



要象列娜那样工作

白丙午講 田野記

要像列娜那样工作

白 丙 午 講

田 野 記

工 人 出 版 社

1956年・北京

內 容 提 要

白丙午是我國商業戰綫上優秀的推銷員。這本書描述了他
在黨的培养下的成長道路,他的社会主义的商業思想;並敘述了
他如何為顧客服務的經驗,以及他所創造的“三面協議”、發掘
新品種、新對象、新用途的工作經驗。

要像列娜那樣工作

白 丙 午 講

田 野 記

*

工人出版社出版 (北京西單布胡同30號)

北京市書刊出版業營業許可證出字第009號

工人日報社印刷廠印刷 新華書店發行

*

開本:787×1092 1/32

字數:27,000字 印張:1 6/16 印數:1—30,000

1956年7月北京第1版

1956年7月北京第1次印刷

*

統一書號:T10007·25

定價:(6)0.13元

目 錄

走進國家商業的大門·····	1
“沒有完成任务”怎么說得出口·····	3
他为什么受顧客欢迎·····	5
初做外勤工作·····	7
綫索·····	9
一次不行,兩次!·····	12
工業產品都有用·····	16
为顧客户服务·····	21
同志关系·····	24
要像列娜那样地工作·····	28
“三面協議”·····	30
計劃·····	33
新品种、新对象、新用途·····	36

走進國家商業的大門

我是國營化工原料公司天津市公司的一個外勤推銷員。

我今年25歲，如果光從我的履歷表上看的話：16歲就從鄉下來到天津，在一家私營化工商號當學徒，以後參加國營企業，到現在前後快有10年工齡——好像我應該是一個相當有經驗的化工“內行”啦！其實，我真正學習化工商業工作，是在1951年底考入國營工業器材公司（國營化工原料公司的前身）才開始的，到現在不過短短4年時間，所以我還是一個年限很淺的小學徒。

為什麼要這樣說呢？過去在私營商號當過學徒的同志們都知道：資本家向來不把學徒當人看，名義上說得好聽，叫做學買賣，實際上却是把你當家奴使喚，並不真心教你學習什麼業務。特別是我們那個私營商號的劉掌櫃，更是出了名的狡猾陰險！因為他老婆和我是一個村的人，我來天津找事他就說：“既然是鄉親，找不到事做也不能叫你卷鋪蓋回家呀！”他這些話從表面上聽，好像很講面子，心眼不壞，但實際上一上工就給我套上了一道“緊箍咒”。自從走進他的鋪門口就給他抱孩子、燒水做飯、打煤球兒、檢煤核兒，連他老婆用的開水也要我一趟一趟送去，他老婆屋里用的煤爐子也要我天天清早跑去給她生着。還有，劉掌櫃是個大烟鬼，每天夜里要我在旁邊伺候着，給他燒水做湯，

一直鬧騰到過了半夜兩三點鐘才許睡覺；第二天清早四五點鐘就得起來。至於業務上，他根本不給人學習和鍛煉的機會。他看我有一點不滿意，就把他那黃臉皮子一挂拉：“要不是看着鄉親面子，早就叫你滾蛋啦！”那時候，我光是擔心着飯碗問題，什麼也不懂得。再說，他的鋪子也很小，只是投機倒把地經營幾種皮革業和染整業的化工原料，我就是抓空學點也是非常有限的。

在那時候，我的政治覺悟更是提不上，連在解放以後參加工會還是背着資本家的。所以剛到公司，領導同志問我為什麼要參加國營企業工作的時候，我只說出了兩條理由：一條是職業有保證，一條是有前途。究竟是什麼樣的前途，自己也是模模糊糊，說不清楚。還有，剛一進入國營企業，看見全體職員幹部，不管科長還是練習生，大家一起上班一起下班，工作中商商量量，工作完了還在一起打球、下象棋，感到非常新鮮。說實在話，開始一個時期，我心里總覺得有點不大習慣——為這，還鬧過不少的笑話呢！比方，我看見有幾個同志正在圍着桌子坐着喝茶，自己就不由得站在一邊，還像過去伺候資本家一樣，等着給人家斟茶呢！業務科長王華庭同志告訴我說：“不要這樣，咱們干的都是革命工作！”以後我才慢慢改正過來。在當時，我雖然還不懂得什麼叫革命工作，但是听了科長的話，心里很受感動。要知道，那是我有生以來，第一次感覺到：世界上真有这样的地方——只有共產黨才是真正尊重別人的人格的。我曾經給家里人寫信，告訴他們說：“我可是解放啦！”

所以說，我參加國營企業以前，雖然在一家私營商號干過五

六年，还是一个既没有什么業務知識，也談不到什么政治覺悟的普通店員。但是，自从我走進了社会主义性質的國營商業的大門，就在党的关心培养之下了。几年來，我所完成的每一件任务，任何一点進步，都是和党的关心培养分不开的。

“沒有完成任务”怎么說得出口

我是1951年12月間參加國營工業器材公司工作的。

起初，光是干些零星雜活，像帶顧客看看貨樣子哪，拿拿貨樣子哪。前面已經說過了，过去几年在私营商号沒有学得什么業務知識，加上自己文化水平又很低，連个外國字母也不認識，所以每到倉庫去就感到为难。

有一次，科長叫我到北辛庄倉庫去看赤磷和氯酸鉀。我記得，当时因为中華火柴厂有反映，說我們給他們配的貨样太乱，有的是苏联貨，有的是英國貨，还有其他國家的貨，上級叫我去分类整理一下。我走進倉庫一看哪，有的是木头箱子，有的是鉄筒子，各式各样，左一堆右一排，真是多極啦！可是上面全是外國字，連一个中國字也沒有。我沒有办法完成任务。

張曜偶同志在那里管倉庫，我問他，他也不懂外國字，实在沒有办法，只好往回走。我一边走着一边想：回去見了領導同志怎么說呢？“沒有完成任务”這句話，怎么說得出口？所以見了科長，還沒等他問我，我的臉就紅啦！就因为这个，我好几天心里不痛快，总觉得对不起領導同志。最后，还是科長帮助想办法，找了懂得外國文的崔浩然同志，請他在外國品名下边注上中

國字。我對照中文把這些外國字頭都認熟了，第二次再到倉庫去的時候就方便了。同時，在對照這些外國品名，劃分他們的國別和規格的時候，我還發現了一種新的輔助辦法——從包裝形式上去區別貨樣的辦法。比方：法國貨是用鐵筒子裝的，筒子又分高的和矮的，還有圓的和方的等等區別，我都記在小本子上。臨了，我還把這個辦法介紹給張曜儔同志，並且給他抄了一個底子，他以後也能照樣把貨物區別開來。以後領導同志知道了，認為這是一個很有用處的發現，還表揚了我。

那時候，我這麼想：“我不過是想出了一點點辦法，把工作做得稍微快了一點，有什麼值得表揚的？”可是，上級並不是這樣看法。科長說：“你別把它看成一件小事！在我們革命隊伍里，一切工作都是要靠大家積極努力，用腦子想辦法來完成的。所以，哪怕是一小點的發明貢獻，對於我們整個工作都是有好處的。”

從此，我就開始認識到為人民服務和私營商號里做事有什麼不同了。回想過去，我在私營商號里給資本家做事，做好了落個不受責備；做不好，資本家就給你個臉子看——好像欠他二百錢似的，嘟嘟囔囔沒有完，連吃飯睡覺也不叫你安生。可是，在革命隊伍里，一個人完不成任務，大家都為你著急，領導上還要幫助你想辦法克服困難；等到你哪怕是有了不大點的成績，領導上就像有了什麼大喜事一樣，為你高興，表揚你，鼓勵你。不用說，自己心里越想越高興，越干越有勁，也就有勇氣主動要求工作啦！有時候，雖然不一定是分配給自己的工作，看見別人忙，自己也由不得插進手一起干起來。

他为什么受顧客欢迎

1952年春天，華北物資交流大会在天津举办。上級派我代表公司去售貨。这一次的工作，对于我也有很大的教育意义。

全天津市的各行各業都参加了，各省各市的工農代表都來了，那真是人山人海，熱鬧極啦！說实在的，我还是头一次看到这么大的世面。

自然哪，我是代表國营企業参加售貨的，心里总想要起些模范帶头作用，好好完成任务。但是有个私营牙粉厂的售貨員却比我工作得好。他叫趙邦，和我同在日用百貨部服务。我發現他特別受顧客們的欢迎，別人有时候闲着沒事干，他的背后总是跟了一大群顧客，一會兒帶着人到这里來看貨樣子，一會兒又跑到那边給人家开貨單子，从早到晚忙得不得了。我心想：“他是私营商号的，我是國营公司的，为什么人家比我还受群众欢迎？”后来，我主动想法和他接近，發現他的服务态度特別好，为顧客們想的特別周到。他随时随地注意了各單位的商品規格，心里記得非常熟悉；他領着顧客們看貨样的时候介紹得非常詳細；而且对于开單的人，哪几个寫得快，哪几个寫得慢，他都了解，等到工作忙的时候，他尽找寫得快的人去开，很快就把手續办完了，所以經他手成交的也就特別多。特别是，人家这个人保守，他對我說：“什么叫做主动？你熟悉了商品，还要了解顧客；他要是懂得商品規格的，你就直接領他去看样品，他要是不知道商品規格的，你就要首先給他介紹清楚，然后再去看貨样。”我听着人家說

的实在有道理，也就跟他学。

后来，我还发现农民代表有个特点：他们来这里买货之前有个顾虑，照他们的话说就是“天津人不好斗”。因为在旧社会里，乡间流传着一句话，说什么“京油子，卫嘴子，保定府的青泥腿子”，反正就是对城里人不放心，要提防的意思。我知道这是旧社会反动统治造成的城乡人民之间的隔阂，也知道要解除他们的顾虑，就要实事求是地为他们服务。

有一次，张家口企业公司有位姓郑的同志来大会买货。我发现以后，亲自到招待所去和他联系，和他成交了一部分甘油和氯化钠，又亲自给他送去，他很感动，对我说：“真没有想到，你还亲自给我送来……说句老实话，我们刚到天津的时候，对你们天津人是有些不放心的。”从此，他就和我搭好了关系，以后还不断和我联系。

还有一次：经我的手卖给天津国营染整厂一批磷甲苯和紅矾，因为包装不好，成交之后，人家提出了意见。我亲自跑到南开新开路去看，果然紅矾筒子破了，紅糊糊的漏了一地。不用说，这些损失应该是由我们負責任的。但是，我回到公司向內勤联系，有个老宋同志却说：“出門不管換。”我又找了儲运科長，他更是说什么也不同意，他說：“他買了貨，好坏就归他。”可是，物資交流大会的精神并不是这样。我心里想：“不管你怎么說，我有道理，就一定要坚持。”最后，找到了公司的陶主任，陶主任代表領導支持了我的意見，对这位科長說：“大会既有規定，我們就要坚决执行。再說有了这次經驗，我們今后也不能总关在屋子里做買賣啦！你知道人家對我們有什么反映——‘器材公司真像

大爺買賣!’这个反映是值得我們深刻警惕的。”

通过这次工作，我們得出一条經驗，那就是：首先自己要主动的發現問題，緊抓、緊追，依靠領導解決問題，改進工作，才能消除人家的意見。

初 做 外 勤 工 作

1952年“三反”运动結束以后，上級指出：不能坐在机关里等買賣，必須主动出外尋找銷路。公司成立了批發部，建立了外勤工作。

在这以前，我們公司沒有跑外勤的，科長對我說：“白丙午同志，你过去也在街面上跑过，是不是願意担任这个工作？”当时，自己覺得，既然上級征求我的意見，就是看得起我。心里一股子高兴，沒有考慮別的問題，便滿口答应說：“願意干。”但是，一出門就遇到了困难。

“到哪里去呢？”一边騎着自行車在馬路上走，一边在心里打鼓，心想：已經有了联系的厂子不用去了，上級派我出來就是要找新的銷路。唉！管他呢，反正是为人民服务唄，見工厂就進去！我还是先找國營工厂，看見哪家烟囱大，門口有站崗的，就往里走。可是，不行！有的人家根本不用咱的化工原料；有的根本不許進門，要帶机关介紹信才可以；还有的，人家要用，可是自己不熟悉貨物的國別和規格，鬧了笑話。

有一次，上級派我出去推銷一批顏料中間体，从別人打聽到有个私营东升顏料厂，还有个私营的吉丰顏料厂，但是地点不詳

細，轉了半天才找到。可是一問人家：“用不用這種顏料中間你？”人家說：“不用這種，你們還有什麼別的貨？”這一下可就把我問住啦！因為，當時上級叫我推銷這一種商品，至於還有沒有什麼其他貨種，我也沒有過問。沒有辦法，只好對人家說：“我回去看看再說吧！”

“你們國營商業公司出來的人，自己有什麼貨，心裡也沒個數嗎？……應該首先熟悉了你的貨物再出來！”

“這個傢伙真苛薄！”我心里想着，看着他那股子搖頭晃腦的勁兒，好像他言外之意是說：“你還是國家幹部呢！”

“這傢伙！為什麼對國家幹部有这么大的意見呢？”我心里很不高興！

我給他鬧得滿肚子窩囊氣，推着車子走出來，心裡越來越覺得不對勁兒。後來又想到：這個資本家雖然不好，可是主要的缺點還在自己身上，如果我對於所有的貨樣、國別、規格都是很熟悉的，他問什麼，我答什麼，他也就說不出這許多怪話啦。

“全怪自己沒能耐——給國家丟人哪！”

我想到這裡，非常難過，恨不得坐在地上哭一場。

這時候，天氣正冷，趕上那天還下着大雪，西北風卷着鵝毛大的雪片子打在臉上，冰得皮肉生疼；胳膊、腿都麻木啦，耳朵和手指頭就像火燒着的一樣難受。

“怪不得別人不干外勤！”我自從到公司以來，還是第一次產生這種怪怨上級的想法：“科長為什麼單叫我干這個倒霉的工作？和我一起工作的，還有幾個人呀！就算老于不會騎車，不派他干；可是，劉桂文呢？又會騎車，又比我內行得多，為什麼

么也不派他干呢？到底是怎么回事呢？”自己越想越觉得没有好气。

后来，不知怎么又想到过去在私营商号当学徒的事。打从16岁到了他家櫃上，哪年冬天不是冻得手脚出血？那时候天还漆黑就得起床，给掌櫃的倒夜壶、扫地、打洗脸水、清理煤爐子，两只手像耙子一样在煤渣子里翻来翻去，丢下一点黑煤星也要挨骂……唉，跑外勤、学业务，盼了多少年哪！还不是到国营企业以后，才得到了学习本领的机会？領導上把我也和其他干部一样看待，我也成了国家干部啦！可是，我……

这时候，心里又慢慢地开朗起来，就好像领导同志站在自己对面啦。王科长和张副科长，那股子亲切热情劲儿，使我觉得不好意思起来。

“是我自愿要干这个工作的呀！刚遇到点困难，就垂头丧气，真不应该！”心里想：“还是尽量干吧！”以后，也就慢慢地摸到了一点门路。

綫 索

接受了以前多次出勤碰釘子的教訓，以后出勤之前便尽可能做好准备工作。比方說：今天要去几个什么工厂，估計他可能需要用哪几种原料，哪几种規格的，凡是倉庫里有的尽量多帶几种样品。于是我的挎包里，除了一个記事本和文化讀本之外，又添了许多瓶子、罐子，还有紙包和硬塊，走起路來叮噹乱响，別人看着說我不利落，可是買貨的人却很欢迎，他們說：有了貨样，挑

选起來方便。同时，我也借着和他們联系營業的机会，不断發現新的綫索。比方，与这家工厂成交了某种商品，我就問：“你知道哪些家还需要？”或者这家工厂現在不需要某种商品，我就問：“你們什么时候要？”“为什么？”这样就慢慢地擴大了一些銷貨的对象，也开始摸到一些工厂用貨的規律。

有一天，到天津造胰厂推銷椰子油，經理姓何，他說：他在公会里的工作正忙着，叫我和一个馬先生去談。我一听他提到“公会”，猛然想到：“又是个門路！”

这时候，想起从前在私营商号做事的时候，我們掌櫃的也常說到公会去开会，不过在那时候，我覺得是資本家的行業公会，与我們做工人的没有什么关系，也就不大在意，以后参加了國营工作更是把它拋在腦后了；可是現在，心想：既然它是整个行業的公会，各个工厂商号当然都参加啦，那么，这个行業有多少戶，在什么地点……就可以問明白啦。

我想到这里，真是高兴極啦！

我和馬先生談完了買賣的事，就問他：

“何經理在公会担任什么工作？”

他告訴我何經理是油脂化学業公会的主任委員。

我又問他：这个公会在什么地点，有什么人在会里常駐办公沒有？他都告訴了我。

我騎車到了油脂化学業公会，找到了他介紹的王秘書。王秘書听說我是國营公司來推銷化工原料的，很表示欢迎。他說：“人們总說國营企業買賣大，不出來推銷，这不是來啦嗎！”接着他就給我介紹参加这个油脂化学業公会的淨有哪些工厂和商

号。他說：牙膏牙粉是一类，香皂肥皂是一类，还有什么做鞋油的，做滴滴涕的、做煉油的……可多啦。他一边說，我一边記。可是自己文化水平低，心里干着急，这只手总是赶不上人家說的快，就好像小时候，秋天在樹行子里撿樹叶一样，遇着大風天兒，还没有撿完这一片，那一片又落了厚厚的一層，心里又是高兴又是緊張，只怕人家來了別的工作，不能繼續給自己談下去。

果然正在談得有勁兒，來了一個通訊員找他。我心想：“这一下可坏啦！”沒想到，不但沒有坏了我的事，反而又有一个新的發現——可以不用自己費事扒力地記錄啦！什么原因呢？進來的通訊員，正是这个油脂化学業公会的通訊員，原來王秘書派他到某家商号去送一封信，等他跑去以后發現人家前几天已經搬家啦，可是不知道搬到什么地点。他問王秘書：“怎么办？”王秘書从櫃子里拿出一本書，上面寫着“會員錄”三个字。原來整个行業的工厂商号都在这个上面啦！我問他：“是不是可以送我一本呢？”他說：“可以倒是可以，不过得要你們机关开介紹信來。”

我心想：“这个容易！”跑回公司就找文書要寫介紹信，恨不得馬上拿起就走；可是文書說：“哪能那么随随便便？开介紹信要經過上級批准。”这一下，可把我的高兴勁兒打下去啦，心想：“干嘛那么大架子！”心里不痛快，吃飯的时候不願和別人說話，吃完饭老子找我下棋，我也沒好气，跟人家說：“不來啦！”

我这个人，就是脾气不好，性子太急躁，有什么問題恨不得馬上就解决，要是有点不順心，就一肚子气。

大概是王科長看出來啦，找我去談話。他問我：“为什么不高兴？是不是工作里遇到了什么困难？”我起初还这样想：“有困

难，你也不給解决”，便不肯說。后来，王科長一勁兒跟我解釋：“咱們公司过去沒有做过外勤工作，就是要从你們这几个跑外勤的同志那里吸取經驗……有困难就反映，科里能解决的当然不成問題，科里不能解决的还能向上級反映……”我看見上級这样关心自己，这样看重自己的工作，心里实在感动，便把要寫介紹信的問題說出來。

“好嘛！”科長一听就說：“他要介紹信可以，有了这个公会的會員錄，我們就抓到了整个一个行業的綫索。”这一下，不但解决了要會員錄的介紹信問題，連去國营工厂帶介紹信的問題也解决啦。不过王科長还是批評了我：不應該把意見藏在心里，要主动地反映問題，随时反映問題。而且对我說明了，文書同志那样做是对的，坚持制度，是为了做好工作，不能看成人家是擺架子。

从此以后，我的挎包更是一天一天鼓起來。半年工夫，我搜集到了十几个行業公会的“會員錄”。同志們有不了解哪个行業或者商号情况的，就說：“在白丙午的挎包里！”

一次不行，兩次！

第三季度和第四季度，我們开展了劳动競賽。

当时，工業器材公司積压商品很多，苏經理向大家提出号召：要學習志願軍英勇作战的精神，完成銷貨計劃。

虽然，苏經理並沒有指出我的名字，可是我听着就像是对我說的。因为推銷貨物主要依靠外勤——这正是我的职责。

以前就听人说，有一大批粗萆在仓库里积压好几年啦，消耗很大，有些同志想了办法加工成卫生粉，还是没有推销出去。这次，科长又对我说：“咱这批粗萆应赶快推销出去。”但是，这种东西是什么样子，什么性能，我全不知道，便抽个中午时间到津唐路仓库去看。

我从仓库里拿了小样，到百货公司去问他们从哪收购来的卫生粉。因为起初还只知道粗萆能做卫生粉。顺着百货公司告诉的线索摸了一下，结果还是不行。人家说：“你们加工做成的卫生粉是黄色的，还有油性，货又次；我们用安东的原料做出的是白色的，既好看又没有油性，买主欢迎。”后来又跑了几家，差不多都是这么个说法。最后到了南开“三多”化工厂，有位李经理告诉我：他们现在改做细制的卫生粉，畜产公司全部收购。心里便想：“畜产公司是国营，既然他们用细制的卫生粉数量很大，是不是也可以掺一部分粗制的卫生粉用？”后来，这位李经理又说，他听人说过做墨灰用粗萆数量很大。我知道粗萆和粗萆性质差不多，又想：“粗萆是不是也能做墨灰呢？”

这样，我就又发现了可能争取到的两种销路：一是畜产公司揉皮革用，一是做墨灰用。因为如果能够证明粗萆可以做墨灰，可能销货数量很大，我便主要抓住了跑墨灰工厂争取试验。起初跑了几家打听，人家都不愿用。原因是：人家过去用粗萆，做出来的成品销路又好，成本比较粗萆也不太高，都不想做这种试验。我想：“可能是价格太高了。”回来便把这个情况彙报给科长，科长很支持，很快征得上级同意，每吨价格从一百二三十元降低到九十元，比粗萆每吨便宜了几乎一半。