

巧舌如簧

吳捷

你我都遇到過一些小販，他們未必對現代廣告學、營銷學、心理學有多少了解，卻真是個個巧舌如簧。

哈爾濱永和路早市，賣油炸花生的小攤前，四十開外的漢子，手托白磁盤，滿裝剛炸好的花生，在人群裏兜兜轉轉，舉到匆匆往來的行人面前。且看他追着白髮蒼蒼的老人家叫「姐」、「哥」：「姐！你不嘗我的花生，這早市就算白來了！」

鳳凰古城，沱江南岸，走街串巷賣枇杷的老阿姨。見我們走近，立即放下擔子，給每人遞來一個：「都嘗嘗，甜嘞！」一邊打量我們，見眾人吃得頻頻點頭，忽然道：「這些你們都包圍兒了吧，都買的話打八折，我也可以早點回家了，還要走兩里山路呢。」好像變魔術，我們手中多了一大袋枇杷，阿姨一根竹扁擔挑着兩個空籬筐悠然遠去。

這兩位民間營銷天才，巧舌如簧，賣的是水果零食，卻真應為車行、珠寶行招攬，端的不愁業績。

巧舌如簧，指的是有說服力。言之未必有據，卻令人信服且心悅。許多人類活動都與說服有關。廣告、銷售，自不待言，課題申請、求職面試、宣揚政綱、解釋病情，都是試圖讓對方（委員會、選民、病人等等）接受自己的觀點或產品，也就需要知己知彼，知細節且知大勢，適時調整，隨機應變。

孔子在世時就比較失敗，「沽之哉！沽之哉！我待賈者也。」自己那一套學說偏偏賣不出去，後半生棲棲惶惶，正因與大勢背道而馳。後來韓非就說，「上古競於道德，當今爭於氣力。」各國彼此打得天昏地暗之際，富國

強兵為急務，仁義道德沒人聽。其實孔子也明白這些，但「知其不可而為之」而已。

韓非長篇大論批評儒生不知變通，卻也承認「說難」。《韓非子》有《難言》、《說難》、《外儲說左》、《五蠹》等篇，大發牢騷：「度量（原則）雖正，未必聽也，義理雖全，未必用也。」畢竟說服對象是君王，龍喉下有逆鱗，觸之則必死無疑。韓非總結經驗：說服之道在於「知所說之心，可以吾說當之」（了解對方心理並迎合之），但又需（像我韓非一樣）言之有物，簡明扼要，不可（如縱橫家那般）悠悠暗吹，廢話連篇。

迎合對方（君王）心理的實際操作，韓非舉例很多，包括「彼有私急也，必以公義示而強之」。領導有點私人急事，正愁得麻瓜兒，這時你來了，貼心地點明那件事其實合乎公義，並且鼓勵領導去做。這樣問題解決了，領導公私兼顧了，還落個好名聲。照韓非的種種謀略，即可逐漸贏得信任，日後就能言無不盡了。

韓非機關算盡，各種小心計讀得令人後背發冷。《史記·滑稽列傳》記載戰國、秦漢時「滑稽」（語言流利，正言若反）人物，以機智、笑話和反諷勸君王。優孟諷楚莊王厚葬愛馬，優旃諷秦始皇、秦二世大興土木，東方朔給漢武帝說笑話解頤解紛，其實都不脫韓非歸納的說服術：不要哪壺不開提哪壺，人家不想聽的話就別直說，順着對方的意思繞着彎兒接近主題，最後使君王改弦更張卻也不覺得沒面子；不但聽進去了，而且心情舒暢，這才是說服的至高境界。

當代跨國公司，綜合多學科知識，人際與

數字營銷並舉，研究和統計數據齊飛，無非證明了古今說服天才憑直覺就掌握的一些方法。譬如，一九八〇年代末，心理學家Diane Mackie和Leila Worth曾就人的情緒與判斷力的關係做過實驗。結果表明，當人比較匆忙但心情不錯時，最容易聽信不太站得住腳的論點。

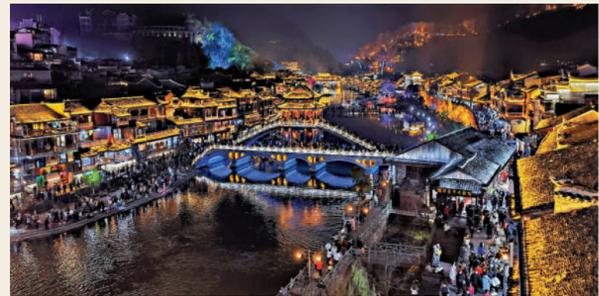
以這一結論為基礎，我們來分析一下哈爾濱、鳳凰古城二位民間天才的營銷術。逛早市的人，來鳳凰的遊客，大都邊走邊看，不會停留，符合「比較匆忙」。這時營銷天才要做的，就是令他們心情愉悅。比如那漢子，嘴甜又親切，七八十歲的白髮老者被他一叫「哥」和「姐」，當場免費年輕二三十歲，不心花怒放才怪。此外，「不吃我的花生就算白來早市」，令人既好奇又逆反，本來不想搭理他，現在卻偏要嘗嘗看了。同時，零食水果好吃與否，屬於「論點」而非「事實」，論點站不站得住，空口無憑，所以要展現自信，也就是主動讓人先嘗後買。賣枇杷的老阿姨，尤其善於察言觀色，隨機應變。

我們嘗枇杷時，她打量我們都是書生模樣，就推知我們心軟，遂不管我們想要多少，奮力推銷「包圍兒」，進而用「打八折」利誘且展示誠意，並以自己「早點回家」、「要走兩里多山路」博取同情，最後讓本來想買一小把枇

杷的我們，莫名其妙卻開開心心買了一大口袋，手酸臂麻拎着喜看沱江夜景。

我遇到過不少此類讓你花了錢還開心的民間營銷天才，但最令人誠服而心悅的一位，是慕尼黑機場裏一家甜品店的售貨員。

那天我走進店，想買一盒巧克力。選中一款，有紅盒、藍盒兩種，正在猶豫，她翩然而至。西裝筆挺，絲巾明黃，金髮紅唇，笑意隱隱：「這是意大利品牌，很好吃的。」我指着紅盒、藍盒問：「如果你是我，你會買哪一種？」「我麼？」她笑意更濃了，「我兩種都會買。」「巧舌如簧！」我想。她於是為我介紹：紅盒裏是如此如此，藍盒裏是這般這般，接着如魔法師一般，忽然從身後轉出一個盈尺托盤，送到我面前：「嘗嘗看？這兩盒裏面都有。」又指點盤中的什錦巧克力：「這塊是開心果夾心，美味無比；這塊是酒心，宜長途飛行；這是黑巧克力，有益健康；這個是牛奶巧克力，助你也祝你有個好心情。」



▲湖南省湘西土家族苗族自治州鳳凰古城沱江夜景。 新華社

七日談

（海外篇）

小熊軟糖

聞密來柏林探訪，回國前特意趕去柏林市中心的小熊軟糖店買了一大包各種各樣的糖果。看着眼花繚亂各式各樣的小熊軟糖，感覺跟超市看到的糖果區也沒什麼區別。於是，我不解地問：

「這個糖不是到處都能買到麼？」
「這個你就不懂了吧，我買的可是地區限定版。」

聞密一邊說一邊拿出袋子裏的小熊軟糖，我定睛一看，這個袋子上寫着「咖喱香腸口味」，另一個寫着「果醬味」。噢！原來這是柏林地區的限定版，只有柏林才買得到。

聞密告訴我，她家小孩可是研究得明明白白的，德國分地區還有巴伐利亞區的限定版，還有一些特殊口味，比如辛辣味和雞尾酒味……這些只能在德國甚至德國的某些特定地區才能買到。不僅如此，小熊軟糖還會根據節日生產季節限定版，比如萬聖節、聖誕節、復活節等等；每逢有相關電影上映，小熊軟糖還會有迪士尼聯名款、漫威電影聯名款；遇到世界盃奧運會，還會有運動特別版……

小熊軟糖還真是幾乎任何熱點程度都沒有放過。

自從搬到德國，我們已經發現小熊軟糖在生活中隨處可見。從幼兒園、小學，到各種興趣活動班，老師

們經常會拿小熊軟糖作為小獎勵。而小朋友的生日會，或者節假日，小熊軟糖更是常見的小禮物。讓我感到驚喜的是，那在兒童牙醫那裏，竟然都看到了小熊軟糖的身影，仔細一看，發現是無糖版。

有次跟德國小朋友家長閒聊，聊起了這個他們從小吃到大的軟糖。他們告訴我，他們小時候吃的小熊軟糖跟現在的略有不同。最早的小熊軟糖比現在更硬，是黑甘草味的。為了迎合成年人的懷舊情懷，現在還有特製的「復古版」。而家長們給小孩們選擇軟糖而不是巧克力，還有一個原因其實是因為它不會像巧克力一樣會融化弄髒衣服。特別是這些年還有了相對健康的維生素版和無糖版小熊軟糖，這更讓家長們覺得可以放心讓小孩吃一些。

特意到德國買小熊軟糖的還有我們以前在美國的鄰居，但是他們有不同的理由。他們告訴我，同樣一個品牌的小熊軟糖，德國配方和美國配方還是有區別的——歐盟對人工添加劑的限制更加嚴格，而美國版需要長途運輸和更長的保質期所以有時候會有一些滿足食品安全的防腐劑；從口感上來說，也有細微的區別——歐洲偏酸，美國偏甜……

在德國，從小吃到大的小熊軟糖成為了人們童年裏的美好記憶。那是快樂的味道，正如同這個百年品牌的口號——「讓孩子快樂，大人也一樣」。



維港看雲

郭一鳴

公司交貨，身穿深藍色工作服、面露憨厚笑容的他雙手捧起一摺帶有竹子香味的竹筐，總數大約有十六七個，走進貨倉放下，然後憑工作人員開出的收據去領款，一手交貨一手交錢。

漢中藤編是國家級非物質文化遺產，陳良順是國家級非遺傳承人，從小跟隨父親學藤編謀生，從簡單的藤扇，到各式藤椅、藤桌、藤架、藤茶几樣樣都得心應手。他從個體戶做起，後來組織藤編合作社，承包藤器廠，再成立公司，不斷擴大生產規模，提升產品質量和檔次。我們走進他公司的車間，見到一批大媽大叔正在用人手編織各式藤椅藤沙發，透過視頻直播，見到有好幾位鄉民在家中編製藤椅的工作實況。二樓展廳陳列數百款藤編傢俱，包括椅、桌、枱、架、几和各種擺設，以及巨龍、羚羊、陝西著名的大雁塔等工藝品，當眼處掛有一副藤甲，背後是三國時期諸葛亮七擒孟獲，火燒藤甲兵的故事。陳良順的公司除了藤編，還有草編、竹編、棕編等，我們進門見到的那位羅大爺交來的竹編籬筐，就是公司其中一項產品。

「這是我在家花了三四天時間編製出來的，每天大約能賺七十塊錢。」七十歲的羅大爺來到位於漢中市南鄭區的陝西良順匠心實業有限公司交貨，身穿深藍色工作服、面露憨厚笑容的他雙手捧起一摺帶有竹子香味的竹筐，總數大約有十六七個，走進貨倉放下，然後憑工作人員開出的收據去領款，一手交貨一手交錢。

漢中藤編是國家級非物質文化遺產，陳良順是國家級非遺傳承人，從小跟隨父親學藤編謀生，從簡單的藤扇，到各式藤椅、藤桌、藤架、藤茶几樣樣都得心應手。他從個體戶做起，後來組織藤編合作社，承包藤器廠，再成立公司，不斷擴大生產規模，提升產品質量和檔次。我們走進他公司的車間，見到一批大媽大叔正在用人手編織各式藤椅藤沙發，透過視頻直播，見到有好幾位鄉民在家中編製藤椅的工作實況。二樓展廳陳列數百款藤編傢俱，包括椅、桌、枱、架、几和各種擺設，以及巨龍、羚羊、陝西著名的大雁塔等工藝品，當眼處掛有一副藤甲，背後是三國時期諸葛亮七擒孟獲，火燒藤甲兵的故事。陳良順的公司除了藤編，還有草編、竹編、棕編等，我們進門見到的那位羅大爺交來的竹編籬筐，就是公司其中一項產品。



▲各式各樣的藤編傢俱。 作者供圖

目前該公司的產品除了內銷，還接海外訂單做出口，部分產品走高端路線，陳良順介紹一張採用歐洲某著名品牌的木架製成矮小簡單的藤靠椅，竟可承受兩百斤的大個子，售價一萬五千元人民幣。他的企業去年銷售金額達八千多萬元，當中八成以上是透過線上銷售。在當地政府大力支持下，藤編已成為南鄭區特色產業，全區三家主要藤編企業去年總銷售額達兩億多元。

我想起上世紀八十年代之前潮汕地區的刺繡產品，也是繡娘在各家中用手工製成，然後集中交到當地外貿公司，用於出口為國家賺外匯，繡娘則按件計酬，當年這種家庭作坊曾經是不少潮汕家庭重要的生活來源。而今漢中的手工藤編製作同樣連結家庭和車間，但已經形成現代產業鏈，原材料除了就地取材，部分藤料要從印尼進口，網上帶貨、接單，線下生產、物流、銷售一條龍。一種非遺，一位傳人，造福千家。當地官員告訴我，漢中地處秦巴山

區，全市下轄十一個縣區，其中有十個原是國家級貧困縣，幾年前已經全部脫貧，走上通往小康之路。據我們幾天採訪所見，交通便利是漢中經濟發展的重要條件。漢中全市共有十三個高鐵站，漢中站是陽安鐵路及西成高鐵交匯處，我們從西安搭高鐵到佛坪站大約只需四十分鐘。交通便捷不僅讓祖祖輩輩生活在秦嶺深處的鄉民走出大山，更讓佛坪的野生天麻、山茱萸、板栗和南鄭的藤編產品等能夠暢銷各地，並且吸引大量旅客來到當地旅遊觀光度假休閒，晉身全國優秀旅遊城市。

在漢中之行的第二天，我們乘坐小巴穿行在秦嶺的山谷溪澗之間，綠水青山，道路平坦，路旁每隔一段就有一根光伏電杆，每一根電杆上都有一個鮮紅的如意結，不僅為沿線的村民家庭和旅遊景點，以及路邊各具特色的民宿提供電力，亦祝福每一個經過的途人平安吉祥。這條光伏之路是我們在漢中一路上見到的最美風景之一。

當天晚上，一位商界朋友請我們在南鄭郊外一家鄉村風格的餐館吃飯，窗外可以見到遠處南鄭市區的萬家燈火在夜空下閃爍，構成一幅迷人的圖畫。遙想兩千多年前，漢王劉邦以南鄭為都城，在這裏秣馬厲兵，設壇拜將，策劃明修棧道、暗渡陳倉，終於成就大漢王朝四百年基業，一曲「大風起兮雲飛揚」傳頌千古。而今漢中正乘國家高質量發展的東風，向世人展示千年古都、漢人老家的獨特魅力，再次迎來輝煌時刻。

風雨同舟

八號風球高懸，維多利亞港湧起白浪頭，雨點如石子般擊打着香港的高樓與街道。我鑽進地鐵站，鬆了口氣，收起雨傘。站內人不多，但個個行色匆匆，彷彿都想在風雨加劇前趕回家中。

我沿着月台走，手機的信息提示頻頻「嘩、嘩、嘩」響起，我一邊查看，一邊着急地回覆，不自覺腳上鞋好像動了急煞，身體卻依然慣性地往前衝，瞬間失去平衡，手中的雨傘、公文包飛了出去，整個人向前撲倒，五體投地地臥在了冷硬的月台地面上。

一時間，天旋地轉。膝蓋和手肘傳來尖銳的疼痛，眼鏡滑落到幾步之外，世界頓時模糊一片。

「小姐，你有事嘛？」一個低沉的男聲首先響起。我勉強抬頭，看見一雙運動鞋，一位男士蹲在我身旁，低下頭看着我的反應。

還未及回應，已有三四個人圍了上來。「小姐，你點啊？使唔使幫手？」一位女士也蹲下身來，身上的包從肩上滑落也渾然不覺。

一位西裝革履的男士抬起我的眼鏡，小心地遞過來：「試下戴返，睇下有冇爛到？」我戴上眼鏡，世界重新清晰起來。這才發

現自己處在一個小小的人群中心。那位男士仍然蹲着，臉上寫滿關切；西裝男士拿着我的雨傘和公文包；一位婆婆從手推車中取出紙巾，遞給我擦拭手上的擦傷。

「哎呀，手肘流血了！」一位年輕女子驚呼道，「我這裏有消毒紙巾。」她迅速從包中掏出一個小巧的急救包，輕柔地為我清理傷口。

我想站起來，但膝蓋一陣刺痛，不禁皺眉吸氣。

「唔好畀佢急住起身，你坐定啲先。」一位滿頭銀髮的老伯用帶着潮州口音的廣東話說，「你郁下，睇吓有冇傷到骨頭先。」他轉頭對着一位中學生說：「後生仔，去搵地鐵職員啲。」

中學生點頭跑開，書包在背上跳動着。

這時，一位穿着制服的地鐵女職員已經快步走來，胸前的工作證隨着她的步伐晃動。「發生咩事？有冇人受傷？」她看見坐在地上的我，立即按下對講機：「控制中心，何文田月台有乘客跌倒受傷，需要協助。」

不過兩分鐘，另一位男職員推着輪椅奔跑而來，額上沁出汗珠。他身後跟着那位中學生，氣喘吁吁卻帶着完成任務的驕傲。

「小姐，你而家感覺點呀，有無頭暈，我哋送你去醫療室檢查一下好唔好？」女職員柔聲問道。

我點點頭，在眾人攙扶下坐上輪椅。西裝男士將我的物品放在我懷中，婆婆拍拍我的肩：「小心啲啊，無事嘍，唔使擔心。」

那位年輕女子突然想起什麼：「等等，你的手機！」她從地上撿起我的手機，屏幕已經碎裂，但還亮着，一直在叮叮叮！

手機突然響起，是女兒找我。「女，我剛才跌了一跤……無事，真的無事，而家好多人在幫我……」我聲音有些哽咽，不知是因為疼痛還是因為感動。

電話那頭女兒嚇到焦急的聲音引來了更多關切的目光。女職員彎腰對電話說：「妹妹唔使擔心，我哋地鐵職員會照顧好你媽媽啲。」

男職員推着我向電梯走去，周圍的人漸漸散開，卻不時回頭確認我的狀況。那位中學生揮手道別，西裝男士點頭致意，伯伯叮囑我一定要去醫院檢查，婆婆慢慢推着她的手推車離開，年輕女子則跟着我們走了幾步，似乎還不放心的。

在醫療室，職員細心為我的傷口消毒包

紮。「風雨天氣，地面濕滑，成日都有人跌倒，不過真係唔好邊行邊掛着睇電話。」她邊處理邊說。

我想起剛才那一張陌生的臉孔——運動鞋男士、中學生、西裝男士、婆婆、年輕女子、老伯，還有地鐵職員。他們年齡各異，身份背景不同，卻在需要時毫不猶豫地伸出援手。

處理完傷口，職員堅持送我至出口的的士站。風雨仍未停歇，但我的心卻異常溫暖。的士駛離時，我看見那位女職員仍站在站口，確保我安全離去才轉身返回。

香港這座城市，常被形容為石屎森林，人人步履匆匆，冷漠疏離。但那天在風雨中，我看到了它的另一面——一個充滿溫情的香港，人們在陌生人需要時，會毫不猶豫地停下腳步，伸出援手。

風雨或許會令城市變得冰冷，但人與人之間的溫暖，卻能讓它在任何惡劣天氣中，依然保有溫度。的士駛過濕漉漉的街道，水花四濺，我抱緊懷中的公文包，裏面不僅有工作文件，還有這座城市贈予我的、無價的溫暖記憶。

香港，一個溫情的城市！



HK人與事

方璇