这些剧场服务员为何能得五星

文体社会

他们是阿爸姆妈口中的剧院“囡囡”，也是对剧院了如指掌的“指路人”，他们是能把剧目介绍倒背如流的最佳推介员，也是能第一时间掌握演艺市场动态的“守门人”。他们是剧场随处可见的服务员，也是撑起剧院门面的“第一块招牌”。在近日举行的上海市演出行业协会 2018 年度行业总结颁奖大会上，8 位来自上海各剧场的优秀服务员获颁“剧场五星服务员”奖状。

■ 沈云飞(左)年年被评为五星服务员 图 TP

●姚承颖 上话艺术中心
6家剧场的礼宾管家

从 2005 年进入上话，姚承颖在 13 年里从礼宾到团队负责人，她亲眼见证了话剧市场从萧条到蓬勃的历程。那时候，小剧场演出多，开场时一个人在门口检票就够了，现在光礼宾队伍就有 26 个人。

现在，姚承颖一个人要管理 6 个剧场的礼宾团队，上话 3 个剧场，国际舞蹈中心 2 个剧场，还有一个上海大戏院。每天姚承颖都要拉着装有大家工作服的行李箱带领很多人到各个剧场工作。每天一睁眼就是想着如何排班，像下棋一样排兵布阵，压力虽然大，却也充满成就感。她经常和年轻员工说：“作为剧场工作者，对剧场没有感情的话是做不好的。”

●林嬿 天蟾逸夫舞台
老戏迷们的观戏指南

今年逸夫舞台大修，林嬿的办公地点从福州路转移到了天钥桥路的上海京剧院的“周信芳戏剧空间”。许多戏迷专门托人打听林嬿的去处，然后追到天钥桥路，不为别的，就想去问问这小姑娘，最近有什么好看的演出。老戏迷说：“她就像是上海滩戏曲指南，我们习惯了，看什么都问她。”

从逸夫舞台到周信芳戏剧空间，林嬿及她的团队给戏迷带来的不仅是看戏地点的变化，更是整个服务体验的提升。她们还提升了整个票务系统。习惯了以往在逸夫舞台购票方式的戏迷，在这里不会感受到任何不便。观众可以网上订票、在线选座，还可以电话订票。

●沈云飞 上海大剧院
一如既往的服务水准

今年 37 岁的沈云飞已经在大剧院干了 19 年。五星服务员的考评他拿了大满贯。虽然每天都是做同样的工作，面对观众各类要求压力也很大。他却让优秀成为了习惯，一如既往地保持极高的服务水准。

在一场音乐会上，有一个观众突然昏倒了，家属找到礼宾说明情况后，沈云飞和属下赶紧平稳地把这位观众抬出来，然后拨打了 120。这样的突发事件并没有让沈云飞措手不及，一切都在没有影响演出的情况下进行。沈云飞说：“我们剧场和电影院的礼宾比起来，工作还是非常不一样的，他们是电影开场后工作就结束了，而我们的演出开场后，工作才刚刚开始。”

●李元媛 上海音乐厅
如数家珍的“人肉电脑”

今年 3 月份刚刚入职上海音乐厅的李元媛，直接报了 4 星服务员的评比。最为专家津津乐道的，是她作为票务工作者对演出的了解程度，只要报出一台演出，她就可以马上为对方介绍这台演出的内容，堪称“人肉电脑”。

每一场演出开票前，李元媛都会到网上去搜索这场演出的相关资料。只要观众来到音乐厅售票处，或者哪怕是电话订票，李元媛都可以向他们推荐合适的演出。而往往只想买一场演出票的观众，最后都买了两场、三场回去。

现在网络订票越来越便捷，售票处接待的人流量也一直不是很多。但与一个储备丰富的票务人员进行一场不期而遇的对话，未尝不是一次美好愉悦的体验。

本报记者 **赵玥 朱渊**

记者手记

剧场体验

在文化艺术样式越发多元、网络渠道更快更便捷的当下，为什么还要坐进剧场去看一场演出、聆听一场音乐会？当你这样问，总有观众会告诉你，为了不可替代的剧场体验。以往，我们总把“剧场体验”狭义地理解为演出时台上台下之间的情感传递，但事实上，这份体验早从你踏入剧场大门那一刻就开始了。

早先，人们对剧场服务的概念停留在“检票员”，而如今，它被拓展到“剧场引导”、“礼宾”甚至演出间隙用于小憩和交流的咖啡馆、书店的服务。与现代化剧场相匹配的，除了硬件设施的推陈出新，更该是新的服务思维。最早在茶楼里看戏，第一家想到给观众递毛巾茶水的就是翘楚。现如今各种高大上剧场林立，拥有“能把节目表倒背如流”、“能对剧场演出如数家珍”的导赏员、能提供“家一般的服务”的剧场才能真正聚人气、赢人心。

记得在天蟾逸夫舞台大修谢客前，留言板上观众感慨最多的，并非是在这里看了多少角儿、多少腕儿，最让他们留恋的是这个几乎周周要来报到的“戏曲之家”，还有“家”中叫着“阿爸”、“姆妈”的剧场囡囡。

朱渊