

蘇聯模範賣貨小組經驗

東北人民政府貿易部

瀋陽 一九五二年

東北人民政府貿易部

蘇聯模範賣貨小組經驗

蘇聯 П·吉里也夫等

瀋陽 一九五二年

蘇聯模範賣貨小組經驗

著 者： П · 吉里也夫等

譯 者： 東北人民政府貿易部

出版者： 東北人民政府貿易部

印刷者： 東北日報印刷廠

一九五二年十二月八日第二版

4,001-13,000

再版說明

前爲適合各地商業部門的愛國主義增產節約競銷運動，我們特譯出本書，主要介紹蘇聯銷售各種商品的先進經驗，提供各方業務參考。

第一版原書共分十二篇，茲際再版，爲了充實內容特搜集有關材料增補選譯的顧客需求研究等三篇，以滿足各方所提出的要求。

一九五二年十二月

目 錄

在貿易中推廣先進經驗.....	一
進一步開展社會主義競賽.....	九
我們組織賣貨員工作位置的經驗.....	一六
向郭洛夫金看齊.....	二四
模範賣貨小組的勞動組織.....	二九
拿出辦法來競賽.....	三二
我們怎樣照顧顧客.....	三四
我們向有經驗的工作人員學習.....	三八
模範賣貨間.....	四一
推動工業生產改善貿易工作.....	四四
向供貨人提高要求.....	四六
推廣模範賣貨小組的先進經驗.....	五〇
顧客需求的研究（節譯「衣帽類銷貨工作組織」）.....	五五
營業員就是顧客的顧問.....	五八
改進賣麵包的技術.....	六二

在貿易中推廣先進經驗

蘇聯人民在爲爭取共產主義的奮鬥中，達到了偉大的成就。順利地完成了斯大林戰後五年計劃的任務。一九五〇年十個月當中的工業生產總額，超過了戰前水平的百分之七十。一九五〇年糧穀作物的收穫總量爲七十六億普特，超過戰前一九四〇年的水平三億多普特。棉花與甜菜的收穫量大大地增加了。畜產也顯著地超過了戰前水平。

順利地完成着防護林帶的斯大林計劃，貫徹草穀輪種制，修築蘇聯歐洲部份草原區與林原區中的池塘與蓄水泊。

政府關於建築古比雪夫與斯大林格勒水電站、土爾克曼運河、卡霍夫克水電站、南烏克蘭與北克里木運河的決議，是具有歷史意義的。這些巨大的建築，是真正的共產主義的建設。

糧穀與技術作物生產的穩步增長，畜產的穩步增加，伏爾加河右岸地區、南烏克蘭、北克里木、裏海沿岸與中央亞細亞的沙漠區及半沙漠區的灌溉，所有這些對於進一步提高輕工業與食品工業及擴大日用品的產量，都是建立着牢固的原料基地。

一九五〇年蘇聯的國民收入，由對比的價格來看，超過了戰前水平百分之六十以上，職工的工資和農民的收入都增加了，他們的物質生活改善了，購買力提高了，貿易賣錢額也增加了。這些現象，也是幣制改革、食料品及工業品的國家零售價格的三次降低所促成的。

布爾加寧同志在一九五〇年十一月六日偉大的十月社會主義革命卅三週年的莫斯科蘇維埃慶祝會

議上的報告中說道：「今年我們已經能够對於國營商店及合作社商品供應較戰前多百分之三十五的賣給居民用的肉類及肉類產品，土產尚未計算在內，魚類較戰前多百分之五十三，奶油及其他油脂多百分之六十，食糖及糖菓類多百分之三十以上，棉織品、毛織品、絲織品及蔬織品等多百分之三十八，靴鞋類多百分之三十五，長襪及短襪多百分之三十七，肥皂多百分之三十一」。

這些賣給顧客用的大量商品，都必須是最好的東西，我國的勞動人民都願意從國營商店及合作社商店買到質量優良和品種最多的商品。

我們的蘇聯顧客們，都希望商店能為他們提供文明的服務，關心他們的愛好和習慣，並幫助他們選擇商品。

蘇聯貿易的先進者們響應邱特吉赫和沃羅什娜等我國著名人士的倡導，領導了模範賣貨小組的運動。

前充「食品總管理局」莫斯科辦事處第三十一號商店甲等賣貨員，現為高等貿易學校學員的郭洛夫金同志，就是這個運動發起人之一。倣效郭洛夫金同志的先例，我國莫斯科、列寧格勒、基輔、明斯克、哈爾科夫、塔什干、沃龍涅什及其他許多的城市，都先後組成了模範賣貨小組。

截至一九五〇年八月一日，食料品總管理局系統中共擁有一千多個模範賣貨小組，莫斯科市糧谷食品貿易管理局共擁有九百八十九個模範小組，莫斯科市工業品貿易管理局擁有三百八十五個小組。我國每一個角落的蘇聯貿易工作人員，都在力求建立模範賣貨小組。

建立模範賣貨小組的愛國運動，把蘇聯貿易的社會主義競賽提高到新的高度階段。

模範賣貨小組的組員們忘我無私地為祖國的利益而勞動着，他們努力實現不斷地超額完成商品流

轉計劃，擴大商品品種及改善品質，並提高貿易文明。

爲了達成這些目的，蘇聯貿易先進者們準確地組織自己的勞動，加強工作日，合理地裝備工作位置，運用最新式的貿易技術成就。

這本小冊子裡所收集的事例，都是一些各模範賣貨小組工作中的初步收穫。

甲等賣貨員斯涅吉列夫所領導的模範賣貨小組，特別注意勞動組織。此一模範小組是屬於「食品總管理局」莫斯科辦事處第二號商店的，這個商店是莫斯科最大的貿易企業之一。該組的組員們不止一次地注意到：這個商店在一定的鐘點內會形成多數顧客擁擠買貨的現象，所以必須採取特別辦法來加速應答顧客的工作。該組於是決定重新組織工作。

以前都是由賣貨員們本人去取貨，這就使賣貨員們每天要就快兩小時的賣貨工作。該組決定由賣貨員中指派一個專人擔任取貨工作。因之，改變了辦法以後，除專管取貨的組員以外，其餘的組員們的勞動生產率都大形提高了。爲了加速和便利取貨工作，特別備置了特殊取貨小車，並由電梯到櫃台還敷設了架板。

切灌腸的工作由一個賣貨員專門負責，別的賣貨員們也利用閑暇工夫幫助他切。如果把這個賣貨小組一天賣到兩噸灌腸的事實計算一下的話，那就很容易理解到這樣的分工究竟得到了怎麼樣的效

果。
最近，斯涅吉列夫小組又進行了一個革新。在櫃台上劃出了一個特殊位置，專門出售煮灌腸銷得最快的商品。

該組的新辦法，改善了勞動組織，並顯著地加速了和改進了對顧客的服務工作。

莫斯科水果蔬菜貿易公司第十七號商店的模範賣貨小組的勞動，是精確組織起來的。這個小組的賣貨員們都專做主要工作，不管其他的零活。取貨、包裝貨物及擺櫃台的工作，由特別指定的人員專門承擔。實行了新辦法以後，賣貨員的勞動生產率遽形提高，接待顧客的工作也加快了。

賣貨員工作位置的正確組織，在貿易文明的提高上，是具有重大意義的。模範賣貨小組都特別注重工作位置的合理組織，因為它可以提高勞動生產率，並可以超額完成商品流轉計劃。

「食品總管理局」莫斯科辦事處第三十一號商店的模範賣貨小組，在賣貨員工作位置的組織上，積有很多的可資借鏡的經驗。這個小組把每一個細節，都加以思考。在商店開始營業以前，小組的每一個組員都要完成一定的任務：抹櫃台、裁割包貨的紙張、準備用具、挑選商品。小組在櫃台上佈置商品，必須適合便利工作的原則。暢銷品放置在每一個賣貨員工作位置上的靠近案秤的地方。凡屬擺在櫃台上及靠壁貨架上的各種商品，都要陳列的能使顧客一眼看到。

從前，這個小組把各種奶油都放在賣貨員身後的靠壁貨架上，這樣一來，每一個賣貨員每天回頭取貨的次數，多至五百次。把暢銷品種的奶油移置到櫃台以後，既銳減了不必要動作的次數，還激增了賣貨員的勞動生產率。

「食品總管理局」第三十一號商店的賣貨小組，在工作位置的組織上，還有其他許多的有效的改進。所有這些，都是證明蘇聯人民具有無窮無盡的創造力，並能繼續不斷地改善和提高勞動技術。

「食品總管理局」彼特羅查沃德斯克辦事處第四號商店的模範賣貨小組（小組長阿保洛諾夫），在工作位置的正確組織上，也付出許多的力量和注意。該組爲了照顧顧客方便，把櫃台的玻璃櫃分爲三層：下層擺硬臘腸，中層擺半臘腸，上層擺煮灌腸，顧客一眼看到各種商品，可以一下選定他所需

要的商品，就不必再向賣貨員多發問了，而賣貨員應答顧客的工作也就加速了。跟其他的許多貿易先進工作者一樣，該組的組員們也都把暢銷品放在靠近案秤的地方，把銷售不太快的商品放在櫃台玻璃櫃裡顧客容易看到的地方。

在賣貨員工作位置的組織上，事體無大小之分，問題無輕重之別。凡是能便利顧客及賣貨員，或能提高勞動生產率及增加商品流轉額的事情，在工作上都是重要的和必要的。要想改善工作位置的組織，有時必須打破由來已久的傳統習慣。但是模範賣貨小組並不害怕新鮮事物的，它們大膽地改善了工作方法。

莫斯科斯大林區食品貿易公司第五號商店的模範賣貨小組，採取了小組長吉麗洛娃同志所建議的在櫃台上擺砵碼（秤錘）的新辦法。該小組利用案秤的左秤盤，放置砵碼。靠着左秤盤，把砵碼由小碼到大碼順序擺成一行。

從前在使用右秤盤放置砵碼時，賣貨員必須從距離四、五十生的（公分）的地方，把砵碼拿到秤盤上。改用了新辦法以後，取砵碼的距離已減至十生的（公分）。試想一想：麵包賣貨員每天須過秤兩千次，減少了不必要的動作以後，就能大大地減輕他的勞動，並能改善應答顧客的工作。

工作位置上備有必要的用具，這在賣貨員勞動生產率的提高上和對顧客的文明服務上，都是具有重大意義的。貿易工作人員的創造性和合理化建議，改善了許多的工作方法和工作程序。在這裡可舉出幾個例子，諸如德沃列茨基同志發明的奶油分佈器、勻調盃、往顧客容器倒牛奶用的漏斗以及用於拭淨裝酪漿、果子醬、蕃茄醬、煉油等小桶的帶膠皮鐘頭或帶賽璐珞鐘頭的小鐘子。斯洛保詹金同志設計製造的分割鱈魚片的刀子，大大地減輕了賣貨員的勞動，並減低了廢品率，馬卡洛夫同志設計

構造的不帶把柄的通心粉鏟子，既減低了通心粉的碎品率，又加速了過秤工作。

拭淨煉油桶的電溶器，裝魚子用的櫃台冷藏器，商店包裝食品的裝設用具，插賣貨票的帶針眼的插籤，捲布用的機器，陳列襪子、頭飾及服飾用品的各種用具，所有這些器具既提高了經營效率，又改善了勞動。

食品總管理局莫斯科辦事處所屬第三十一號商店經理處，給模範賣貨小組置備了奶油分割器、奶油分佈器、拭淨油桶醬桶的小鏟子、溶化桶裡殘油的電溶器、帶鈴式按鈕的驗蛋器、葡萄酒檢驗器及靠壁保險板等營業器具。

我們的任務是把我國所有的商店，首先是把模範賣貨小組的工作位置，都用最新式的營業器具裝備起來。

對於每一個顧客的要求及問詢，都要採取注意關懷的態度，這是模範賣貨小組的特有的工作特點。

米高揚於一九五〇年三月十日在挨里溫——斯大林斯克選區的選舉人大會上，說過：「從每一個營業員來說，對於消費者的要求，必須採取關懷和注意的態度。」

列寧格勒貿易公司的男孩外衣賣貨部獲得了一模範賣貨部一的榮譽稱號。這一個賣貨部是經驗豐富的員工塔拉索娃同志所領導的，特別注重對顧客提供文明的服務。有禮貌地應答每一個顧客。把商品拿給顧客看的時候，順便對顧客詳細說明外衣的特徵及質量。凡屬外衣的小修改，都可由附設在百貨商店內的技術部就地修改。

莫斯科中央百貨商店模範賣貨小組的顧客諮詢處，組織得很好。蔡卡林同志所領導的第二十二號

器皿賣貨部。對於顧客表示真誠的關懷。這一個賣貨部對於各種器皿的使用方法，向顧客們廣泛地提供參考意見。並曾印製過「如何使用鋁製器皿」的特別說明書。

賣貨員在出賣新式器皿時，實地試驗給顧客看，詳細說明日常在家庭如何應用這種器皿。

沃龍涅什第一號工業品商店的模範賣貨小組（小組長保德什瓦洛夫同志）經常地給顧客提供參考意見。勸他們最好買哪種商品，用這種商品能縫製哪種衣服，應該選製哪種式樣，以推銷新式商品。例如，商店剩了些花色不太時髦的毛布，保德什瓦洛夫同志在一本時裝雜誌上，看到了用這樣衣料做成的大衣和便帽的圖樣。賣貨小組的組員們就巧妙地顧客中間，進行了商品的宣傳工作。結果，這種毛布竟賣出了五十多萬盧布的貨物。

文明的蘇維埃貿易，首先意味着不間斷地出售貨色齊全的商品和質量優良的物品。

模範賣貨小組為改善品種及提高質量進行不斷的鬥爭。

高爾基城的營業員們首倡了有價值的創議。高爾基城納郭爾諾工業品貿易公司第二號商店的模範賣貨小組，要求沙拉托夫城克魯甫斯卡婭針織廠的領導人們和斯達漢諾夫工作者，改善品種及提高質量。針織廠立刻接受了要求，把沒有銷路的製品停止生產，並採取了改善品質及提高產品質量的辦法。

目前貿易工作人員的重要任務，是進一步發展文明的蘇維埃貿易，並改善對勞動人民的服務。為了完成這些任務，必須更廣泛地開展社會主義競賽。模範賣貨小組的工作經驗，應推廣到全體的蘇維埃貿易工作人員的羣衆中去。

生產會議、交流經驗晚會、先進人員見面會、俱樂部、紅色文化室及壁報等，在推廣經驗來說，

是具有極大的幫助的。

必須有系統地研究和推廣優秀小組的工作經驗，把先進的經驗貫徹到貿易中去，使所有的工作人員向先進者看齊。

一九五〇年十月二十五日蘇聯貿易部所頒發的第八三號命令，責成所有的貿易機構及貿易企業的領導人員，領導爲顧客的卓越服務的社會主義競賽，並保證在營業員中推廣優秀賣貨小組的工作經驗。

營業員們開展模範賣貨小組的運動，不斷地提高貿易技術，光榮地完成布爾什維克黨及蘇維埃政府交給他們的任務。

進一步開展社會主義競賽

國營貿易及公共食堂
工會中央委員會主席

П. 吉里也夫

蘇聯人民正在用史無前例的速度發展着各部門的國民經濟。

工業和農業的不斷提高，促使商品流轉額的進一步增大，尤其是在黨和政府第三次降低日用品的國家零售價格以後，商品流轉額更形增大了。

表明斯大林對蘇聯人民物質生活關懷的降低物價政策，既進一步提高了蘇聯盧布的購買力，又着重提高了職工工資和農民收入。

全民的社會主義競賽又在如火如荼地開展了起來，這就是對於斯大林同志關懷人民物質生活的回答。

向先進的工業企業的職工們看齊，貿易部門及公共食堂工作人員數十萬人員也參加了這個全民競賽運動。

商店的店員們在戰後時期，業已廣泛地展開了新的運動。在食品總管理局莫斯科辦事處所屬第三十一號商店甲等賣貨員郭洛夫金同志的倡導下，各地都組成了爲顧客卓越服務的模範賣貨小組。

現在，貿易企業和公共食堂已經組成了一萬八千多個爲顧客模範服務小組及模範備膳小組。貿易

工作人員把社會主義競賽提高到新的更高的階段，把個別模範賣貨小組擴大為全賣貨間、全賣貨部及全商店。

在為顧客模範服務小組的運動中，貿易工作人員顯示了共產主義覺悟程度的提高，他們對待自己勞動所抱的態度，看成是有社會重要性的事業，看成是對於國家人民應盡的神聖義務。

社會主義競賽鼓舞着貿易工作人員提前完成商品流轉計劃，挖掘新的增加商品流轉額的潛力，使貿易設備合理化，並使貿易組織方法臻於完善。社會主義競賽也提高了店員們經營技術的智識水平。

商店營業員及食堂接待員的社會主義競賽，正在日益開展着。可以充分指出，根據一九五〇年第三季度全蘇社會主義競賽的總結，職工會及經濟機構共推選二千二百三十四個貿易機構及貿易企業的團體，充當全蘇獎金的受獎候補人，但第二季度則僅推選了二千零七十九個團體充當受獎候補人。

由第三季度推選的受獎團體總數中，有一千九百四十六個團體中選。

第三季度沃龍涅哲什市食品貿易公司團體競賽的成績是最優秀的。這一個貿易公司於一九五〇年第一、第二兩個季度獲得了蘇聯部長會議的流動優勝紅旗。該食品貿易公司是十月革命節前全蘇貿易工作人員社會主義競賽的發起者。該公司提前完成了第三季度的商品流轉計劃，超過計劃的積累資金數達四十一萬一千盧布之多。該公司共組成了四十二個模範賣貨小組。

在貿易企業團體競賽中，查坡洛什市工業品貿易公司也是名列前茅的。這一個貿易公司在上半年，獲得了蘇聯部長會議的流動優勝紅旗。於第三季度超額完成了商品流轉計劃，地方採購計劃及資金積累計劃。該貿易公司共有二十個模範賣貨小組及十一個模範賣貨商店。

這個貿易公司的全體工作人員都參加了社會主義競賽，並都特別注意貫徹模範賣貨小組發起人郭

洛夫金同志的工作經驗。在全體人員大會上及業務會議上，做了競賽運動的總結，聽取了彼此檢查委員會的報告。貿易公司的成績最好的工作人員介紹了工作經驗。

這一個貿易公司完全消除了貪污盜竊的偶發事件，有步驟有系統地進行檢查和清查工作。每天檢查各商店進款的上繳情況，加強合格檢查委員會的工作，堅決地爲鞏固勞動紀律而鬥爭，爲提高幹部的政治水平及業務水平而鬥爭。

各共和國、邊區、省、市的貿易工作人員及公共食堂工作人員，也都廣泛地開展了社會主義競賽。

莫爾達維亞蘇維埃社會主義共和國的貿易部門和公共食堂工作人員，與立陶宛蘇維埃社會主義共和國貿易工作人員互相展開競賽；愛沙多尼亞共和國與拉特維亞共和國互相展開競賽；沃龍涅什的貿易工作人員與羅斯托夫——頓河的貿易工作人員互相展開競賽；敖德薩省的貿易工作人員與基洛沃格勒省的貿易工作人員互相展開競賽；新西比爾斯克貿易部門和公共食堂的工作人員與奧姆斯克貿易部門和公共食堂的全體貿易工作人員互相展開競賽。

社會主義任務的完成情況，應該到各模範賣貨小組就地檢查。競賽運動的總結，應該在職工會及業務部門的積極分子會議上討論。

社會主義競賽，發動了貿易工作人員廣大群眾的主動性。生產革新工作者的有創造性的倡導，證明了偉大的列寧、斯大林黨教導每一個蘇聯人用共產主義的觀點來對待勞動的態度。

根據職工會中央委員會的提議，召開了蘇聯貿易部委員會和貿易部門及公共食堂職工會中央委員會主席團的聯席會議，討論郭洛夫金同志的工作方法。

凡屬於顧客有高度責任感的先進貿易工作者，都能做好勞動組織和商品陳列的工作。他們能把玻璃櫃佈置得藝術美觀，關心商品最低限度的品種以使貨色齊全；研究顧客的需求，並把自己的經驗向其他賣貨小組、賣貨間、商店及飯堂等廣為介紹。

職工會的組織，在先進經驗的推廣上應起主要的作用。

例如，巴什吉爾省職工會委員會印發了介紹貿易部門斯達漢諾夫運動者工作方法通報。莫斯科及列寧格勒省職工會委員會經常舉開所謂「斯達漢諾夫星期二」，斯達漢諾夫運動者工作者的見面晚會。許多的省城都有貿易部門及公共食堂的先進工作者用無線電廣播介紹為顧客卓越服務的先進經驗。敖德薩則印發了大量小冊子，介紹模範賣貨小組的工作經驗。

許多省份的報紙也廣事宣傳貿易部門及公共食堂的斯達漢諾夫工作者的經驗。「蘇維埃西伯利亞」報特闢了「斯達漢諾夫星期三」欄，宣傳商店及食堂先進工作者的工作經驗。

職工會俱樂部和紅色文化室舉開先進工作者的見面會及交流經驗的晚會等等，這對於推廣先進經驗，教導廣大的貿易工作人員向最優秀的斯達漢諾夫工作者看齊，是有極大幫助的。

莫斯科的高爾基俱樂部有系統地舉開同一工作性質的斯達漢諾夫工作者的講演會、報告會及晚會。交流工作經驗的晚會，也要在商店與食堂營業員幹部俱樂部內舉行了。這一些晚會，能使貿易工作人員大家動員起來，為爭取超額完成商品流轉計劃而鬥爭，為實現對顧客的文明服務而鬥爭。

列寧格勒國營貿易及公共食堂職工的文化之家附設了貿易合理化技術室。這一個技術室廣泛地宣傳貿易生產技術，並推廣模範賣貨小組的工作經驗。技術室內設有由廿一個人組成的技術諮詢委員會，其中包括在貿易企業及公共食堂工作的工程師與技師等及貿易學校的生產革新者，合理化建議者