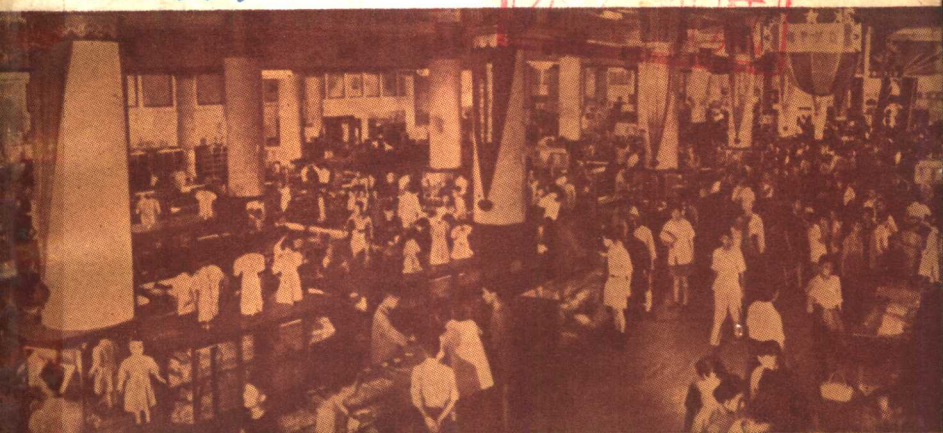


172697

基本馆藏



在商业战线上

第一輯



567
(6)
6031
1K2

中国商业工会上海市委员会办公室編

上海人民出版社

在 商 业 战 綫 上

• 第 一 輯 •

.

中国商业工会上海市委员会办公室編

上 海 人 民 出 版 社

1958年

在 商 业 战 线 上

· 第一輯 ·

中国商业工会上海市委员会办公室編

*

上 海 人 民 出 版 社 出 版

(上 海 紹 興 路 54 号)

上海市書刊出版业营业許可証出 001 号

上海新华印刷厂印刷 新华書店上海发行所发行

*

开本 787×1092 公厘 1/32 印張 1 5/8 字数 31,000

1958年5月第1版

1958年5月第1次印刷

印数 1—20,000

統一書号：T 7074·178

定 价：(5) 0.12 元

封面設計：徐学成

序

我們將把商业战綫上的先进人物的事迹，編写几本小册子。在这本小册子里，我們介紹了六个人，他們是商店的服务員、售貨員、送貨員、葯剂生等（为了称呼的方便，都称他們为营业員）。

我們編写这本小册子的目的，是为了表揚他們的先进事迹；而更重要的，是要讓这些事迹在全市营业員中广泛傳播，使大家有一个榜样，便于大家学习他們，赶上他們，从而使我們的商业工作为消费者服务得更好。

在新社会里，劳动是光荣的。社会的一切劳动，包括营业員的劳动在內，沒有高低貴賤，只要誠誠懇懇地工作，都会受到社会的尊重。这六个营业員，因为热爱自己的工作，忘我地劳动，工作做出了成績，因此，人民称贊他們，表揚他們，給他們以荣誉。

这六个营业員，为什么能够受到人民的称贊呢？

首先，他們在党的培养和教导下，树立了一个正确的观点。这就是全心全意为消费者服务的观点。有了这个观点，就会有十分良好的服务态度，就会处处关心消费者的需要和困难，并想办法去滿足消费者的需要。有些人思想不大通，嘟着

7A 130/08¹

嘴巴說：“在新社会大家都是平等的，为什么我們偏要为人家服务呢？这不是低人一等嗎？”在新社会，人与人之间是平等的，这一点也不錯。但我們要問，我們在新社会中劳动，究竟是为着什么呢？在旧社会，我們劳动只是为了生活，为了养家活口。現在，我們劳动是自觉的，是为了建設祖国偉大的社会主义事业，也是为了自己子孙万代的幸福。社会主义商业是社会主义事业不可缺少的一个部門。商业部門的一个重要任务，就是要为消费者服务，而且要為他們——建設社会主义祖国的六亿人民服务得更好。为消费者服务，就是为社会主义建設服务；為他們服务得好，正是營業員光荣的責任。难道能够將这种光荣的責任，看做是低人一等的东西嗎？当然，决不应该这样看問題。那末，人与人之间关系是否就不平等了呢？并不是。在旧社会，“人不为己，天誅地灭”，这是资产阶级的的人生观。在社会主义社会，我們反对个人主义，提倡集体主义。“我为人人，人人为我”，人們相互之間既是平等的，又是互相服务的。当你是營業員的时候，你为別人服务；当你跑出柜台的时候，其他的營業員、公共車輛的售票員和司机等不也都是为你服务嗎？你穿的衣服、用的貨物、吃的粮食都是工人、农民生产出来的，他們不也都是在你服务嗎？有人說：“对待态度好的顧客，我們的服務态度應該好些，但有些顧客的态度不好，輕視我們，因此，我們的服務态度也不必好”，这种看法是不对的。現在，絕大多数消費者对待營業員的态度是很好的，他們尊重營業員的劳动，并和營業員合作共同做好商品供应工作，这正反映了我們新社会人与人之间关系的新型关

系。那末对营业员劳动不大尊重的、态度比較粗暴的消费者是否有呢？有的，但为数很少。对待这些消费者，应该采取什么态度呢？針鋒相对嗎？这是以錯誤对待錯誤，决不是正确的办法。营业员与消费者，这两方面既是矛盾的，又是統一的。要解决矛盾，营业员应该起主导作用。营业员不仅是营业员，还应该成为政治宣傳員；不仅出售商品，还应该以自己的社会主义服务精神去影响消费者。对每一个营业员来说，应该这样来認識自己的責任。

其次，他們有熟練的业务知識。有了全心全意为消费者服务的思想还不够，假使业务不熟悉，那也只能做到态度好，而不能提高服务质量。要做到服务质量高，还必须钻研业务，熟悉各种商品的性能、規格，研究消费者的爱好和需要。因此，每一个营业员不仅应该确立全心全意为消费者服务的思想，还必须在业务上勤学苦练，使自己成为內行，成为专家。

这六个营业员的先进事迹，仅仅对营业员有意义嗎？不是。它的意义远远超越了他們的工作范围。从这六个人的事迹中，我們可以看到：他們是怎样对待自己的工作，又是在平凡的工作中創造出不平凡的事迹来的。因此，我們愿意将此書向全市商业工作者和其他各行各业的工作者推荐，希望大家都能从这些先进人物的身上学习到有益的东西。

中国商业工会上海市委员会办公室

1958年5月10日

目 录

序

三号服务员——桑鍾培	柳青、桑志水(1)
模范药剂生陆明汉	周燾炎(18)
时刻为顾客着想的须根千	吳泉坤(19)
优秀送货員蔡源	陆正春(27)
有求必应的好店員朱景海	徐世华(36)
深受顧客爱戴的殷立群	庄新儒(42)

三号服务员——桑鍾焙

柳 青、桑志水

桑鍾焙这个名字，在商业职工中已经出名了。要是有人问：“桑鍾焙是谁呀？”那末，许多人都可以不加思索地回答：“呵！他么，他就是五味斋饮食商店的三号服务员。”的确，三号服务员已经成为大家熟悉的人，成为许多人学习的榜样了。

凡是听过桑鍾焙经验介绍的人，都会受他的服务精神感动而异口同声地说：“老桑的服务精神真好，一定要向他学习。”但也有一些人，将信将疑：“难道真有这样好么？”有的不服气说：“我看并没有什么希奇，这恐怕是领导上捧出来的。”于是，就有人以顾客的身份到五味斋去，有的想实地学习经验，有的要观察一下到底怎么样，也有抱着挑剔的心情去的。例如有两个人带了一盘象棋，叫两碗阳春面，边吃面边下棋，面冷了就要服务员热一热，两碗面吃了近两个钟点。但是不管是将信将疑的，还是存心挑剔的，当他们吃好点心离开五味斋的时候，都变得心悦诚服了。有的说：“耳闻不如眼见，见面胜过闻名，确实是好。”也有人拉住桑鍾焙的手说：“三号服务员，我服气了，你真的好。”

桑鍾焙的服务精神，到底好在什么地方呢？他为什么会这

样好呢？为了了解这些问题，我先翻阅了一些材料。桑鍾焙，今年46岁，从17岁开始当学徒，在五味斋工作，也将近20年了。他連續两年被評为上海市先进工作者。两年多来，因为他服务周到，收到書面表揚一千多次。这些表揚意見，来自各个方面，有工人，农民，解放軍，文艺工作者，同行职工，还有外来旅客。我随手翻阅，看到具名恒丰紗厂四个顧客的表揚意見：“敬爱的三号服务員，你这样恳切地为我們服务，真使我們感动。我們工人階級的兄弟友爱的精神，在你的服务态度中，具体表現出来了。讓我們以共同对人民負責的精神，来搞好我們不同崗位的工作吧！”再看下去，在上海市人民沪剧团工作的一位顧客这样写着：“三号服务員同志的工作态度实在太好了，的确做到了为顧客精打細算。他的服务态度，已密切和社会主义建設事业联系起来，这怎能不使人相信在平凡的工作中，确能出現不平凡的事迹呢？”还有一个叫楊志霄的，他写道：“我是来自远方的人，能受到比家乡亲人还要强十倍的招待，心情感到特別舒暢。三号服务員的服务态度真好，对待任何人都是周到的，特別是老年人。……”这些动人的表揚实在太多了。我一边看，一边想，假若把他的事迹写出来，讓它流傳，这将会产生多大的作用呀。

于是，我就去五味斋耽了几天，仔細观察他的工作情况。慢慢地，我发现桑鍾焙所以能够为这么多的顧客贊揚，首先是他对顧客有感情。因此，他对顧客十分主动、热情、体貼、关怀，真是做到象亲人一样地招待。年老的顧客来了，他就亲热的招呼“老伯伯”“老太太”，主动地給他們安排座位，为他們脫

去外衣，讓他們坐下來休息。當有的婦女抱了小孩來吃飯，一進門，他就上去招呼，把小孩接過來，並在孩子座位的四周，放三只靠背椅圍起來，以防止小孩跌交。有時，孩子在媽媽懷裡睡着了，做媽媽的抱著一個睡着的小孩子，怎麼能夠吃得舒服呢？桑鍾煒看到這種情況，就招呼顧客將小朋友放在火車座上，並給孩子蓋上自己的衣服，既使小孩能安穩地睡覺，又使大人能舒舒服服地吃一頓，他就是这样來接待顧客的。有的顧客吃酒沒有節制，桑鍾煒就想到：吃醉酒，很傷身體，有的還會耽誤工作，作為一個服務員，應該關心顧客，要婉言勸止。但說要勸止，可也不容易。假如服務員話講得不婉轉，有的顧客還會發脾氣，“什麼，你當我付不出鈔票嗎？好！再來一斤，”这样就反而不妙了。桑鍾煒是揣摩到顧客心理的。他當顧客將要吃醉的時候，就主動送去熱毛巾和熱茶，並和善地說：“今天酒吃得正好，很愉快。但再吃就要影響明天工作了。要吃，明后天請再來吧。”这样，顧客就會樂意接受了。

五味齋的營業很好，逢到節日、假日，那就更緊張了。這時，你就可以看到，桑鍾煒是怎样有條有理地照應顧客的。他一方面和藹地对等候着的顧客打招呼，一方面，把他們要的菜先點下去，这样，等到座位有空，菜亦就燒好了。桑鍾煒給我們講了一個他在營業繁忙時招待顧客的故事。

他一開頭就說：“這是在一個星期天的晚上。時間已經六時半了，進來了一家十個人，他們一進門就說：我們七時一刻要去看戲的，菜要來得快些。我想：勞動人民利用休假日帶着全家人來吃飯看戲，這在舊社會是辦不到的，只有在新社會才

有可能，我應該要為他們服務得更好。但當時，營業很忙，座位都沒有空。”

“這怎麼辦呢？”我急忙地問。

“這時，我就送上毛巾、茶水，請他們稍等一下。我看到一號房間里的六個顧客將要吃好了。但是，又不好去催促，這樣，顧客會不愉快的。”

“你怎麼辦呢？”我又插上了一句。

“是呀！”他繼續說：“我想了一下，就端了茶水、毛巾到一號房間里去招待，並有意的向等在外面的顧客打招呼說：請再等一等，我盡量替你們安排。這樣，這六個顧客听到了，他們就叫我快點算帳。我說：你們再坐一歇吧！他們說：不坐了，外面還有客人等着哩。客人主動地幫助我解決了困難。”

“呵！你倒是有辦法。”我笑着說。

“其實，這六個客人，我也是用同樣辦法招待他們就座的。”他接着說下去：“我招待這一家人就座後，他們点了三只菜，再也想不出點什麼菜了。我一看，十個人中間有兩個老太太、三個小朋友，根據他們的食量，我介紹了一只花色三鮮，價廉物美，十個人吃這幾只菜，正好。他們接受了我的意見。接着，我又和廚房聯系，為他們盡快先燒。”

“他們七時一刻去看戲，能趕上嗎？”我又插問了一句。

“由於炊事員同志的配合，菜出得很快，等他們吃好還不到七時一刻，正好趕上看戲。因此，他們很滿意，握住我的手，連聲稱謝，說今天這頓晚飯好比在自己家中吃一樣。”這個故事，講到这里就結束了。

服務員服務態度是否真正好，在兩種情況下可以考驗出來：一是營業忙的時候，一是碰到性子急躁或者脾氣較壞的顧客。有些服務員，平時服務態度也很好，但在這兩種情況下，往往顯得耐不住了。因此，我在一次閒談中，就問桑鍾焙：“你碰到過脾氣比較壞的顧客嗎？”

“碰到過，”他立即回答我。

“那末你怎樣招待他們呢？”

他思考了一下，說：“我說一個故事吧！詳細的日子我記不起來了。有一天中午，有兩個單身顧客，各人點了一客走油肉。由於生意忙，工作疏忽，廚房只燒好一客。當時，這兩個顧客不是我招待的，招待他們的服务員先拿給一位吃酒的顧客。這樣，就引起那位不吃酒的顧客不滿。他大发牢騷，大聲地說：怎麼，一起喊下去，為什麼他先吃，你們瞧不起我，是否我吃得起碼一點。一面講，一面卷起衣袖，露出一只金手表來，顯示他很有錢。”

我笑了一笑，心想：這種人確是有的，在別人面前想夸耀夸耀，其實，這倒是在出丑。

桑鍾焙繼續說：“這時，那位服務員過來要我去解解圍。我急忙走過去，向那位顧客誠懇的承認缺點，我們工作確實疏忽了。并向顧客說：我立即到廚房去催，馬上給你做好。不料這個顧客竟意氣用事，說：走油肉不要吃了，給我調一只砂鍋獅子頭來。我想，這人彆氣了。我就耐心地對他說：砂鍋獅子頭燒起來比較慢，並且價錢大，容量多，可以供兩個人吃，一個人是吃不完的。但他硬是要吃。這時，恰巧走油肉燒好送上來

了。但他坚持不要吃。”

“碰到这种顧客，倒是确实难办。”我脫口說了一句。

“这时，周圍顧客对他也不大满意了，对我說：三号同志，你不要招待他了，这样不講理的人理他什么。我立即說：謝謝你們，这首先是我們工作沒有做好。于是，我就将砂鍋獅子头喊了下去，亲自去厨房联系，尽快先燒。一面又給他送上茶，請他看解放日报和苏联画报，使他的气慢慢平靜了下来。”桑鍾焙頓了頓又說：“不久，菜送上来了，他又用責問的口气說：为什么走油肉这样慢，而这只砂鍋却这样快，是不是沒有熟。我就向他解釋：再慢更要耽擱你的時間了，这只菜是特別为你快燒的，是否熟了，用筷挾开来看一看，就可以知道了。請你愉快地吃吧。”

“后来，这个顧客怎么样了？”我想急于知道下文，插問了一句。

“临走的时候，他态度也改变了。拉住我的手，帶着歉意地說：三号服务員，剛才我高声大喊、态度不好，非常抱歉，請原諒。我說：这都是由于我們工作有缺点，沒有做好，引起你的不愉快，还要請你多提意見，使我們今后改正。他說：沒有意見了。向我說声再会，就走了。”

他說的这个故事，引起我一陣深思。許多服务員关心的这样一个問題：碰到这种顧客怎么办呢？在桑鍾焙那里解决了。这个解决的办法就是要：首先檢查自己工作上的缺点；要以自己高度的服务精神去影响顧客。从这个意义上講，服务員不仅出售菜点，而且还是一个政治宣傳員，用自己的社会主

义精神去影响消费者。假如我们全体服务员都能做到这样的话，那末，这不只是一支商业大军，而且还是一支社会主义宣传大军呢。

“老桑，你为什么这样周到为顾客服务呢？”我又问他。

“是呀，我也曾经这样问过自己。这样做，是不是逢迎顾客呢？但我想过，决不是。在旧社会，为顾客服务周到，只是为了几个小账。但是在新社会中，我们是为人民服务，通过我们好好地服务，也能显示社会主义制度的优越性。有些顾客表扬我，说要向我学习，在自己工作岗位上也要努力干，我就联想到，我的工作同社会主义建设事业连在一起的。”

我点了点头，他的回答确实使我满意。

提起旧社会，他的话可多了，真是滔滔不绝：“在旧社会中，服务员被人看不起，有的叫我们‘堂倌’，有的叫我们‘Boy’，穿了工作服出去，自己也觉得抬不起头来。我们还经常受到流氓、恶霸、反动军警的侮辱与欺压。我永远不会忘记，在1944年夏天的一个下午，有三个伪警官，带了一个勤务兵，耀武扬威地走进店堂，连声催促饭菜快点送上。由于饭市已过，饭不大热了，这个勤务兵就蛮不讲理地把我领口一把抓住，随手打了两个耳光。一边拔出驳壳枪威胁我，一边骂：他妈的，你敢给我吃冷饭。这时候，我们有什么道理可以讲呢？后来，还是店内账房上去，横打招呼，竖赔不是，才算了事。在旧社会，生活上也是受尽剥削。一天做到夜，拿来的工钹还不能养家活口。物价又不稳定，每日跳几跳。为了生活，只好依靠借债度日；职业也没有保障，好如吊在头发丝上的秤锤一

样,随时有被解雇的危險。”

“但是解放以后,我們就完全不同了。”他的話鋒轉过来了。“我們工人階級翻了身,生活上有了保障,得到了党和政府无微不至的关怀。我們的地位也不同了,成为国家的主人翁;我們的工作也受到社会上的尊敬,顧客不再叫我們‘堂倌’或者‘Boy’了,而是称呼我們为同志,叫我們为服务員。因此工作就有劲头了。”

“同志,我再向你講一个故事。这件事,我也永远不会忘記。1952年的4月16日,这天下午5点多鐘,我的大儿子到店里来找我,对我說,家中米沒有了。这件事,給工会知道了,在第二天一早,家里来了两位同志,送来了60斤大米,还有五元人民币,真是雪中送炭,我感动得眼泪直淌,內心深深地感謝党与毛主席对我无微不至的关怀。因此我立即开了一个家庭會議,一定要以忘我的劳动,加强团結,搞好业务来报答党与毛主席的恩情。”

“老桑,你現在的生活怎么样呢?”

“呵,現在可好了。”他爽朗地笑了起来。“我今年还买了一百元公債建設国家呢!”

“張慧英与伊世梅两个同志,对我的启发很大。”他接着又說:“他們是1955年的先进工作者,我在報紙上看到他們的事迹后,真是感动极了。我想,我的具体工作虽然和他們不一样,但他們这样全心全意为消費者服务的精神,一定要学习。因此,我在业余时间,几次到張慧英同志工作的柜台面前去,站上几个鐘头,細心觀摩。后来,我們又去学习了上海鐵路局

先进列車員的服务經驗。回来后,在工会干部的帮助下,訂立了做一个优秀服务員的服务細則,并且在工会的领导下,开展了优秀服务員运动。”

通过优秀服务員运动,桑鍾焙的服务水平有了更进一步的提高。假如你細心观察的話,他不仅是对顧客的态度很好,而且其他各方面也是很周到。

桑鍾焙很能揣摩顧客的心情,根据不同对象的顧客,介紹不同喜爱的菜点。当顧客进門时,他就注意顧客胸前的徽章,語言口音、衣服穿着,这样,一般就能知道这个顧客是什么地方来的,或者是从事什么职业的人,从而介紹适合口味的菜点。如对北方顧客多介紹一些辣的或酸的菜。无錫、苏州一带的南方顧客,就要介紹带甜一点的菜。对陪着长辈来的顧客,介紹酥的、軟的、松的或者流质的菜点,便于消化。带着小朋友来的,就介紹花色多、而又容易消化的菜点,并随手带几只小碗,便于分开来吃。对农民顧客,他就介紹量多、而价廉物美的菜点。一天中午,来了六个农民,他們不知点什么菜好,桑鍾焙就主动介紹了一只炒三鮮,这只菜,量多、油水足,价錢巧,另外再加一只筍腌鮮,有湯有水;这六个顧客,吃了很滿意,并說:要向工人老大哥学习。还表示要生产更多更好的农产品来支持城市的消費。

对介紹菜点时,他还处处为顧客精打細算。这一点,說說倒是容易的,要是做起来,假使沒有一点社会主义思想,就不大容易办到。因为飲食业的工資是拆帳制,营业做得多,工資收入就高;营业做得少,工資收入就低。桑鍾焙呢,他在顧客

点了菜以后，总要衡量一下，是否吃得完，看到菜叫得过多，他就主动問顧客：“同志，还有人來嗎？”如果沒有人來，就向顧客說明：“这几只菜太多了，吃不完的。这里另外备有小盆菜，吃得不够还可以添。”在一次閑談中，他向我講了这样一个事例：

“有一次，來了四个顧客，一男三女，他們点了三菜一湯，都是大盆的。我一看，女同志胃口比較小，这几只菜怎能吃得完呢，于是就建議他們，將点好的一只椒盐排骨改为小盆，鷄骨醬与什景湯改为砂鍋三鮮，这样，四人吃得正好，一点也沒有浪費，并为顧客節約了两元多錢。因此顧客很滿意。”

“顧客節約了两元多，那末你們的工資要相应‘節約’了。”我开玩笑地說。

“我們應該將顧客的利益放在第一位，不應該將自己的工資放在第一位。”接着他又說：“隔了半个月，这几个顧客为了欢送一个同志去支援西安市建設，特地又到我們店里來餞行，一進門就找我。那时二楼恰巧沒有空，我就介紹他們坐到三楼去。”

“他們是否愿意上去呀？”我問。

“哎，他們說：情愿下面等一会，上次你為我們精打細算，这次仍旧請你配菜。后来，我就替他們介紹了几只經濟实惠的菜餚，吃好以后，又送上書报杂志給他們看。他們很高兴，那个去西安的工人，还拉住我的手說：三号服務員，我要去西安市了，为了今后好相識，請你将口罩脫下来，讓我看你的真面目。”

“那末，你就脫下来給他看看吧！”我說。