

小店雇佣的员工多是聋哑人,他们以辛勤的努力和专业素养感动社会

金山这家无声餐厅流淌着爱与温馨



服务员和后厨用手势和眼神交流



餐厅醒目处张贴着温馨提示,显示小店的与众不同。

首位聋哑员工成了店长

“我们听不见您的声音,但我们很乐意为您服务。谢谢!”

如果不是店门口那画着卡通人物的宣传板,如果不是店内随处可见的提示牌……蒋春艳这家位于金山的小店或许和上海无数小店并无二致,就是一家街坊们再熟悉不过的店面——售卖牛肉煎包与各类面食。

但走进这家店,你很快能发现它的不同,相比一般餐厅的热闹与嘈杂,这家店有点安静。这和这家店的服务员身份有着莫大的关系,8名店员中有6位是聋哑人。为了便于顾客们的区分,店员们的制服印上了各自的花名:“聋哑店长伯虎”、“聋哑员工贵妃”……

蒋春艳说,这些都是布置无声餐厅时改进的,“以前店里没有特殊的提示,顾客来了喊他们,得不到回应,就来找我投诉。但我一解释,他们就理解了,还会表示歉意,给他们竖个大拇指。”

从顾客的态度中,蒋春艳看到了社会对特殊人群的接纳与认可。某种意义上,这也是支撑她坚持雇佣聋哑店员的理由。

说起来餐厅和聋哑员工的缘分,也是源自店内的老店员熊正香。偶然机会,熊正香推荐了41岁的周雪军,这位师傅做后厨,有餐饮从业经验。在熊正香口中,这位前同事工作勤恳,每一道程序都干净利落,一直得到东家的好评。

那是去年11月,店里刚刚开张一个月,正需要帮手。老店员熊正香推荐这样一个人,用还是不用?蒋春艳陷入了两难。

从事餐饮业十多年,她还从来没有想过招聘一个聋哑人当服务员。对方不会说话,能做得惯吗?自己不会手语,怎么和对方交流?

可要是拒绝,会不会伤了对方的自尊心?他们找工作可不容易!和爱人商量后,蒋春艳打算试试:“先让他试个两三天,我给他开工资。如果行,就可以一直做下去。”

没想到,皱眉笑眼的周雪军往跟前一站,她就喜欢上了这个准员工。试工期间,她密切观察他在后厨的操作手法,感到十分满意:“细节比普通员工都做得好!”比如,周雪军把下好的面捞到碗里时,会很自然地把碗里的水控干再捞,干完顺手把桌面再收拾一下。

就这样,周雪军成了餐厅的第一位聋哑员工,花名“伯虎”。一段时间后,他的妻子也成了餐厅服务员,因为长相漂亮,被赐花名“贵妃”。之前,妻子和他在同一家餐饮店做事,但因为聋哑,只能算个帮手。

消息传开后,又有一些聋哑人前来应聘店员,其中包括“伯虎”的同学。考察了他们的工作能力和工作态度后,蒋春艳一一发布了录用通知。而“伯虎”因为表现优异,升任餐厅的店长。

顾客在网站上纷纷点赞

每天的中午和晚上,是餐厅最繁忙的时段,店员们穿梭在座椅间。收拾完一张餐桌后,店员“贵妃”麻溜地来到出餐窗口,对着后厨同事打了几个手语,接过递出来的小票和餐食,端给一位男士桌前。只见她微微俯身,收起号牌,向男士微笑示意,放好餐食,前往下一张餐桌。

与此同时,店长“伯虎”也在取餐窗口前忙碌。看到一个孩子突然哭闹,“伯虎”赶紧走来,拿出糖果,笑着逗弄孩子。孩子接过糖,眼泪还在流。“伯虎”动作轻柔地抱起座位上的孩子,轻抚孩子脊背,等待他安静下来。

晨报记者 何雅君

“蒋姐,我以前的同事也想来您的店工作,他很勤快,只是……他是个聋哑人。”

“啊?聋哑人找工作可不容易!那要不……让他试试?”

餐饮店店主蒋春艳没有想到,去年她在金山万达海汇街开出的一家餐厅,会迎来一个又一个聋哑员工。在她之前的人生中,也没有和聋哑人接触的经验。他们能适应餐厅的工作吗?该怎样和他们沟通呢?顾客能接受他们吗?

开业一年多来,蒋春艳已经琢磨出了问题的答案。当聋哑员工的人数达到了店员总数的四分之三,她给餐厅起了个一目了然的新名字——无声餐厅。

这里没有寻常餐厅的喧嚣,没有时时响起的叫号声和取菜铃,就连落座的顾客也只是轻声交谈。10月26日,一位网红UP主走进店里,拿起手机录了一段视频:“这里有一种让人心平气和的氛围。”

餐饮行业竞争激烈,又碰上疫情的特殊时刻,无声餐厅的经营能维持下去吗?

蒋春艳算过一笔账:这样一家小店,如果都用正常员工,只需要6个人。但她觉得,能在做生意的同时给特殊人群一些力所能及的帮助,更有意义。“他们需要的不是怜悯,是自食其力的机会。”在她看来,表达爱心应该落实到具体的事项中,比如提供残疾人就业岗位,又比如在店门口张贴海报,邀请残疾人,为80岁以上老人免费供面。”

有人质疑她招募残疾人是为了获取政府补贴和福利,她一笑置之。“我没有拿过什么补贴。政策说,录用残疾员工可以免税,但我也需要。我的账面收支平衡,没有盈余,本身就没有税要扣。”

无声餐厅在国内并非新鲜事,而在蒋春艳的店里,之前只从事过后厨工作的聋哑店员纷纷走到台前,为客人提供送餐,与客人直接接触,这也是她特意安排的。

她说:“无声,不代表不能与客人正面接触。他们的工作不应局限在后厨,应该鼓励他们走出来。”

在她的店里,有些班次的点餐、收银工作可能就由聋哑员工负责。前来用餐的顾客指指菜单上要点的菜品,比划一下数量,递上钱币或者扫码支付即可。后厨人员根据下单情况制作餐点,送餐服务员根据清



餐厅把爱心落在日常经营的各项工作中去



店主蒋春燕(左)现在与聋哑员工沟通无障碍 本版图片/晨报记者 陈征

单,将做好的餐点送到顾客所在座位上,带着温馨笑容,指指桌上的温馨提示,提醒顾客到自助区拿取牙签、碗碟、纸巾等小物件。无需言语交流,服务顺利完成。

点评网站上,数十位顾客为这家店贴上了“服务好”的标签。网友“july724”留言:“聋哑人的服务一点都不逊于其他人员,工作认真负责,都很好。”网友“炸鸡汉堡加可乐”觉得,虽然“进门听不到欢迎光临,且纸巾、打包盒都靠自助,但是服务真的很贴心,还教我手语……”还有网友提到了一个细节:服务员帮忙把牛筒骨上的肉分离下来,令他暖心:“真的非常周到!”

学会手语,让心与心更近

“如果有一天,你能来我们店里吃碗面,那便是对我们最大的支持。”为了在抖音上给无声餐厅做宣传,蒋春艳向聋哑员工学习了手语,录制了视频。

“就这几个动作,我练了一上午,深刻体会到,沉浸在无声世界里的他们,为了用手语去和别人交流,多么地辛苦和不易。”

如今的蒋春艳,已经能用基本的手语和聋哑员工进行简单的交流。很难想象,就在一年前,她对这种沟通方式还是一无所知。那时,她和他们沟通工作主要依靠手机打字。她在微信工作群里发布任务,交代要做的事情,聋哑员工用简洁的文字回复“好的”“知道了”,或者进一步询问。聊得久了,蒋春艳便发现:“寻常人也许会用复杂的语言技巧修饰自己的意图,但他们的表达永远是最简单、最直接的。”她开始欣赏这种不加任何粉饰的纯粹。

而在店长“伯虎”的带领下,聋哑员工之间自有一套交流方式,比

如眼神的对视,微微的笑容,或者打个小小的手势。“他们很默契,举手投足间就能明白彼此的意图。我店里有两个聋哑员工住得很远,一个住在朱泾,一个住在亭林。但他们谢绝了离家更近的工作,还是愿意来这里上班,只因为在这里能找到伙伴,有归属感。”

为了走进聋哑员工的世界,蒋春艳要求自己和普通员工都要学会手语。学会手语后,蒋春艳发现,她和他们的心更加靠近了。当他们因为生活中的困难不被理解时,她能用手语传递理解和鼓励。当她为他们坎坷的人生境遇潸然泪下时,他们也会用手语和手势安慰她,感谢她把他们都当成自己人。

“有时候我想,他们都是聪明、善良、可爱的人,只是人生偏就缺失了这么一点点。上天关闭了他们的一扇门,他们却用尽全力,用双手编织了梦想。从这点上来说,每天和他们在一起,对我的人生也是激励。”蒋春艳红了眼圈。

虽然无声餐厅的经营情况谈不上火爆,但蒋春艳坚持将工资、补贴、休假逐一落实。她说自己目前的最大心愿,就是将无声餐厅一直开下去。

有老顾客给蒋春艳支招,觉得可以在餐厅的饮食特色上再下功夫,以便吸引回头客。也有人建议她将无声餐厅的故事做成视频滚动播放,让更多顾客多些了解……面对这些老顾客传递过来的善意与温暖,蒋春艳总是备受鼓舞。

“餐厅对于我是一门生意,对于这些聋哑员工则是宝贵的工作机会。他们都很朴实,只是尽自己的努力在做事,从来没有问我要过补贴、加班费。我跟他们说——我们是卖餐饮的,我们不卖惨,只要这个世界能给我们一个机会,我们会靠自己的双手去努力,去争取一个充满希望的未来。”