

消逝了的无锡“堂倌”

| 张振楣 文 |

堂倌这个古老的职业,已在历史进程中消弥。尽管今天的餐馆服务员,还保留着堂倌的部分职能,但从根本上看,服务员与堂倌,有着明显的差距。更多的现代人,并不知道历史上曾经有过堂倌这个称呼。

穿越时空,回到那个车马慢、书信远的年代,堂倌的面貌依稀可见。或许,他们身着长衫,手持抹布,肩上搭一条毛巾,步伐轻快而又不失稳重。或许,他们脸上,总是挂着笑容,那是一种历经沧桑却依旧温暖如初的笑容。岁月在他们脸上刻下了皱纹,同时也赋予了他们一种职业特有的亲和力。

早期的餐饮行业,有“一堂、二柜、三厨房”的说法。一堂是指堂倌,即今天的服务员;二柜是指掌柜,即今天的经理、管理人员;三厨房即厨师。餐饮业还有“死菜、活堂倌”的说法,同样是强调堂倌的重要性。“死菜”是指一家饮食店供应的品种是固定的、有限的,但堂倌的职业特点,却有着灵活性,可以随机应变,因此比厨房更重要。堂倌是一家店的招牌,是给顾客的第一印象,生意好坏,名声如何,与堂倌直接相关。

堂倌中还有一种开口吆喝、带着唱腔的堂倌,称为响堂。职业要求更高,是堂倌中的翘楚。

堂倌的起源

响堂,又称鸣堂、喊堂,是中国传统饮食业中一种具有特色的服务方式。它起源于北宋时期的开封,当时称为“行菜”。《东京梦华录》中对北宋京城开封的酒楼食店有这样的记载:

“每店各有厅堂庭院、东西廊,称呼座次。客坐,则有一人执箸纸,遍问坐客。都人侈纵,百端呼索,或热或冷,或温或整,或绝冷,精浇、漂浇之类,人人索唤不同。行菜得之,近局次立,从头唱念,报与局内。当局者谓之‘铛头’,又曰‘着案’。讫,须,行菜者左手权三碗,右臂自手至肩驮叠约二十碗,散下,尽合各人呼索,不容差错。一有差错,坐客白之主人,必加叱骂,或罚工价,甚者逐之。”

译文如下:

“每家饭店都有厅堂、庭院、东西走廊,座位按位置排列称呼。以招呼并安排客人的座位。待客人坐下后,有一人手拿筷子和菜单,一一询问客人所要吃些什么。京城里的人骄侈放纵,要求各种各样。有的要热的,有的要冷的,有的要温的,有的要整的,有的要特别冷的,有的要精肉浇头,有的要肥肉浇头,每人的要求都不同。跑堂的听完,就在厨房旁边站定,从头高声诵念,报给厨房内的厨师。厨房里掌勺的厨师称为‘铛头’,又叫‘着案’。报完之后不多时,跑堂的左手端三碗,右臂从手到肩,堆叠着大约二十碗,一一放下,全部符合每个人要求,当中绝对不允许出一点差错。一旦出现差错,客人告诉饭馆老板,老板一定会对跑堂的进行责骂,有时还会罚工钱,甚至解雇。”

以上《东京梦华录》中的记载,可以看作最早的响堂。

响堂的服务方式以高声唱念为主,气氛热烈,声声悦耳。在客人点菜后,堂倌会高声唱出所点菜肴的名称,既让厨房师傅听清后快速备料和烹调,也让管账的记住每位客人点了

多少份饭菜,便于结账。

响堂的服务不仅要求具备高超的记忆力、反应能力和语言能力,还要求他们精通业务、熟悉经营中的各个环节,起到沟通作用,成为连接厨房和店堂的纽带。

响堂是一种文化传承。在响堂的服务中,通过高亢的嗓音和生动的声调,既有实用性,又能增添用餐的氛围,具有一定的感染力。

上世纪六十年代,夏天的晚上,去工运路上乘凉逛街,那里的饭店、饭摊、小吃店较为集中,不时会听到工运桥下百米米长的马路上,传来堂倌高亢响亮的喊声。悠长的声调富有节奏,高低起伏,与饭店厨房里飘出的诱人香气融合一起,成为市民生活中的一种特有的情趣。

无锡旧时的响堂师傅

餐饮行业按大的分类,有两类,一种是承接筵席的大型菜馆,另外一种同时兼营面条和饭菜的面饭店。而面饭店的堂倌,一般都是响堂。

上世纪四五十年代,无锡著名的响堂师傅有:状元楼的王阿荣、拱北楼的陈阿荣、新洪兴的石阿林、四时新的朝里头阿三等师傅。这些都是面饭店,而市的经营,都需要响堂师傅参与。

无锡状元楼菜馆开张时,聘倪庭鹤为把桌,高琴香红案掌勺,堂口接待由王阿荣师傅负责。三位大师傅,分别把好三个关键岗位,缺一不可。状元楼开张后生意兴旺,与大厨倪庭鹤的精湛厨艺分不开,而王阿荣的响堂也起了重要作用。

当年,王阿荣是全市堂倌中有名的响堂,报账、报菜,嗓音清脆,和拱北楼堂倌“活狮头”阿荣,是堂倌中的两绝。

拱北楼的“活狮头”阿荣,瘦高个子,口勤、脚勤、态度好、记性好。如果是老吃客,只要一坐定,不用开口,就会将你所需的品种和要求,安排好。他的响堂,无论点菜、算账,吆喝声虽然略带沙哑,但口齿清晰,交代清楚,层次分明,整个堂口同时坐了几十个顾客,照样有条不紊,绝无差错。

面饭店的店堂比较小,一般都靠近面灶,响堂成为主要的服务方式。担任响堂的师傅,人头熟,脑子灵活,嗓音宏亮,能够吸引和感染客人。响堂需要一定的基本功,包括先天的好嗓音,不是每个堂倌都能胜任的。

客人坐下,选定品种、数量后,响堂师傅即高声通报给面灶上的撩面师傅。例如:

“前档少大碗面三,后来十二汤,六大六小。大格健东流两碗,小格透面两碗,是某先生的。”这是面店响堂师傅喊给面灶上师傅听的:前面一档生意中还少三碗大碗面,后面又来了客人,品种是:十二碗汤面,其中,六碗是大碗面,六碗是小碗,大碗面中两碗是健面,小碗面中两碗是透面。这两碗透面是某某老客人的。这里分别说清了顾客不同的品种和要求。撩面师傅听到后,按响堂所报品种和要求下面,双方配合默契,一般不会有错。

吃毕付款时,收款员按所报的品种、数量,向客人结账收款,也由响堂喊出。例如:

“来会账三中(饺)、三大三小



(面)、十二件(馒头)、一壶茶、酒两斤。”

水平高的堂倌还能快速心算,报出共计多少钱。

面店的堂倌不仅要能开口叫唤,而且端面也有相当的技术。一般师傅,双手能端五碗面,最多的是聚鑫园的孙阿泉师傅,一次能端七碗面。这是指在空手情况下,不用托盘。旁人看起来,不可想象。实际上堂倌是有把握的,在端面走近顾客时,习惯性地预先打好招呼,防止意外。这种端面本领,也是吸引顾客的一种手法。

大饭店的堂倌,因为环境不同,厨房与堂口有一定距离,不可能完全采用响堂的方式,在业务上另有一套要求。

大菜馆一般有两种堂倌,一种是正堂,一种是帮堂,拿今天来相比,正堂相当于餐厅组长,帮堂相当于一般的服务员。正堂负责招呼、接待顾客、上菜、结账,不开堂口,以随时应付处理各种突发事情。帮堂将毛巾茶水递给正堂,包括将烧好的菜肴传给正堂,由正堂再上到桌上。

按旧时规矩,堂倌还有附带的一些工作要做。如切姜丝、出蟹粉、挤虾仁、划鳝坯等,都属于堂倌的工作范围。

昔日中国饭店的堂倌

中国饭店是无锡当年最大的社会饭店,在上世纪五六十年代,堂倌水平在全市有一定代表性。该店的堂倌,既有响堂又有半响堂。

中国饭店的堂口服务,特聘许福根师傅为正堂,相当于堂口组长。许福根师傅年轻时在东南亚做过服务工作,受西方文化的熏陶,熟悉和注重接待礼仪,讲究堂倌的仪表,不卑不亢,从不低头哈腰,站姿、走路都有一整套严格的规范。除了规定的职责外,好的堂倌可以满足顾客的所有要求,发挥更多的主观能动性。记得有一次营业开始前几分钟,我突然发现许师傅正利用片刻的空闲,在擦拭工作台上的热水瓶,我知道许师傅是舍不得浪费任何空闲时间。我至今记得他擦拭热水瓶时的认真和专注。他已经将服务工作的程式,上升到更高、更自觉的境界。

副堂由朱元海担任。朱师傅最大的特点,是处处为顾客着想。一旦

遇上顾客不满意,及时与厨房沟通,他的服务宗旨是,视客人为衣食父母。但不是一味迁就顾客,而是把自己放在与客人平等(或略低)的位置上,将心比心。有时在就餐过程中,对菜肴的质量和口味,引起客人不满甚至纠纷,朱师傅总是站在顾客一边,据理力争,看起来是贬低了饭店,实际上却为饭店赢得了更好的信誉。

中国饭店一楼开设过经济餐厅,价格低廉,面向大众,一角五分的咸肉百页,两角五分的大蒜炒猪肝,三角五分的虾仁面筋等等,很受欢迎。经济餐厅客人多,周转快,价格低,采用面饭店的响堂方式,更合适。该餐厅的响堂师傅以孟仁宝为主,孟师傅性格外向,能说会道,擅长交际,担任响堂驾轻就熟。孟师傅还有一个特长,他懂菜,又懂得顾客心理。厨房每次增添新的菜肴品种,让孟师傅去推荐给客人,扩大影响,效果奇好。为什么?孟师傅介绍时令品种,既实事求是,又能投顾客所好,做到顾客和厨房双满意。

中国饭店还根据经营需要,设置半响堂的形式,与响堂的不同在于,半响堂以招呼、引领客人入座为主,目的是营造气氛,吸引顾客。具体品种不一喊出。

中国饭店接待的高端客人较多,锡城的工商界人士到中国饭店预定酒席,有时点名要吃的菜肴菜单上没有,堂倌会根据客人要求,在开菜单时,与配菜师傅反复协商,做到尽量不让客人失望,而不是简单地回头客人。有一次,客人要求在订的酒席中有一道明骨制作的高档菜。明骨是鲨鱼头部的软骨,泡发、烹调都比较复杂,饭店平时没有供应过。最终,厨房间的费祥生师傅、张文奎师傅与餐厅的堂倌共同商量,反复探讨,成功做成了这道有难度的菜品,客人满意,皆大欢喜。

随着社会的发展,堂倌的称呼被服务员代替,社会对堂倌的作用有所忽视。近日,在第33届中国(2024)厨师节上,特别提出了“餐馆要想成功,光有美味菜品是不够的,服务水平也必须提升”。

堂倌的吆喝声已经消失,但是凡有人间烟火的地方,我们仍能听到那来自过去年代的、久久不息的回响。

(此稿写作中得到中国烹饪大师季裕财的帮助,在此表示感谢。)