

生 意 经

(下集)

大公报财经部编

中国财政经济出版社

生 意 經
下 集
大 公 報 財 經 部 編

*

中国財政經濟出版社出版
(北京永安路18号)

北京市書刊出版业营业許可証出字第111号

人民日报出版社印刷厂印刷

新华書店北京发行所发行

各地新华書店經售

*

787×1092毫米 $1/32$ •3 $^{80}/32$ 印张•86千字

1964年3月第1版

1964年3月北京第1次印刷

印数: 1~200,000 定价: (7) 0.36元

統一書号: 4166·097

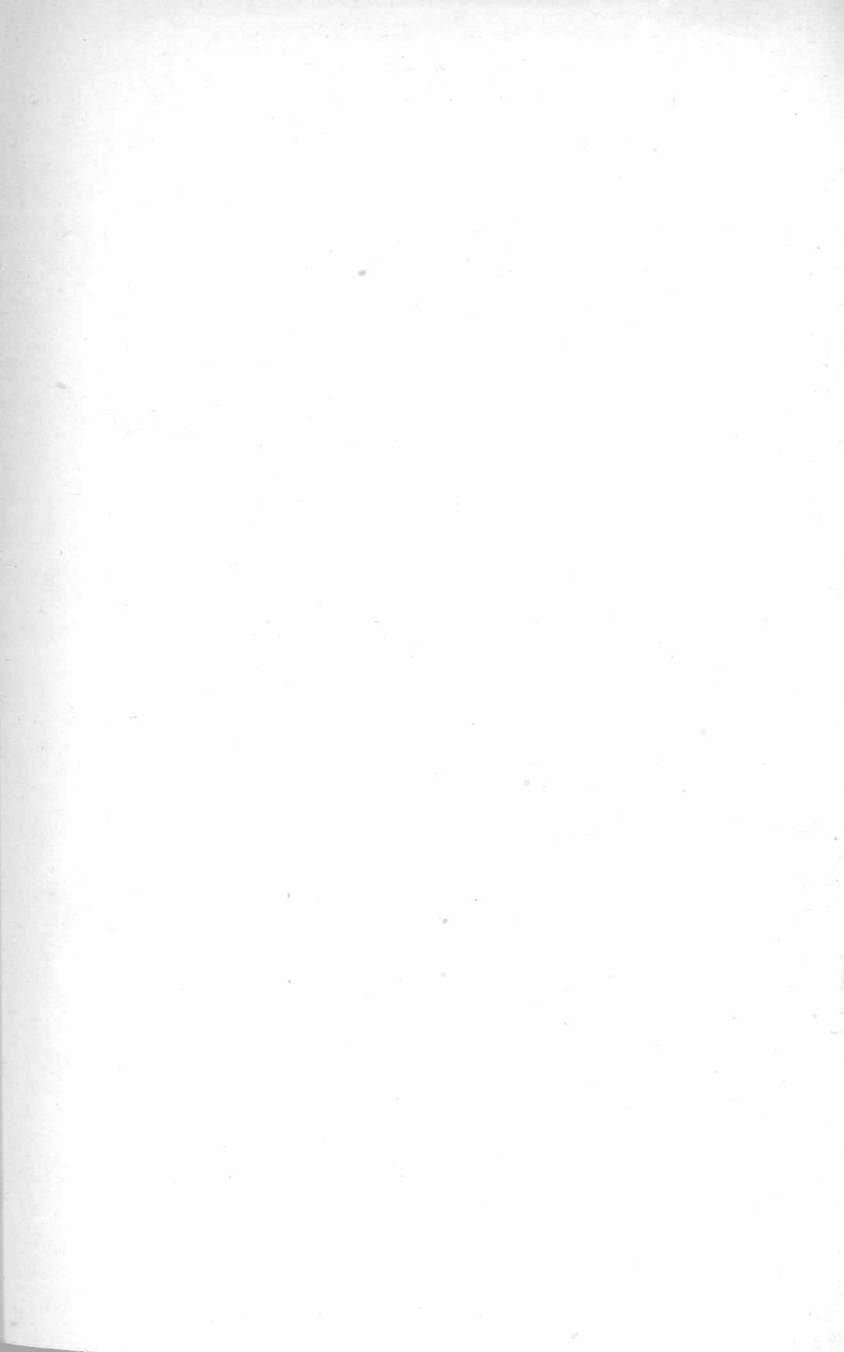
經 意 生

下 集

大公报财经部 编

中国財政經濟出版社

1964年·北 京



目 录

零售店的“必备商品目录”	(5)
营业小组如何用人用钱	(7)
营业时间的人力安排	(10)
营业前的准备	(13)
明码标价, 便利买卖	(15)
“褒贬是买主”	(18)
防止零售差错	(21)
商店的小库	(24)
出肉率定等、毛斤计价	(26)
卖肉的讲究	(29)
鲜蛋“坐庄收购, 直接调拨”	(31)
水果经营贵在鲜	(33)
茶叶讲究色香味	(36)
穿鞋戴帽, 各有所好	(38)
安于小 精于小	(41)
“吃轻、亏摔” 瓷器行	(44)
经营山货的学问	(46)
“百里不贩樵, 千里不贩桑”	(49)
卖煤防赔 送煤上门	(51)
收购须“三勤” 收废不卖废	(54)
知时 知人 知书	(57)
顾客就餐以前	(60)
餐桌旁边的服务	(62)

待客如亲，宾至如归·····	(65)
服务忙时巧安排·····	(68)
昼夜勤服务，体贴赶车人·····	(71)
支持工业，保证供应·····	(74)
批发部門的商品檢驗·····	(77)
商品的“蓄水池”·····	(80)
批发商品怎样适銷对路·····	(83)
批发商店合理摆布商品·····	(86)
上級站为下級站、店服务·····	(88)
县批发店为供銷社服务·····	(91)
县批发店与供銷社的桥梁·····	(94)
通商又通农·····	(96)
怎样接待农村顧客·····	(99)
供銷社的勤进快銷·····	(101)
分銷店的买卖·····	(103)
串村上門，收售結合·····	(106)
收購农副产品不丢小宗·····	(108)
供应农具适时对路·····	(110)
农村物資交流会·····	(113)
仓库怎样促进商品流通·····	(116)
商品的入庫驗收·····	(118)
商品的在庫保管·····	(121)
商品的出庫复核·····	(124)
后 记·····	(126)

零售店的“必备商品目录”

沈 揚

一个零售商店应当准备哪些品种的商品，才能既满足顾客需要，又不致造成积压？为了解决这个问题，制订“必备商品目录”是一项有效措施。

我们常常说商店要貨色齐全。所谓貨色齐全，不是要漫无边际地增加品种，而是要根据商店担负的供应任务、商店所在地区居民的购买力情况，来确定商店的经营范围，定出必须经营的品种，列出“必备商品目录”，保证必须经营的品种经常齐全。一个商店有了“必备商品目录”，既可以防止盲目进货，又可以防止品种脱销，从而提高商店的服务质量，更好地满足顾客的需要。

要制定一个商店的“必备商品目录”，首先要考虑商店供应范围的地区特点。例如，商业集中区流动顾客较多，对商品挑选的要求比较高；居民区流动顾客比较少，商品需求的变化也比较小。供应区内居民的购买力水平和消费习惯，则是确定以经营高、中档商品为主，还是以经营中、低档商品为主的依据。其次，要考虑商店本身所担负的任务以及和周围兄弟商店的经营分工，做到在一个地区内，各个商店的经营范围既不过分重复，又起到互相补充、配套的作用。

考虑以上几个方面的问题之后，就可以确定商店的经营

范围，订出经营商品的大类，并确定以哪些大类为重点。然后，根据具体条件，确定经营的品种和数量。确定经营品种，一般要从以下几个方面着手：

一、按商品价格划分是否必备的界限。如购买力较低的地区，应当以经营低档品种为主，对中、高档商品可以确定一个金额标准，高于标准的就不作为必备商品。

二、按规格、式样划分是否必备的界限。如经营内衣，要根据供应范围内居民的消费习惯，确定经营的尺码、式样等等。

三、按花色划分是否必备的界限。如棉线有各种颜色的，要根据商店销售规律，确定必备的颜色。

四、按商品牌号划分是否必备的界限。如牙膏，牌号不同，价格不一，可以根据供应区内的消费水平，确定必备的牌号。

此外，有的商品还可以按用途、制造的原料材料、装潢等因素来考虑确定各个商品大类中的必备品种。

制定“必备商品目录”，首先要由企业领导部门确定各个商店的经营范围和经营商品的大类。然后，商店发动职工根据经营范围和商品大类以及本供应区的特点，讨论制定“必备商品目录”，再召开供应区内消费者座谈会或消费者代表会讨论确定。最后，经上级业务领导部门批准执行。

制定“必备商品目录”后，只要批发部门有货，零售商店必须保持目录内的品种经常齐全。为了保证“必备商品目录”的执行，除了商店内部职工的努力，批发部门要经常按目录核对品种，帮助做好进货工作，领导部门也要经常进行检查。当然，“必备商品目录”不是一成不变的，需要根据生产的发展和消费者需求的变化不断修订。

营业小组如何用人用钱

繼 斌 紹 宏

大多数零售商店都设有营业小组。营业小组是商店进行进销活动的战斗单位，它的工作对整个商店的经营有决定性的影响。营业小组工作能不能做好，关键在于会不会用人，会不会用钱。也就是说，能不能充分调动全组成员的积极性，能不能合理运用资金。

有一句谚语说：“死店活人开。”一家商店的买卖做得如何，在很大程度上决定于人的主观能动性发挥得如何。营业小组的全体成员齐心协力做买卖，是小组做好工作的首要条件。而要做到这一步，一要做好思想工作，二要明确分工。

做好思想工作是营业小组组长的一项十分重要的任务。小组长和组员们朝夕相处，对每个组员的业务能力、工作态度、思想情况和生活情况比商店领导了解得更多，因此有条件把思想工作做深做细。小组长要时刻关心组员的工作和生活，帮助提高业务能力，解决生活上的困难；要大公无私，妥善处理同志关系；要虚心听取意见，及时处理组员反映的问题和提出的建议；还要以身作则，事事做全组成员的表率。正如一位有经验的小组长所说，“做好零星事，才能办大事。”小组长通过日常一点一滴的思想工作，成为组员的知心人和带头人，受到全组成员的爱戴，才能把全组的力量

擰成一股繩。

要引導全組成員在業務上充分發揮作用，就要分工合作，各盡其能。一般小組都指定專人分別管理小組的進貨、銷貨、物價、服務態度、商品陳列以及清潔衛生等方面的工作。有的商店還把各營業小組負責管理某一方面工作的組員組成專業小組，由商店黨政直接領導，經常研究分工範圍內的問題，互相交流經驗，使這些組員更快地提高業務水平，更好地在業務上發揮作用。小組實行分工負責制，各項工作做得條條有理，組長就可以集中精力多做思想工作，多研究進銷業務上的主要問題。有的小組人員較多，業務複雜，還可以由組長、工會組長、老職工組成核心組，便於研究工作。

在調動組員們的積極性的前提下，營業小組還要在資金運用上下功夫。營業小組是直接從事進銷業務的單位，在考慮資金運用上要比商店具體、細緻得多。它要从每個品種來考慮如何用錢，既要按照本店本組的经营特點和供應任務，做到品種齊全，便利選購，又要注意勤進快銷，以有限的資金做更多的買賣。因此，小組要經常研究季節需要和市場形勢，在一個時期內確定經營重點，抓一些主要品種。而在季節變更和市場需要發生變化時，又要及時轉移經營重點，抓另一些主要品種。同時，在考慮季節性需要的时候要考慮經常性的需要，在考慮多數人的需要的时候要照顧到少數人的需要，否則，就不能很好地為顧客服務。除了在進貨上保證重點，不缺一般，還要在銷售上精心陳列，積極宣傳。對季節性商品，要盡量爭取季節過去商品銷完，不壓資金。

營業小組要用好資金，需要動員全組成員動腦筋想辦法，特別要注意運用老職工的經驗。有些小組每天公布計劃

完成情况，让组员知道一天的经营成果，这有利于调动组员的积极性，便于及时发现问题，解决问题。小组依靠群众研究进销业务，除了每天的碰头以外，主要采用旬分析的办法。小组计划是按月制订的，过一旬就坐下来研究市场动态和业务上的问题，将本旬情况与上旬、上月同期情况对比，分析销售上升、下降原因以及有利因素和不利因素，就可以对症下药，及时采取措施。特别是每月上旬的分析，对指导下旬的工作和完成全月计划，能起重要的作用。

此外，在进货时做到采购员、会计、售货员三结合，避免多进和重进，也有利于加速资金周转。如果小组经常了解兄弟商店同类小组的营业情况，使耳目更加灵通，对市场的了解就会更加清楚，对业务经营会更加心中有数。

营业时间的人力安排

志 化 树 旺

在旧社会做店员是“清早站到黑夜，两头不见太阳”，谈不上有什么上班下班的时间。资本家为了多做生意多赚钱，总是尽量延长营业时间，根本不顾店员的辛苦。社会主义商业为了便利群众购买，也要在营业时间上适应顾客需要，但又要照顾售货员的劳逸结合。因此，合理安排人力就成为商店的一项重要工作。

营业时间的人力安排大体上有三种形式：⊖一班顶到底。全体售货员，除公休的以外，早上一起上班，晚上一起下班，中间轮流休息。⊙两班交叉。把售货员分成两部分，一部分上早班、午班，一部分上午班、晚班，中午轮流吃饭。⊕三班交叉。售货员分成三班：早、午连班，晚上休息；午、晚连班，早晨休息；早、晚接班，中午休息。这三种形式，要根据商店的行业特点、地区情况、人员条件、忙闲规律加以妥善运用。在一些商店内，不同营业小组还可以采用不同的形式。

职工人数较少的商店，一般采用一班顶到底的办法。夏季气候炎热，中午顾客稀少，早晨和傍晚前后营业繁忙，很多商店也采用一班顶到底的办法。这样，顾客集中时，商店人手齐全，顾客少的时候，售货员可以轮流休息。

早晨晚上顾客较少中午较忙的商店，多采用两班交叉办

法。它对带卖早点和夜宵的饭铺最合适。如饭店早上六点开
门，晚上十点关门，甲班服务员早晨六时上班，下午五点结
束；乙班服务员上午十一点上班，到夜间十点下班（中间有
休息时间）。这样，早点、夜宵顾客较少，服务员也少；中
午、傍晚顾客集中，服务员也人手齐全，几个饭口都照顾得
很好。

在冬季，早、晚天冷，除买蔬菜等副食品以外，顾客多
在中午前后出门，有条件的商店实行两班交叉办法，中午人
力集中，就能适应这种需要。采用两班交叉的办法，需要一
定的条件：人手不能太少，人力不足，再分成前后两班，力
量就更为单薄；老职工要有一定的比重，老职工少，分成两
班就会分散力量。

对于早、午、晚忙闲不很显著的行业，采用三班交叉的
办法，既便于灵活安排人力，又便于照顾职工劳逸结合。采
用这种办法，在安排上比前两种形式复杂，要根据商店或营
业小组的忙闲规律，合理调配三班人力，做到忙时多上人，
闲时少上人，把人力用到“刀刃”上。

在确定采用哪种形式之后，还要根据每个售货员的具体
情况，考虑把他安排在哪一班工作更能发挥作用和积极性。
首先，要考虑有利于业务经营。例如，每一班中，新、老职工
的比例要适当，以便发挥老手的骨干作用，并使新手有学习
观摩的机会。其次，要考虑照顾职工的休息或家务。例如，
有孩子的女职工最好安排在早、午班，早来早走，可以回家
料理家务。业务熟练的职工安排在午、晚班，营业结束时结
帐、上货就能尽快完成。如果实行三班交叉，年轻的单身职
工和年龄大的老职工一般可以安排在早、晚班。因为单身职
工没有家庭牵扯，早起晚睡不成什么问题；老职工一般体力

较弱，中间有时间休息，可以消除疲劳。

商店还要考虑节日、假日、新产品投入销售等特殊情况下的人力安排。如一般星期六晚上和星期日白天营业较忙，需要集中力量接待顾客。同一条街上的同类商店如有关门盘点的，其他商店的顾客就会突然增加，必须事先掌握情况，及时安排人力。某些新产品投入销售时，最好安排老职工专卖新产品，可以更好地介绍商品，打开销路。总之，人力的安排要考虑对内、对外两方面，既不能调动频繁，又要灵活运用。

营 业 前 的 准 备

余 雨 王 斌

零售商店里每天顾客川流不息，往往一开门就忙个不停。要使营业顺利进行，需要在营业以前做好准备工作。商店做营业准备工作的时间，主要是早上开门以前和晚上关门以后。准备工作的内容，各种商店不完全相同，但不外人员、商品、工具等几个方面。

售货员人力的安排得当与否，直接影响营业和服务质量。一般商店都在每天营业结束后开个几分钟的碰头会，安排第二天的工作，其中安排人力是一项重要内容。第二天谁早班、谁晚班、谁轮休，以至谁担任某项特定任务，都得在前一天晚上落实。这样，第二天各司其职，才能有条不紊。

商品的准备，各行有各行的讲究，有的需要在头天晚上准备，有的则最好在当天开门前准备。百货商店一般都在晚上结帐后上货。百货大都是成盒成打成件的，在上货时需要拆整为零，如果在早晨上货，纸片、纸盒满地都是，时间短促来不及收拾，会使营业室显得凌乱。副食品店的酱油、醋之类，也需要在头天晚上上货，如果当天早晨上货出售，缸底的沉淀物还未沉淀，酱油、醋还未澄清，打到顾客的瓶里就会显得混浊。但是，有些商品却必须在早晨准备。比如酱菜、咸菜，在缸里用卤泡着可以经久不坏，如果头一天捞出来放在货架上，过一夜就会失去光泽，夏季天热还会起白

沫。鲜肉头天晚上剔出的就不如第二天一早剔出的新鲜。蔬菜在冬天可以头天上货，天气稍热，就要随整理随出售。上货的多少，要看销售需要和商品性质而定。商品销售受各种条件的影响，季节不同，天晴天雨，平时与节日，情况都不相同。一般是应季的商品多上，受顾客欢迎的商品多上，容易变质的商品随上随卖，销售缓慢的商品少上。货怎么上，也有讲究。如副食品店上黄酱，就只能装八九成，因为酱会发酵膨胀，如果在头天晚上装到齐缸口，第二天一早就会流得满地都是。有些商品可以按不同份量包成包的，如白糖、花椒之类，尽量在营业前后称好包好，可以加快售货速度。不论头天晚上上货或当天早上上货，在开门营业以前还得结合做清洁工作，进行一次检查，看商品是否齐全，是否变质，是否整齐，看价格标签是否完备，有无变动。

“工欲善其事，必先利其器”。工具准备不够妥善，也会影响开门后的营业。商店的度量衡器具和算盘是不可缺少的，都得在营业前进行一次检查。副食品店的铜盘秤最好当天用热水洗过，以免油垢、糖屑或鱼鳞等积聚而影响份量准确。各行各业都有一套必备的工具，如卖布的剪刀，卖糕点的夹子，如果临时寻找，就会忙乱。包装纸和绳子也要备足。要根据本柜经营商品体积大小，决定包装纸的大小，过大过小，用起来不合适，会影响售货效率，也会造成浪费。在开门前还要备足找零的辅币。尤其是经营小商品的柜台，有时缺少几个分币，使售货员和顾客都很为难。已经建立帐册制度的营业柜，还要备好铅笔、复写纸和帐页卡等等。

营业前的准备工作，看来琐碎，却很重要，商店的售货效率如何，能否做到忙而不乱，在一定程度上要决定于这项工作做得好不好。

明碼标价，便利买卖

治 湘 志 化

旧社会有很多商店在店堂里挂着“言无二价”、“真不二价”的金字牌子，好象这些商店与众不同，是做老实买卖的。其实，这不过是用来招揽顾客的幌子而已。真正的“言无二价”，只有社会主义商业才能做到。

解放以前的商店，有的是看人要价，有的虽有标价，也不过是个“讨价”，顾客要想不吃亏，就得“还价”。当时的商店为对付“还价”，还在标签上附有暗码，用文字或符号表示数字。如有的地方的绸缎业就用“渭北春天树，江东日暮云”十个字，代表从一到十的数字。暗码还经常变换，使局外人无从窥破。在这种情况下，顾客就慢慢得出了“货买三家不吃亏”一类的经验。现在，社会主义商业实行明码标价，货真价实，不折不扣，得到了人们的信赖，“讨价还价”这个词儿几乎为人们所遗忘。

明码标价，体现了社会主义商业的优越性，是文明经商的一个重要标志，它对商店经营管理和顾客选购商品都有很多好处。顾客走进商店，一看商品和标价，不必询问就可以比质比价，进行选购。这样，顾客感到方便，售货员也不致因为忙于答问而顾此失彼。商店的货物种类繁多，售货员很难把商品的价格全部记熟，有了标价，一目了然，就不至于发生差错。顾客集中时，找别的柜、组的人帮忙，也可以照