾不相往来的兄弟姐妹又碰面了，聚在一起吵架的有之，因遗产分配争执的也有之。

去年有一家人，老父亲刚走，兄弟几个聚在一起吃“豆腐饭”。酒席临近尾声，先是哥哥怨弟弟平时只管自己，不照顾老人；接着又开始为老父亲的遗产如何分配，吵得不可开交。转眼间，庄严、肃穆的“豆腐饭”现场变成了战场：哥哥掀翻了一张台子，弟弟不甘示弱，掀翻了另一张桌子，店堂里立即乱成一锅粥，好在亲朋好友拉住了哥俩，才没有使争吵升级。

“当时，我就站在旁边看，人家的家务事，更何况是老父亲刚走的特殊时期，外人上去劝架，只会火上浇油，当然我们更不可能这时候上去责怪客人。所以，我要求服务员准备好，只要客人平静下来，我们就做我们该做的事情。”杜伟明说。

店家该做的事情就是等吵架的兄弟俩被劝住，多名服务员立即上去清理现场，没有一个服务员流露出厌恶的神色，更没有人横加指责，只是默默地重新摆好桌椅，并麻利地砌上茶。

别的亲属找到杜伟明，要为摔碎的盆碗碟杯赔偿损失。杜伟明说：“没事没事，你们先回家吧，好好劝劝兄弟俩。”

过了几天，吵架的哥哥再次上门了，他面露愧色，主动要求赔偿饭店损失。杜伟明照样不提赔偿的事情，而是以一个老大哥的身份，好好地劝客人与弟弟和睦相处。

的员工，在本饭店或去别人开的饭店聚餐一次，每年每位员工都有一次公费旅游机会。平安阁的工作时间每天到晚上 8 时就基本结束了，但一年到头，只有大年初一休息。员工们都少有怨言，因为他们的总经理和他们一样全年无休，每天从早上 7 时 30 分到店，直到晚上客人都离开，他才下班。

用心、用情温暖丧家，用周到、用细心体贴顾客，平安阁做的不仅仅是生意，而是对伤心人心灵的抚慰。

4

用耐心化解矛盾

