

商業戰綫上的模範工作者



通俗讀物出版社

書號：0115

商業機械上的模範工作者

編輯者：通 俗 讀 物 出 版 社

北京市書刊出版業營業許可證051號

(北京慈雨門外杜家巷15號)

印刷者：外 文 印 刷 廠

(北京宣武門內抄手胡同9號)

發行者：新 華 書 店

787×1092 1/32

印數：1—10,000

印 字

1954年8月第一版

頁 數

1954年8月第一次印刷

定 價

目 錄

一	全心全意爲人民服務的營業員李淑珍	一
二	劉淑珍先進賣貨小組	二
三	重視和合作社密切結合的孫芳芝	六
四	模範推銷員王錦康	二四
五	調撥員孫國德試辦商業通訊網	三
六	模範商店的模範經理張忠	五
七	解決羣衆困難、滿足羣衆需要的推銷員高鳳朝	三
八	劉彥真創造了「倉庫貨位指示牌」	四
九	陳國新永遠保持「最可愛的人」的光榮	四
一〇	郝連奎保護了大量的國家財產	四
一一	做到了消滅差錯的物價員王澤清	三
一二	潘瑞學會了毛豬的運輸、飼養和保管	五

全心全意爲人民服務的營業員李淑珍

刻苦耐勞學習業務

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

李淑珍是貧農成分；解放前，家裏一年到頭缺吃少穿，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够用。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，下定決心努力學習業務，因為她知道，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，直到記住為止。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。但是，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，却很嚴肅地回答說：「革命工作都有前途；商業工作是革命工作的一部分，我一定要學會經商。」由於她刻苦努力，不到兩個月，對全組的業務就熟悉起來了。

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，他們都希望迅速買到合意的東西，但往往因為營業員照顧不過來，引起顧客的不滿。

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，哪裏曉得商店裏的人很勢利眼，看見他們穿得破破爛爛，就不理他們。他們站了好久，商店的人才拿出一截很壞的布頭。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：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。

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，你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：「同志貴姓？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，她託人往鄉下捎信，這個老鄉得到信息感動

地說：「這個營業員真好，要啥都能夠辦到。」

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系，不管是什麼人，只要從她手上買過一次東西，下次準保還到這裏來買。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。

李淑珍的好名聲，一傳十，十傳百，沒有多久的時間，傳遍了富錦縣城和遠近鄉村。可是有一個區合作社主任不相信。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，試試那雙嫌價錢貴，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，馬上把這件事情講給大家聽，並且號召全社同志向李淑珍學習。

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，很多人來參觀、學習，大家對她對待顧客的耐心、周到，一致表示欽佩。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，因為覺得自己的腳上很

骯髒，不好意思當着很多人的面試穿，付了錢拿起鞋就走。李淑珍一面急忙地把他叫回來，一面搬個凳子，親切地說：「鞋子穿大不穿小；坐下試試，不合腳可以換。」楊雨生坐下一試，果然小了，又重挑了雙四十號的。楊雨生買了合腳的鞋，心中很高興，就一邊走一邊說：「這個女同志待人真好。」還有一位老人拿着「鞋樣」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。」

隨時隨地了解顧客的需要

李淑珍從工作中深深地體會到，如果不了解消費者的需要，不熟悉業務，光憑工作熱情，也是不可能加強工作計劃性和改進經營管理的，更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，只要工作不怎麼忙，她總是細心打聽他們現在需要什麼東西，將來需要什麼東西。要是碰到她的熟人從鄉下來，那就問的更詳細。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？」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，還是願意買現成的衣服呢？」老鄉說：「解放以後，許多婦女都下地參加生產，沒時間做針綫活，而且買現成的衣裳比自己做還合算些。」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衣服，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，作為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，陸續為他們準備貨物。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。

只要想辦法，沒有賣不掉的貨

李淑珍經常到倉庫了解情況。她看到倉庫存有大批的高級毛毯、綉花被面、皮夾克、綉花綫、毛手袋等，心裏感到很難過。她想：這些貨物都是人民的財產，如果不銷出去，會積壓很多資金，對國家是很大的損失。她主張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。可是李淑珍的看法却完全相反，她認為只要能找到適當的銷售對象，什麼貨都能賣掉。後來，她聽說蘇聯同志在當地幫助我們修江道，就想到他們可能需要這些東西，應當去問問。可是，她不懂俄文，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。她和老姚頭同蘇聯同志一見面，就推銷了二十條高級毛毯、五捆二十多萬元一尺的嗶嘰、七件皮夾克、好幾床綉花被面。爲了和蘇聯同志取得進一步的聯系，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，把這些「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，蘇聯同志就時常到公司來買貨或訂貨了。

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，做褥單嫌大，李淑珍就用心琢磨怎樣把它賣掉。最後，想出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，這樣做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着。她忽然想到那時是大冬天，人們正需要圍巾，就把每條毛毯剪開，剛好能做兩條圍巾。這樣，圍巾賣的很快。

有一年秋天，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。李淑珍打聽到縣政府將要召開運動大會，就估計到一定需要運動服，馬上帶着商品樣子去，結果，承製了運動服七十套，推銷了褲衩三百三十二條。

使大家都熱愛自己的工作

李淑珍不僅注意搞好業務，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，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，認為：「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：我們的商店是國營商店，是人民自己的商店，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，這不也是為經濟建設服務嗎！我們國營商店擴大了賣錢額，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！在李淑珍的耐心幫助下，鬧情緒的

營業員都轉變了。

虛心學習繼續前進

李淑珍全心全意爲人民服務，人民也非常愛護她。有一次她病了，很多顧客都關心她的健康，有的寫信來問候；有的寫信給公司表揚她的服務精神，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，加入了中國共產黨；富錦縣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代表大會。

黨對她的培養，人民對她的愛護，鼓勵着她更加努力。她更加虛心，覺得自己在各方面都很不够，還應該好好學習，提高業務。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，更好地爲人民服務。

劉淑珍先進賣貨小組

端正爲顧客服務的態度

瀋陽市百貨公司第二商店劉淑珍小組（五金電料組）裏的有些營業員，過去對待工作的態度不好。有人說：「貨在架子上擺着，顧客愛買就買；不買，我少點麻煩！」好多顧客不滿意，就批評營業員像「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。一九五二年第二季度的推銷任務很大。開頭小組長劉淑珍信心也不足，可是她想到：黨支部書記曾說過：要完成任務，必須依靠羣衆、教育羣衆，樹立爲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了不安心工作、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到祖國的經濟建設時，就端正了工作態度，信心和力量也就來了。從此，他們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」和「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，顧客要買電綫，可是商店裏沒有輔助品——膠布，這樣，連電綫也賣不出去了。每天都有許多顧客因爲「沒貨」而失望地走去。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，晚兩天可以嗎？」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。每月賣貨數量有百分之三十到四十是賣給老主顧的。

劉淑珍小組過去增添商品的老辦法是被動地坐等進貨部門撥貨，實行缺貨登記制

後，進貨就主動了。劉淑珍每天根據顧客的要求和賣貨情況，到進貨部門去了解進貨情況，提出要求，隨時提取適銷商品。他們又以試賣的辦法來逐漸擴大新商品的推銷範圍。批發部來了一批白布帶，他們先提取十盤，賣光了，再進五十盤，又賣光了。從此，白布帶便成了小組的常賣商品。像這樣的例子還有很多。

批判了「三不怕」思想，規定合理庫存額

「改善經營管理，實行經濟核算制」的號召，使劉淑珍小組在為顧客服務的工作上前進一步。一九五二年九月商店核定資金時，小組的部分同志怕貨少了影響推銷，主張把庫存放大些；另一些同志却反對這種主張。他們在檢查庫存工作中，批判了「三不怕」——不怕貨多、不怕人多、不怕庫存大的經營思想後，按照商品的正常銷售量和可能發生的特殊情況，按照各種商品產地遠近和進貨日期的長短，依據上級要求的資金周轉次數，訂出合理的庫存定額。全組商品庫存最多不超過十五天的銷售量，最少的也够推銷五天。這樣就改變了過去那種「好貨多要，造成積壓」和「進貨部門給啥要啥」的現象。全組庫存由二十二億元縮減到十億七千萬元，資金周轉率由一九五二年第二季度

的八十八天周轉一次，縮短到第四季度的二十二天周轉一次。

學習卡片商品記賬法

在確定庫存定額的同時，劉淑珍小組還學習了蘇聯的卡片商品記賬的先進工作方法。起初，組內有人認為「小組的貨賬都相符，不用什麼卡片商品賬」。於是，在組內展開了新舊方法對比的學習。過去五天記一次商品賬，不能及時看出銷、存情況，賣貨時常常因賬貨不符而發生「一貨二主」或「無貨可付」的事情。過去的商品賬看不出成本，營業員心中沒底，就盲目進貨，過多地佔用了資金。組內同志了解了卡片商品賬的優點以後，就積極學習卡片商品記賬法。有了卡片商品賬，每個人都熟知組內的「家底」，能够更正確地掌握商品的庫存定額。

改進勞動組織，提高勞動效率

合理的勞動組織可以更高地發揮勞動效率。劉淑珍小組改變了過去那種按商品分工，一個人包攬開票、付貨等工作方法，實行了賣貨、收款、付貨各個交易過程專人事