

柜台
服务
一百例

中国商业出版社

柜台服务一百例

哈尔滨市第一百货商店编

中国商业出版社

柜台服务一百例

哈尔滨市第一百货商店编

*

中国商业出版社 出版发行

北京市平谷县印刷厂印刷

*

787×1092毫米 32开本 3.125印张 68千字

1982年8月第1版 1982年8月北京第1次印刷

印数：1—20,000册

书号：4237·084 定价：0.30元

前 言

近几年来，哈尔滨市第一百货商店，狠抓优质服务和文明经商，改善了服务态度，提高了服务质量，售货员的精神面貌发生了很大的变化，好人好事不断涌现。该店在这个基础上，组织售货员交流柜台服务中的经验，并发动他们写出自己的体会一百例，说明他们是怎样开展文明经商和礼貌待客的。这些事例都是售货员自己动手写的，文字朴实，语言亲切，事例感人，可供零售商店广大售货员参阅。

目 录

怎样才能对顾客有感情

- 要把顾客当亲人.....服装部 盛仙芝 (1)
- 心灵美才能服务好.....布呢部 李淑霞 (2)
- 对顾客平等相待.....鞋帽部 王淑英 (3)
- 热情服务感化顾客.....文具部 陈玉清 (4)
- 做一名具有新风尚的营业员.....钟照部 孟繁芹 (4)

怎样才能主动热情接待顾客

- 要主动和顾客打招呼.....杂品部 张桂君 (6)
- 坚持说好“三声”.....家具部 孙晓梅 (7)
- 说好第一声很重要.....文具部 矫桂清 (8)
- 人不到话先到.....针织部 赵玉华 (8)
- 要接一答二照顾三.....杂品部 杨俊新 (9)
- 接待顾客不能忽冷忽热.....器皿部 李桂华 (10)
- 两种态度两样反应.....五金部 刘淑华 (11)
- 对不同顾客采用不同方法接待.....杂品部 梁晓峰 (12)
- 买与不买要一样热情接待.....文具部 裴东喜 (12)

怎样讲究语言艺术

- 要研究语言艺术.....五金部 张香兰 (14)
- 接待顾客要用尊称.....杂品部 刘乃顺 (15)
- 讲尊称要分对象.....文具部 梁 喆 (15)
- 要说好柜台文明用语.....食品部 樊香荣 (16)
- 做生意要学点语言艺术.....杂品部 于建国 (17)
- 接待顾客语言要准确亲切.....服装部 武淑华 (18)
- 对顾客说话要谦逊.....鞋帽部 孙 欣 (19)

怎样才能当好顾客的参谋

帮助顾客拿主意·····	服装部	季淑芳 (20)
对待小顾客要特别用心·····	鞋帽部	菊秀芳 (21)
参谋得在理·····	鞋帽部	孙维荣 (21)
介绍商品要有针对性·····	五金部	刘玉珍 (22)
只能当参谋不能做决定·····	钟照部	单爱华 (23)
要尽到我们的责任·····	食品部	魏洪杰 (24)
为顾客当好参谋·····	针织部	孙维云 (24)
苦练才能掌握过硬的服务本领·····	家具部	刘凤梅 (25)

怎样才能掌握顾客心理

注意了解顾客心理·····	针织部	高 远 (27)
要学习观察辨别顾客·····	家具部	赵惠珍 (28)
要了解顾客心理·····	针织部	李晓霞 (29)

怎样耐心帮助顾客挑选

为人民服务不能怕麻烦·····	食品部	赵淑臣 (30)
多挑不烦 多拿不厌·····	杂品部	姜洪兰 (30)
越忙越要注意服务态度·····	针织部	王 晶 (31)
宁肯自己受累也让顾客满意·····	布呢部	谭秀珍 (32)
要设身处地为顾客着想·····	电讯部	侯英杰 (32)
要接待好最后一位顾客·····	服装部	姜 丽 (34)
接待顾客要多说几句话·····	针织部	丁作兰 (34)
要文明礼貌待客·····	鞋帽部	武 颖 (35)

怎样才能做到方便周到

不能简单打发顾客走·····	鞋帽部	盛秀莲 (37)
不能催着要顾客交款·····	钟照部	张玉萍 (37)
要介绍连带商品·····	五金部	魏继敏 (38)
一切要从方便顾客出发·····	钟照部	陈凤雪 (39)

为顾客分担困难·····	电讯部	赵志奇 (39)
不能让顾客自己包扎商品·····	针织部	温 丽 (40)
心灵美才能服务好·····	附属商场	李春芳 (40)

怎样正确对待顾客

对顾客要实心实意·····	钟照部	魏立平 (42)
接待顾客既要热情又要诚恳·····	服装部	栾英毓 (43)
对待顾客要将心比心·····	钟照部	张静宇 (44)
对待个别顾客也要热情接待·····	食品部	史福玲 (45)
当顾客不尊重自己的时候怎么办·····	布呢部	孟宪伟 (45)
以热对冷 好言相待·····	鞋帽部	赵秀娟 (47)
以诚相待·····	鞋帽部	吴兴贵 (48)
有理也要讲礼貌·····	食品部	张福堂 (48)
要严于律己·····	文具部	张丽英 (49)

怎样对待特殊顾客

为特殊顾客解决困难·····	鞋帽部	郝宾松 (51)
要接待好老年顾客·····	布呢部	邓朋秋 (52)
要接待好聋哑顾客·····	服装部	贺志杰 (53)
照顾好特殊顾客·····	针织部	吴茉莉 (54)

怎样对待外地顾客

接待顾客不能衣帽取人·····	杂品部	徐淑珍 (55)
为不能来店顾客办理函购·····	鞋帽部	张桂兰 (56)
为远方来客送暖·····	服装部	徐芝棠 (56)

怎样对待顾客的批评

要虚心接受顾客意见·····	布呢部	刘湘竹 (58)
从主观上找原因·····	鞋帽部	徐国林 (59)
诚恳接受顾客批评·····	文具部	李云凤 (60)

《26》 怎样才能解决顾客急需

- 要尽量满足顾客的要求……………针织部 郭淑华 (61)
- 拆整卖零解决顾客急需……………钟照部 吴玉霞 (62)
- 帮助顾客解决困难……………针织部 刘 力 (62)
- 要急顾客之所急……………文具部 于长征 (63)
- 顾客的需要就是我的需要……………钟照部 李亚伦 (64)

《27》 怎样才能正确处理退换商品

- 这个责任应由我来负……………器皿部 杨永乐 (66)
- 顾客退换商品也有我们的责任……………钟照部 程秀芳 (66)
- 坚持合理退换商品……………鞋帽部 宗玉娥 (67)
- 让顾客心满意足……………服装部 佟雅辉 (68)
- 退换商品要合理……………服装部 宋凤兰 (69)
- 既坚持原则又从实际出发……………电讯部 张秀英 (70)
- 耐心地接待顾客……………附属商场 周 芳 (71)

《28》 怎样才能集中精力接待顾客

- 要接待好顾客就不能空岗……………针织部 李景双 (72)
- 接待顾客要精力集中……………鞋帽部 杨 华 (72)

《29》 怎样才能做到摆全品种卖全天货

- 货摆丰满方便挑选……………杂品部 潘桂珍 (74)
- 坚持摆全品种卖全天货……………针织部 关景华 (74)
- 及时出库保满保全……………鞋帽部 黄玉荣 (75)

《30》 怎样搞好商品陈列卫生

- 要经常保持商品卫生……………钟照部 孙瑞英 (77)
- 要突出商品摆布……………杂品部 时代红 (78)

《31》 怎样才能熟练地接待顾客

- 钻研商品知识服务才能过硬……………布呢部 张秀云 (79)
- 接待顾客要讲究速度……………杂品部 柳 朋 (80)

要多做宣传解释·····	布呢部	苑敏玲 (80)
接待顾客耳目要灵敏动作要迅速·····	服装部	靳环玉 (81)
要熟悉商品知识·····	电讯部	高东安 (82)
搞好柜台服务还要懂点外语·····	针织部	吴立滨 (82)

怎样严守商品供应政策

坚持执行物价政策·····	杂品部	李春兰 (84)
不能借职权谋取私利·····	针织部	张惠敏 (85)
只有为人民服务的义务·····	服装部	战秋兰 (85)
把快货卖给真正需要的顾客·····	服装部	孙佩娟
		焦晓光 (86)

怎样才能当顾客信得过的营业员

做一个让顾客信得过的营业员·····	电讯部	孙国奎 (88)
介绍商品要实事求是·····	服装部	李宁香 (89)
要讲商业信誉·····	钟照部	严凤英 (90)
要讲商业道德·····	布呢部	高俊莲 (90)
维护商店信誉让顾客信得过·····	电讯部	戚继华 (91)

怎样才能对顾客有感情

要把顾客当亲人

服装部 盛仙芝

要想接待好顾客，必须对顾客有亲人一样的感情。我刚当营业员的时候，总认为自己拙嘴笨舌说话不中听，接待不好顾客。后来我想，为什么见了亲戚朋友又能说又能笑，也能热情呢？这里有个感情问题，我接待不好顾客，还是没有把顾客当成自己的亲人看待，对顾客缺乏感情，所以想热情也热情不起来。有时虽然主动迎上去，态度也不自然。找到了病根，于是在转变感情上下功夫，把广大顾客当成国家的主人、商店的客人、营业员的亲人看待。这样想，这样做，接待顾客也就能主动迎接，热情搭话了。顾客买衣服不知尺码的，我就主动给量；给别人代买的，就帮助找相似顾客做比试；和我身材相仿的我就穿上给他试看，尽量让顾客买到满意的商品。对和我年龄相仿的顾客，我就称“同志”、“师傅”；对小顾客，我就以母亲的心情关照他们，细心询问，仔细接待，把挑好的商品和钱交待好；对上年纪的老人，我以儿女的心肠倍加亲切接待。一次，有位七十多岁的老大爷来买衬衣，我问：“大爷，您老想买件什么样衬衣？”大爷说：“我买件衣服不容易呀，得买件结实又耐脏的。”听大爷这么说，我产生一种同情感，岁数大了，上趟街很

困难。于是，我就特别细心地从小仓库找出一件灰色的衬衣给大爷看。大爷非常高兴地说：“同志，你算猜透我的心啦，买白色的容易脏，黑色的夏天穿着又太热，这件可太好了。”打这以后，这位老大爷买东西时都来找我。天长日久，感情越来越深，这位老大爷还经常来看看我。实践使我感受到，我们营业员把顾客当“亲人”接待，顾客也会把我们营业员当“亲人”对待了。



我特别细心地从小仓库找出一件灰色的衬衣给大爷看

心灵美才能服务好

布呢部 李淑霞

在开展“五讲、四美”文明服务活动中，对语言美，我觉得不是什么难事。可是当我拿着找的零钱，往顾客手中递的时候，想说句“请您把钱点好”。就觉得这个“请”字特别不好说，至于说“您”字就更困难了，有时说出来连自己听了也不顺耳。实践使我意识到，这主要是没有牢固树立为人民服务的思想，心灵还不够美。后来我就端正思想，改变了态度。一次正是中午换班吃饭的时间，营业非常忙，一位解放

军来到柜台前说：“同志，我买两尺黄涤卡。”因我忙着接待别的顾客，没问他做什么用就顺手开了交款单。当我拿到钱要交款时，心想他买二尺黄涤卡做什么用呢？现在冬季已过，也不是做帽子的季节。于是我转过身来说：“请问，您买黄涤卡是做帽子吗？”他笑着回答说：“是做套袖用。”我一听就向他解释说：“涤卡做套袖不合适，价格高，买二尺要花四元多钱，我看您还是买一块棉布，又好洗，也适用，价格又便宜。”然后，我把自己的套袖摘下来让他试了试，告诉他只要买一尺七、八寸就够了。这位解放军高兴地说：“太谢谢了。”还向我敬了个军礼。这件小事深深地教育了我，使我认识到，只有树立为人民服务的思想，才能做到文明礼貌服务。

对顾客平等相待

鞋帽部 王淑英

有一次，来了两位农村顾客，要买四十号拖鞋。我顺手把鞋子递给他们看，他们要穿上试一试。我看他们那个土气样子，不大愿意接待，便说：“这鞋不能试。”听了我的话，他们便生气地走了。在优质服务活动中，我对照“一条龙”服务标准检查，越想越觉得不是滋味，觉得自己不应该以衣帽取人。应该把他们同干部、工人一样热情接待。从那以后，不管是来到柜台买货或参观的，我都主动热情平等相待。一天，下班的时间到了，两位外县顾客急匆匆地走来，着急地说：“同志，我们等着上火车，想快点买几双拖鞋带走。”当时，他们要买的货不够了。我便向他们介绍了几种物美价廉的其他品种，并耐心仔细地帮助挑选，他们买了很满

意，我心里也感到有说不出的高兴。

热情服务感化顾客

文具部 陈玉清

我曾遇上过这么一件事：一天中午，柜台前来了几位外地顾客，我主动迎上去问：“同志，你们看看计算机吗？”他们气乎乎地说：“看看函数DS—5型的！”我立即拿出计算机并热情地介绍了它的性能、质量及使用方法。尽管我如此热情，可换来的却是冷默的眼神。我心想，这几个人真有点不识抬举了，我按捺住心里不快，又向他们探问：“同志，你们是从哪来的，好象有点不大高兴似的。”他们说：“同志，说实在的，我们刚从××商店和营业员打完仗，我们寻思哈尔滨市的营业员都一样呢，没想到你们这里服务态度这样好。”我得知他们不高兴的原因后，就更加热情周到地接待他们。他们买了七台计算机，我找来盒子给他们捆包好，又帮助他们送到楼下。这几位顾客歉意地对我说：“同志，你对我们的态度很热情，刚才我们很对不起你，下次来哈尔滨，一定来看你。”送走了顾客，我想，我们营业员和顾客的心是相通的，只要我们主动热情服务就会感动顾客。

做一名具有新风尚的营业员

钟照部 孟繁芹

我们营业员工作有一个很大的特点，就是接触面广。在柜台上每天要接待成百上千的顾客，不仅通过销售商品满足广

大群众的生活需要，而且通过自己的一言一行，表达党对人民群众的关怀，体现社会主义制度的优越性，反映出社会主义的精神面貌。我刚到商店接待顾客的时候，总是看着顾客的脸神，他要是客客气气，我就热情、耐心的接待他，如果他要挺硬气，我也就带答不理的应付。一次，一位顾客来到柜台前对我说：把你“卡美”坤表拿出来叫我看看。”我一看他那神气样，心里就想：好大的口气，连个同志的称呼都没有。于是，我不高兴地回答他：“你在那里等一会吧！”他看我的态度很冷淡，便说：“有什么了不起的，不买还不行吗。”边说边用眼睛狠狠地瞪了我一眼就走了。开展文明礼貌活动以后，通过学习，我认识到，我们营业员的言行，对整个社会是有一定影响的。今年八月份，一位青年同志买块一百二十元的国产表，交款后他气乎乎地对我说：“告诉你呀，回去发现毛病，你得给换哪。”我和蔼地对他说：“同志，这是高档商品，您最好在这里仔细看看，如果这块不行，我再帮您另选一块。”我这么一说，他的气消了，便说：“同志，我刚才坐汽车惹一肚子气，看你这和气劲，我也寻思，现在总讲‘文明礼貌’，要都象你这样不就好了。”他走后，我久久深思，我们不仅要当好营业员，还要做一名文明礼貌的“示范员”，用我们的言行、举止去影响他人，使我们商店成为名副其实的社会文明的“窗口”。

怎样才能主动热情接待顾客

要主动和顾客打招呼

杂品部 张桂君

我过去认为接待顾客有问就答，他要我拿就行了，用不着主动招呼，尤其象我这样一个女青年，要是主动和老年人打招呼还可以，要是碰到大小伙子先打招呼，真不好意思。可是，我是一个共青团员，党委这样要求又怎能不执行呢。一次，有位青年顾客来买提兜，我先向他打了招呼，随之他就让我拿出六、七样兜子给他看。我发现他无心看货，却特意看我，还说些没用的话。当时把我气得差点哭了，有一段时间，不管什么样的顾客到柜台前，我只是眼瞅着，不先开口。一次，一位顾客要看商品，我却站在那里一声不吭，顾客不满意地说我象个“木橛子”，我脸上火辣辣的，心想：要是先问问顾客看些什么，顾客就不会不满意了。即使不买东西，也会感到社会主义商店营业员对人民群众有股子同志式的热情。从此以后，顾客来到柜台前，我都是先打招呼，顾客见我先说话了，也很有礼貌地对待我。

坚持说好“三声”

家具部 孙晓梅

顾客来到柜台前，我们就要主动地迎上去与顾客打招呼：同志，您想看看什么？这就是我们所说的第一声——主动接待声。说好这一声，看起来很容易，真正做起来也有困难。开始我鼓起很大的勇气，说出来的声音却很小，又含糊不清也很不自然。于是，我利用业余时间到糖果组樊香荣同志的柜台前，学习她的经验。回来后就模仿着做，回到家中也练，渐渐地感到习惯了，顾客一走进柜台，就主动迎上去搭话。而且针对年龄、性别、职业的不同，用不同的称呼，使顾客感到亲切。

有了一声，就要有二声，宣传解释商品。我卖铝制品，开始对铝制品为什么有白的、黄的和亮的一窍不通，怕顾客问，不敢解释。后来就向老同志学习，到工厂请教，使我逐步地掌握了铝制品知识，宣传解释也就有了本钱，解释的也就比较透彻了。

第三声是唱收唱付声，说好这一声也很重要。记得有一次，在给一位顾客找钱之后，他边点钱边对我说：同志，你找错了，我交给你的是五元的……。收款前，因我没有向他说明交的钱数，自己又拿不准他到底交了多少钱，结果使我很难堪。这个教训对我教育很大，使我深刻地体会到“唱收唱付”不可缺少。此后，不论在什么情况下，我都坚持这一条。

说好第一声很重要

文具部 矫桂清

家里来了客人，主人总是先热情地打招呼。顾客来到商店就是我们的客人，也应象家里来了客人一样，主动、热情地先打招呼。如果等着顾客喊我们，不但显得被动冷淡，而且有点失礼了。因此，我认为营业员接待顾客主动打招呼说好第一声，不是件小事，它是衡量营业员对顾客是否热情，能不能文明服务礼貌待客的重要标志。所以在服务中，我总是注意先说第一声，和顾客主动先打招呼。这样做经常受到顾客的好评。实践中我还体会到，先说第一声还不行，还要说好第二声。一次，有位顾客来到柜台前，我迎上去问：“你买什么？”顾客抬头瞅瞅我，没吭声就走了。当时我没好气地想：好心好意先跟你打招呼，你还不吭声。事后，我仔细琢磨起来，才感到是自己的语言太生硬，如果把“你”字换成“您”字，把“买”字换成“看”字，效果就好了。打那以后，每逢顾客来到柜台前，我都用询问的、商量的口气问：“同志，您想看看什么？”这样问话，顾客买或不买，都感到很随便，也好答话。

人不到话先到

针织部 赵玉华

我们营业员每天要接待成千上万的顾客，营业繁忙时，