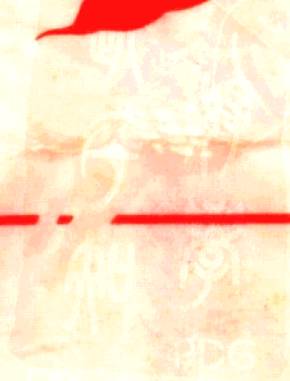


全面躍進中的商業工作

第三輯



PDG

我們是怎样試制成功木制机械和土制

水泥的……………新乡市第一商業局煤運公司(2)

改善服务态度, 提高服务质量——郑州市百貨大楼

服务态度躍进的經驗……………郑州市第一商業局百貨大楼 郭德明(9)

旅客之家——郑州市公私合营福华旅社… 郑州市第二商業局(16)

开封市百貨大楼花布組的“布匹敞开滾軸售

貨法”……………开封市第一商業局(20)

热心为顾客服务的營業員——張桂英……………扶溝县商業局(22)

兴宁乡供销社是怎样降低商品流通費用的… 新乡县供销社(25)

实行以單代賬, 提高工作效率

——新乡市商業局簡化會計手續的經驗……………新乡市商業局(27)

許昌市南大街百貨商店試驗店的初步总结

……………許昌專署商業局(32)

露天保管籽棉, 五年沒出事故……………中共濟丰县委財貿部(39)

煤的保管經驗介紹……………密县商業局煤運公司天仙庙駐矿門市部(41)

三十三个月卷烟無霉变……………开封市第一商業局(43)

蔬菜品种齐全, 保証不霉不爛——郑州市北菜市蔬菜

門市部試驗店的工作介紹……………河南省商業厅、郑州市第二商業局(45)

屠宰技术大躍进, 每人每天51头

……………洛陽市第一食品經營处 朱正雅(49)

两年来消灭价格差錯的几点体会

……………安陽县白壁供销社 姬广武(52)

实行看样選購是批發供应的新形式……………新乡市百貨批發站(56)

建立“紅專”学校, 促进技术革命……………巩县商業局 盧山成(60)

我們是怎样試制成功木制机械 和土制水泥的

新乡市第一商業局煤建公司

一、木制机械和土制水泥是一个技术革命

今年三月，省厅提出煤場实行木制机械和参观省水利先进工具展览会之后，我公司以双反、双比为綱，充分發动职工，依靠职工，以敢想、敢说、敢作的精神掀起了技术改革。经过將近二个月来的苦干实鑽，已創造、仿制出大小木制机械12种、25件，并全部投入現場使用，由于以木制机械为主代替了笨重体力劳动，从而解决了以落后搬移工具同当前大躍进所不相适应的矛盾。木制机械化后，据初步計算12种木制机械工作量和过去人力劳动工作量相比平均提高了1—4倍以上。如双篩篩煤机6人操作每人每天平均可篩28吨，和过去每人每天篩7吨相比提高工作效率3倍；手搖輸送篩煤机五个人每天能加工80吨，和过去立篩加工5个人每天35吨相比，提高工作效率1.28倍；高空运煤机四个人每天运煤上堆72吨，和过去抬筐上堆四个人每天24吨相比，提高工作效率2倍；手搖移煤机六个人操作每天可搬煤90吨，和过去六人抬筐搬煤每天36吨相比提高工作效率1.5倍；动力移煤机13人操作，每天移煤480吨，和过去13个人抬筐移煤每天78吨，相比提高工作效率5倍；独輪手推車每人每天搬煤21吨，和过去每人每天用筐搬煤8吨相比，提高工作效率1.5倍；手推三輪車每天每人能推桶入庫104个，較过去每人每天滾桶入庫48个相比提高工作效率一倍多，用此車推水泥

每人每天能推365袋入庫，較過去每人每天用肩背120袋相比，提高工作效率2.4倍；烟煤压实打夯机，初步鉴定一个人操作，比过去四人打夯提高工作效率3倍；倒油架两个人操作，等于过去四个人的工作量相比提高工作效率2倍。單杠卸車机，較过去滾桶卸車有三个好处：（1）安全；（2）延長油桶寿命；（3）降低油料損耗。烟煤打眼紧綫机二个人15分鐘打一个眼，較过去四个人一小时打一个眼，提高工作效率7倍；用刮油板刮油桶既快又淨，按照木制机械現有效率初步計算，下半年就能節約30,500个劳动日，以每个劳动日为2.5元計算，可为国家創造76,250多元的財富，而且公司可少付直接費用62,300元、兩項总計可为国家創造財富138,550元。这些錢可买鍋駝机59部，可买双輪双鐮犁1,736部或化肥84万斤。

在試制木制机械的同时，又試制成功土制水泥和水泥代用品，現經化驗，其安定性、細度、凝固時間完全合格，其抗折强度、耐压强度，已达到国家水泥400号标准。这为满足工农业建設的水泥需要提供了有利条件。

二、正視矛盾，解决矛盾

解放以来，我們对于煤炭現場搬移工作，一直沿用人力抬筐的作業方法。这在人工装卸、盤堆、上垛和在經營范围小、任务較輕的时候，还可以勉强适应。但随着工农业生产的躍进和煤建業務扩大之后，这种落后的搬运方法，就显得效率低、費用大、劳动量高，远远不能适应工作的要求了。特別是在全面大躍进的形势和煤炭購銷任务比去年增大兩倍以上的情況下，这个矛盾就显得更加突出。其表現：（1）新乡中轉衛河下游和市外四县的煤炭調運任务很大，而搬移力量不足。（2）水利化后，鍋駝机、煤气机需要塊煤量大，而人力加工数量少、

費用大，且滿足不了需要：（3）購運任務加大，人力搬運工具落后裝卸時間長，增加工人勞動強度；（4）隨着水利化的發展和基建的擴大，水泥需要量大，而生產不足。為了解決這些矛盾，我們便在雙反、雙比運動中，把這些矛盾擺到全體職工面前，讓大家大鳴、大放、寫大字報，七十個職工先後写出了大字報1,800余張。在社會主義思想提高的基礎上，嚴厲批判了保守思想與三風六氣，紛紛提出大干苦鑽改革工具的建議，創制木制機械和土制水泥很快變成大家的要求和奮鬥方向，借以改變煤場裝卸、上堆、盤垛等操作方法。當然在這些關鍵性問題中，思想鬥爭也是非常激烈的。表現有三種人三種態度。一種人是主張技術革命，從根本上解決問題，所以連夜制圖表、模型、獻計獻策，決心大、干劲足；一種人是好高騖遠，看不起土辦法，不能從多快好省出發，却在那里說：我要獻計就要設計一個全部電力機械，木制機械不解氣；一種人是消極觀望，認為商業部門不能搞技術革命，商業部門搞機械化是“不務正業”的事。搞木制機械土水泥是工廠的事，咱們作買賣的根本搞不了機械化。黨支部針對這種先進與保守思想，便採取（1）政治掛帥，組織辯論，提高認識，支持先進，先務虛、後務實，以虛帶實，先進帶落后，鼓起干劲，力爭上游；（2）現場試驗，組織參觀，制作模型，用事實教育大家，說服大家；（3）開展學先進、比先進、趕先進的運動，提倡敢想、敢說、敢作的共產主義風格，使之要有克服一切困難的毅力，要有不怕失敗的精神。並結合表揚先進職工，先進事例，從而使先進思想占了上風，奠定和鞏固了技術革命的思想基礎。

三、貫徹“三主”方針

創造木制機械化的過程中，我們堅決貫徹了以木制為主、

以小型为主、以快用为主的三主方针。在这个问题上也是经过斗争的。职工对木制机械在开始时存有许多不同看法。有的說：“木制不如鉄械、不如电气”。有的說：“小型不管用”，有的認為技术問題复杂、困难大、快用不可能。总之对三主方针傾金不足。针对这种思想，党支部反复动员、座談，提出了我們还是走“勤儉办社，勤儉办企业，勤儉办一切事业”“又多、又快、又好、又省”的建国道路，逐步实现电气化好呢？还是一下子求大、求全、求新好呢？还是本着三主方针去作呢？还是乱来一套呢？经过职工的热烈辯論，批判了不从实际出发，脱离现实的想法，認為三主方针是符合党的鼓足干劲、力争上游、多快好省地建設社会主义总路綫的，是针对国家当前情况提出的。有的同志說：啥事情都得先由小到大，現在先木制机械化，將來再搞动力机械化、电气化。有的同志說：目前我国在动力、鋼鉄不足的情况下，先实行木制和土制水泥是正确的，木制总比人力强、土水泥总比沒有好。离开现实不考虑具体条件是不对的。有的同志說：木制机械虽有技术性，但是鑽进去、干下去保証能成功。当思想問題解决之后，在党的领导下随即作出試制木制机械规划、并采取边规划、边行动，本着三主方针使理想逐步变成了现实。当然，貫徹三主方针一定要結合具体情况执行，他不是絕對化的东西，更不是教条。我們現在如此，到將來有了条件时也可以試制大型的和动力的近代化机械。

四、领导轉变作风，发动职工人人献計献策

技术革命的过程，是领导轉变作风的过程，是先进和落后斗争的过程，也是思想和生产力大解放的过程。整風运动之前，领导上表現特殊、鬧不团结、不能充分發揚民主、不能体

貼群众的疾苦。尤其是不能深入現場，深入群众，發現問題，解決問題。通过整風，發揮了集体領導作用，領導同志走出了辦公室，到現場去，到基層去，遇事和职工商量研究，^⑨与职工同甘共苦，密切了群众关系，加强了團結，得到了职工的好評。同时由于領導作風的轉變和职工思想的解放，在木制机械化初期，以党支部为領導組成了技术革命小組，加强了对这个运动的領導，确定了專人分工負責。党支部一面抓住社会主义建設总路綫的教育；一面發動职工人人献計献策。保管員高榮德同志首先帶头每天工作延至深夜十二点，开动腦筋以高粱杆做出卸車模型。刘承顏同志工作回来后，牺牲休息時間深入現場，積極建議改进了篩煤机，和画出自动过磅机圖样。在他們的影响下，献計献策形成高潮。据統計职工先后提出建議43条。职工情緒非常飽滿高漲。正因为如此，所以职工在初步試制的基础上，进一步提出了木制机械多样化，由原来的六种增加为十二种，促使技术革命向新的阶段發展。

五、政治当先、苦干苦鑽、克服困难

党支部为了实现技术革命的任务，鼓足大家革命干劲，克服前进中的困难，提出了“竭尽精力走断腿、想破腦袋磨破嘴、实现机械化、勤儉理当先”的战斗口号。确定設計机械模型搞成后，在試制中，能用木头的不用鉄器，能用旧料的不用新材料，能自己动手的不雇工人。且在不影响使用效率的原則下，作了精打細算，并和工人一齐到現場备料。特别是依靠技术工人的帮助，仿效鉄制橡膠输送机原理，用木料帆布制成了15米長木制帆布输送机。孟冠五、丁有發同志不怕劳累、苦鑽、甚至牺牲吃飯時間，走遍全市廢品商店，寻找旧材料。仅利用旧滾珠珞8个、絲杆一根就給国家节约215元。当篩煤机、移煤

输送机等机械配件需要10个铁甩轮的时候，经过丁有發同志的苦鑽終于用木制甩輪作了代替，使困难得到了克服。当試制第一部篩煤机，孟冠五同志提出了机械模型的时候，因篩子輸送帶分为两个部分結果运用起来效率不高，后經刘承祚同志的建議，花了半天時間，利用軋花軸原理將篩子和运输机連接起来終于使这部篩煤机搞成。可是因輸送帶是用帆布制成的，当裝煤多的时候，会打滑上不去；裝煤少的时候，会走斜降低效率。又經鑽研，改为木板条橫鋪木輪上，把帆布去掉。不料板条間隔大，空隙漏煤，攪轉很重，一連改变了八次，問題得不到解决，在这种情况下，职工思想一度混乱。有的同志对搞木制机械發生了动摇和埋怨；有的怕花了錢，浪費了工夫搞不成功，受領導批評，群众譏笑。甚而搞木制机械積極的同志，也感到用了九牛二虎之力，办法使尽了，还没有搞出名堂来，無奈被迫停工一天。党支部针对这种情况，召开了支委会議和木制机械小組專門會議，对八次失敗的原因进行了分析，認為革命就不是一帆風順的事，只要大家坚持到底，領導有决心，职工有信心，再使一把勁，苦干苦鑽，独立思考，大胆設想，事情一定会由失敗变为成功的。经过依靠职工發动职工之后，穩定了职工的情緒，坚定了信心。这时孟冠五同志，首先总结了前段的經驗教訓，提出了篩煤机的輸送帶下边补木板条，上边补帆布的改裝建議，大家討論后，認為适用。結果安裝成功，完全克服了打滑、走斜、漏煤等缺点，提高工作效率1.25倍。这一炮打响之后职工情緒振奋恢复了元氣，职工夜以繼日地制出了打夯机，高空运煤机等八种机械模型，原来不相信商業部門能夠搞技术革命的同志，被活生生事实說服了。这时党支部抓住試制成功的事实，大会进行了表揚，并又提出了“戒驕又戒燥，实干加巧干，木制机械化，五一全实现”的行动口号。木制机

械小組又增加了三个專职干部充实了力量。直接搞木制机械的同志更是生龙活虎，廢寢忘餐的在劳动着，从而渡过了困难，使技术革命形成高潮，由于职工的革命干劲和鑽劲，终于制成了十二种二十五件木制机械。

其次在試制木制机械的同时，組織了另一部分人員到鄆师、安陽參觀學習了土制水泥和水泥代用品的先进經驗，并在省厅同志具体的帮助之下进行了試制工作。但由于在試制过程中，“死搬”鄆师、安陽配料比例，結果搞了四十多次未得成功，走了一段灣路。后来改为以化驗原料成份，多种比例配料，認真掌握火候等办法，并且以石灰代替白堊土作原料，經过苦战了七天七夜，终于試制成功了一种新水泥，現經化驗，已达到了国产水泥井400标准的质量。計劃最近將投入生产。另外，深入农村、乡、社，开展宣傳，帮助农民推广这一經驗，以解决水泥供应不足的实际困难，所到之处，农民極为欢迎。

六、积极主动，搞好工商协作

我公司的木制机械化工作，所以能够取得这些成績除市党政和省厅的正确领导外，与各工厂的大力支持帮助分不开的。特別在制造过程中深感工商协作的重要。無論在那一个方面，要想离开工厂自己独立进行是根本不可能的。如开始时找不到木工和834件鉄器配件解决不了，主动地一面向市领导彙报請示，一面与电鋸厂、通丰面粉厂等工厂联系，請求搞好社会主义的协作，給我們以大力帮助，同时將我們試制木制机械化的作用和遇到的一些实际困难問題向有关厂方作彙报說明，以便了解情况爭取支持，經过主动联系电鋸厂張副厂長極为热情，亲自帶領三十多名木工和技术人員到現場研究木制机械模型，电鋸

厂工人同志建議將輸送机兩側滾軸由“立式”改為“臥式”安裝，這樣改制後既不影响使用，又有效的節省了許多鉄卡。另外，該厂工人又建議將手推機車前門改為活開關，這樣用起來方便。通丰面粉厂工人為給我們趕制鉄軸和配件，業余時間不吃飯。技術人員還幫助我們設計了大同煤打眼緊綫机。通用機械合作工厂，把新制品鍋聯机借給我們使用，並且派技術人員教會我們發動机器的操作方法。該厂黨委書記對李技師說：只有教會公司會開機器，你才算完成了任務。事實證明，如果沒有領導的支持，沒有各工厂的真實幫助，從人力技術等方面給予解決，單靠我們自己搞，那是不可想像的。

1958年5月

改善服務態度，提高服務質量

——鄭州市百貨大樓服務態度躍進的經驗

鄭州市第一商業局百貨大樓 郭德明

一、通過雙反雙比運動，提高了職工思想覺悟。鄭州市百貨大樓過去服務質量不高，部分營業員服務態度不夠熱情，在營業中喜大厭小，不願顧客挑揀，甚至個別營業員和顧客吵架。同時勞動紀律也很鬆弛，上班時間看小說吃零食。根據1957年不完全統計，顧客批評營業員服務態度不好的意見約157件之多。

改善服務態度的過程，也是新舊思想鬥爭的過程，是一項艱巨的政治思想工作，要作好這一工作必須依靠群眾，發動群眾。因此，在整風運動中鄭州市百貨大樓黨支部以雙反雙比為

綱，进行了一系列的政治思想工作。1.开始时領導上首先說明改善服务态度的重要性。要求党、团员和积极分子要引火烧身，带头检查，当改善服务态度的促进派。2.全面进行动员进行形势教育。发动全体职工同农民比干劲，指出服务态度不好給党造成的不良影响。同时解除“怕整到个人头上”，“怕当典型”等顾虑。并召开了各种类型的座谈会。党、团员和积极分子带头揭发了服务态度不好的事实。从而带动了群众，掀起了鳴放高潮，提出了五百八十三条意見。3.领导带头参加街道鳴放，听取群众对百貨大楼服务态度方面的批評意見。如一位六十多岁的老大娘說：“百貨大楼啥都好，就是那些小姐們不願給我拿东西。”领导听了群众意見以后，曾向群众作了七次检查，不但改善了和群众之間的关系，而且使營業員也受到一次深刻的教育。如有的營業員說：“咱們闖下的禍，叫领导去检查，今后坚决改善服务态度。”4.建立顧客接待日制度。每星期日党、政、工、团领导輪流接待顧客，听取群众的批評和建議，在六个接待日共接待了十六位顧客。同时还利用顧客通訊会議、設立意見桌等形式專人負責征求顧客意見。在七天內共收到52条意見；对帮助改进服务态度、提高服务质量起到了一定作用。5.將群众意見交小組討論，以便互相帮助，迅速改进。通过討論大家一致認為服务态度不好的原因是为谁服务的观点不明确。针对这种思想开展鳴放辯論，提高了职工觉悟，給改善服务态度奠定了思想基础。

二、学天桥、赶天桥、超天桥。全体职工在思想觉悟提高的基础上，鼓足了干劲。但是如何干思想还不够明确。这时北京天桥百貨商場發出革命倡議，职工感到有了榜样，有了努力方向。接着提出了：“学天桥、赶天桥、超天桥”的响亮口号，急起直追，打破常规，大胆革新。职工們提出的行动口号

量：“改善服务态度，提高服务质量，从早到晚一班干，千问万挑也不烦”，“要货及时送，出门管退换，大街小巷串着卖，任何困难都不怕。并保证作到：一专（专心营业）、三勤（口勤、手勤、腿勤）、五不烦（挑不烦、问不烦、拿不烦、看不烦、不要不烦）”。这时又通过参观北京天桥百货商场，把改善服务态度运动推向了高潮。

三、制订服务标准，服务态度大跃进。根据北京天桥百货商场实行服务公约的经验，参照他们的服务公约，结合本单位具体情况以及老职工的亲身体会，经过全体职工讨论制订了十一条服务公约，为改善服务态度提出了具体要求。

服务公约制订以后，全体营业员又提出了决心书，保证分别在三天、五天或七天实现服务公约。这时改善服务态度上的比先进、赶先进的竞赛开始了，服务态度有了显著的变化，顾客反映良好。仅在3月22日至30日的九天中，共收到表扬意见三百五十四条。如营业员杨玉敏同志态度非常和蔼，顾客一进门就称呼：“老大娘、老大爷、同志、小妹……”热情的接待顾客。见到顾客在门口留恋或走近营业柜，就主动的说：“请过来看看吧！”“需要什么东西先看看也可以，买什么可以随便挑”……。当顾客买了布鞋之后还接着介绍袜子，顾客临走还温和可亲的说：“回去啦！”“再见。”“需用什么东西的时候，可再来买。”“如嫌花色质量不好，可再来换。”……。由于她的服务态度好，受到顾客多次表扬。又如营业员李金檀处处为顾客着想，诚恳为顾客服务，受到顾客的热烈称赞。一次两位农民想买胶鞋，但因未穿袜子不好意思说试穿，这时李金檀把自己袜子脱下来让农民试穿。此后他就在营业室内准备了擦脚布和袜子，以便顾客试鞋。又一次兰州两位顾客也是这样买了鞋以后，高兴的说：“从西边走了几千里，未见过你

們这样好的服务态度。”此外李金植同志还積極鑽研業務，他看到女皮便鞋顧客很需要，但是缺貨，他想鄭州為什麼不能生產男女皮便鞋呢？于是他設計了兩種皮便鞋式樣，交皮鞋生產合作社加工試制。同時為了使顧客能穿到更滿意的鞋，曾幾次向生產單位聯繫，為顧客訂做，得到顧客好評。過去服務態度一貫不好的營業員，現在也有了突出的轉變。如營業員范艷君過去曾從櫃台內跑出來和顧客吵架，而現在是熱情接待顧客，主動介紹商品，幫助顧客挑選，一躍而為搪瓷營業組服務態度最好的營業員，連續受到顧客五次表揚。過去一貫不安心商業工作的盛國舉，現在對顧客照顧的特別周到，態度非常熱情，也受到顧客多次表揚。同時還積極到農村、水庫推銷，也受到群眾和工地領導的表揚。曾經有嚴重輕商思想不安心工作的李文鐸，由於提高了覺悟，在服務態度大躍進中打响了第一炮，已成為全體營業員中最好的榜樣，在短短幾天中收到書面表揚意見十七條，群眾對他的服務態度都是贊不絕口。如顧客反映：

“55號（該同志營業代號）營業員的服務態度特別好，真是百問不煩，百挑不厭。”由於營業員服務態度的普遍改善，真正做到了顧客高興而來，滿意而去。這時服務態度的普遍特點是：（1）顧客接近櫃台就能主動的給以適當稱呼，問需要什么，主動介紹商品；（2）顧客的眼到那里，營業員的手到那里，主動拿出商品讓顧客挑選；（3）顧客買好一種商品後，接着介紹連帶商品；（4）顧客不買不煩，並客氣的說：“不買沒有關係，用着時好來買。”顧客走時，一般都要道別；（5）幫助顧客試衣、試鞋和挑揀商品，並把自己知道的商品知識向顧客介紹；（6）要求群眾對他們的服務態度進行監督，營業員均配戴號碼証，各營業小組都設有顧客提意見的牌子；（7）對顧客一視同仁；不論工人、農民、幹部或家庭婦女都

熱情招待；（8）顧客要求退換商品，一般都准許退換。

由于改善服务态度是新旧思想的斗争，是經營作风上的革命，所以党支部特別強調門市部主任、營業組長以及党团员和積極分子都要以身作則，帶动群众。在群众中培养典型，不断进行思想工作，开展宣傳鼓动，及时表揚好人好事。同时采取每天碰头、个个鉴定、互相帮助的方法，达到了共同提高的目的。

四、扩大經營范围，改善經營管理。1.为了便于群众挑选商品，提高工作效率，在部分商品中（如布匹、呢絨、鞋帽、搪瓷、皮箱和高級服裝等）实行了敞开售貨，群众非常欢迎。敞开售貨的好处是：（1）沒有櫃台限制，顧客可以直接接触到商品，进行参观和挑选；（2）顧客看商品拿商品，不再由營業員轉遞，減輕了營業員的劳动，提高了工作效率。如鞋帽組过去十二个人，现在七个人就支持了業務；（3）全部商品都能与顧客見面；（4）營業員能抽出空暇時間整理商品，保证商品整齐美观；（5）顧客試衣、試鞋方便，營業員也能更好地幫助顧客挑选；（6）顧客看的多，就問的多，这样促进營業員熟悉商品知識，提高業務水平。2.重点推行了金額核算制。由于过去存在着“家大业大”的供給制思想。因此，商品多、人員多、資金多、环节多是百貨大樓的突出問題。于是我們在鞋帽組推行了金額核算制，取消了交接盤点和每天盤点制度以及不必要的报表与商品賬等。实行了“倉庫、營業合一”，營業員直接進貨，克服了倉庫积压、門市脫銷的現象，節約了資金。实行金額核算制后，在售貨时營業員不記数，便于集中精力为顧客服務。同时也減少了營業員記賬、填表、点貨、結賬等繁雜劳动，結賬時間也由过去的半小时至一小时，減少到十分鐘。因此，这是經營管理上的一項大的改进。3.扩大經

營範圍，為了更多更好的滿足群眾需要，使顧客能買到所需要的商品，擴大了營業場所，增添了文具、布匹和糕點三類商品1,530多個新的品種。

鄭州市百貨大樓的全體職工，現正鼓足干劲，力爭上游，為徹底改善服務態度、多快好省的實現全面躍進規劃而奮鬥！

1958年4月

附： 鄭州市第一商業局百貨大樓 營業員服務公約

1. 當顧客走近櫃檯時，營業員應和藹地、有禮貌地主動迎接上去，問顧客需要什么。如鞋帽組營業員就應該說：“同志，您需要什麼鞋？”對不同的顧客，應有不同的稱呼，如對老年人應稱：“老大爺”、“老大娘”、“老太太”等。

2. 如果顧客是來參觀的，營業員也應以和藹的態度，隨着顧客的視線而移動；當顧客注視某種商品時，應隨手把該商品拿出來；顧客沒有問價格時，不要先說多少錢，以免誤認為瞧不起他。但可以先問：“給誰買，我幫你挑”。

3. 當顧客挑選商品時，應誠懇主動幫助挑選，或將商品展開讓顧客試穿（如服裝、鞋、帽），這時應注意觀察顧客的愛好，幫助挑選色澤式樣，並應實事求是的介紹商品的質量、用途、特點等。但不要勉強使顧客服從自己的意見，以尊重顧客的愛好。介紹商品與價格時，要相互對比，不能欺騙；對殘次商品，要說明殘次程度，不能掩蓋。

4. 當顧客挑選商品時，如顧客較多，不能表現出不耐煩的情緒或去接待個別顧客而把其他顧客放下不管。而應該說：

“同志，買一件東西要稱心，慢慢的挑不要忙，不合適我再給

拿”。当顧客表示不要时，應該說：“不要紧，这次挑不好，下次再来买”。并告別說：“再見，有時間請来参观。”当顧客犹豫不决时，应根据不同的对象，推荐合适的品种，以起到參謀作用。

5. 当顧客挑选完畢时，应随时詢問：“您还需要別的东西么？”介紹連帶性的商品，如买好皮鞋时可介紹鞋油等。顧客購買以后，應該当着顧客面——整理包裝好；算好金額，用和藹的态度告訴顧客几种商品，都是什么，共多少錢；收款时，应說明应收、实收和找的錢数，以免發生誤会爭吵。在包裝的时候，要說明商品的携帶，使用方法和应注意的問題等，顧客臨去时，应道別：“再見。”

6. 顧客拥挤时，应和藹的說：“請等一会”。不要不理，能先拿出来的可先拿出来讓顧客挑選，要做到人不到話到，以免顧客等的不耐煩。

7. 顧客購買的商品存量不足或暫時脫銷，应耐心的解釋缺貨原因，不能冷淡的說“沒有”或“不知啥时候来”等。一般应說：“人民生活提高了，用的人也多了，現有相同的什么商品可以代用，質量也很好，若急用先买上一件。”若別的單位有，我們这里沒有，應該積極介紹或組織進貨。如顧客詢問何时来貨，要根据实际情况答复，不能說：“不知道。”如确实沒有把握，应告訴顧客来貨時間不一定的道理，并要說明那个單位或行業經營，請到那里看看可能买到。

8. 顧客要买的商品，不是本組經營的，要热情告訴顧客，出售的部位，指明所在地址，不要說“东头”、“西头”、“楼上”、“楼下”、“那边”或“不知道”、“你自己不会找”等，如不屬本單位經營的商品，应向顧客說明，并可对顧客說：“請到××看看，可能买到。”

9. 顧客要求退換商品時，不要怕麻煩，要耐心听完顧客退換商品的理由，能退換的盡量退換；不能退換的，也要和藹的說明不能退換的理由，不能簡單答復：“不退換”。若顧客堅決要退換時，不能不理或爭吵，可隨時告訴營業組長或主任以及營業室有關人員負責解釋或解決。

10. 對顧客要一視同仁。不論農民、工人、學生、軍人、幹部、老的、少的、……，都要同樣有禮貌的對待。

11. 營業員服裝、頭髮、指甲要整潔衛生。天熱時，要穿帶袖子的汗衫，不要穿不禮貌的服裝。

旅客之家——鄭州市公私合營福華旅社

鄭州市第二商業局

經過全民整風運動和社會主義教育運動，福華旅社職工的社會主義覺悟大大提高，服務態度大有改善，經常受到旅客的表揚。被稱為“旅客之家”，是鄭州市旅棧業的一面旗幟。

百挑不厭

該社首先是讓旅客隨意挑選房間。今年三月間西安市公安局某同志到福華旅社想找个適合自己工作要求的房間，在服務員陪同下，到樓上樓下看了一遍，當他看完之後，難為情的說：“麻煩你半天，沒有合適的房間，怎麼辦？”而服務員却和蔼地說：“沒有什麼，請你再到東邊大間、永茂旅社找找，若有合適的房間可以住下，如找不到時，我們還可幫助你挑選一個比較合適的房間。”這位同志到鄰近旅社找了一下，想起福