

國營商店的 先進營業員

中國店員工會全國委員會編

工 人 出 版 社

國營商店的先進營業員

中國店員工會全國委員會編

工人出版社

內 容 提 要

本書介紹了五個國營商店先進營業員的先進經驗和他們的先進思想：李淑珍的服務態度好，積極想辦法打開銷路，做到沒有賣不掉的貨；劉淑珍經常了解顧客需要，主動為顧客服務，並實行卡片商品記帳法，改進勞動組織，貫徹了小組經濟核算制；王錦康創造了“三熟兩好”的先進推銷法，使國營商店的業務得到了很大的發展；高鳳朝深入地了解羣衆的需要和困難，打開了冷背貨的銷路；孫芳芝搞好與合作社的關係，滿足了農民的生活需要，貫徹了國營商業領導合作社的政策。最後附“商業在國家工業化中的作用”一文。這些材料，可以幫助國營商店店員提高階級覺悟和業務水平，更好地改進工作。

〔2262〕本書字數：27,000字

國營商店的先進營業員

編 者	中國店員工會全國委員會
出版者	工 人 出 版 社 北京北新橋駱駝胡同四號
發行者	新 華 書 店
印刷者	工 人 出 版 社 印 刷 廠

1—10,086

一九五三年十月北京第一版
一九五三年十月北京第一次印刷

前言

商品從生產部門到達消費者手中，是通過批發和零售來實現的。如果商品流通工作做得不好，就會使生產和消費脫節，會使生產出來的商品積壓起來，會使消費者買不到需要的消費品，因而直接地影響到生產的繼續發展和人民的生活需要。國營貿易部門營業員，應該正確地研究和了解人民的需要，更好地為生產和消費者服務。只有對人民的生活需要有了正確的了解，才可能加強企業的計劃性，改善經營管理，貫徹經濟核算制；才可能正確地領導市場，貫徹國家的貿易政策；才可能避免商品供求失調的現象，避免資金積壓，銷貨額縮減與商品流轉費用增加等情形。因此，商業工作是改善人民生活、鞏固工農聯盟、為國家工業化積累資金和促進國民經濟發展的重要工作。

本書介紹的李淑珍、劉淑珍、王錦康、高鳳朝、孫芳芝等五位營業員的先進事蹟，是新中國上千上萬先進營業員的一部分。他們的業務經驗和他們的先進思想，是我們國營商店營業員學習的榜樣。他們在中國共產黨的培養和教育下，認識了國營商店營業員的重要任務，樹立了為消費者服務的先進思想，明確了搞好國營商業對於國家經濟發展的重要意義，因而熱愛自己的工作，發揮了工人階級的積極性和創造性，在工作中做出

了良好的成績，獲得了人民給他們的榮譽。斯大林同志早就教導我們：『……商業工作人員，包括店檯工作人員在內，只要他們誠懇工作，就是我們革命布爾什維克事業底執行者。』（『列寧主義問題』六一三頁）那種輕視商業工作，認為從事商業工作沒有前途的想法是完全錯誤的，由於這種錯誤的認識而不安心工作更是不對的！

國營貿易部門的營業員同志們！我們要認真學習這些先進營業員的先進思想和先進經驗，不斷地改進我們的工作，為實現國家工業化和逐步過渡到社會主義社會而奮鬥。

中國店員工會全國委員會辦公室

目 錄

積極爲顧客需要服務的營業員李淑珍	一
一個國營商店的先進賣貨小組	二
王錦康的先進推銷法	五
解決羣衆困難、滿足羣衆需要的推銷員高鳳朝	二一
密切和合作社會合作的模範營業員孫芳芝	二七
商業在國家工業化中的作用	三五

積極爲顧客需要服務的營業員李淑珍

一 只有精通了業務，才能爲人民服務得更好

在人民的新中國，一個人不管幹哪一行，只要你熱愛自己的工作，把自己所有的思想感情都用在工作上，那你就一定能創造出良好的成績來。松江富錦縣百貨公司營業員李淑珍就是這樣的。

李淑珍是貧農成份；解放前，家裏一年到頭缺少穿，哪裏還談得上讀書。解放後家裏分得了土地、房屋和耕牛，她也能上學讀書了。學了兩年文化，成績雖說不錯，可是作起營業員來還是不夠用。她初到百貨公司當營業員的時候，看不懂商品的說明單，弄不清商品的名稱、價格、產地和性質，並且連算盤都不會打；這就使她在賣貨上碰到了不少的困難。但她沒有被困難嚇倒。她想起許多烈士在革命鬥爭中遭受的艱難困苦，要是同自己今天遇到的困難比起來，實在有天上地下的差別。想到這裏，她就決心努力學習業務。因爲她知道，只有精通了業務，才能夠爲人民服務得更好。

她利用售貨中的空隙時間把商品的種類、名稱、價格、產地寫在一個小本子上，在業餘時間唸，甚至夜晚躺在床上還唸，直到記住爲止。此外，她一有空，就學習打算

盤，有不懂的地方就向同志們請教。

她這樣苦學苦練，大家都稱讚她。但也有個別的人認為她文化程度低，進步不會快，並且對她說些洩氣的話：『再怎麼學也是做買賣的，不會有什麼前途。』李淑珍聽了這樣的話，不但不鬆勁，反而很嚴肅地回答說：『革命工作都有前途；做買賣是革命工作的一部分，當然是有前途的。我一定要把工作做好。』由於學習努力，不到四五天，她就熟悉了自己的業務。不過她一點也沒有自滿，還是繼續努力學習；不到兩個月，她就學會了全組的業務。

二 對待顧客像對待自己的親人一樣

營業員的工作是繁雜的，辛苦的。每天商店一開門，就有川流不息的顧客擁進來，挑選他們心愛的商品。他們都希望迅速地買到合自己心意的東西，但往往因為顧客多，營業員照顧不過來，引起顧客的不滿。可是，李淑珍卻從來沒有引起顧客的不滿過。

李淑珍從開始工作的頭一天起，關心顧客就像關心自己的親人一樣。每逢遇到農村來的老年人，她就想起自己小時候跟父親一道進城買東西的情景。在舊社會裏，她從十二歲起就幫着父親給地主幹活，辛苦一年也撈不到幾個錢。後來，省吃儉用積存下一點錢，父親領着她跑了二十里路進城去買幾尺布。哪曉得商店裏的人看見他們穿得破破爛爛，不理他們；他們站了好久，商店的人才拿出來一截很壞的布頭。看見商店的人這種

態度，他們不敢多說話，接過布，給了錢就走出來。回到家裏一看，布上還有一塊油污，一家人難受了好幾天。所以她現在站在櫃台前給人家挑選貨物的時候，心裏就想：如今的國營商店是人民自己的；營業員應當認真負責地爲顧客服務，應當讓每一個人都買到稱心如意的東西，決不能叫人家花錢來買『傷心貨』。

她給顧客介紹商品特別耐心，並且注意顧客所沒有注意到的事情。有一次，七區的李老大爺進城來辦事，順便到公司裏看看鞋。李淑珍就把鞋左一雙右一雙拿下來給他看，並且解釋說：『穿膠鞋比自己做鞋合算；現在正忙着下地生產，做雙鞋得兩三天的工夫，還得用材料；裏外計算一下，還是買鞋穿便宜些。』這樣一勸說，李老大爺就買了兩雙膠鞋。當他走到門口時，猛然又轉回來問：『姑娘貴姓？你對人太好，下次買東西還到這兒來。』再一次一個老鄉來買大絨鞋，恰好公司當時沒有；李淑珍就把老鄉的姓名、地址記下來。後來大絨鞋一到，她就託人往鄉下捎信。那個老鄉得到信息感動地說：『這個營業員真好，要啥都能辦到。』

李淑珍在公司裏工作沒有好久，就和許多顧客有了密切的聯繫。不管是什麼人，只要從她手上買過一次東西，下次準定還到這裏來買。甚至有些老大娘來買東西時，一看見李淑珍在那裏，就說：『姑娘你給我挑吧！』東西拿到手以後，連看也不看就走了。

李淑珍的良好聲名，一傳十，十傳百，沒有多久的時間，傳遍了富錦縣的城裏和鄉村。可是，有一個區合作社主任不相信。有一天，他到百貨公司門市部去假裝買鞋，專

找李淑珍給他挑。由皮鞋挑到布鞋，由布鞋挑到膠鞋，試試這雙說不合適，試試那雙說價錢貴，反覆挑了五十多次。李淑珍不但沒有一點嫌麻煩的表示，並且詳細地給他解釋鞋的質量和價格。這一下，把那個區合作社主任說得心服口服，不好意思空手走掉，最後只好買了一雙布鞋。他回到合作社以後，馬上就號召全社同志向李淑珍同志學習。

一九五二年八月，李淑珍被邀請到哈爾濱市百貨公司作賣貨示範表演。當時，雖有很多人來參觀、學習，但她對待顧客的態度仍然是安詳、和藹的，沒有絲毫羞澀的樣子。比如：江北太陽島上有個十八歲的牧童楊雨生來買黑膠鞋，選了一雙三十九號的，因為覺得自己的脚上很骯髒，不好意思當着很多人的面試穿，交了錢拿起鞋就走。李淑珍一面急忙地把他叫回來，一面搬出來一個凳子，親切地說：『鞋子穿大不穿小；坐下試試，不合脚可以換。』楊雨生坐下一試，果然小了，又重挑了雙四十號的。楊雨生買了合脚的鞋，心中很高興，就一邊走一邊說：『這個女同志待人真好。』還有一個老人拿着『鞋字』來買鞋，李淑珍知道這是替別人捎的鞋，就更加仔細地挑選，怕他買回去不合適受別人的埋怨。老人買了鞋往外就走，李淑珍趕緊喊：『老大爺！你替別人買鞋不要發票嗎？』老人感動地說：『你比我想的還周到。你真是爲人民服務的好店員。』

所有來往於鞋部營業室的顧客，看到她的良好的營業態度，都異口同聲地說：『真正是名不虛傳，你看她對顧客多關心！』

三 隨時隨地了解顧客的需要

李淑珍從工作中深深地體會到，只有工作熱情，不了解消費者的需要，不熟悉業務，是不可能加強工作計劃性和改進經營管理的，也不可能給實行經濟核算制打下基礎。所以她在賣貨的時候，不管碰到什麼顧客，總是細心打聽他們現在需要什麼東西，將來需要什麼東西。要是碰到她的什麼熟人從鄉下來，那就問的更爲詳細。比如每畝地一年能打多少糧食啦，經營些什麼副業生產啦，每年除了吃用還有多少餘錢買東西啦，一般人都想買點什麼啦，等等。每逢春節公司裏放了假，她回到鄉下去，就利用到鄰居家串門子聊天的機會，了解老鄉們在日常生活方面和生產方面的需要。

有一次，一個老鄉來買制服，李淑珍把平紋布的藍色制服拿給他。那老鄉搖搖頭問：『有斜紋布的吗？』並且接着說：『地裏的收成一年比一年好，我們鄉下人穿衣服也講究了，平紋布的衣裳有很多人都不愛穿了。』李淑珍就趁此機會問他：『一般老鄉願意買布自己做衣服呢，還是願意買現成的？』老鄉說：『解放以後，許多婦女都下地參加生產，沒時間做針線活，而且買現成的衣裳比自己做還合算些。』跟着李淑珍又問老鄉們喜歡哪種料子，哪種樣式，哪種顏色。老鄉回答的話她都記下來。晚上，她把這件事告訴業務股。業務股按照那個老鄉的意見做了一批制服，果然銷得很快。

李淑珍是富錦縣人民代表會議的代表。在出席人民代表會議時，她聽到政府負責同

志報告農民購買力提高的百分比，農民搞副業生產的情形等，她都記下來，作爲公司訂銷貨計劃的參考。冬天，在農民到林區去砍伐木材以前，她就到縣人民政府農業科了解今年去多少人，需要些什麼，每月的工資有多少。回來就根據這些材料，陸續爲他們準備貨物。除此以外，她還經常往各工廠、機關和學校去了解情況，以便及時滿足他們的需要。

四 沒有賣不掉的貨

李淑珍經常到倉庫裏了解情況。她看到倉庫裏存放有大批的蘇聯毯子，綉花被面，皮夾克，綉花線，毛手袋等，心裏感到很難過。她想：這些貨物都是人民的財產，如果不出銷出去，會積壓很多資金，對國家是很大的損失。她主張應當趕緊設法把這些貨賣掉。可是有些人說，這些東西都是高貴物品，一般人不需要，賣不出去的。她的看法却完全相反：只要能找到適當的銷售對象，什麼貨都能賣掉。後來，她聽說蘇聯老大哥在修江道，就想到他們可能需要這些東西，應當去問問。可是，她不會說俄國話，無法和他們談話，心裏着實發愁。正在這時候，她打聽到有個老姚頭會說俄國話，就馬上親自去請老姚頭來作翻譯。但老姚頭不幹。李淑珍雖然碰了個釘子，可並沒有灰心，還是三番五次地去請求他。最後，老姚頭被感動地說：『你這姑娘是真心爲人民辦事的，我一定去給你作翻譯。』她和老姚頭同蘇聯老大哥一見面，就推銷了二十條高級毛毯，五捆二十萬

元一尺的嗶嘰，七件皮夾克，好幾床綉花被面。爲了和蘇聯大哥取得進一步的聯系，她又了解了他們的需要，並徵求他們對自己工作方面的意見。根據他們的意見，把那些『高貴物品』都從倉庫裏取出來掛在外面，使他們一來就可以看見。另外又根據他們的愛好和需要，添購了一批青藍兩色的呢子。此後，蘇聯大哥就時常到公司來買貨或定貨了。

公司的貨架上放着一批白被單，很長時間賣不出去，原因是這批單子包被子嫌小，作臥單嫌大。李淑珍就用心琢磨怎樣把它賣掉。最後，想出了辦法：把這些被單每條剪成八個枕頭墊，四個包袱皮，發動大家利用業餘時間在上面抽絲挑花。這樣作出來的成品又便宜又美觀，沒有四天，全賣光了。另外，公司裏的小孩毛毯，也很少有人買。偶然有人來問，一聽要五萬七千元一條，扭頭就走了。怎麼辦呢？李淑珍日夜都在盤算。忽然想到現在是大冷天，人們正需要圍巾，把每條毛毯剪開，剛好能作兩條圍巾。這樣，圍巾賣的很快。

有一年的秋天，公司裏還有很多夏布、褲衩和背心沒有賣掉，如果當時賣不出去，就要積壓一年。這件事很多人都感到沒有辦法。李淑珍後來打聽到縣政府將要召開運動大會，就估計到開運動會一定需要運動服。於是，她馬上帶着商品樣子去交涉。結果，承製了運動服七十套，推銷了褲衩三百三十二條。

五 使大家都熱愛自己的工作

李淑珍同志不僅僅注意搞好業務，而且注意團結和幫助同志。公司裏有些新來的同志在經濟上有困難，李淑珍就主動地把自己的薪金借給他們用，並且安慰他們說：『這只是一時的困難，將來就好了。』這樣，新來的同志都感動地說：『革命大家庭真是溫暖！』

宋胤雲是個貧農出身的女孩子，剛參加工作時，不會開發票，不會打算盤，天天愁眉苦臉不痛快。李淑珍就安慰她說：『不要發愁，誰剛來都一樣，只要肯努力學習，一切困難都可以克服。』同時，一有空李淑珍就幫助她。不到兩個月，宋胤雲學會了全部業務。

公司裏有些營業員不安心工作，他們說：『作買賣沒有出息，不如搞工業建設好。』李淑珍就幫助他們解決思想問題，使他們熱愛自己的工作。李淑珍說，我們的商店是國營的商店，是人民的買賣；我們經售的東西是工廠裏生產出來的工業品；工業品要經過營業員的手才能送到人民手裏；如果我們能把商品快一點賣出去，工廠裏就可以多生產一些商品，這不也是為經濟建設服務嗎！我們國營商店擴大了售貨額，降低了費用，完成了利潤上繳計劃，這不也是為國家經濟建設積累資金嗎！在李淑珍同志的耐心幫助下，鬧情緒的營業員都轉變了。例如韓坤同志現在不但糾正了錯誤思想，提高了覺悟程

度，而且成爲積極分子了。

六 努力學習，更進一步

李淑珍全心全意爲人民服務，人民也非常愛護她。有一次李淑珍病了，很多顧客都關心她的健康，有的寫信來問候她，有的親自跑到公司裏來看她。還有一些顧客直接寫信給公司行政上表揚她的服務精神，建議行政上好好地培養她。

李淑珍在一九五二年七月被提升爲組長。十一月，她又光榮地加入了中國共產黨。富錦縣的人民也選舉她當人民代表。一九五三年，她當選爲東北區店員代表，出席了中國工會第七次全國代表大會。

黨對她的培養，人民對她的愛護，並沒有使她產生一點驕傲的情緒，相反的，她更加努力、更加虛心了。她覺得自己的一切都還差得遠，還應該好好學習，提高業務，特別是要努力貫徹經濟核算制，完成財務計劃和商品流轉計劃。她提出要學習瀋陽百貨公司第二商店劉淑珍小組的先進經驗，要學習所有國營商店的先進經驗，以便更好地爲國家經濟建設服務，更好地爲廣大人民服務。

（根據中國店員工會東北區籌備委員會總結材料和一九五三年五月十七日『人民日報』載『一個積極爲顧客服務的營業員』一文編寫）

一個國營商店的先進賣貨小組

蔡經

瀋陽市百貨公司第二商店劉淑珍小組（五金電料組）的營業員們，發揮了積極性，樹立了正確的勞動態度，改進了工作方法，使小組工作從落後變為先進，從被動轉到主動，變盲目經營為有計劃經營。他們在改進經營管理、貫徹經濟核算制、準確地供應生產者和消費者需要等方面，給國營商店基層賣貨單位作出了具體榜樣。

端正為顧客服務的態度

劉淑珍小組的營業員過去對待工作的態度是：『貨在架子上擺着，顧客愛買就買，不買，我少點麻煩！』好多顧客說營業員『像個木頭人』，不願和他們打交道。因此，小組的推銷任務總是完不成。去年第二季度推銷工業品運動展開了，推銷任務很大，小組長劉淑珍信心不足。可是她想到：『工人弟兄能生產出來，難道我們就不能推銷嗎？再說，自己是個小組長，怎能帶頭叫苦？』她想到黨支部書記曾說過：『要完成任務，必須依靠羣衆，教育羣衆，樹立為生產和人民生活需要服務的思想。』她就在組內領導大家批判以姚敏為代表的不安心工作、輕視商業工作的思想與僱傭觀點，展開了檢查思想、

檢查工作的學習。當大家認識到自己工作的好壞直接影響着祖國經濟建設時，信心和力量就來了。從此，他們就通過批評與自我批評，逐漸克服了小組內營業員怕麻煩的思想，樹立起耐心地周到地爲顧客服務的態度。

建立『缺貨登記制』、顧客聯絡簿

大家明白了爲顧客服務是光榮和重要的工作，便接二連三地想出了很多改進工作的辦法。他們首先建立了『缺貨登記制』。過去，顧客要買電線，可是商店裏沒有輔助品——膠布；這樣，連電線也賣不出去了。每天都有許多顧客因爲『沒貨』而失望地走了。他們估計，如果貨全，每天至少可以增加賣錢額三倍。在這種情況下，大家就想出了『缺貨登記制度』。當顧客問到某些商品時，營業員不再說『沒有』，而是進一步問：『同志，您幾時用，晚兩天可以不？』顧客提出意見，他們就把這些貨品的品種、規格記在登記簿上，再約定以後聯系的辦法。接着，他們就把登記下來的缺乏的貨品提交進貨部門去採購。這樣，不出三個月，小組經營的商品由一百四十種增加到三百二十二種，賣錢數量也隨着增多了。他們又建立了『顧客聯絡簿』，跟幾十個用貨的工廠、機關和建築部門保持着經常聯系。現在每月賣貨數量有百分之三十到四十是賣給老顧客的。

劉淑珍小組過去添加商品的老辦法是坐待進貨部門撥貨。實行了缺貨登記制後，進