

經營工業品的新形式

斯特罗果夫 著

財政經濟出版社

經營工業品的新形式

斯特罗果夫 著
張新民、李士琦 譯

財政經濟出版社

目 录

新經營形式的意义和發展	5
按样品售貨法	9
1. 按样品售貨的特点	9
2. 商品品种及其分类的特点	10
3. 某些商店及售貨部的布置及其工作的組織情况	12
自我服务售貨法	31
1. 自我服务售貨的特点	31
2. 某些商店及售貨部的布置及其工作的組織	31
自我服务与按样品售貨相結合的售貨法	38
櫃台上敞开式陳列商品的售貨法	45
1. 櫃台上敞开式陳列商品售貨的特点	45
2. 品种分类	46
3. 某些商店及售貨部的布置及其工作的組織情况	52
4. 商品的陳列	60
敞式貨架及貨台售貨法	67
無售貨員的和敞开式陳列商品的工業品商店的設備	79
1. 按样品售貨用的玻璃櫃櫥及貨架	79
2. 敞开式陳列商品用的櫃台	81
3. 靠壁設備	85
4. 島式山形貨架	89
5. 能裝拆的設備	92
6. 金屬管和鉄絲网制的各种設備	94

7. 裝設無售貨員商店設備的一般措施.....	94
住宅第一層樓內無售貨員商店的布置和建立	95
按尺寸分類售貨法	99
嬰兒用品預先訂購并送貨到家的售貨法	103
節日禮品的預先訂購.....	107
新經營形式下廣告和報導的組織工作.....	111
定員編制和實物負責制.....	114
經濟效果.....	116

新經營形式的意义和發展

苏联共产党第二十次代表大会关于第六个五年計劃的指示，規定零售商品流轉額增加 50% 左右。苏維埃商業工作人員当前的巨大任务，就是及时地把日益增長的大批商品送到消費者手中、保證商店中的商品品种齐全、質量优良，并模范地組織对顧客的服务。

苏联共产党第二十次代表大会的指示，特別強調指出广泛推行居民服务的进步形式以适应日益增長的商品流轉的要求和提高商業水平。这种对顧客服务的新形式包括：無售貨員商店、出售定量包裝品的商店、無售貨員售貨部和售貨組、自我服务售貨法和使用自动机售貨等等。

苏維埃商業工作人員的任务是要在最短期限内并以高水平保證完成第二十次代表大会的指示。

苏联商業部今年准备開設 1,450 个無售貨員的工業品商店，1,000 个敞开式售貨的商店和售貨部。在商業中还应大量地采用各种自动机。

新經營形式的發生和广泛推行，在苏維埃經濟和文化中有其根深蒂固的基础。大家知道，1955 年人民消費品的生产水平超过了 1950 年生产水平的 76%，而第五个五年計劃規定为 65%。

工業增加了人民消費品的生产，这就要求采用更进步的新的經營形式。

新經營形式的發生和發展的主要條件，是最近在商業方面以及與商業密切聯系的某些商品生產部門在技術上所取得的巨大進步：如食品工業對罐頭制品、速凍品、論件商品、定量包裝品和半成品生產的發展；商業網的冷藏設備的添置；及整個商業網技術設備的改進。

最後，新經營形式發生和進一步發展的主要條件，是蘇維埃商業人員文化技術水平的提高。所有這一切在不小程度上促進了蘇維埃商業水平的提高、近代先進技術的廣泛使用，以及為顧客服務的新形式的發展。

無售貨員售貨法是一種新的、更進步的經營形式之一。這種經營形式比一般的經營形式有很大的優越性和廣泛的發展前途。無售貨員售貨法可以大大縮減顧客購買商品所花費的時間，給顧客帶來很大的方便，減少設備費用，并可騰出大部分的工作人員，這就可能節約工資基金和提高勞動生產率。

工業品的無售貨員售貨法，是按兩個方向發展的。最初，在蘇聯開始發展的是按樣品銷售工業品。這種經營形式，是莫斯科——雪爾巴科夫百貨商店在1953年首創的。以後在1954年，它在國營百貨商店、中央百貨商店、在列寧格勒和蘇聯其他城市中獲得更廣泛的發展。

在這種形式以後出現的是自我服務售貨法。這種經營形式是顧客由敞開陳列在貨台、貨架和山形貨架上的商品中自己挑選所需要的商品，並在結算台交付貨款。國營百貨商店在1955年首創的這種經營形式逐漸獲得了廣泛的推廣。

新經營形式的進一步發展使得這兩種經營形式在實踐中結合起來了。

在莫斯科、列寧格勒、高爾基、諾沃西比爾斯克，出現了自我服務和按樣品售貨相結合的商店。這種經營形式已開始得

到更广泛的推广。它使商店能够用無售貨員售貨法来銷售各种各样商品品种,这对顧客非常方便。

櫃台上敞開式陈列商品的售貨法,最初是 1955 年在国营百貨商店,随后在莫斯科中央百貨商店、在列宁格勒和其它城市出現的,并开始迅速发展起来。顧客自己挑选他所需的商品,就地把貨款交給售貨員并領取包裝好的商品。1955 年上半年,国营百貨商店、莫斯科中央百貨商店、列宁格勒“劝業場”百貨商店、“列宁格勒商業大樓”百貨商店和其他商店,已經把几十个售貨部改用这种售貨法。这种售貨法的迅速发展,一方面是因为顧客购买商品所花费的时间能够减少 $2/3-3/4$, 另一方面是因为組織售貨工作所需的設備簡便。

新經營形式:按样品售貨法、自我服务售貨法,以及最后一种櫃台上敞開陈列商品的售貨法,是目前正在順利發展的为顧客服务的主要形式。

这三种經營形式的存在,使商店有可能把这些服务形式結合在一起更好地为顧客服务。例如,在商店中把自我服务售貨法和櫃台上敞開陈列商品售貨法結合起来是完全行之有效的。如果商店經營的品种中,除了大件商品外还有各种小件商品时,这种形式更为便利。此时,对小件商品最好是組織櫃台上敞開式陈列商品的售貨法。

經營形式的这种結合对顧客極為方便,它应在組織自我服务商店时获得广泛的推广。

百貨商店中各种不同方案和結合方法对顧客服务的新形式應該得到發展。

随着商業的發展,出現日益更新的对顧客服务的形式。櫃台上敞開式陈列商品售貨法的进一步发展,产生了營業間內敞式貨架和貨台售貨法。在組織上,第二种售貨形式与第一

种有原則的不同，因为这个營業間的售貨員不是在櫃台里面，而是在櫃台旁边工作。这就完全改变了工作环境和售貨員的工作性質，使售貨員接近顧客并更加簡化售貨过程。

許多商店順利地采用下列对顧客服务的新形式，如嬰兒用品訂購并送貨到家售貨法，节日礼品的預先訂貨，按尺寸分类售貨法等等。

所有这些对顧客服务的形式也都能大大地改进售貨过程，全面提高商業服务水平。

商業工作人員的任务是尽量發展新的經營形式。这件工作布置得越好，越能更快地和更順利地完成第二十次党代表大会在进一步提高商業服务水平方面的指示。

同时应当注意，勿使这些新工作方法流于形式。在确定經營形式时，每次都应結合当地条件、商店面积、該区顧客需求的性質和商店經營的品种等等来解决这一問題。在任何情況下，都应考虑到新經營形式的經濟效果，并应进行适当的准备工作。

只有密切地与顧客取得联系，听取他們的意見及建議，并在專門召开的顧客會議上討論組織新經營形式的問題时，才能进一步發展和改善新經營形式。

事实証明，没有这样做的地方，新經營形式經常是死气沉沉的。

商業企業的党組織及工会組織应在尽量發展新經營形式中起很大的作用。

苏維埃商業工作人員應該尽力改善苏維埃商業，經常改进对居民的服务，使共产党所提出的进一步提高苏联人民物質福利的任务順利实现。

按样品售貨法

1. 按样品售貨的特点

这种經營形式系按下列方法組織的。商品样品都陈列在營業間的玻璃櫃櫥內供顧客觀看。每件商品上都附有价格标籤,在各別情況下,还附有商品的簡單說明。玻璃櫃櫥旁边設有付貨台。

供应顧客的方法如下。首先,顧客根据玻璃櫃內陈列的样品了解該商店(售貨部)的商品品种,选好商品后,在收款处交款,就在那里領取与其在玻璃櫃內选中的一样的商品。

一般,最适于这种經營形式的商品是那些不需要顧客仔細挑选和品种不复杂的商品。当商品品种內有需要顧客很仔細挑选的商品时(学校用品里的这类商品有:象片册、圖画本、高級杂記本;化妝品中的这类商品有:各种香水、高級花露水、各种礼品盒等等),应在營業間內用敞开式陈列法將它們陈列在玻璃櫃台、貨架、桌子上。这样可使顧客在去收款处交款以前能够仔細地选看这些商品。

組織按样品售貨时,商店或售貨部必須有存放商品儲备的輔助間。

按样品售貨的經濟效果很大——减少一部分售貨員,不需要設置櫃台,这样就可以簡化設備,降低設備費用。由于这种售貨方式不需要櫃台,因而可以减少營業間所需的面积。

这种售貨方式不方便的地方是絕大部分陈列的商品样品都摆在玻璃櫥內,顧客在付貨台取貨以前不能把商品拿到手中觀看。

2. 商品品种及其分类的特点

組織按样品售貨的商品首先應該是那些不需由顧客仔細挑选的商品。俄罗斯苏維埃联邦社会主义共和国商業部百貨商店总管理局为組織按样品售貨的商店推荐下列示范商品目录：

玻璃制品

茶杯	花瓶	鯽魚碟	涼菜碟
碟子	酒杯	高脚杯	
罐子	糖罐	化妝用具	
開水瓶	鹽壺	糖醬碟	

瓷器及洋瓷制品

茶碗和茶碟	黃油碟	鹽壺	芥末瓶
口杯	洋薑罐	盤子	胡椒瓶
碟子	茶壺	漱口杯	烟灰器

日用金屬制品

刀子	小提桶	电料(插座,插头,絕緣磁瓶等)	煎盤
叉子	汽爐头	各种刷子	煤油爐蕊
湯匙	碗	电盤螺絲	盤墊
茶匙	鉄篩子	攪肉器	熨斗墊
点心匙	搓子	暖水瓶	門鈎
大湯匙	鎖	燜鍋	窗鈎
茶壺	电灯泡	澆汁煎鍋	

学校文具及办公用品

鉛筆	色鉛筆	鋼筆尖	墨水
----	-----	-----	----

鋼筆杆	三角尺	撲克牌	鋪桌紙
墨水缸	封筒	毛筆	寫字紙
書桌用具	信封、信紙	顏色	名信片
墨汁	手冊	橡皮	畫片
漿糊	記事本	吸墨器	象片
尺	象片冊	信紙	本子

化妝品及香皂

高級香水	刮臉膏	指甲油	染髮色
牙粉	刮臉粉	花露水	畫眉筆
牙膏	甘油	香水	髮油
肥皂水	雪花膏	口紅	刷牙水
各種香皂	香粉	退油水	禮品盒
凡士林	粉墨	睫毛墨	

服 飾 品

文件封皮	手帕	篋子	捲髮夾
香烟盒	汗帕	髮卡子	頭巾
表帶	鞋帶	領帶	台燈罩巾
縫紉針	沙發套	刷子	假珠子
織針	兒童地毯	衣架	女用領子
領鈎	長條桌布	鞋拔	刮臉刷
保險刀架	手帕提囊	別針	帶條、小繩子
保險刀片	少先隊員領巾	眼鏡盒	燙髮鉗子
袖扣	繡花桌布	扣子	拉鎖
胸針	香皂盒	刺繡花樣	剪樣
香粉盒	塑膠盒	刺繡架	錢夾
烟嘴	鞋油	皮包套	錢包
領帶別針	髮梳	行李皮帶	皮夾子

腰帶

旅行袋

鏡子

針織品和長短袜子

女長袜

兒童短袜

連衣褲(小孩用)

浴衣

兒童長袜

手套

圍巾

褲叉

男女短袜

手閘子

小帽

头巾

論件紡織品

布头巾

餐巾

褥單

布手帕

桌布

被單

毛巾

枕套

裙衣料

玩 具

軟玩具(洋娃娃,野兽,动物)

金屬制玩具(火車头,汽車,小車等)

賽璐珞玩具(洋娃娃,野兽,动物)

堅韌紙制玩具

橡皮玩具(洋娃娃,野兽,动物)

台上娱乐品(跳棋,象棋,骨牌)

木制玩具(載重汽車,小車,耙子等)

其它商品

灯罩

壁紙

牆挂衣鈎

台灯

改为按样品無售貨員售貨的列宁格勒文化用品公司所屬商店的商品品种中,除上述商品以外,还包括照象用品——各种晒象紙、化学葯品及最簡單的洗象用具——洗象盤,小水箱,干板盒等等。

3. 某些商店及售貨部的布置及其工作的組織情况

設計無售貨員商店时应考虑到使顧客不要走碰头,并最大限度地簡化从倉庫向付貨台供貨的过程。下列無售貨員商

店平面圖內(俄羅斯蘇維埃聯邦社会主义共和国商業部推荐)表示出实际做法(圖1)。

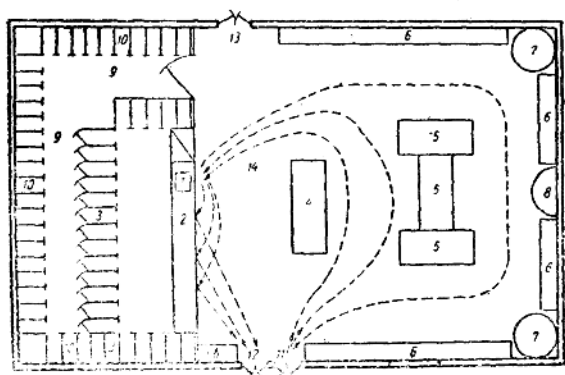


圖 1. 無售貨員商店平面圖

商店右半部設有各式玻璃櫃以陈列商品样品。商店左半部設有帶收款处的付貨台和輔助間。

在这样設計的情况下,应按下列方法組織对顧客的服务。顧客走进商店,观看營業間專用玻璃櫃(5)內和壁櫥(6)內陈列的商品。为了裝璜美觀起見,在一般的玻璃櫃櫥之間設有半圓形或圓形玻璃櫃(7、8)。顧客选好所需商品后,在收款处(1)交付貨款,收款处設在付貨台(2)內,就在这里領取商品。

商店有單独的入口(11)及出口(12),此外,还有工作人員出入口(13)。

付貨台設有無后壁的櫃櫥(9),存放營業用商品儲备。这种櫃櫥在靠輔助間的那面裝有可开关的小門,这样,可以从輔助間向櫃櫥补充商品。輔助間沿牆設有櫃櫥(10),內有大小不同的格子貨架。在这些格子里所存放的商品儲备应严格地按照營業間玻璃櫃內陈列的以及付貨台所陈列的商品类别存

放。

在顧客容易看到的地方(玻璃櫃與玻璃櫃之間及櫥窗的內部后壁上)挂有下列字樣的牌子：“請觀看陳列的商品樣品，選好您所需要的商品，在付貨台交款取貨”。

商店及售貨部在改用按樣品售貨的初期，所有陳列的商品樣品都編上號碼。顧客要記住商品的號碼，在交款時向收款員說出貨號。在收款處內便于收款員看到的地方挂有商品名單，注明價格和玻璃櫃內及貨台上陳列的商品的編號。

實踐證明，這種售貨制度對顧客不方便。一般，顧客記不住商品號碼，而是在交款時常能說出商品的價格。在付貨台，顧客只叫出他付過款的商品的名稱。

雖然如此，把玻璃櫃中陳列的商品樣品編上號碼，還是必要的。這種編號可使那些經營品種很多的(200—300 種商品以上的)商店更清楚地保管商品及更快地向付貨台補充商品。為此目的，輔助間的所有貨架的格子都要按照玻璃櫃內陳列的商品的號碼編號。在某些情況下，一個貨架格子上可放2—3種不同號碼的商品，但號碼必須有順序。例如：在某個貨格子裏存放30、31、32 三號商品，那麼，在隔壁貨格內應當放置33、34 號商品等等。付貨台的商品也應按此號分類存放。

商店的按樣品售貨法。營業間的布置根據商店面積的大小而有所不同。例如，列寧格勒文化用品公司所屬第107 號按樣品出售文化用品商店是按下列方法布置的(圖2)。不大的、50 平方公尺左右的營業間，沿牆設置展覽玻璃櫃(1)，在商店最裏面設有付貨台(2)，其旁是收款處(3)。付貨台緊靠商店的輔助間，該處設有大小不一的貨架。營業用商品儲備存放在付貨台：在櫃台內，在不大的、帶有格架的櫃檯(4)內和帶48 個格子的迴轉式貨架內(迴轉式貨架的構造見圖20)。

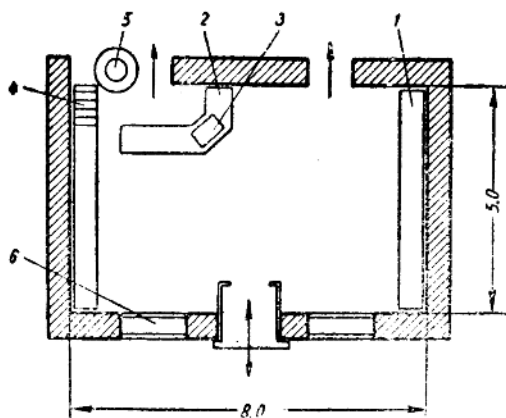


圖 2. 列宁格勒文化用品公司第 107 号商店平面圖

玻璃櫃的托架上設有活玻璃欄板，在櫃內上部裝日光燈照明。

付貨台裝成一個不大的櫃台，內有 12 個抽屜，存放商品儲備。此外還設有直徑 60 公分的迴轉式貨架(5)，該貨架的每個格子都用來存放銷路最廣的商品。

每個付貨員的工作現場都集中有 200 種左右的商品，這使他們不用太費事就可以很快地接待顧客。

陳列在營業間內商品樣品的號碼應與輔助間及付貨員工作現場貨架上的號碼相符合，這樣可以大大地加速及減輕銷售商品的工作。將商品存放在輔助間里的貨架上可使商店經理能監督商品品種的情況，並及時地定購所需商品。在營業開始之前及整個工作日內都可隨時向付貨台補充商品。

商店的輔助間設有貨架，貨架按照商品大小設有尺寸不同的格子。

商店的編制共有四人：經理一人，付貨員二人和收款員一人。每月平均流轉額 11 萬盧布，其中辦公用具占 19,000 盧布，玩具占 24,000 盧布，照象用品占 67,000 盧布。

商店營業間內挂着說明及宣傳畫，這使顧客不必去找商店的工作人員就能購買商品。

該商店按樣品銷售的商品中也包括一些複雜的商品，如需要顧客仔細挑選的照象機。

為了使顧客更好地了解照象機，該商店備有畫冊，在冊內對玻璃櫃內陳列的每種照象機都有詳細說明，並貼有用這種照象機所攝的象片。該商店還有貼好晒象紙及膠卷的樣品本。這樣可以使顧客根據季節、晝夜、光的強弱等條件正確地選擇晒象紙及膠卷。象冊內貼的象片很明顯地表明這種或那種晒象紙及膠卷的性能。在一個不大的洗象片化學藥品的畫冊中介紹有關於配方及使用化學藥品的簡單方法。

出售照象機的方法如下：首先，顧客自己觀看櫃檯內的照象機，看一看畫冊內有關這種照象機的說明，然後，在付貨台再把照象機給顧客看一遍，並解答詢問事項。

哈爾科夫市工業品公司第 75 號商店的布置及接待顧客的方法與此稍有不同。這個商店按樣品銷售綢緞織品、刺繡織物、襯衣、針織品、長短襪子、服飾品、化妝用品及玩具。商店內不設櫃台（圖 3）。營業間內沿牆設有玻璃櫃檯（1），其中陳列出售的商品樣品。每件樣品都帶有價格標籤。在必要情況下，標籤上還注明商品的等級、尺寸及用途。顧客可以不需要售貨員的幫助就能了解這些商品。他在收款處交款後，在付貨台專用窗口（3）取貨。當顧客需要更仔細地觀看某種商品，詢問某些問題或商量時，可找售貨工作人員。為此，在營業間內設有三個橢圓形小桌（2），解答問題的售貨員就在那里工作。