

柜枱里的知心人

庄新儒等著



上海文化出版社

目 次

柜台里的知心人.....	庄新儒	1
一年.....	庄新儒	4
深山采药.....	庄新儒	9
楊福根和他的老顧客.....	庄新儒	13
深得人心的店主任.....	庄新儒	18
“站在最前綫”.....	庄新儒	21
我們在競賽中.....	張惠星	29
第一天.....	徐 健	35

柜台里的知心人

庄新儒

一个深秋的下午，陽光透過門窗投射到柜台上。这里是專門經營五金器材的國營商店，來自四面八方的人都焦急地希望从这里買到生產上、建設上需要的器材。

“小梁，黃銅皮有嗎？要五公斤。”一个身挂背包的中年人對着柜台里的小伙子說。

“黃銅皮，做啥用？”

“做汽車上的氣缸床用的。你問這些干啥，有就有……”

小伙子沒有理會他的話，略一沉思，就對他說：“不，老張，依我看，你們或許搞錯了，做氣缸床不用黃銅皮。”

“怎麼不是？廠里明明叫我買黃銅皮，難道你們商業部門比我們工廠更熟悉材料的用途嗎？”中年人睜大眼睛，滿腹懷疑地問。

“可不能這樣講。”小伙子有點急了，“據我了解，黃銅皮沒有紫銅皮耐用，氣缸床用紫銅皮比較合適。你想，如果氣缸床壞了，汽車開不動，不是要使你們的生產任務受到影響嗎？”

“這個……”中年人对這句話的意思似乎有點領會了。但是，緊接着又說：“廠里是這樣告訴我的，我不能隨便更改啊！”

“你不能打一个电话回去問一問嗎？喏，那里有電話。”小伙子隨手指着柜台轉角处挂着“公用電話”紅牌子的地方。

“对，我馬上打电话回去問問。”說着，他就奔过去了。

这个小伙子是这里的銷貨員，名叫梁易平，过去在一家私营五金店当过三年学徒，到这里还不滿一年呢！可是，說也奇怪，造船厂、煉鉄厂、軋鋼厂的采購員都喜欢找他談交易，像老張这样的老采購員，和他也搞得很熟。

小梁一面在和老張談話，一面还在关心旁边的另一个顧客。趁老張跑过去打电话时，他連忙湊过来对那位搪瓷厂里的采購員說：“熟鉄皮碰到硫酸，本身就要起腐蝕作用，買它去包在木箱里盛放硫酸怎么行呢？我看你應該買青鉛皮。”

“是用青鉛皮比較妥当。”另一位銷貨員說，接着，又把青鉛皮的性能和用途作了一番介紹。

“好，謝謝你們，我就改買青鉛皮。”搪瓷厂的采購員滿意地走了。

这时，老張已經打好电话走回來，向小梁招招手說：“电话打通了，果然是厂里把名称搞錯了，小伙子，你真行！……”說到这里，老張翘起一个大拇指，在小梁面前晃了晃。

是啊！老張怎么想得到一个人的变化会这样快呢？說來还不到一年，那一天，也是在这个柜台边，老張第一次碰到了这个陌生的小伙子，本來想找熟悉的銷貨員許志銓的，不巧老許这时正忙着，就只好对这个小伙子問道：“六角黃銅条有嗎？”

“六角黃銅条？”小伙子自言自語的回过头去翻貨卡。

貨卡放滿了一木箱，翻啊，翻啊！足足翻了一刻鐘，還沒

有找到，小伙子的額角上沁出了汗珠。

老張直埋怨自己：“怎么会找这种沒經驗的小家伙的呢，唉，准得誤事。”終于忍不住嘆起來：“喂，阿弟，你懂得什麼叫做六角黃銅條嗎？不懂就站開點，讓別人來。”

小伙子一臉尷尬相，不知怎樣才好，幸虧許志銓及時過來解了圍。臨走時，老張還說：“你要好好向老許學習學習，學會了再站到櫃台上來。”

這是小梁來到這裡第一天發生的事情。

他難過得好幾天晚上睡不着，過去學到的一點本領，今天拿來用實在太不夠了。怎麼辦呢？商店里的團支部書記知道了他的心事，就來找他談：“不懂，就老老實實的學，拿我來說，剛來時還不是和你一樣。”特別有幾句話使他一直牢牢地記在腦子里：“我們這裡接觸的都是工業單位，社會主義建設和我們的工作有直接關係，銷售員是商業戰綫上的尖兵，我們的責任可不輕啊！”



小梁身邊帶着一本五金手冊，有空就念。

从此，小梁再也不像过去那样坐在柜台一角呆着出神了，他身边带着一本五金手册，有空就念。老销货员和顾客，都变成了他的老师，有时他还特地下厂去参观。……在这不到一年的时间里，小梁不仅对业务越来越熟悉了，而且“为生产服务”的观念也越来越明确了。

老张那里会想到小梁是经过这么一段勤学苦练的过程呢，他不好意思地对小梁说：“你的进步真快，要不是你提醒我，买错了材料，拿回去不合用，那才糟糕呢！”

小梁笑笑说：“这是应该的嘛，我们工作上有什么缺点，还要请你多多提意见。”

“意见，只有一条，希望所有销货员都能像你这样，知道我们的真正的需要。”说罢，他就伸出手来，和小梁紧紧地握着。

当他走到门口时，忽然又回头来对小梁说：“下次我还要来找你。”

一 年

庄新儒

和往常一样，星期天是营业最忙的日子。顾客川流不息的进进出出，营业员有礼貌地在忙着招待他们。今天，袜子柜的生意虽然也很好，但是营业员的心里却牵挂着另一件事情。

哟呀一声，一个五十多岁的人推门进来了。袜子柜的组长连忙跑上去一把拉住了他的手，说：“恭喜你当上了先

進工作者，你的光榮就是我們全組的光榮。”

營業員小陳在旁邊插上來說：“今天一早我們就等著你回來，快點講講先進工作者授獎大會的情況吧！”

老徐被同志們包圍着，熱情地一一握手，他來不及回答大家提出來的問話，只是微笑着。

這時組長忙搖手說：“別忙，現在先讓老徐休息一下，晚上再來和大家講。”

老徐在休息的時候，不由回想到剛才上台領獎的情景：他從暴風雨一般的掌聲中，從許多人的面前走過，踏上講台，公司經理親自把一張獎狀、一本紀念冊和一個紅封袋遞到他的手里，垂着兩條小辮子的女同志替他在胸前佩上了一朵大紅花，全場的目光都在注視着他。在這樣幸福的時刻，使他的眼睛里盛滿了一眶喜悅的淚水。現在，他又從封袋里摸出了那本紀念冊，翻開第一頁，看着上面所寫的字句：“……希望你再接再厲，繼續前進，為我們切身的事業——社會主義商業發出更大的光和熱。”他默默地對着自己說：“一定要永遠記住這些話，好好幹。”但是，當他想起進國營商店一年來自己思想上所產生的變化和獲得的進步時，差一點笑出聲來。

一年以前，老徐在一月私營百貨店里服務，當他得到要調他進國營公司工作的消息的時候，真是又驚又喜。進國營公司當然是好事，本來他看到多年在一起的老朋友們，一個個都進了國營公司，工作很好，精神很愉快，心里就老早羨慕了；但是顧慮也不少，最大的顧慮是：聽說國營公司工作很緊張，除了工作，還要學習、開會，像我這樣上了年紀的老頭子，能跟得上嗎？老徐就是帶着這樣的顧慮走進國營公司的。

去報到的第一天，商店主任和他談話，簡略地介紹了工作情況後，說：“我們決定派你到日用品部袜子櫃去工作。”

“什麼，袜子櫃，這可是我的……”老徐喜歡得幾乎沖口把“內行”兩個字說出來。

剛來的時候，聽說這裡雖然也是經營百貨的，規模卻大得很，小百貨、服裝、家具、五金、食品……真是五花八門，樣樣都做，自己站了幾十年櫃台，只懂得些小百貨，如果到那裡要改行可糟了。商店主任好像已經猜到他的心意，慢慢地接下去說：“你看這工作還合適嗎？”老徐滿意地點點頭。

老徐有一個成見，覺得老年人和青年人各有各的脾性，總有些地方格格不入。他到了袜子櫃，放眼一看，一大半都是毛頭小伙子，第一天就存着戒心，不和別人多說話，老是盤算着以後怎樣相處。打烊了，商店裡每個營業員都要結好賬才能回去，老徐雖然成交筆數不多，到底是個生手，對於新的制度也不頂了解，看看別人一個一個結好賬走了，心裡不免有些慌張，越慌越算不對。

正在為難的時候，旁邊走來兩個青年，一個說：“我們來幫你算算看。”另一個說：“不要緊，我們陪你算好了賬一起回去。”

老徐嘴裡雖然推辭：“不，不，你們先走吧！”心裡卻委實需要他們的幫助。兩個青年幫着老徐算賬，一會兒就算清了。大家一同有說有笑的走出了商店的大門。

老徐曾經反反覆復把這些事情思索了好幾天，覺得過去好多顧慮都是多餘的，工作的勁道越來越足。他知道：老做百貨生意的有一個“門檻”，就是要把所有的花色都擺出來，讓顧客挑選，這樣生意就可以做得多了。可是現在日用

品部六七只袜子柜台，每只柜台只有一二种花色，顧客走到这里，眼睛一扫，看不到能够吸引他的商品，就毫不停留地跑过去了。他想：组长说过，仓库里袜子存量很多，应该想个办法把它推销出去，满足消费者的需要。有许多时新花色，可能是受人欢迎的，但不和顧客见面，又怎能推销出去呢？他觉得有必要把这个意见向组长提出。

老徐的建议很快就被采纳了。一长列玻璃柜台里变了样子，放满了五颜六色的男袜、女袜、童袜，有纱织的、线织的、毛织的。日光灯一开，银白色的光芒，映照在这些袜子上面，非常好看。柜台前的人群渐渐多起来了。四五天后，营业额比过去增加了一倍。

袜子柜里有一个营业员叫小陈，没有学过百货生意，对袜子是十足的外行。有一次，一个工人跑来要买一双长统袜，小陈跑上去招呼：“你穿什么尺寸？”“我穿的跑鞋是三十八寸的，你看袜子要穿多少尺寸的？”“这个……”小陈一时答不上来，脸涨得通红。“穿三十八寸跑鞋应该买十寸的袜子，现在的规格就是二十五公分。”老徐连忙上来替他解了围。

下班以后，小陈跑来找老徐，一定要拜他做老师，和他签订教学合同，跟他学习业务。这一来，倒弄得老徐有些为难起来：答应吧，怕不能胜任，辜负了人家的好意；不答应吧，人家这样热情，硬要推辞，倒好像是要“留一手”……。结果，老徐坚持不肯做老师，只应允教自己知道的，每天抽出一个钟点来讲讲。开始是一个讲，一个听；不久，闻风而来听讲的有十多个人，要来听的人还有很多。商店里决定办一个业余学习班，就请老徐做教师。小组里看他办事热心，

又选他做了工会小组长。

老徐做了三十年店员，做梦也没有想到，这点“玩意儿”会受到这样重视；也从来没有被这样尊敬过；工作虽然忙一点，事情虽然多一点，但精神上很痛快。在这个革命大家庭里，大家都为着同一目标贡献出自己的力量，只要你为大家做了一点好事，就会受到热情的鼓舞，老徐来到这个新的工作岗位上，越来越看清了自己工作的意义，心头上的疙瘩在事实面前一个一个的解开了。有时也感到过去真是太幼稚，想想有点好笑。

说也奇怪，老徐好像有什么魔力似的，顾客到了他面前就不大会空手回去。

春暖花开的日子，顾客们到这个商店来选购商品的特别多。一对年轻男女从服装部走过来，当他们走近袜子柜的时候，老徐就迎上去关怀地问道：“还要买些什么吗？”

“不要买了。”姑娘说。



老徐向顾客介绍袜子的质量。

“这种袜子很实惠，”老徐拿着一双袜子向他们介绍说，“虽然是副号货，但是只在染色上和正号货稍有区别，不细看也看不出来，其余一点也没有毛病，穿起来一样结实，价钱可要便宜得多。”

那个男的就拿起一双来看，老徐很了解顾客的心理，于是又拿出一双正号的，来给他们比较，指出区别在那里，诚恳耐心的解释给他们听。

老徐入情入理的解释，说得顾客对这种价廉物美的袜子，着实喜欢起来，他们决定买两双。付款时那位男顾客对老徐说：“你这种服务态度真好！老实说，我过去最怕买副次货，惟恐吃了暗亏，像你这样和我讲得明明白白，我就放心了。”

对于一个营业员来说，最大的荣誉是受到顾客的赞扬。老徐回忆到过去在私营百货商店里，老板惯用的赚钱办法是欺骗顾客，自己也司空见惯了，看着顾客拿了上当的东西出门，也无动于衷。现在呢，营业员的任务就是为消费者服务，虽然还是站柜台，但是性质已完全变了。

深山采药

庄新儒

采购员陈忠安刚到兰州，走进招待所，就接到公司发来的一封急电，说是上海药材市场上十分需要党参、麝香，无论如何要即刻采购一批装车运回。

陈忠安和同来的小王商量，任务紧急，得赶紧深入产

区，当夜决定小王留在蘭州，和公司联系，自己赶奔岷縣去看看。

东方刚刚露出魚肚白，陈忠安就起來了，他穿起厚实的棉襖棉褲，背起了塞得滿滿的背包，一脚踏出門外，忽听得背后一个熟悉的声音喊道：“慢点走。”

“还有什么事嗎？”陈忠安回头問小王。

“没什么，山区寒气很重，你披了我的皮大衣去。”

“不，我穿得够暖和了。”

“你总是这样，不行。”小王霍的一翻身，坐在床上，眼看要走下床來了。陈忠安只好退回去，接过他的皮大衣，然后和他握手告别。

陈忠安搭上了一輛运貨卡車。开出不久，忽然狂風怒号，塵土蔽天，接着，天空就飄下了鹅毛大雪，越下越緊，气温頓時降到零度以下。“好冷啊！”陈忠安不禁打了一个寒噤，幸虧臨走时小王借給他一件皮大衣，現在正可御寒。他也顧不得什么骯髒难看，就僵僵着背盤坐在車廂的角落里，还不住地寒顫。

道路崎嶇，車子顛簸得很厉害。陈忠安在这漫長的旅途中，回想了一下自己一年來的工作情况。

这一年來，跑过的地方有多少啊！西安、漢中、西寧、玉樹、夏河……还記得到漢中去的一趟，那时候宝成鐵路还未通車，他也是坐的汽車，在万山叢抱中迂迴前進，一路上灰沙扑面，到了漢中，已經風塵滿面了。听說漢中就是三國时諸葛亮擺空城計的地方，在那里住了三天，買進了100來斤廣地龍，又起程赶往安康。行前，听人講，到安康去的山路懸崖削壁，非常險峻，弄得不好，就会翻車。当时也沒有考

慮個人安全，一心要采辦到上海千百萬人需要的藥材，就壯着膽子上了路，沿途風景幽美，可惜無心鑒賞，前後一共渡河三次，終於到達安康，在那里采辦到400斤苦杏仁，100斤豹骨，总算有点成績。現在又坐在汽車上了，前面不管有多少困難，還能表示畏縮嗎？想到這裡，渾身是勁，寒冷也不覺得了。

當天晚上，汽車停在大草灘過夜。這裡是一個望不到人煙的荒僻地方。好容易找到了一個少數民族兄弟的家里，這家人听說是國營醫藥公司派來的人，連忙熱情招待。趕緊將暖炕添上燃料，把火生得更旺，給遠道來的客人驅寒。稍停一会，又端出了一盆熱騰騰的面條。陳忠安一看，里面有羊肺、羊肝，腥氣難聞，要在平日，實在難以下咽，可是現在，一來是飢腸轆轆，再也顧不得這許多了，二來盛情難却，所以就悶起鼻子，一口氣吃了下去。上炕的時候，一股刺鼻的味道直扑心肺，原來這個暖炕是用馬糞燒的，怪不得南方人聞不慣哩。

第二天過午，才到岷縣。陳忠安扶着車把慢慢地走出車廂，這時漫天風雪，仍舊未停，拄着拐杖一路問訊，找到了當地的貿易公司。接待他的幹部把他迎到里面，驚訝地說：“這麼大雪天，你還趕來，真想不到！”

“我們上海等着黨參、麝香呢。這點風雪就能阻擋得了嗎？”陳忠安回答。

陳忠安催着他趕快找個人陪同到山區去採購，一刻也不能耽擱。這個幹部馬上去領來一個獵人，對他說：“就請這位馬同志領你去吧！”

獵人牽來兩匹馬，扶着陳忠安騎了上去，自己跨上另一

四，馬鞭一揮，兩匹馬飛奔前行。陳忠安不習慣騎馬，好幾



次差一點要跌下來。走到半山腰，忽然看見不遠之處有一群毛色深棕、形似小鹿的動物，在那裡飛跑。“這是什麼？”陳忠安問。

“這就是麝鹿啊！”獵人

陳忠安跟獵人到深山去採購藥材。

一邊回答，一邊拿起獵槍，乒的一聲，打中了一隻，跑上去就用刀從它腹下割下一個圓形的東西，原來這種雄麝的陰囊旁邊，都有核桃大的香腺垂掛著，就是藥用的麝香。

經過兩天兩夜工夫，麝香、黨參已收得差不多了。黨參外面結著一層薄冰，不好裝運，怎麼辦呢？用熱水澆，一邊澆一邊凍，根本不頂事。虧得獵人備了一個火爐來，又邀集了幾個人來幫忙，才連夜把它烘干、裝簍。

迎着黎明，一輛輛裝滿簍子的馬車就要出發了。陳忠安又要轉道到別處去了，他望著這些捆扎得整齊的藥材，輕輕地舒了一口氣。他暗暗盤算著：這些麝香、黨參運到上海，能製成多少盒六神丸、配成多少帖藥啊！

楊福根和他的老顧客

庄新儒

中午，還差十分鐘，就要吃飯了，一個穿着格子襯衫的中年婦女急匆匆地走進了恒源祥棉布店，在店堂里找到了一個五十來歲的老店員，輕輕地說：“明天我要到北京去了，要住兩個月才回來，你要帶點什麼東西嗎？”

“噢，上北京，是到你兒子那里去嗎？”

“是啊！他來了兩封信，我也很想見見他，大概你看見他也不會認得了。”

“好，祝你一路順風！我倒不要帶什麼東西，難為你還到這里來一趟。”

“這也沒什麼，我是順路來的，到了那邊再寫信來告訴你地址吧！我走了，再見！”

“不送你了，再見！”

人們總以為這兩個人是親戚或者是朋友吧！不，他們一個是顧客，一個是店員。營業員楊福根和這位老顧客已經保持了二十年以上的聯繫。作為一個店員來講，能有這樣知心朋友似的顧客，確實是值得自豪的。

說不清是那一年的那一天，楊福根正在店堂里做生意，門外走進一個年輕女人，穿一件素色旗袍，打着一把遮陽傘。她走進來沒有說什麼，自己盡管在一個一個貨架面前看看去，好像總挑不到合意的衣料。柜台上，貨架上，尽是堆着大紅大綠的花布，教人看了眼花撩亂。

正当她准备轉身跨出門去的时候，楊福根拿着一段藍底子小花头的花洋布送到她的面前，低声說：“你看这段怎么样？”

她拿過來看了看，点点头，說：“就这种吧，給我剪一件

旗袍料。”

这是梁师母第一次在楊福根手里剪料子。那时候，楊福根还很年輕，梁师母是一个剛剛結婚的少妇。

以后，梁师母如果到店里來，总是找楊福根，楊福根虽然和她素不相識，却很



楊福根為顧客們剪衣料。

熟悉她的爱好、性情，帮她揀料子、算尺寸，总能使她称心滿意。隔些时日，梁师母索性自己不來，只叫女工來講一声，要添一件春天或冬天穿的什么衣服，楊福根就能代為揀好，剪好，交女工帶去，沒有一次打回票。

有一天，梁师母又來了。一來就找到楊福根，要剪一件香云紗旗袍料。这天店里人不多，楊福根殷勤地招待她，端出一張凳子來請她坐定，然后拿出了整匹的香云紗，正要开

剪，忽然，頓了一下，拿起剪刀來，嗤——剪下了一小塊。梁師母在旁看了着急道：“我要買一件，不是這一点点……”

“不，這頭上有点毛病，不能給你。”說着已經刀尺如飛地給她剪好了一件。

香云紗旁邊放着一匹新花頭的花呢絨。梁師母看看花樣倒還文靜，指指它對楊福根說：“這一匹你也給我剪一段吧！”楊福根搖搖頭說：“這匹料，花色蠻好看，洗了以後就要淡一些。我看你还是剪点花布吧，經穿耐洗。”梁師母懂得了他這話的意思，就讓他代自己揀了一段花布。

當天晚上，老板叫楊福根到賬房間去，劈頭就問：“你是怎么搞的，懂不懂做生意的規矩？”

楊福根一看老板虎起了臉，知道事情不妙，便沉住氣說：“什么事？”

“什么事！你還要假痴假呆，這可是我開的店，都像你這樣：客人要買這樣，你說靚色；要買那樣，你說不好；布是工廠里織出來的，总有些跳紗、斑漬；不賣給他們，難道全給自己穿？都像你這樣，大家喝西北風啦！”

老板越說越氣，聲音越喊越高。楊福根知道和他有理講不清。老板嘛，都是一樣，只要賺鈔票，別的都是小事，但是心里實在氣不過，就頂了一句：“我只曉得做事老老實實，說一是一。如果今天對顧客說了一句假話，上当只上一回，明天他就不会再來了。”

老板看他竟敢頂撞自己，火氣更大，拍桌打凳地大嚷大叫起來：“好、好、好，你有本事，你会做生意，我这个小庙里容不了你这个大菩薩，你明天就給我走！”說完就怒氣冲冲的奔出去了。