

做一个 优秀的营业员

仲 文 著



中国青年出版社

做一个优秀的营业员

仲文著

*

中国青年出版社出版

(北京东四12条老君堂11号)

北京市书刊出版业营业许可出字第036号

中国青年出版社印刷厂印刷

新华书店总经售

*

787×1092 1/32 1 1/8印张 23,000字

1956年11月北京第1版 1956年11月北京第1次印刷

印数1-40,000

统一书号：7009-51

定价(5)一角

做一个优秀的营业员

仲 文 著



中国青年出版社

1956年 北京

目 次

1. 商業在社会主义建設事業中有作用嗎？.....	3
(1) 商業工作的作用	4
(2) 輕視商業的思想是錯誤的	6
2. 營業員工作是不是光榮？.....	8
(1) 營業員是商業戰綫上的前哨战士	8
(2) 營業員工作是“低三下四”的嗎？	11
(3) 營業員工作沒有前途嗎？	16
3. 營業員要熱愛顧客	18
(1) 百問不煩，百拿不厭	19
(2) 把顧客当亲人	21
(3) 做顧客的顧問	22
(4) 隨時隨地都想着顧客	23
(5) 幫助生產部門的采購同志解決困難	24
(6) 幫助農民解決生產上的困難	25
(7) 為少數民族服務	27
(8) 為國防前綫的群眾服務	28
4. 營業員要努力學習	30
(1) 營業員工作沒有什麼可學嗎？	30
(2) 營業員應該學習些什麼？	32
(3) 怎樣學習？	34
后記	36

1. 商業在社会主义建設事業中有作用嗎？

有些青年營業員，因為做商業工作很苦悶。有的說：“我是一個青年，非常渴望為祖國轟轟烈烈的社会主义建設獻出寶貴的青春。對社会主义大廈的建造，貢獻一磚一瓦的力量。可是，我目前的工作呢？整天是秤油、夾鹽、打算盤。這些工作對祖國建設有什麼關係呢？就是有關聯也很少，少得可憐。有時問我自己，難道就在这个沒有出息的工作中浪費青春嗎？”

也有人說：“我從來沒有打算做商業工作。過去家里老人常說：‘做買賣的人是一本萬利，六亲不認的人’，這句話，在我幼小的心靈上扎下了輕視商業的根子。所以，總覺得站櫃台沒有出息，不如搞其他工作有前途。”

還有些青年同志認為：我國過渡時期的總任務是“一化三改”，商業工作既不是主體也不是兩翼，很顯然，這個工作是不重要的。

這些青年同志不願做商業工作，他們認為商業在社会主义建設中是沒有重要作用的。

那末，我們來看看，商業在偉大的社会主义建設中，到底有沒有作用呢？

(1) 商業工作的作用

在我們开始談商業对社会主义建設有沒有作用之前，我們来談談商業到底做些什么事情。了解了商業做些什么，对于了解它对社会主义建設的作用会有很大帮助。

商業的主要業務是收購和推銷。

商業通过像蜘蛛網那样密密麻麻的許多機構，在农村收購农民辛勤劳动所生产的农产品和副产品，有粮食、棉花、烟叶、药材、生猪、鸡蛋等等；在城市收購各种工厂、手工業作坊生产的千万种工業产品。有人們生活用的东西，也有生产上用的东西。

商業还通过它的各种機構，把收購来的东西，推銷（也就是供应）給需要的人。它把从农村收購来的粮食供应給城市的人們，也供应給缺粮的农民（例如經濟作物产地不种粮食的农民）它把棉花供应給紡織工厂，把烟叶供应給卷烟工厂，把生猪供应給城市人民和罐頭工厂。它也把从工厂里收購的日用工業品供应給城乡人民使用，把肥田粉、农业机械供应給农村。許多工厂需要种类繁多的机件，有些我国还不能自己制造的东西，商業部門还要从国外采購进来再供应給国内工厂、矿山使用。

我們設想一下，如果沒有商業部門的收購和推銷工作，工厂能生产嗎？当然不能。誰都知道，沒有棉花，紡織工厂就不能开工；沒有烟叶，卷烟工厂就不能生产；沒有粮食，工人就不能劳动；沒有机器，工厂也不能工作。另一方面，有了原料、粮食和机器，生产出的产品商業部門如果不推銷，工厂势必造成大量积压，以至不能进行再生产。同样的道理，如果沒有商業

的收購和推銷工作，农村經濟也不能活躍；农民生活也不能提高。沒有商業收購农产品和副产品，农民就不能卖出自己生产出来的东西换取生产和生活上需要的工業品。沒有商業的收購和推銷，城市居民和工厂、矿山的工人，就不能得到粮食和日用百貨，就不能很好地生活。

在我国过渡时期，社会主义性質的国营商業，还有一个特殊的工作就是通过它收購和推銷的具体業務，促进農業、手工業和資本主义工商業的社会主义改造。

从上面所談的几項商業部門主要工作来看，就可以看到，商業工作和国家建設和全国人民生活是息息相关的。沒有商業，全国人民的生活、工農業生产都不能正常，因而它的工作好坏，也就直接影响工農業生产和全国人民的生活。

这样了解商業工作以及它和工農業生产、人民生活的关系，我們不是就可以解答商業在社会主义建設中有沒有作用的問題了嗎？

商業的作用就在于：它像一座橋樑，把工業和農業，也就是把城市和乡村、把工人和农民連結起来了，把生产者和消費者連結起来了。这是它的最基本的作用。因为社会和国家的基础是生产，沒有商業的活动，生产便不能正常进行；而生产的目的是为了滿足人民物質和文化生活的需要，沒有商業的活动，产品就不能很好地分配給消費者。

商業对于工農業生产不是消極地只起一个橋樑作用，由于它密切地接触全国人民，它还可以收集和反映消費者的要求，指导和改进工農業生产，它还可以通过它的組織工作扩大推銷工農業产品，推动工農業扩大再生产。

商業的这个橋樑作用，不仅有着重要的經濟意义，而且还

有深刻的政治意义。因为城乡关系、工农业的关系，实质上就是工人和农民的关系，工人和农民通过商业在经济上直接联系起来了，这对工人和农民的政治上的联盟有着重大的意义，而工农联盟是我们建设社会主义的基础。所以做好商业工作不仅是经济任务，也是政治任务。

除了这个基本作用以外，今天的商业还给国家经济建设积累资金，对于我们社会主义性质的国家来讲，经济建设资金的主要来源是靠国内积累，我们不能像帝国主义国家那样靠掠夺殖民地和侵略战争去积累。商业部门在商品分配过程中，用扩大和加速商品流转的范围和速度，改善经营管理和降低开支费用的办法，为国家积累建设资金。商业部门积累建设资金，是我国内部积累的一个重要源泉。例如，四川省的国营商业，在1953年到1955年上半年这两年期间，仅出口部分的商品就可以给国家换回钢材207,438吨，或换回拖拉机4,924台。

建设社会主义是多方面的，工农业生产虽然是建设社会主义最重要的方面，但并不是全部。为了保证我国的和平建设，必须加强国防；为了提高人民文化科学水平，必须大力进行教育工作；为了保护人民健康，必须加强医疗卫生工作。还有其他方面，例如交通运输、城市建设等等都是社会主义建设事业所需要的。商业工作和以上各项工作一样，是建设美好的社会主义祖国的不可缺少的一个方面。

(2) 輕視商業的思想是錯誤的

商业既然这样重要，那么为什么有些人輕視商业工作呢？这是因为在这些人的思想中，还残留着旧商业給他們的

坏印象。

旧商業虽然和今天的商業一样，在形式上也进行着“一买一卖”的交易，然而它和今天的商業在本質上是不同的。

旧中国的商業以赢利为目的，絕大部分商人都是缺乏商業道德的，有的甚至兴風作浪，投机取巧，只顧賺錢，不顧別人死活。“無商不好”，就是人們从生活中得出的結論。

在旧社会，商人为了賺錢，想尽办法欺騙顧客。尤其在战争或者社会經濟生活動乱的时期，商人“如魚得水”，利用通貨膨脹，更加猖狂起来。他們在商品中摻假使杂，大秤进小秤出，囤积居奇，投机倒把，抬价杀价，追逐暴利，使人們备受其苦。从抗战开始到解放的12年内，在国民党統治区一直繼續着惡性通貨膨脹，物价上漲了600万倍，人們在物質上和精神上蒙受的痛苦，实在很难用数字計算。我們大家都深深地記得殘酷地剝削人民的罪魁禍首，就是以四大家族为首的官僚資產階級。

解放初期旧商人投机取巧、唯利是圖的行为，还很猖狂。全国人民在党的领导下，开展了“五反”运动，揭露了他們的罪惡行为。

人們輕視商業的思想感情，是長期积累起来的。但是，用这种旧感情、旧眼光对待今天新的、社会主义的商業，那就大錯特錯了。我們今天的商业，不論是国营商業或者合作社商業和公私合營的商業，都是为国家經濟建設、为工農業生产、为人民生活需要服务的。旧的資本主义的商業，已經在我們现实生活中不存在了。我們不能讓思想落在新形势的后面，不能只看到今天的商業也是“一买一卖”，好像和过去没有什么兩样。應該看到，在今天“一买一卖”的后面，已經有了完全

不同的意义。

有些營業員不热爱自己的工作，他們看不見或不去看今天的商業在国家建設中的重要作用，他們不把商業工作当作革命工作，輕視这种工作，不安心做这个工作，他們想到更“光荣”的崗位上去，以求“轟轟烈烈地干一番”，这种想法显然是不对的。从个人的角度看問題，思想往往是十分狭仄的；如果能够从祖国的需要来考虑，那么就容易看到他們所做的工作在国家建設中的重要意义，因而把这一工作与祖国的建設事業联系在一起，从而对它产生了感情。

目前在商業崗位上工作，怕埋沒自己青春的青年同志們不要再在偉大的社会主义建設事業的一條重要戰綫——商業戰綫上，躊躇不前了。这样繼續下去才真是浪費青春呢！

2. 營業員工作是不是光荣？

(1) 營業員是商業戰綫上的前哨战士

有些營業員同志說，商業工作在国民經济生活中，占有重要的地位，的確有很重大的作用。但是我們營業員的工作并不是怎么重要的。这些同志由于对營業員工作的作用缺乏認識，因此工作的積極性不高，甚至有的还不安心工作。

營業員工作到底有些什么作用呢？

我們知道商業工作的作用要通过广大商業工作者的劳动才能实现。而營業員直接和人民羣众見面。因此，他們是商業戰綫上的前哨战士。国家通过他們的手，收購农民和手工

業者的產品；也通過他們的手，出售各種工業品。國家各項經濟建設和各地工農業生產以及人民生活需要的物品，都要通過營業員的手來供應。在他們“一買一賣”之間，為國家積累一部分的建設資金。所以，營業員的工作與工農業生產、國家建設、人民物質生活的提高都有關係。他們是國家商業計劃的具體執行者。

由於營業員直接與人民羣眾接觸，他們又是黨和國家經濟政策的執行者和宣傳者。例如統購統銷政策，是我國經濟生活中的一件大事，在消費品的生產水平還趕不上人民生活需要的情况下，正確地貫徹統購統銷政策，就能夠保證國家建設需要、保證人民生活需要、穩定市場物價。這個政策的貫徹，主要是通過商品供應和收購來實現。為了更好地讓人民羣眾了解這個政策，使政策能順利地貫徹，還必須廣泛地進行宣傳工作。營業員同志們在這方面就負有重要的責任。譬如，在國外，美蔣特務歪曲我們的統購統銷政策，大肆造謠說我們實行這個辦法，是因為“物價飛漲，百貨奇缺”。有些華僑回國後，看到商店里擺着充足的商品，就很奇怪。他們輕信了敵人的謠言，認為這些東西都是擺樣子的，不向外賣的。福建省泉州專賣公司陳素華同志就遇到過這樣事情。有一天來了一個顧客，在櫃台前走來走去，有時還站下來看看貨架上的白蘭地酒和前門煙。陳素華同志問他買什麼，他搖頭不作聲。陳素華同志很奇怪，又問他：“同志！你買煙還是買酒？”這位顧客還是不答話。陳素華同志又和藹地繼續問他，他才笑了笑說：“這些煙和酒真賣嗎？”陳素華同志也笑了。心想，真奇怪，不賣擺着做啥？就又和氣地回答說：“凡是這裡有的東西都賣。”說着並且把兩種商品都拿給他看。他這時才掏出錢買

了。后来他說，他是菲律宾华侨，在国外輕信了特务的謠言。陈素华同志說：“这样一件小事，告訴了我，營業員工作看起来好像一件平凡的工作，但里面却含有很大的政治意义哩！”

国家把大批财产——商品交給營業員同志，这是多么大的信任呀！營業員同志不但要保管好这些商品，并且还要一件一件地出售，为国家增加財富。許多營業員同志在这方面有了很大貢獻。例如，云南省福貢县貿易公司傈僳族營業員格博同志，就是因为他爱护国家财产，得到模范的光荣称号。他是一个青年团员，在福貢县二区鹿馬登貿易小組工作时，工作条件很坏，小組售貨的門市部是羣众临时給搭建起来的。在雨季格博同志怕国家财产受到損失，夜里睡覺时总是不放心。每天半夜里他都起来好几次，查看房子是不是漏雨。一天夜里，房子真的漏了，他喚醒同志們把貨物都堆在自己睡覺的床上，他坐在旁边，一直守到天明。

營業員是測量顧客需要的“晴雨表”，是推銷新产品的宣傳員。營業員在經常和顧客的接觸中，可以摸到社会上各階層人民对商品要求的变化。他們一方面可以反映給工業部門改进生产，同时也可以反映給上級領導把供应計劃做得更确实。所以，營業員是測量顧客对商品要求的“晴雨表”。每当一种新商品拿到市場的时候，顧客因为不熟悉，就不輕易購買。營業員在售貨时，耐心地向顧客介紹，对推銷新产品，是有很大的作用的。

公私合营商店的營業員，还担负有改造企業和幫助私方人員进行改造的光荣任务。資本主义商業經營的目的，是为了營利。它的經營作風，是采取各种方法欺騙顧客。公私合营以后，这种經營作風，当然不能允許繼續存在。但是，長期

以来，專为營利而經營的企業，要改变为为人民服务的企業，除了必須改变經營作風以外，还要向国营商店學習科学的經營方法，增加品种、减少流通費用。私方人員还要在工作和學習中，改造思想，使自己成为一个劳动者。这是一件艰巨的工作。營業員要很好帮助他們，用国家主人翁的思想和作風影响他們，推动他們前进。

由此可见，營業員工作是有重要意义和作用的。

(2) 營業員工作是“低三下四”的吗？

有些營業員同志由于对工作的意义和作用缺乏認識，因而認為做營業員工作不光榮，認為營業員工作是“低三下四”的工作，是“低人一等”、“伺候人”的“下賤”工作。他們覺得这个工作“既累又髒”、“扛扛背背，一点不像个干部”。所以有的營業員上街就把証章摘掉，在營業時間怕見到熟人，躲躲藏藏，总觉得自已是在干着一件不光彩的工作。

營業員工作到底光榮不光榮呢？讓我們来听听出席1955年全国青年社会主义建設積極分子大会的几位青年營業員同志的意見。

山西省劳动模范、太原市文化用品公司王錦康同志說：“誰能說營業員工作不光榮呢？这次来参加全国青年社会主义建設積極分子大会的人中間，就有好几十位是營業員。我們能參加这次大会，就說明我們的工作是光榮的。和我們一起开会的有工業劳动模范、农業劳动模范，还有战斗英雄。当我们欢聚一堂时，我深深地感到：任何一件对社会主义建設有利的工作，都是光榮的。都是社会主义建設事業不可缺少的一部分。我們營業員站在櫃台旁和工人弟兄站在机器旁的意

义是一样的。我們的工作只是分工不同。”

湖南省供銷合作社甲等模範工作者、道縣十一區供銷合作社分銷處營業員（現任道縣寿雁圩區供銷合作社門市部副經理）吳全正同志說：“營業員是國家商業政策的執行者。我就是這樣認識我的工作，我也熱愛我的工作。我是一個女孩子，經常挑七、八十斤貨下鄉，多的時候還挑過120斤，往返走30里路。輕視商業的同志說：‘一個女孩子挑貨郎担多難看哪！’可是我覺得女貨郎担多光榮啊！貨郎担不是為了別的，是為了支援農業生產、滿足農民生活需要，這不是很有意義的工作嗎？革命工作沒有高低、貴賤之分，哪樣工作需要我們做，我們就都應該全心全意地去做。有高低倒是我們的工作成績。如果我們營業員和人家比高低，那就該比一比成績。”

黑龍江省特等模範、哈爾濱市第八商店服裝組營業員（現任哈爾濱市百貨公司第一商店副主任）吳桂蘭同志說：“我不同意營業員不光榮的說法。我做營業員到現在整整3年了。我親身體會到做營業員是光榮的。人民生活離不開商業，工業品沒有營業員來推銷，就會發生積壓，工廠便不能擴大再生產，社會主義建設就要停滯不前。如果我們這樣聯繫起來，就會感到營業員工作是十分重要的，社會主義建設與我們的工作是血肉相聯的。”

雲南省彌勒縣彝族自治州貿易公司西山工作組倪炳華同志說：“我是一個阿細族的商業工作人員。我工作的地區，在彝族、阿細族、苗族、愛妮族等8個少數民族居住的地方。解放前，這個地方的兄弟民族生活很苦，不但日用百貨買不到，連鹽、煙葉也常常斷絕來源。解放後，共產黨和毛主席帶來了光明，把我們山區照亮了。1952年我參加了貿易公司當營業

員，每天挑着日用品跑到深山里，到兄弟民族寨子里去賣貨。每次送貨下鄉，兄弟民族的鄉人們都高高興興地迎接我。他們說：‘毛主席派人送貨來啦！’他們把藥材、麻布等土特產品賣出來，又買去鹽、烟、火柴、熱水瓶等生活用品。通過我的手，我看到那些寨子里兄弟民族的生活，一天一天好起來。我覺得我的工作是在執行着黨的政策，我的工作做得好壞，直接關係到兄弟民族的生活和幸福。”

這些青年營業員同志對自己工作意義的認識是正確的。毛主席曾教導我們，一切工作都是革命工作，都是黨的工作，都是光榮的。這些青年營業員同志對自己的工作多麼有感情，因而他們對工作都有了貢獻，國家也給了他們很高的榮譽。

可能有些同志還會說，我同意營業員工作是光榮的，但是還沒有解決我提出的問題。就是：“既然營業員是光榮的工作，為什麼別人不尊重我們？”

我們應該承認，在社會上，新舊思想是交錯地同時存在着的。雖然社會主義思想已成為我們今天社會大部分人民的思想，但是，封建的、資本主義的思想殘余，還在影響着人們。因此，社會上還有在着輕視商業工作的思想。不過，我們應該看到，隨着新的、社會主義商業的出現和鞏固，在全體商業工作人員的努力下，新的商業道德正在成長起來，並由於對資本主義商業改造的勝利，社會上一般對商業已經有了符合實際的看法。他們已經根據自己的經驗，認識到今天的商業是為人民服務的。絕大多數的顧客都尊重營業員的勞動每天都可以聽到人民對營業員的表揚的聲音，輕視商業的思想逐漸在消失。可是，有些營業員同志不看或者看不到這一主要方面，却因為社會上殘存的輕視商業的思想作風，而引起了對自己

工作的厭倦情緒。這些營業員同志，由於自己瞧不起自己的工作，他們在殘留着輕視營業員思想的顧客面前，不能理直氣壯地抬起頭來。而有着全心全意為人民服務的決心，深刻理解自己工作意義的營業員同志不論什麼人輕視他們的工作也不會動搖，在他們的臉上始終閃現着對自己職業的熱愛和驕傲的光輝。前面講過湖南道縣十一區供銷合作社分銷處吳全正同志，她對待外界錯誤思想的堅決態度，是值得我們學習的。人家說：“一個女孩子挑貨郎担多難看！”她却說：“女貨郎担多光榮！”她沒有為外界錯誤思想所動搖，她成了湖南省供銷社的甲等模範。如果她抵擋不住外界錯誤思想的侵蝕，她就可能成為一個不安心工作而成天苦悶的人。

還有些營業員同志說，營業員是“伺候人”的，“揹揹扛扛不像一個幹部”，太不光彩。營業員同志的勞動中，有些是“扛扛揹揹”的體力勞動，但是我們說這不是“下等”的事，而是光榮的工作。湖北省黃石市貿易公司第一食品門市部，是一個由9位女同志經營的食品店。1956年國際“三八”婦女節時，黃石市人民委員會正式命名這個門市部為“列娜青年門市部”。她們為了滿足顧客需要，學習蘇聯小說“我們切身的事業”中的主人翁列娜送貨上門的辦法，成立了流動小組。為了送貨方便，她們便學習蹬三輪車。女同志腿短、氣力小，蹬三輪車有困難，但是她們克服了。她們不論刮風下雨，總是堅持給顧客送貨。她們趕球場、趕戲場、趕電影院、趕碼頭，哪里需要就趕到哪里去，把食品送到顧客手中。毫無疑問，她們的勞動是可貴的，她們為人民服務的精神是值得學習的。能說她們這樣熱心為人民服務的做法，是下等的事情嗎？把這樣光榮的工作，看做下等事情的思想，實質上是輕視勞動的思想。

營業員同志的勞動是伺候人嗎？我們，所有新中國的人民，都在不同崗位上平等地互相地服務着。正象沒有營業員同志站在櫃台里為顧客服務，人們買不到需要的東西一樣，沒有農民在田地裏勞動，我們就沒有糧食吃；沒有工人在機器旁勞動，我們就得不到工業品；在帝國主義存在的今天，沒有戰士在前線的辛苦，我們就沒有安全和平的生活；沒有演員的辛勤勞動，我們便過不好文化生活；沒有醫生、護士的醫治和照顧，我們生了病就有生命危險。如果說這些人都在伺候人，那麼他們伺候的是人民，也就是在為人民服務。

我們建設社會主義幸福的生活，是一個偉大的歷史任務，是一樁大事業。這個大事業包括千萬種工作，必須動員全國人民參加。每一個人在這個大事業中只能在一個方面，做一項具體工作，雖然這件工作在這個偉大事業中是極微小的。但是它好像大海中的一滴水，沒有這樣億萬滴海水，就很難想像有巨大的海洋。偉大的無產階級作家高爾基，把建設社會主義的各項工作的總和，比喻作一種勞動的交響樂，演奏這個樂曲時，雖然有些樂器，在和諧的聲響中，人家聽不到，但是，他卻有他自己的作用，並且這些作用都是必要的，不能缺少的。

湖北省江陵县二區供銷合作社裁縫分銷店西頭門市部營業員劉瑛同志是一位能體會這個意義的人。她比喻說：“我們營業員是一手轉動機器，一手耕種田地。這些布不很快地銷出去，就會影響工廠的生產，影響農民的生活，影響農民的生產情緒。”只有這樣認識自己的工作，熱愛社會主義建設事業，才能在工作中有創造，才能為人民立功。

每一個人在自己的工作崗位上做好了工作，都是對社會主義建設事業的貢獻。工作沒有貴賤之分，為國家和人民所