

萬有文庫

第一集一千種

王雲五主編

零售學

吳東初著

商務印書館發行

學 售 零

著初東吳

書 叢 小 學 商

編主五雲王
庫文有萬

種千一集一第

學售零

著初東吳

路山寶海上
館書印務商

者刷印兼行發

埠各及海上
館書印務商

所行發

版初月四年九十國民華中

究必印翻權作著有書此

The Complete Library

Edited by

Y. W. WONG

RETAIL SALE

By

TOOZOO C. WOO

THE COMMERCIAL PRESS, LTD.

Shanghai, China

1930

All Rights Reserved

黃序

吾於申報常識欄。甚愛閱吳東初君商業問題之研究。心焉識之。既而吳君彙輯成書。命曰零售學。將出版以示予。且索序。余最近調查吾國農工商職業教育用書得三百六十八種。屬商業者六十七。僅占百分之一十八。間嘗受而讀之。除一二關於技能之研究外。大都摭拾陳腐之學理。絕鮮根據實地考查者。以余所知。今外國商學者皆主張採用科學的管理法。其於商品之製造。裝飾。陳列。乃至廣告場之一圖一說。交易場之一言一動。無不深研購物者之心理。務求恰到好處。可謂精矣。本於科學。則宜蓄有相當之基本知識。本於心理。則宜熟悉當地之社會風俗。非可以意爲之。尤非可剿襲外國成法以強行之於我國也。吳君之書真能根據實地考查所得之社會現狀。以應用平日研究所得之專門學理者。關於商業之出版物。求如是書罕矣。蓋吳君卒業於美國哥倫比亞大學後。回國服務於組織完備勇於改進之商務印書館。用其所學。用日熟而學日精。非率爾下筆者所能夢見。今書出版。吾願學商者業商者人手一編。且各就地位試行其所主張於實際之業務。以其發現之結果報告於著

者。爲更深一步之研究。其興味無盡。而商業之進步亦與爲無盡。不亦善哉。爰爲是言。以弁其首。
中華民國十一年八月黃炎培序於中華職業教育社

自序

農礦生產。工施製造。商爲媒介。隨時隨地供給吾人需要。是故懋遷有無。雖在蠻貊之邦。不可或缺也。及今世界大通。競爭日烈。商業益爲國際所重視。商戰之聲。揚溢寰宇。經商之人。莫不汲汲焉謀所以制勝。頃者國人羣知注重商業矣。士人學子。普遍商場。而不以持籌握算爲不足齒矣。顧於商業之經緯。管理之方法。能審視而明辨者。蓋寡。卽久歷商場者。積窮年累月之經驗。措置支配。亦多未得其道。其下焉者。則更陳陳相因。墨守舊法。不知改良。然則欲與人爭衡。又何怪乎不競哉。著者遊美。嘗聆彼邦名人之言論。莫不謂商業盛衰。全視商事學識優劣以爲判。商業設施研究與實習之機關。遍全美四十八州。幾於無地無之。而論商之書。近十餘年來更風發雲湧。良以經商固重實驗。然無學理以範之。則措置支配。難免隕越。更無制勝之可言矣。我國商校尙在初創。坊間亦乏專書。間或有之。皆一鱗片爪。語焉勿詳。非偏於理論。卽略於事實。且與我國商情不相脗合。爰曾以研究所得。分類述之。按日披露申報常識欄。名曰商業問題之研究。讀者不棄。羣以刊印單行本爲請。因先就零售學一卷。重加

編次。付之剞劂。以供商校之教材。商人之借鑒。邦人君子幸教正之。編次時承契友張叔良先生代爲釐訂。匡益良多。謹誌於此。用表謝悃。

民國十二年一月安徽涇縣吳東初

萬有文庫

第一集一千種

總編纂者

王雲五

商務印書館發行

零售學

目錄

一零售概論	一
二店友專論	五
三商業知識	一
四買客三種	一五
五售賣之四步	一七
六買客之注意	一九
七買客之興趣	二一
八買客之欲望	二三
九買客之決定	二五

十買客決購之心理·····	二七
十一店肆虧損之一(火災)·····	二九
十二店肆虧損之二(偷竊)·····	三一
十三店肆虧損之三(糜費)·····	三三
十四櫥窗陳列專論·····	三五
十五商品陳列概論·····	三七
十六顏色與裝飾·····	三九
十七店友之責任·····	四一
十八店主之責任·····	四三
十九售賣種類·····	四七
二十商店政策·····	四九
二十一盤存專論·····	五五

二十二行銷專論·····	五七
二十三開銷專論·····	五九
二十四利益專論·····	五九
二十五本利計算法·····	六一
二十六訂價專論·····	六五
二十七廣告概論·····	六七
二十八廣告時間·····	七一
二十九廣告目的·····	七一
三十廣告內容·····	七三
三十一廣告方法·····	七五
三十二廣告之真偽·····	七五
三十三廣告之描寫·····	七七

三十四廣告標題·····	七九
三十五廣告之地位·····	七九
三十六廣告之經過·····	八一
三十七賒欠概論·····	八五
三十八賒欠之流弊·····	八七
三十九賒欠之理由·····	八七
四十賒欠之淘汰法·····	八九
四十一賒欠須知·····	九一
四十二賒欠與買客·····	九三
四十三賒欠問題之解決·····	九五
四十四爛賬之發生與防止·····	九七
四十五收賬之方法·····	九七
四十六調查買客之情形·····	九九

零售學

一 零售概論

地位。零售業所居之地位。極為重要。因無論何項商業。均以人爲主體。零售商與顧客。有直接之關係。亦即經營商業之最後一步。零售業之興敗。須以顧客爲轉移。而商業上應有各事之手續。至零售業而總其成矣。

宗旨。零售業與顧客。既有密切之關係。則其宗旨。對於社會。似應含有一種類似服務的性質。簡言之。即須獲顧客之滿意。而得其歡心。商業上因地點之不佳。或所抱之政策背謬。以致失敗者恆多。然因不善服務。或未得顧客之滿意者。雖一時不即失敗。亦必經社會之淘汰。而終歸於失敗也。譬如索價過巨者。社會自有力以抵抗之。蓄意壟斷者。社會亦能破壞之。或另謀他物代替之。廣告與售貨不符。以欺詐失卻信用者。顧客終必不與交易。故欲於商業佔永久之優勝者。不可不有遠大的眼光。作

長久之計算。諺云。「長線放遠鶴。」信哉斯言乎。

顧客。普通零售商。往往對於顧客。缺乏正確之觀念。例如商場上有習聞之「盡力要素」窮其所。有「在我掌握中」「容易錢」「捉團頭」「上了我的鉤」等等口語。即可窺見商店欺侮顧客之態度。實近代商業所當力求矯正者也。猶憶美國波斯頓城某巨店。設有商業補習所。學生均店中人員。一日該店總經理詢學生曰。「本店老板何人乎。」學生答謂「貴總經理也。」總經理搖首曰否。復問「本店真店主爲誰。」學生答曰「某大股東也。」該總經理曰否。卒以無人答出。卽笑謂學生曰。「實則本店之真老板。是一般顧客耳。」按此項問答之價值。在使店友曉然於店業之勝利。在能得顧客之信任而已。

店友。能否獲得相當之店友。爲零售店應行研究問題之一。此問題之研究。吾人不得厚責任何方面也。舊式商店。範圍簡單。同事稀少。店主躬自監督。店友蕭規曹隨。不必匠心獨運。故仰仗店友之力較少。卽本店店友不甚高明。他家店友亦無特長。故此種店友。尙足以維持昔日之商店。今則不然。大店林立。競爭益劇。內部組織。極爲繁複。同行售物之術。日見新穎。貨品依類分部出售。由店友主持其

事。店主改爲經理。退居經理室內。店友少與晤談。卽乏切磋之機會。應接顧客。全恃當事之店友。各盡所長。店友之與顧客。關係直接。其於本店所負之責任。殆甚重大。良好之店友。誠各店所急須仰仗而不可多得者也。

學徒。吾國舊制。今日之學徒。卽爲他年之店友。就地植材。意亦良得。第沿用既久。流弊叢生。遂爲人所厭棄。大抵小店學徒。不啻童養廝僕。所謂三年滿師。無異作三年奴隸。究其所學何事。則無甚可舉者。此種制度。舊有一般小店行之。尙覺可以維持其原有之商業現狀。若近來新設之各大商店。亦欲藉學徒爲店友。則覺其緩不濟急。故就商業學校。培植一般商業人才。斯爲適當耳。

四要點。零售業應行研究之問題極多。如廣告陳列等等。茲僅就每一交易之成功言。有不可不知者四。卽店友、貨品、售術、顧客是也。言店友。須注意其體格、本能、教育、經驗、與德性。言貨品。當知其性質、構造、用途、價值。言售術。當知觀察顧客之心理。而利用心理學也。言顧客。須知迎合其性情。而使交易底於成也。總之零售業在今日。已成一種專門學問。卽所謂零售學也。其主要根本。卽如何使購者滿意。而本身獲其利也。從事商業研究者。其可忽諸。

二 店友專論

近來自動機器。花樣翻新。有投一錢而出一粒糖者。亦有投銀圓一分而出一分郵票者。醉心機器學者。曾倡議各店裝置自動機器。以替代店友。此種偏見。苟店友而僅能做現成之交易。自以採用機器較之雇用店友。更爲節省。惟交易非盡屬簡單。如售糖與郵票。則店友未可全廢。而仍有應行存在之價值。店友既非被動者。則吾人於店友存在之理由。不可不加以研究。茲先就其理由。申論凡五。

(一) 根於習慣。購客每入店門。見店友在。與談交易。周旋應對。相習已久。故改用機器代店友。爲不可能之事。

(二) 指導顧客。顧客對於一店之各貨之應用。不易盡知。非俟店友之反復陳述。難明底蘊。西諺有云。「店夥爲人民之指導者。生活程度。藉以促進。」誠有意味之言也。

(三) 脫售貨品。貨品之不能自賣者極夥。若保險生意。縫衣機器。與音學器具等等。非經店友攬銷不可。至遇競爭發生時。尤賴店友之售賣能力者居多。有目販賣人爲商業公使者。則店友之關係重。

要。可想見矣。

(四)提高貨值。貨品之價值。每因由良好之販賣術以提高之。在店友固屬煞費苦口。在顧客亦因用途頗多。價值加增。不以爲苛。

(五)吸引顧客。良好之店友。對於購者。有保舊招新之能力。店中生意。全賴維持。爲一時不可缺之人才。

店友之類別。舊商業思想。往往以人非生而卽有做生意之天才者。不宜使其入商界。此種抽象的限制。每致屏棄良好人才於不顧。殊非平允之見解。新商業思想。非不承認各人之本能。乃更進一步。一變其挑剔商業人才。而爲訓練商業人才。故有所謂學成的店友。與不藉訓練而天然生成的店友。截然爲二。取捨雖異。其爲效用則一也。惟人之才能。不習近商業者。自應加倍勤學。卽人之才能近乎商業者。亦不可自暴自棄。而當奮勉從事也。

店友之資格。店友之職務愈重要。卽資格愈不可不講求。論及店友之資格。有下列數事。不可不注意。