



马桂宁服务艺术

上海马桂宁学校

马桂宁服务艺术

江苏工业学院图书馆
藏书章

上海第一百货马桂宁学校
《马桂宁服务艺术》编写组

目 录

第一章 绪论.....	[1]
第一节 马桂宁服务艺术的产生和发展.....	[1]
第二节 马桂宁服务艺术的概念、构成、内涵、特点	[6]
第三节 马桂宁服务艺术在商业服务领域中的地位、作用和推广价值	[9]
第四节 学习马桂宁服务艺术的意义、方法、途径、要求.....	
.....	[13]
第二章 马桂宁的职业道德	[17]
第一节 时代呼唤着商业职业道德	[17]
第二节 马桂宁职业道德的基本内容	[22]
第三节 马桂宁职业道德的功能与作用	[25]
第四节 马桂宁职业道德的集中体现	[33]
第五节 弘扬马桂宁职业道德,做社会主义“四有”职工.....	
.....	[48]
第三章 消费心理与马桂宁售货艺术	[52]
第一节 消费心理的一般原理	[52]
第二节 消费者的购买心理过程	[55]

第三节 马桂宁对消费者的需要动机和购买行为的研究	[58]
第四节 消费者购买心理与营业员应对技巧	[68]
第五节 马桂宁柜台接待与心理要求	[78]
第六节 柜台环境与消费心理	[90]
第四章 马桂宁的服务技能	[101]
第一节 我国商业历来十分重视服务技能	[101]
第二节 马桂宁服务技能的内容	[109]
第三节 马桂宁服务工作法	[122]
第四节 马桂宁服务技能的推广与运用	[130]
编后	[138]

第一章 绪 论

马桂宁服务艺术是上海商业文明建设中盛开的一朵鲜艳的奇葩。它的产生和发展是随着社会主义市场经济的发展和商业改革的深入,在实践中形成并在实践中逐步提高、完善;它具有坚实的理论、群众、社会基础,具有丰富的思想、文化、艺术内容,具有鲜明的时代特征和突出的科学性、通用性、操作性等特点,具有推广的文化、经济、社会价值;它在整个商业服务领域中处于领先地位,起着排头兵、领头羊作用,代表着科学售货服务的发展。充分认识马桂宁服务艺术的意义,掌握好学习的方法、途径,对于搞好商业行业精神文明建设,提高商业职工队伍素质,塑造企业良好形象,实现企业经济效益和社会效益同步增长,都将具有推动作用。

第一节 马桂宁服务艺术的产生和发展

一、马桂宁服务艺术产生的条件

1、宏观环境

党的十一届三中全会以来,在邓小平同志倡导下,我们党坚持解放思想、实事求是的思想路线,开始从理论和实践的结合上探索如何建立符合中国国情的社会主义新体制;党的十二大提出计划经济为主、市场调节为辅的原则,党的十三大指出社会主义有计划商品经济体制应该是计划与市场内在统一的体制,党的十四大提出我国经济体制改革目标是建立社会主义市场经济体制。随着计划经济体制向市场经济体制的转变,国有企业开始进入市场,商业企业统购包销单一流通的形式被打破,多渠道销售网络开始建立,商业零售随着进货渠道拓宽,各类商品源源而来,出现了皇帝的女

儿也愁嫁现象。为了争取客流,吸引顾客,企业之间竞争开始加剧。营销手段日新月异,商品陈列琳琅满目,商品广告铺天盖地,卖方市场逐渐变为买方市场。随着市场的繁荣和商品的丰富,消费者选购商品的种类、方式、要求也改变了,不仅注重所需购的商品,而且看重购物的精神享受和人格的尊重。客观情况的变化,对商业职工的服务提出了更高的要求。加强精神文明建设和广泛开展“学文化、学科学、学技术”的活动,为提高科学、优质服务指明了目标和方向,时代的进步和广阔的市场为高水准服务的呼之欲出创造了良好的环境。

2、主观因素

“坚持顾客第一,提高服务质量”历来是商业职工的经营服务理念。在计划经济年代,上海市第一百货商店的员工创立了“主动、热情、耐心、周到”的八字服务的精神;提出了“对商品会拆、会装、会修、会配、会用”,知道供应政策,知道消费者需要,知道商品规格、性能,知道质量标准,知道商品保养,知道商场分布的“五会六知道”要求;总结出了“守岗位、先招呼、勤出样、多介绍、送方便”的十五字服务标准,涌现了俞三荣、邓瑞华、关楫常等上海市劳模。以马桂宁为代表的先进集体,继承发扬了老一代人优良服务的传统,把顾客需求作为自己的追求,认真研究分析市场经济条件下出现的新情况、新问题、虚心学习张秉贵等同行先进经验,运用科学理论知识指导工作实践,采取科学方法归纳、总结,探索适应当代市场经济和顾客的特色优质服务,形成了“送真情、卖真品、标真价”的科学服务方法。以马桂宁为代表的先进群体遵循“让顾客满意,向社会负责”的服务宗旨,具有对社会和企业高度责任感,对顾客的满腔热情,对业务技能刻苦钻研,对服务工作孜孜追求,在广阔的服务天地不断开拓创新,这些都是马桂宁服务艺术形成的主观条件。

3、企业环境

马桂宁服务艺术的产生和发展离不开肥沃的土壤。长期以来，上海市第一百货商店十分重视对员工的思想政治教育，广泛开展精神文明建设活动，倡导“自信自强、敢争第一”的企业精神。党委连续八年发文坚持开展学习马桂宁的活动，采取各种有效培育措施，宣传以马桂宁为代表的先进群体，先后建立了精神文明奖励基金、马桂宁基金、马桂宁学校、马桂宁服务艺术研究会以及培育劳模和先进人物的宣传、管理、奖励等机制。开展评选十佳好事“三学”状元和“三学”先进集体，一大批马桂宁式先进人物脱颖而出，传出了“一马当先，梅开三度”、“青出于蓝”的佳话，马桂宁、侍冬梅、邵开平三人同时被评为上海市劳动模范，创下了企业发展史上的一个奇迹。上海市第一百货商店经常组织现场服务示范、业务技能操作练兵和劳动竞赛，出现了一批又一批服务能手、咨询能手、修理能手、织补能手和商品小专家等业务标兵，在企业内部形成了当劳模、当先进光荣，懂技术会经营受赞扬的良好氛围。

二、马桂宁服务艺术形成的基础

1、实践基础

马桂宁服务艺术来源于实践，是实践的升华。老一代职工在三尺柜台辛勤耕耘中创造的为顾客优质服务的许多行之有效的方法，商业战线上的许许多多同行探索出许多使顾客满意的丰富经验，是马桂宁服务艺术形成的实践来源。以马桂宁为代表的新一代职工面对新的形势和新的课题，认真摸索，不断总结，掌握了宝贵的第一手资料，在继承和吸取传统经验的基础上，去粗取精，进一步在更高层次和新的服务范围实践，为马桂宁服务艺术的形成奠定了坚实的基础。

2、理论基础

马桂宁服务艺术来源于科学理论的指导。马桂宁服务艺术遵循社会主义市场经济有关理论和心理学、市场学、消费学、论理学、商品学等有关原理，并运用于服务实践、融入于售货全过程而逐步

形成的。它具有一定的理论依据,在某些方面有新的发展。

3、群众基础

马桂宁服务艺术具有深厚的群众基础,它来源于群众的实践,扎根在群众之中,马桂宁服务艺术所涉及的内容是广大商业职工在实际工作中经常遇到、非常熟悉的,有些内容是广大职工迫切需要得到解答的圆满答案。因此,马桂宁服务艺术比较容易被广大职工吸收、消化和掌握,使广大职工的服务水平有新的提高,使整个商业服务水准再上新的台阶。

4、社会基础

马桂宁服务艺术是时代进步和社会发展的产物。它符合社会主义市场经济发展的内在规律,符合时代发展的历史潮流,符合建立国际化大都市的要求。它是建设商业行业文明、繁荣市场、美化生活、稳定社会的需要;它是全社会倡导建立新型人际关系、净化社会空气的需要;它是满足广大顾客需求,展示新时代商业工作者良好形象的需要。因此,它是整个社会文明的一个组成部分,深受社会公众的广大消费者的欢迎。

三、马桂宁的主要贡献

1、对服务实践的贡献

马桂宁作为马桂宁服务艺术的创立者,他在二十多年为顾客服务实践中,把“顾客的需求就是我的追求”作为服务工作主线,他勤于思考、迎难而上,捕捉信息、抓住机缘,面向社会、调查研究,勇于探索、善于总结,认准目标、勇于攀登,把真情和科学融入于整个服务过程,开创了科学售货的新路子、新方法。他身挂皮尺,真诚服务,赢得了顾客信任;他练就的服装派料“一看准”和鉴别呢绒“一摸准”的硬功夫,开阔了服务工作新思路,拓宽了服务工作新领域,具有借鉴、启发的无形价值。

2、对服务理论的贡献

马桂宁利用业余时间阅读了大量专业学术方面的书藉,如《商

业心理学》、《消费心理学》、《市场营销学》等，写下了数十万字的学习心得体会和讲稿，从心理学角度对顾客的购买需要、心理、动机、过程、影响因素等作了全面的分析，尤其是把心理学知识引入营销全过程，把揣摩顾客心理为服务的重要环节，经过归纳总结，形成了一套比较科学的服务心理学理论，充实、丰富了有关专业学科的理论。

3、对企业的贡献

马桂宁创立的服务艺术作为精神文明建设的成果和企业宝贵的精神财富，对提高员工队伍整体素质起到了导向、示范、教育的作用。马桂宁成为先进群体不断壮大发展的排头兵、领头羊，成为爱岗敬业、弘扬企业精神、无私奉献的带头人，使企业出现了一马当先、万马奔腾的蓬勃气势。马桂宁服务艺术的实际运用，间接或直接提高了企业的经济效益；马桂宁的名人效应已成为企业宝贵的无形资产，引来了社会各界和广大消费者热情关注和厚爱，提高了企业的信誉和声誉，为企业赢得更多的顾客和市场作出了特殊的贡献，为企业的牌誉增添了更多的含金量，塑造了企业的新形象。

4、对社会的贡献

马桂宁服务艺术为整个社会服务行业树立了高水准文明经商的典范，有力倡导了“我为人人，人人为我”的社会公德，为社会主义市场经济条件下，形成正确的、融洽的人与人之间关系作出了表率，在平凡的三尺柜台，传递了党和政府对人民群众的关心和温暖。马桂宁通过作报告、现场示范、带徒弟使科学售货服务艺术在整个社会、各行各业传播开来，对提高服务行业的服务水平和整个社会的文明程度起到推动作用。

第二节 马桂宁服务艺术的概念、构成、内涵、特点

一、马桂宁服务艺术的概念、构成

1、什么是马桂宁服务艺术

马桂宁服务艺术是以三尺柜台为服务舞台,以消费者为服务对象,以研究社会主义市场经济条件下顾客购买动机、行为、心态为服务特征,运用心理学理论和专业知识,为消费者提供优质科学的服务方法。它是良好职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能的完整体现,是马桂宁为代表的先进群体和广大商业职工集体智慧的结晶。

2、马桂宁服务艺术的构成要素

(1)服务理念。马桂宁服务艺术包含的服务理念主要是:把柜台当舞台,把顾客当亲人,把服务当生命;顾客的光顾就是我们的光荣,顾客的需求就是我们的追求,顾客的困难就是我们的困难,顾客的满意就是我们的快乐;以真情服务感染顾客,以科学服务满足顾客,以规范服务取信顾客,以优质服务吸引顾客。

(2)服务道德。马桂宁服务艺术包含的道德主要是:爱岗敬业、忠于职守,刻苦钻研、提高技艺,讲求信誉、优质服务,培育新人、无私奉献;讲道义、以义取利,讲诚实、以诚为本,讲信用、以信换心,讲技术、以技献艺,讲奉献、以民为重。

(3)服务心理。马桂宁服务艺术包含的服务心理主要是:研究分析消费者对商品的四个认识过程,消费者购买商品的二种需要,消费者购买商品的十种动机,消费者购买行为的十二种类型,消费者购买心理活动的八个阶段以及营业员相对应的接待心理要求、接待心理方法和服务技巧。

(4)服务技能。马桂宁服务艺术包含的服务技能主要是:“一看准”的服装派料、“一摸准”的呢绒鉴别技术,“二揣摩”的服务思路,

“三适合”的服务技巧，“四介绍”的服务方法，“五要素”的服务保证，“六步骤”的服务环节以及微笑服务艺术，语言服务艺术，商品展示艺术。

二、马桂宁服务艺术的主要内涵

1、思想内涵

马桂宁服务艺术的形成和发展集中体现了以马桂宁为代表的先进群体具有全心全意为人民服务的高尚品质和正确的世界观、人生观、价值观、道德观以及解放思想、开拓创新的精神，艰苦创业、锐意进取的精神，刻苦钻研、爱岗敬业的精神，脚踏实地、尽职尽责的精神，忘我乐业、无私奉献的精神。“三尺柜台就是我的追求”、“我要为顾客服务到白头”，这就是马桂宁崇高思想境界的真实写照，也是马桂宁服务艺术形成的精神动力和思想根源。

2、文化内涵

马桂宁服务艺术体现了中国传统文化和现代科学文明的交融，它既有悠久的、精华的传统文化成份，又有现代科学文明的社会责任心。同时还富有哲学的思维方法，新颖的经营理念。奉献社会的价值观，服务的高知识性以及有个性的企业精神是马桂宁服务艺术的文化内涵。

3、艺术内涵

马桂宁服务艺术体现了真实、深情、细腻、完美等艺术特征，又具有品味、魅力、情趣等艺术的吸引力、感染力。它向人们展示的是功底深厚、成熟老练、火候适宜、时机准确，在服务中能产生意想不到的精彩画面，使顾客在愉悦轻松的过程中完成了购买行为，得到了物质和精神上的享受。

三、马桂宁服务艺术的主要特点

1、时代性

马桂宁服务艺术具有鲜明的时代特征，它既是时代进步的产物，又将随着时代的发展而提高完善。马桂宁服务艺术的产生形成

过程,也就是以马桂宁为代表的先进群体不断适应新形势,确立新观念,研究新情况,解决新问题,总结新经验的艰苦探索过程。他用事实解困惑找答案,体现了九十年代企业开展精神文明建设的要求,从一个侧面奏响了振兴商业企业的主旋律,成为社区文明、都市文明的一道优美风景线,推进了商业企业改革,成为塑造上海这座国际大都市整体形象的一部分。

2、科学性

马桂宁服务艺术是从感性认识到理性认识的升华,是从实践上升到理论,并在科学理论指导下由有关专家学者对长期积累起来的实践经验进行整理、归纳、总结、提炼而形成的。马桂宁服务艺术形成了自身的服务理论,它包含了有关哲学知识、逻辑学知识、心理学知识、商品学知识、市场学知识等。马桂宁服务艺术经受了有关的领导、专家、顾客无数次的暗访考察和电视现场演示,均获得了称赞。马桂宁的销售额一直处于领先,他到其它柜台示范,使所在柜台的销售额都比原来有提高,有的成倍增长。以马桂宁为代表的先进群体,顾客信任度非常高,都有自己稳定的顾客群,还经常有许多慕名而来的远道顾客。马桂宁还被上海财经大学、上海大学商学院等聘为客座教授,经常走上大学讲台,讲授服务艺术,受到学校师生的一致好评。

3、通用性

马桂宁服务艺术集中了几代商业工作者服务实践的精华,具有广泛的适用性。它的内容涉及日常服务工作中的共性或个性问题,条块分明、结构清晰、文字通俗易懂,有理论分析、事例解剖、难点释疑,是零售商店营业员学习培训的好教材,也可以作为其它服务行业学习培训的参考教材。马桂宁服务艺术所反映的以人为本的经营理念、管理思想、精神风貌、工作方法、科学态度,各行各业的干部群众都可以学习借鉴,从中得到有益的启示。

4、可操作性

马桂宁服务艺术不是抽象空洞的理论,而是十分生动的、具体的、规范的、针对性强、实用性强的科学服务方法。它在摆出问题,分析原因的同时提供了相应的解决问题的服务方法。马桂宁服务艺术的实际运用证实了它适应时代的要求,贴近消费心理,使人们在比较中非常乐意接受。马桂宁服务艺术的运用对于企业的领导者和组织者也有较好的参考价值。只要有信心和正确的学习方法,马桂宁服务艺术能够被越来越多的人掌握,并在实践中生根、开花、结果。

第三节 马桂宁服务艺术在商业服务领域中的地位、作用和推广价值

一、马桂宁服务艺术所处的地位

马桂宁服务艺术是上海商业、服务业开展优质服务的一面旗帜。马桂宁服务艺术代表了九十年代商业、服务业的服务水平,凝聚着广大商业职工的聪明才智。马桂宁先后到过全国几十个城市给商业同行作报告,作示范,每次都在当地引起轰动效应,同行惊叹,顾客赞扬,营业额、客流量明显上升,给当地的商业、服务行业注入了新的活力。有的当地报纸在评论中称马桂宁的服务使人大开眼界,大饱眼福。马桂宁先后在全国二十多个城市收了三百多名徒弟,这些徒弟都成了当地的服务明星,显示了马桂宁服务艺术的魅力。

马桂宁服务艺术代表着迈向二十一世纪商业服务水准的发展方向。社会的进步、繁荣和发展离不开商业行业提供一流的服务,马桂宁服务艺术从适应社会主义市场经济发展的内在要求和需要出发,第一次比较系统地分析了顾客在市场中的购买动机、行为、

心态、类型等以及相应的服务策略、技巧、方法。马桂宁服务艺术还提出了培养新时期优秀营业员必须具备的条件、途径,为提高整个商业服务水准提供了新的思路,指明了前进的目标。

马桂宁是商业职工学习的典范,二十多年来,马桂宁立足本职,在平凡的三尺柜台做出了不平凡的业绩,为创立马桂宁服务艺术呕心沥血,奋斗不止。他的精神和事迹体现了新时期一个优秀共产党员的高贵品质,受到党和人民的高度赞扬,先后被评为上海市劳动模范、上海市先进标兵、全国商业特级劳动模范、全国十佳营业员、全国十佳职业道德标兵,获得全国“五一”劳动奖章、全国劳动模范、全国优秀工人标兵等光荣称号、先后受到邓小平、江泽民、朱镕基、刘华清、胡锦涛等党和国家领导人的亲切接见。1992年邓小平视察上海市第一百货商店时与马桂宁合影留念,充分肯定了马桂宁对社会作出的特殊贡献。1991年上海市总工会,1995年上海市委宣传部分别号召全市人民向马桂宁学习,《中国商报》、《解放日报》、《文汇报》等报刊都发表评论员文章,颂扬马桂宁为新时期工人阶级杰出代表和全国商业战线上的排头兵。1991年中商部部长胡平亲切地称马桂宁的服务为“马派服务艺术”,国内贸易部新老领导多次提出要进一步弘扬和推广“马派服务艺术”,由王兆国等领导同志题词的《服务大师马桂宁》一书已成为广大商业职工学习的良师益友。一个学习马桂宁服务艺术,争做马桂宁式营业员的活动已经蓬勃兴起,并将随着活动的深入,更多的服务大师会脱颖而出,成为推动商业繁荣发展的中坚力量。

二、马桂宁服务艺术产生的作用

1、导向作用

马桂宁服务艺术的运用和宣传,对企业的经营理念 and 职工的经营行为产生重大的影响。它将引导企业在注重硬件建设的同时要重视软件建设,把眼睛盯住市场竞争的同时不能忘记苦练企业内功,只有用真情、真品、真价接待顾客才能赢得顾客信任,只有建

设一支高素质的员工队伍才能最终赢得竞争的胜利；它将引导广大员工树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观，激励他们刻苦学习，勇于探索，掌握一流的服务技能，提供一流的服务方法，展示一流的服务形象，在市场经济的大潮中去攀登美好人生新的高峰。宣传马桂宁服务艺术还会对整个社会文明经商、文明服务形成正确的导向，增加都市文明新的色彩。

2、示范作用

马桂宁服务艺术体现了形象、生动、实在、有效的服务特色，它就象课堂里的老师一样，告诉我们为什么要学、学什么、如何学、如何用的道理和操作程序，它成为我们服务工作对照检查的标尺，它可以使我们的服务从不规范到逐渐规范，从不科学到比较科学，从而使我们的服务理念日趋清晰，服务技能日趋提高，使更多的职工成为深受顾客欢迎的服务能手、服务高手。

3、激励作用

马桂宁服务艺术是看得见、摸得着、学得会的科学服务方法，它能激起广大职工开动脑筋，学习掌握现代科学文化知识的热情；它能使更多的职工认识到岗位能够成才、平凡的工作大有作为；它能使每一个职工加入到岗位练兵、业务技能操作比武竞赛行列中去；它能激励职工投身于企业火热的改革开拓中，从而实现其自身的价值，用群体的智慧和勤劳的双手去托起企业更加灿烂美好的明天。

4、辐射作用

马桂宁服务艺术蕴藏的种种精神、内涵、作用已远远超出马桂宁服务艺术的本身，它既是科学的服务方法，又是一种可贵的精神力量。它可以使不同地区、不同行业、不同工种的人学了以后深受启迪，产生联想，得到有益的收获。实际上马桂宁服务艺术已见了报、出了书、上了电视、进了电台、走向了商厦、工厂、学校、营房、机关、街道。马桂宁三百多名徒弟遍布上海各行各业和全国二十多个

城市,正在实践、传播、发展着马桂宁服务艺术。随着时代的发展,马桂宁服务艺术的价值将会得到更进一步挖掘和被更广泛的运用、传播,也必将对各行各业两个文明建设起到促进和推动的作用。

三、马桂宁服务艺术推广的价值

1、文化价值

马桂宁服务艺术对有些专业理论作了充实,有较高的科学含量。它不是事例简单的堆积罗列,而是遵守科学规律,运用科学理论指导形成的科学服务方法。它的内容是科学的组合,有内在的联系,有鲜明的观点、有力的论述、充分的论据,屏弃了感情用事和随意性、盲目性的成份,尤其是以马桂宁为代表的先进群体学习科学、尊重科学、崇尚科学的科学态度正是我们各项工作取得实效的重要保证。

2、经济价值

马桂宁服务艺术是长时期来服务实践经验的总结提炼,它本身就是无价之宝。熟练掌握和运用马桂宁服务艺术就会提高营业过程中的成交率和顾客的满意率。顾客享受到一流的服务就会对该企业留下美好的印象,成为回头客,形成稳定的顾客群,企业经济效益也会得到较好的实现。因此,马桂宁服务艺术能直接或间接为企业带来较好的经济效益。马桂宁每一次现场示范,所在柜台销售额明显上升,马桂宁的徒弟基本上都是所在柜或商场、商店的销售标兵。以马桂宁为代表的先进群体被人们亲切的称为“财神爷”,许多新商厦开张的第一天,都要邀请马桂宁等劳模去示范,希望财源滚滚而来。马桂宁服务艺术与实在的经济效益已紧紧连在一起,成为企业生存发展的重要保证。

3、社会价值

马桂宁服务艺术的社会价值在于它倡导市场经济条件下新型人际关系。以马桂宁为代表的先进群体把顾客当亲人,努力提供尽

善尽美的服务,使顾客享受到精神上的快乐,这样服务者与被服务者之间的金钱意识淡薄了,人与人之间情感诚挚化了,人情味浓了,相互之间增加了信任、理解。窗口行业的广大职工都这样做,我们这个社会就会到处充满温馨。人人都提供一流的服务,人人又都接受一流的服务,从而推动社会的稳定和发展,建设国际化大都市正是需要有这种文明的氛围。

第四节 学习马桂宁服务艺术的意义、方法、途径、要求

一、学习马桂宁服务艺术的意义

1、是适应社会主义市场经济发展,搞好商业行业精神文明建设的需要

社会主义市场经济体制的建立给商业的发展带来了新的历史机遇和挑战,出现了商厦林立、市场繁荣、商品琳琅满目的崭新气象;商业企业总体上为社会和消费者提供了一流的商品、一流的服务,满足了人民群众生活质量提高后的各种需要;广大商业职工新的意识、新的观念、新的精神风貌、新的服务方式赢得了社会各界和广大消费者的信任。但是,随着社会主义市场经济的深入发展,有些商业企业不讲职业道德、不讲社会公德、不讲人格国格,在经营活动中出现了坑、蒙、拐、骗、假、冒、伪、劣等形形色色和各种各种违法违纪的不道德现象,损害了消费者利益,损害了商业企业的信誉;少数商业职工拜金主义、享乐主义和极端个人主义思想滋长蔓延,缺乏社会责任感、工作责任心,服务质量不优、服务技能不高,门难进、脸难看、话难听等现象还没有得到根本改变。少数商业企业和职工的种种不文明行为与整个社会的进步发展是不合拍的。在迈向二十一世纪这个大时代、大背景、大氛围中倡导学习马桂宁服务艺术所包含的理想、信念、道德、精神、技能对于提高商业行业和商业职工队伍的文明程度具有现实的指导意义。