

硅谷

纽约

旧金山

/ 伦敦

/ 香港



## 纽约机场的“商务精神”

对于纽约人来说，过节恐怕只是一种礼仪。而纽约的机场则是这类商务礼仪精神的“精华汇聚”之地。

圣诞新年的漫长假期刚过去不久，节日的氛围已经被时阴时雨的天气一扫而空。没有留恋，新年一过，万种装饰皆除下，干净利落，快得让人受不了。

如果你此时和我一样身在机场，则更容易感受到这种“一刀切”。圣诞前，我从位于新泽西的纽瓦克机场出发度假，整个B号航站楼满是红色、白色和绿色的圣诞装饰。每个地勤和空乘，甚至包括安检处的海关工作人员，都不忘笑嘻嘻地说一句“节日快乐”，其服务之热情周到，让我受宠若惊。待我从度假中归来，所有的装饰物品已经清除得干干净净，周遭恢复了惯常冷冰冰的工作状态。

对于纽约人来说，过节恐怕只是一种礼仪。更多的时候，服务业的礼仪也仅是出于商业目的。一次我还和朋友笑谈：谁说这里的人不虚伪，他们在礼仪上遵守得越是彻底，越是和平时生活状态不一致。

纽约的机场则是这类商务礼仪精神的“精华汇聚”之地。作为一个传统的国际化大都市，纽约机场自然有它的特点——“传统”意味着陈旧，“国际化”意味着拥挤。

在大纽约地区一共有三个机场。东南部皇后区靠近布鲁克林地区的地方是著名的肯尼迪（JFK）机场，皇后区北部是一个规模略小的拉瓜迪亚（LaGuardia）机场，而在新泽西的则是目前国际班机最多的纽瓦克（Newark）机场。

尽管三个机场各有穿梭巴士直接到达曼哈顿，但实际上没有一个机场能够像欧洲或者国内的一些现代化机场那样，拥有方便快捷的地下交通系统。即便从肯尼迪机场出发，从地图上看和轨道交通直接相连，但大多数时候你必须乘坐缓慢的空中穿梭列车（AirTrain）到达地铁站点。

LaGuardia 机场更是只有公交车接驳

到地铁车站。同时，因为这里靠近皇后区相对落后的地区，一个人深夜出行或者到达的话，安全指数不够。而纽瓦克机场坐落在犯罪指数居高不下的纽瓦克市区附近，同样也有安全隐患。

所有进出纽约的商务人士，都得从这些机场经过。想要好的服务和商务礼仪，那就需要掏钱包。这一点从纽瓦克机场的餐馆设置安排上就能看出来。从B号航站楼进入到达厅，一些诸如美式唐纳滋（Dunkin Donuts）、星巴克以及麦当劳之类的快餐小铺，则夹杂在这些行李转盘的缝隙中。排队的人很多，服务效率很低。

而经过安检进入候机大厅后，一切豁然开朗。一旦看到头等舱或者金卡乘客，工作人员原本冷冰冰的脸，马上展现出职业笑容，安排入座，并时刻提醒航班状态。有的航空公司候机室还提供睡眠包厢。这些候机室附近的餐馆，无一不是在纽约曼哈顿有名的意大利、法国餐厅，即便是简单的三明治，也比快餐店的可口很多。

由于美国航空业极度不景气，人工和油价不断攀升，航空公司节衣缩食，让服务水平进一步下降。因此，不多的高质量服务，总是只能提供给有限的乘客。

吐槽了这么多，但有一点必须承认，多少年传承下来的细节精神，仍然留存在机场。在机场想要找到一个相对清静的工作环境办公，并非难事。在各个登机口附近，到处可以看到小型的商务中心，有时候仅仅是一个隔板和桌椅，附有插座，有时候还可能提供付费的网络服务。大多数穿行在纽约这三大机场的旅客，都喜欢安静地坐在登记口附近的位子上，读一本书，或者看看平板电脑，处理一些公文，鲜有到处跑跳并喧哗的状况出现。

当然，有经验人士会在上飞机之前买好充足的食物——因为所有美国国内的航班经济舱，是不提供任何除了饮料之外的免费食物的。而从东岸到西岸，国内飞机最长可以航行6-7个小时。■

本刊驻纽约特约记者 叶慧珏

