



在一个变化迅速的城市，安静、可信任的场合不多了。
认准了，就有那种安全感，知道理发师会把你的头发弄成什么样。

下了那些不想被推销，又不想频繁更换理发师的客人。“阿拉老婆办的卡，现在都不弄了。他们要推销办卡，而且一直换人的。不像伊拉这里，很固定。”一位在附近工作的中年男士说，他在明丽美发剪了五六个年头，这里的每个理发师他都“认证过”，是可以交付自己头发的水平。他居住在控江路一带，原先那里也有他“认证”过的理发小店，“认准过的人家都搬脱了，沿街店面，租金太贵，做不下去回老家了”。

一位上海爷叔说：“我很多年来理发也是一直来这边理的。为什么呢？因为这里好、方便，而且价格实惠。像我们老年人去现在在外面那些理发店，他们弄不来的，他们用年轻人的风格给我理，又贵，样子又不好。这里就很好，理出来的效果是我们满意的。”

在一个变化迅速的城市，安静、可信任的场合不多了。如果氛围足够值得信任，除了发型的故事外，更多是人和人的关系，人和人的故事。认准了，就有那种安全感，知道理发师会把你的头发弄成什么样。这里虽然没有价目表，但顾客也知道，一次理发自己要付出多少钱，没有“套路”。

人生、社区和时代的见证

正是这样没有套路和多年来形

成的邻居般的“人情味”，让这些理发小店和没有“总监”之类头衔的“剃头师傅”，得以坚持下来。择一事，终一生。这些师傅们在选择投身理发行业的时候，未必会有干一辈子这样深刻的觉悟，但在经年累月中，他们践行着“专一心，干一行”的工匠精神。

在过去的十多年里，张三一直在黄浦区永年路149弄的店里，穿着标志性的白色大褂不停忙碌。白大褂、理发椅、荡刀布，这些老物件陪伴了他多年。这是一家“只剪不烫”的老式理发店，张三本名张忠军，来自江苏，“我在家里排行老三，所以叫张三，后来开理发店，我就用了这个名字当店名，既顺口又好记”。

“人家来我这里理头发，我用梳子一梳就知道每个人的头型是什么样子，怎么剪最合适。理头发是找感觉的，没有顶好，只有顶合适。把平凡的事情做到最好，用心对待每一次理发，也是平凡职业的‘匠心’，这个是我一直以来的想法。”张三说。

随着这片区域旧改的生效，张三和他营业15年的理发店，和这片老弄堂说了再见，择址新开。“我在这块地方待得太久了，人生中最年轻、最难忘的时光都是在这里度过的。跟街坊邻里，跟那么多熟悉的顾客一路走到今天，彼此都留下了很多感情，他们也舍不得我，我也舍不得他们。很多人老早就开始

跟我留电话了，今后还会继续联系的。他们说，只要离得不算太远，一定还来我这里理发。老手艺舍不得丢，只要我还做得动，肯定会坚持做下去。”

美发行业是民生行业，本质是服务业，服务业就该以满足客户需求为中心。就像管理学家彼得·德鲁克所说的，“顾客决定着企业是什么”。不得不说，近年来有一些理发店给人们留下不好的印象。本想简简单单剪个发，可一进门却被所谓的“总监”“首席”包围，没个上百元剪不了一次发，剪发期间，理发师要么不断推销办卡，要么频频贬低顾客，推荐各种产品或服务……最后，花完钱却发现不是自己想要的效果，“花138元找首席剪完发崩溃大哭”等新闻频频登上热搜。

回过头来看，像晓华这样所谓“听得懂话”的理发师，以及上述上海的这些小街弄堂里的“剃头师傅”，其实就是能认真了解顾客的需求并予以满足。而另一些理发店也并非真的“听不懂话”，而是忽视客户需求，只想谋求利益，结果自然会被顾客抛弃。

从某种意义上讲，一个理发师、一家理发店有时候不仅仅只是一个理发师和理发店，也可以是一段人生、一个社区甚至一个时代的见证者。上海是一座兼容并包的城市。它接纳着霓虹灯下新式发型设计店带来的时髦靓丽，也包容这些不起眼的甚至没有店招的老式理发店带来的人间烟火气。时间是铁证，坚守是真心。经历数十年的岁月更替，这些烟火深处的老式理发店始终未变，它们守住了城市的记忆。[4]