

柜台春秋

——我的酸甜苦辣

王红 著

5.3

经济管理出版社

3825.3
74
2

BD51/09

柜台春秋

——我的酸甜苦辣

王红 著

经济管理出版社

B 677706

162

柜台春秋

——我的酸甜苦辣

王红 著

*

经济管理出版社出版发行

(北京阜外月坛北小街2号)

新华书店经售

湖南商专印刷厂印刷

*

787×1092 1/32 5.25印张 插页4 121千字

1990年1月第1版 1990年1月湖南第1次印刷

印数: 1~3000册

ISBN7-80025-295-7/F·225

定价: 2.00元

身在三尺柜台
心向万里河山

劉培華

一九八六年七月

* 刘培华同志为中国财贸工会全国委员会主席

有志者事 竟成

己巳年春月刘玉娥书
长沙湘江之滨

* 刘玉娥同志为湖南省人大常委会副主任、
湖南省总工会主席

目 录

序.....	(1)
写在前面的话.....	(3)
我喜欢的一首诗.....	(5)

上 篇

生活的转机.....	(9)
站柜台.....	(23)
随波逐流.....	(33)
一件小事.....	(35)
开始了追求.....	(41)
有所悟.....	(47)
当顾客的滋味.....	(56)
早已淡忘的事情.....	(63)
一份特殊的礼物.....	(68)
我掉下了热泪.....	(78)
兄弟情谊.....	(86)
当了劳模以后.....	(96)
变成现实的梦.....	(103)
生活,揭开了新的一页.....	(107)

下 篇

当营业员、站好柜台，真还不那么

“容易”和“简单” (117)

洒向柜台都是爱 (121)

献给顾客一片情 (126)

掌握顾客的心理，就拿到了打开顾客

心房大门的金钥匙 (133)

娴熟的商品知识与技能，是做活、做好

生意的“推进器” (145)

培养自己的服务艺术和风格 (153)

写在后面的话 (158)

后记 (160)

序

湖南省商业厅厅长 曹文斌

本书作者王红同志，曾是长沙市中山路百货大楼的营业员，从1978年到1985年，站了六年柜台。这段经历虽不算长，但他以满腔热情和辛勤劳动，把这一平凡工作干得有声有色，赢得了广大顾客的高度赞扬，获得了“湖南省劳动模范”和“全国商业系统劳动模范”的光荣称号。

《柜台春秋——我的酸甜苦辣》一书，是王红同志六年柜台生活的真实写照和切身体会。

在书中，他写了自己如何战胜社会上的偏见和思想上的迷惑，认识到营业员职业的真正价值，发现了柜台劳动的丰富内涵，因而深深地爱上了它。他写了自己如何处理好与顾客的关系，主动、热情、耐心、周到地搞好服务，顾客将他看作生活上的贴心人和事业上的好同志，给予尊重、支持和鼓励，事迹十分感人。他还用了更多的篇幅写了自己如何钻研柜台上的学问，探索营业工作的规律，求得商业服务的最佳效果。他形象地把柜台比作舞台，把营业员比作演员，要求自己有很强的“角色意识”和非凡的“功底演技”，力求把营业员的每场“戏”、每段“戏”唱好演好，给顾客带来欢乐，为企业多创效益。比如，每当营业员繁忙，顾客拥挤时，他就使出穿插接待的技巧，应裕自如地同时接待多位顾客。他潜心观察，发现顾客的购物心理有二十种之多，并据此确定经营策略，有的放

矢地开展柜台宣传，力求做成生意、多做生意。他对自己所在柜台上的近三百种化妆品的有关知识和使用方法，象演员对台词一样，记得很熟，积极宣传介绍，努力引起顾客的购物欲望，帮助顾客减少购买的盲目性和因使用不当带来的不愉快。特别是他以张秉贵同志为榜样，通过几年的实践，铸塑出诚挚热情为顾客服务的“十感”精神，形成了自己的服务艺术和服务风格。

改善服务态度，提高服务质量，是人民的要求，形势的需要，时代的呼唤。在此，我高兴地向广大读者推荐王红同志所著的《柜台春秋——我的酸甜苦辣》一书。希望我们的商业工作者，尤其是第一线的营业员、服务员同志们，能够从中汲取营养，受到启示。

1989年9月

写在前面的话

促使我写这本书的主要原因有三：一、六年的柜台生活，确有一些比较真切、深刻的感受和体会。二、对自己以前所走过的道路进行回顾和思考。三、目前缺乏以第一人称描写反映营业员生活的书籍，广大商业工作者迫切希望看到这样的书籍。

柜台，这块巨大的磁石，每天吸引着千千万万的顾客。有人觉得叽叽喳喳、“吵吵闹闹”；有人觉得春意盈盈、友情漾漾。我呢？我觉得这里既有叽叽喳喳、“吵吵闹闹”，更有春意盈盈、友情漾漾。在这三尺柜台的方寸天地之中，有“春”的气息、“情”的交融、“心”的沟通、“笑”的艺术、“美”的旋律。柜台是“窗口”，是时代的“窗口”，社会经济、政治的“窗口”，社会主义物质文明和精神文明的“窗口”。营业员在这个“窗口”里，展现着美，创造着美，播种着美。

站柜台，是一项古老而平凡的劳动，有人认为轻松、容易；有人认为复杂、难搞。我认为，它既不轻松也不容易，虽然“复杂”却未必“难搞”。只要认识了它，爱上了它，驾驭了它，就能如鱼得水，乐在其中。

营业员，这个千万人从事的职业，有人说有前途、有出息；有人说没有前途、没有出息。依我说，前途和出息不是抽象的，而是具体的。创造前途和争取出息的机会是公平的。问题是看你怎样去认识，如何去努力。“没有没有理想和没有出息的工作，只有没有理想和没有出息的人。”这话我是坚信不疑的。

现在我写这本书，就是想把我这个平平凡凡的人所走的实实在在的路告诉大家，想把我当营业员的数年柜台生涯经历告

诉大家。我有苦恼，有思索；有耕耘，有收获；有喜悦，有幸福；有苦有乐，有酸有甜。至于成功还是不成功，读者、朋友们看过书后，我想会有公论的。

“我们也想摸索站好柜台的经验，掌握驾驭柜台的艺术和了解我们营业员自己的生活。可是到了书店一看，这方面的书总是不多。即使买到了，读起来也觉得比较抽象……”这样的感受我也有。

《柜台春秋——我的酸甜苦辣》这本小书，就是想为那些有着上述感受的同志们提供一点可读的东西，希望它能得到同志们的喜爱，特别是能得到广大营业员的喜爱。愿此书能成为联结友谊的桥梁和纽带，使我们成为好朋友。

—作者—

我喜欢的一首诗

《我站在三尺柜台》

我站在三尺柜台，
春风满面，
豪情满怀。
谁说柜台小而窄？
我说柜台天地宽。
那一扇扇敞亮的橱窗，
就象是鲜花盛开的山岗；
那一排排整齐的货架，
就象是五彩缤纷的花廊。
啊！
红得象玫瑰，
白得象玉兰；
香得象桂花，
美得象牡丹。
引来彩蝶花前舞，
引来蜜蜂采花忙。
啊，柜台！
你美得使人眼花缭乱，
你香得令人流连忘返。
一天天，

一月月，
一年年，
迎来了多少欢歌笑语，
送走了多少春水荡漾。

我站在三尺柜台，
春风满面，
豪情满怀。
谁说柜台平庸简单？
我说柜台绚丽多彩。
那敞亮的橱窗里，
蕴藏着多少知识的奥秘；
那芬芳的花廊里，
酿造了多少甘甜的花蜜。
啊！

一个眼神，
一张笑脸，
一个手势，
一句问话，
都包含着高深的哲理，
美的艺术。

啊，柜台！
你神得令人求解不舍，
你诱得人去探宝寻藏。
一天天，
一月月，

一年年，
知识的宝库宽广无比，
只有攀登者才能尽情地猎取。

我站在三尺柜台，
春风满面，
豪情满怀。
谁说柜台有武无用？
我说柜台任飞凭跃。
那愉快的一买一卖里，
包容着耕耘与收获；
那娴熟的一举一动中，
熔炼出智慧的结晶。

啊！

同志情，
朋友爱。
忠诚心，
坦荡怀。

你为人们播下理解的种子，
你为人们驾起尊重友爱的桥梁。

啊，柜台！

我生活的起点，
远航的彼岸。

我要把你赞颂，
我要把你歌唱。

因为

我爱你，
爱得那样情深谊长。

上 篇

生活，既是光怪陆离的万花筒，又是酸甜苦辣的多味瓶。

酸味有些涩口——或使人麻木，或催人奋进。

在我内心的土壤里，讥讽、误解、打击乃至痛苦和不幸，犹如一把“犁刀”；只有耕耘，责任才是种子。

生活，既有醇香的酒，又有甜美的蜜。

甜味可口——既令人兴奋，又使人清醒。

在组织、顾客和社会的热情支持及鼓励下，在刻意执着的追求中，我找到了自己在生活及人们心目中的位置。

生活的转机

1973年，春节前的几天。我揣着高中毕业证书，走出了长沙市第二十五中学的大门。一路上，我和同学们谈着梦；晚上，和同学们聚在一起说着梦；夜深人静之后，独自躺在床上做着梦……

梦中，我穿着雪白的大褂，胸前带着听诊器，在急诊室里紧张忙碌地为前来看病的人就医、会诊；在病房里为住院的病人诊治、护理。

梦中，我戴着宽边眼睛，手持教鞭，站在教室里、讲台上、地球仪旁，在给同学们解方程、谈意境；向同学们介绍七大洲、五大洋；夕阳下，暮霭里，我和同学们边散步边谈心；夜晚的灯光下，我为同学们批改作业，为明天的讲课准备教案；节日里、假期中，我和同学们一道爬山涉水，登高望远，尽情地拥抱大自然。

梦中，我身着洁净的工作服，在熊熊的高炉前挥汗如雨；在隆隆的机床旁全神贯注、一丝不苟地加工零部件；在宽广的柏油马路上，驾驶着大卡车欢快地驰骋。

梦中，我身着草绿色军装，头戴军帽，肩披风衣，手握钢枪，在边防、在海岛、在桥头，为祖国和人民站岗放哨；在硝烟弥漫的战场上，为保卫祖国领土和人民的生命安全，与战士们一道英勇杀敌。

梦中，我怀揣着大红色的记者证，风尘扑扑，来去匆匆，为火红的年代、火热的生活讴歌；为真、善、美讴歌；同时也无情地揭露和鞭笞生活中的假、丑、恶。