

“列宁格勒商业大楼” 百貨商店的工作經驗

科基延科著



И. И. Котенко
ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ УНИВЕРМАГА
“Дом ленинградской торговли”
ГОСТОРГИЗДАТ
Москва 1956

根據蘇聯國立商業出版社
1956年莫斯科俄文版本譯出

“列寧格勒商業大樓”百貨商店的工作經驗

〔蘇〕科基延科 著
李紹鼎 劉緒仁 譯

*

財政經濟出版社出版
(北京東黃城根10號)

北京市書刊出版登記證出字第60號

上海華新印刷印刷 印刷 新華書店總經售

*

787×1092 1/32·2 7/8 印張·39,000字

1958年6月第1版

1958年6月上版第1次印刷

印數: 0 001—2,100 定價: (9.0) 32元

統一書號 4205 402 58 5 64型

目 录

导言	(3)
商品组的配置	(5)
商品组和货亭的专业化	(7)
1. 备有各式商品便于顾客购买	(7)
2. 这里出售礼品	(9)
3. 列宁格勒的纪念品	(13)
4. 承做顾客定货	(15)
5. 式样不同, 价钱一致	(16)
6. 在货亭购买的商品	(17)
为文明经商而奋斗	(20)
1. 营业间面目的改变	(20)
2. 按使用状态展示商品	(32)
3. 售货员的文明服务水平	(34)
关心顾客	(38)
1. 倾听顾客的呼声	(38)
2. 实例的力量	(41)
深入研究消费者的要求	(42)
1. 力求扩大商品品种, 改善商品质量	(42)
2. 座谈会和售货展览会	(44)
3. 与工业部门的联系	(50)
为顾客解决问题	(54)
临时售货场, 节前的营业	(57)
生产工厂	(61)

1. 充实商品品种。服装新式样的实验室.....	(61)
2. 争取优良成绩.....	(66)
为顾客进行的其他服务.....	(67)
商品的展示和广告.....	(69)
经济核算制的意义.....	(79)
组织技术措施计划.....	(81)
百货商店的干部.....	(82)
业余活动.....	(88)
1. 为百货商店工作人员服务.....	(88)
2. 天才在發揮.....	(89)
3. 在劳动中第一——在运动中也是第一.....	(90)

导 言

“列宁格勒商業大樓”百貨商店是列宁格勒市最大的一所商店，也是我国最老的百貨商店之一。

当你到这家百貨商店的时候，首先使你看到的是它正面的雄偉的綫条和具有独創結構的營業間。

百貨商店的建筑物是在1908—1909年建成的，在这座樓建筑以前，工程师协会曾宣布国际悬偿征求百貨商店大樓最好的設計圖样。俄国的以及其他國家的名建筑师都参加了这一悬偿征求。在25个設計圖样中，俄国建筑师們的一个設計圖样被采用了。

由于采用了对于当时來說还是新式的建筑材料——鋼筋混凝土——，使我国的工程師們很成功地解决了大型商店的复杂結構和設計圖案。建筑师們尽量縮減支承这座建筑物的柱子，这样就簡化了它的結構，使百貨商店的營業間高大明朗。

彼得堡的第一座百貨商店大樓，按它的規模、建筑的复杂性和建筑方式的新穎來說，不仅在俄国的大百貨商店的建筑方面是特出的，而且在国际上也是如此。

1910年沙皇近衛軍軍官协会在这座大樓里開設了一座大百貨商店，它基本上是为沙皇近衛軍的軍官服务的。

这里按固定价格打折扣把貨物售給协会会员，并按較低的价格为他們定制軍服。百貨商店对其他一切顧客也售商品，但沒有折扣，他們主要是有錢的人，因为在正門有值班的守衛

注視着进来的顧客，衣衫襤褸的人根本就不許走进商店。

1917 年以后，百貨商店大樓沒有按其用途來使用。直到 1927 年，列寧格勒消費合作社聯合社在偉大社會主義十月革命的十周年紀念日，在這所大樓內開設了名為“列寧格勒合作社大樓”的百貨商店。

1936 年“列寧格勒合作社大樓”百貨商店劃入百貨商店總管理局系統內，並改名為“列寧格勒商業大樓”。在偉大的衛國戰爭和封鎖時期，這座大樓因法西斯射擊而受到損害。1944 年 11 月這座大樓修復了，並又開始營業。

凡是百貨商店都普遍受到顧客歡迎。顧客從百貨商店購貨次數的逐年增加就很有說服力地証明了這一點。

這家百貨商店以大而華麗的營業間、品種繁多的商品，櫥窗里和工作場所中敞開式陳列的商品，商業服務和補充服務的組織與技術來吸引顧客。百貨商店的各種服務方式簡化了顧客挑選和購買商品的过程。百貨商店的任務是要成為蘇維埃商業的主導零售商業企業，是要在顧客文明服務方面成為示范的企業。

我們百貨商店的工作人員執行着光榮的職責——把工業部門生產的商品送到居民手中——，力求改進自己的工作，在尋求新的商業組織形式和技術方法。

根據 1955 年第 3 季度全蘇國營商業和公共飲食業的機構和企業工作人員社會主義勞動競賽的成績，“列寧格勒商業大樓”百貨商店被評定授予全蘇總工會中央理事會和蘇聯商業部流動紅旗和一等獎金。

在這本小冊子中，我們將簡要闡述“列寧格勒商業大樓”百貨商店的工作組織與技術，它對廣大蘇維埃商業工作人員將會是有趣和有用處的。

商品組的配置

“列宁格勒商業大樓”百貨商店現在是六層樓的建築物，總面積為 22,000 多平方米。商店的底下三層為營業間，面積約占 11,000 平方米；第四、五、六層和地下室為倉庫、服務性的房舍和百貨商店的生產工廠。

在商店的大樓里設有：電話交換台、廣播台、五座裝貨電梯、一座乘客電梯、提升和付倉庫發貨用的機械化運輸機和其他各種為使商店工作準確化所必需的業務性服務設備。

百貨商店營業場所分佈在兩座有通道相連的結構類型相同的大樓里。兩座大樓的中間部分是敞開的大廳，高達六層樓，用明亮的玻璃燈照明。

商店的商品被陳列在主要的營業間、與營業間相連的旁室和二樓、三樓的有獨特風格的寬敞的走廊里。玻璃圓頂、窗戶和有繪畫的玻璃窗都很寬大，使這些營業間有良好的、均勻的日光。

自百貨商店成立以來，營業間的設計有過多次的改變。商店的工作人員在解決更恰當地分布商品的任務時，力求為顧客服務和為營業間里顧客的均勻分布倡導更好的條件。性質和用途相關連的商品被集中在一處，按照這種辦法，像服飾品、化妝品、家庭日用品等日常需要的商品都分佈在第一層樓的營業間，顧客必經的場所。

家庭日用品大類——家用器皿、電器、糊牆紙——布置在百貨商店第一層大營業間的一個地段。文化用品——造形藝術品、照相器材和無線電器材、樂器、運動器具——也集中在

第一層樓。在第一層樓的同一地段里還集中了主要服飾品的商品組——紡織品制的和金屬制的服飾品、鈕扣、化妝用品。在第二層樓的營業間里集中銷售婦女服裝、針織品和紡織品制的襯衫、帽子、襪子、靴鞋、皮制服飾品、綫和綫制品、各種兒童用品都放在三樓小營業間里。這個獨特的“兒童世界”為百貨商店的顧客所非常熟悉。乘客的電梯不斷地把父母和孩子們送到百貨商店的樓上來。

合理地利用營業間面積的必要性以及在顧客眾多的情況下需要配搭和銷售各種各式的商品，證明重複布置商品是正確的。

例如：在百貨商店里，銷售紡織品的有10個商品組和1個貨亭；縫紉品——11個商品組和2個貨亭；靴鞋——4個商品組和1個貨亭；文化用品——7個商品組和7個貨亭；服飾品——9個商品組和17個貨亭等。

為了更好地滿足顧客對各種連帶用品的需求，在紡織品部設有銷售綫、鈕扣、裁衣的式樣和服裝雜誌的貨亭。在靴鞋組附近設有銷售制鞋材料、襪子的貨亭；在婦女帽子組附近往往設有銷售裝飾用品和人造花的貨亭。在男式服裝組里設有銷售男式襯衫和男用化妝品的貨亭。除了專業性的貨亭以外，還在各商品組內銷售各種連帶的用品。例如：在服裝商品組就出售掛衣架、衣服刷、衣夾等。襯衫組同時出售領帶、墊肩；靴鞋組出售制鞋材料。

在百貨商店的營業間里，設有52個商品組，44個貨亭，共有516處工作場所

按品種劃定的工作場所的數量是根據季節的商品需求而改變的。例如在春、夏季，就增加銷售帽子、夏季服裝、夏季靴鞋等等的場所。經營秋季商品時就要增加出售學校文具用品、

學生制服和其他物品的工作場所。每年 10 月份起到 1 月，增設出售樅樹飾物和玩具的商品組和貨亭。在百貨商店中組織專門的售貨展覽也要改變商品組的陣容。

下列材料說明“列寧格勒商業大樓”的商品流轉情況。

	流轉額(百萬盧布) 為 1951 年流轉額的%	
1951 年	405	100
1952 年	460	113.5
1953 年	537	132.6
1954 年	610	150.6
1955 年	645	159.3

百貨商店的購貨次數也逐年增加。如果說 1951 年在百貨商店中購貨次數為 700 萬次，那末，1954 年為 1,200 萬次，1955 年達 1,400 萬次。平常日子，百貨商店經常要接待 45,000—50,000 顧客，在星期日，顧客達 85,000—100,000 人。“列寧格勒商業大樓”經常為旅客服務，並為外國軍艦友好訪問我市的外國水兵服務。“列寧格勒商業大樓”為他們在列寧格勒新港及涅瓦河碼頭設立了專業性貨亭。1955 年有 200 多個外國代表團來我們百貨商店參觀，代表團的成員都以極大的興趣來了解商店的工作，及其物質技術基礎。

商品組和貨亭的專業化

1. 備有各式商品便于顧客購買

“列寧格勒商業大樓”採取各種服務形式幫助顧客按照自己的愛好迅速選購自己所需要的物品。

像紡織品、成衣、靴鞋、針織品、襯衫、帽子、服飾品等這些商品大類的商品組都備有可供廣泛挑選的種類、尺碼、花色等(圖 1)。

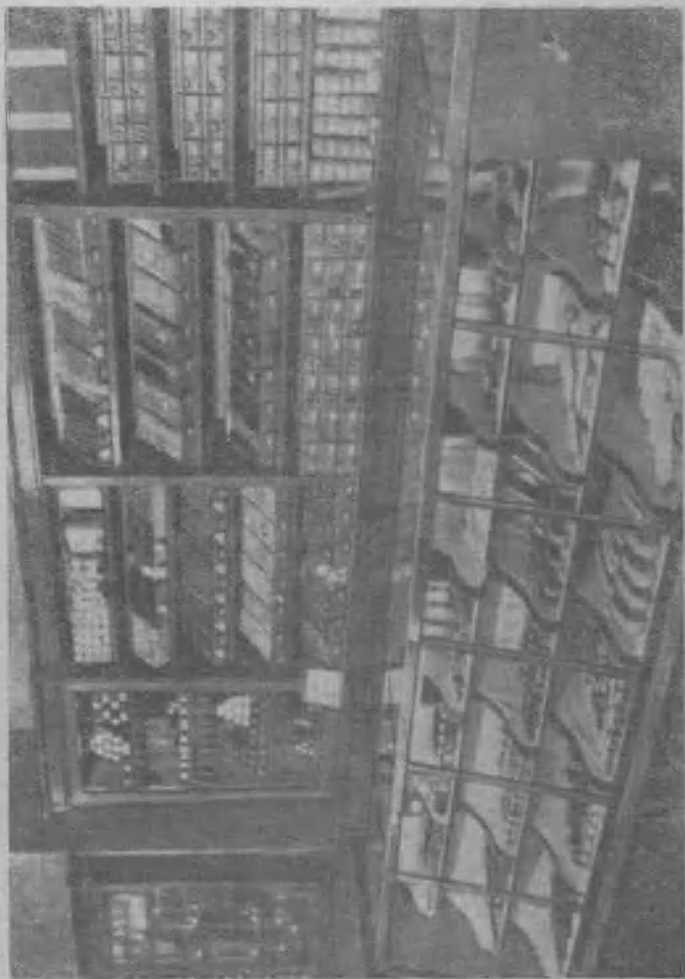


圖 1. 服飾品的陳列。

除了备有各式商品的这些主要商品組外，在百貨商店里还設立有專業化的商品組和貨亭。它銷售品种較狹窄的商品。例如長短襪、膠鞋、綫及綫制品、香皂、唱片等。在兒童服裝組里，划有專門的工作場所銷售男女孩童的学生服(圖2)。春季在玩具組里，一般还組織一个工作場所展覽夏季玩具。这些專門备齐各式商品的商品組使顧客便于選購物品，并使商品加速出售。

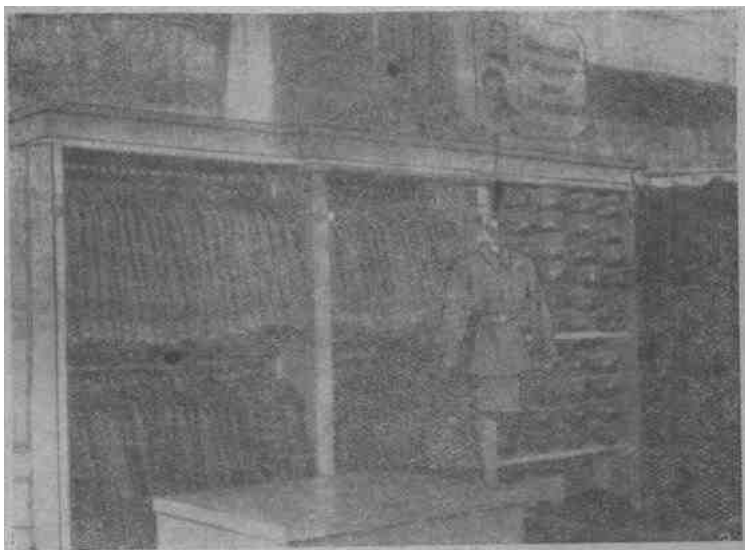


圖2. 銷售兒童学生服的售貨場所。

2. 这里出售礼品

出售成套商品的商品組和貨亭極受顧客欢迎。在裝璜得非常美丽的礼品組里經常有几百套配搭好的礼品。其中有服飾品、华丽的襯衫、絲料和其他成件的紡織品、美术瓷器和玻璃器皿、工艺品、化妝品等(圖3)。

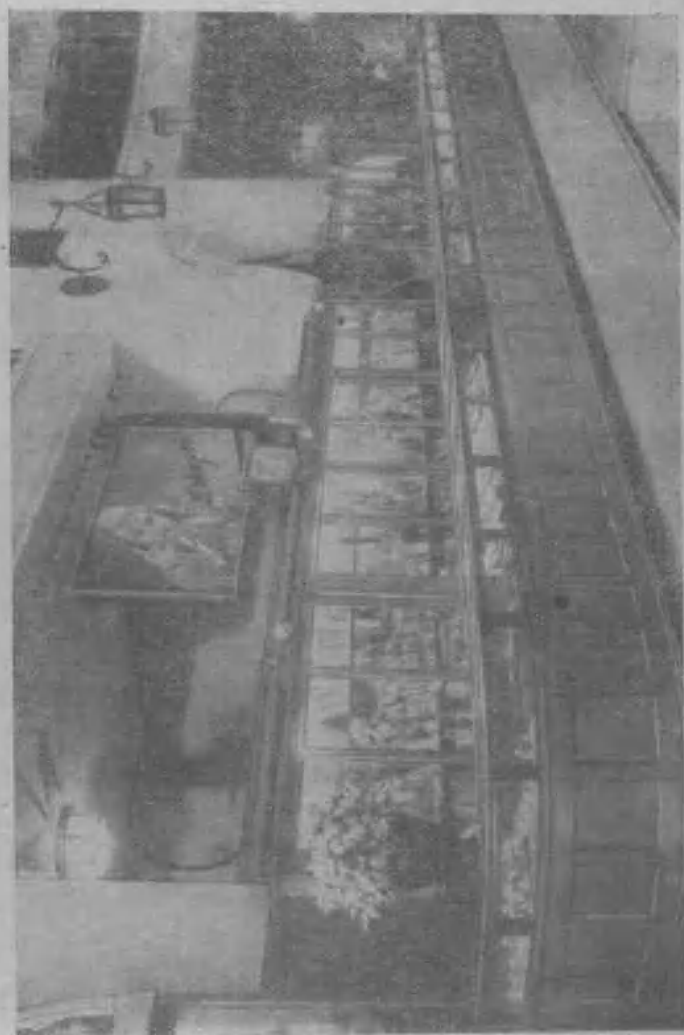


圖 3. 禮品櫃。

商品組的工作人員在日常研究顧客需求（根據顧客的愛好、希望和意見）的基礎上，選配成套的禮品。成套的禮品都放在商店特制的有藝術裝璜的盒子里，外面扎有漂亮的絲帶。

在禮品組，除了成套的禮品外，還經常有可供廣泛挑選的各種送禮用的商品。顧客可以按照自己愛好挑選若干種或一種，售貨員代顧客把它裝璜成禮品。也可以按照顧客的意見，調換成套禮品里的商品花色和式樣，或者把商品組現有的商品品種加入已選配好的禮品里。在選配成套禮品時，也要估計到它的專門使命。例如送給青年人的、科學工作者的、藝術工作者的、軍人的、學生的等等。

成套的禮品大致如下：送給男子的禮物有 6 條手帕和一小瓶花露水，或者是一個皮包、一本筆記簿、一枝自來水筆；送新婚夫婦用的有 6 條餐巾、6 把湯匙、6 把叉子、6 把刀子；送婦女用的禮物有女用提包、絲手帕、一小瓶香水。成套禮品的價格由 30 盧布到 200 盧布不等。有時在禮品里還包括這樣一些物品：如珠寶首飾、戒指和水晶制品等，其價格達 500 盧布之多。禮品組每月售出 2,500 多套禮品，平均達 25 萬盧布。在每套禮品上，百貨商店都附贈一張設計精美的卡片，顧客可以在卡片上寫祝詞放入盒子里。

顧客常常會在百貨商店的其他商品組購買禮品，隨後再到禮品組來要求用盒子和絲帶包裝起來。禮品組的工作人員總是樂意滿足這些顧客的要求的。也常常有一些顧客，在本市其他商店中購買了商品到禮品組來要求包裝，我們也都替他們包裝。

百貨商店禮品組的細致的工作，不僅保證我們商店在列寧格勒市有廣大顧客，而且有來自外城的顧客。百貨商店按照顧客的定貨，在指定的時間內把禮品送到列寧格勒市的各

不地方。

春季,在学年結束前,在禮品組里專辟一个工作場所出售贈送大學、專科學校和小学畢業生的禮品(圖4),這樣的成套



圖4. 这里出售贈送畢業生的禮品。

禮品有：文憑的紙夾、皮包、相片冊、修面用具、一套襯衫、成件綢衣料、美術瓷器及其他。在節日前的營業日里（5月1日、11月7日、新年、國際婦女節的前幾天），百貨商店增設許多商品組和貨亭出售禮品。還有雕刻師當場為顧客在禮品上寫賀詞，或在玻璃、瓷器、金屬、木頭上刻字。

3. 列寧格勒的紀念品

在列寧格勒有成千上萬來自我國各城市的旅行者，我們城市也常常有外國客人——世界各國的代表團和旅行者——來訪。

到過列寧格勒的人們都會長久地記憶着我們城市中與過去光榮革命有關的、具有歷史意義的地方。列寧格勒是十月社會主義革命的搖籃。

每一個參觀者或是來訪的人，都急於要參觀從前的斯莫爾尼的房屋，弗拉基米爾·伊里奇·列寧在1917年10月25日的夜里從這裡領導過革命無產階級的武裝起義；人們急於要看一看宮庭廣場，在這塊廣場上，彼得堡的工人、士兵和水兵們曾衝向冬宮——資產階級反革命的臨時政府最後棲身之所；都想看看彼得羅巴甫洛夫斯克要塞，在它的可怕的掩蔽室裡，許多為了我國人民的自由和幸福而戰鬥的光榮戰士曾受過折磨；人們還急於要看一看芬蘭車站前的廣場，1917年4月弗拉基米爾·伊里奇·列寧就在這裡登上裝甲車，向成千上萬來歡迎他們敬愛的領袖的工人們，發表過歷史意義的演說。

列寧格勒是世界上最美麗的城市之一，它擁有許多優美的建築物，有歷史性的古蹟、宮殿、博物館和大街。列寧格勒城郊——普希金、巴甫洛夫斯克、彼特羅德沃列茨、羅蒙諾索夫、加特欽等地——建立有許多具有建築藝術和造形藝術的

紀念碑。因此，很自然的，每一个客人和參觀者为了紀念自己到过列宁格勒都想买一点特产品或买一点帶有列宁格勒風景的礼品(紀念品)送給亲友們。

但是直到現在，列宁格勒对于紀念品的經營仍不够重視。出售紀念品的專業化商店和商品組还没有。并且工業部門也很少生产这一类的商品，它們只出售为数不多的一些紀念品。

我們的商店最先在列宁格勒成立了銷售紀念品的商品組(圖5)。顧客們可以在这里买到各种有关列宁格勒的紀念品：画册、邮票簿、印有列宁格勒市風景、历史古蹟和列宁格勒地下鉄道車站的明信片。这里还銷售厄尔米塔支(这是一座偉大的艺术宝庫)、俄罗斯博物館及市內其他博物館的指南。

令人高兴的是有一本紀念列宁格勒的美丽的筆記本，或一本訂着皮封面的記事册，其中印有历史紀念人物：偉大城市

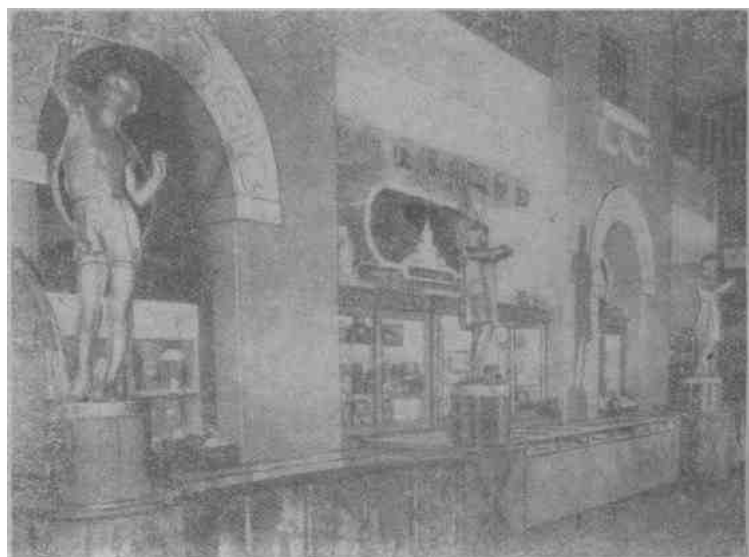


圖5. 紀念品部。

的倡造者彼得一世、海軍总司令部的房子、彼得罗巴甫洛夫斯克要塞、斯莫尔尼、伊薩基輔、和喀山大禮拜堂。

罗蒙諾索夫工厂制的雕刻品、繪有列宁格勒風景的瓷花瓶、杯子、盤子等都是很好的紀念品。

在出售紀念品的商品組里顧客可以买到烟盒、手提包、皮夾子、各种塑膠品，在这些商品上刻着和画着顧客所喜爱的最漂亮的城市圖案。

在商品組里还有許多画有城市建筑物、装璜美丽的化妝品：香水、花露水、香粉、肥皂等。

商品的品种在不断增加。列宁格勒的各企業按照我們百貨商店的定貨，在制造成百种物品，以供列宁格勒客人購買，作为来游我国最美丽的城市之一的紀念品。

我們百貨商店的工作人員都在努力發展和改善紀念品的經營工作。我們面臨的任务是要研究顧客的需求，收集他們的意見和希望，并帮助企業扩大紀念品的品种和改进这些商品的質量。

4. 承做顧客定貨

从 1955 年 4 月起成立了出售未制成的男式大衣和服裝的商品組。它在試穿后按照顧客的身材制成服裝。这是一种很方便的商業服务形式。这个商品組每天从列宁格勒商業大樓的生产工厂中收到剪裁好并粗縫过的大衣和服裝。当顧客选定某一件大衣或服裝后，有高度技术水平的剪裁师就在商品組里帮顧客試穿，按照顧客的身材，在衣服上做出粉笔记号。

定貨在 6—7 天内由工厂的車間做好。当縫制好的服裝被送到商品組时，剪裁师要檢查縫制質量和有沒有执行他指的办法(粉笔记号)，最后还要为定貨人試穿这身衣服。