

戴昌藻譯

商店銷貨術

中華書局印行

國民政府內政部註冊二十五年二月十二日執照警字第六六二五號
民國二十四年八月發行
民國二十八年五月三版

商店銷貨術 (全一冊)

◎

實價國幣六角

(郵運匯費另加)

著者 N. A. Brisco

著者 戴昌藻

行者 中華書局有限公司

代表人路三

刷者 美商永寧有限公司

上海澳門路

明中華書局

局

例言

(一)本書原名 *Retail Salesmanship*，著者爲美國紐約大學教授栢列斯可 (Norris A. Brisco)；栢氏所著之書甚多，最著名而爲我國各校採作課本或參考書者，除本書外，尚有 *Economics of Business* 及 *Fundamentals of Salesmanship* 二書。

(二)本書雖篇幅不多，然取材頗能扼要，關於零售商店銷貨術之原理已無不應有盡有。

(三)本書每章之後均附有問題，足以啓發思想而助記憶。

(四)原文中除間有一二處不合國情，不得不稍加刪改外，其餘悉仍其舊。

(五)譯者學識淺陋，譯文容有不妥之處，希望大雅指正。

商店銷貨術目錄

例言

第一章	近代商店及銷貨術之發展	一
第二章	商店銷貨術之需要	一七
第三章	銷貨員之衛生及食料	二七
第四章	身體之保養	四四
第五章	人格之修養	五四
第六章	禮貌	六六
第七章	自創力及機智	七六
等第八章	言語與音調	八五
第九章	德性及知識之增進	九六
第十章	心的要素	一〇五
第十一章	服務	一一四

第十二章	對於貨物之知識	一二四
第十三章	普通知識	一三六
第十四章	顧客之研究	一四六
第十五章	交易之心理階段	一五九
第十六章	販賣點	一七〇
第十七章	異議與暗示	一八一
第十八章	商店組織	一九三
第十九章	銷貨憑單	二〇八
第二十章	制度與方法	二二四
第二十一章	人的關係	二四〇
第二十二章	商店訓練	二五五

商店銷貨術

第一章 近代商店及銷貨術之發展

人類需求之增進

人欲生存，必須滿足許多欲求，而人智漸開，則其所需者，亦愈多而愈雜；當呱呱墮地之時，僅需母乳以充飢，藉襁褓以取暖，斯已足矣；迄乎年齒漸增，則飲食必求其豐美，衣服必求其麗都，而賞心悅意之物，亦不可或缺矣。吾人之需求欲望與時俱進，今人需求之品，多有爲前人所不知者，後人之欲求，勢必更形繁多，無待言也。吾人受好奇心之驅策，地之所蘊，務求得之，以畢置左右爲快，因而欲求日增，殆無止境。科學之發明，在在足以激起新欲求，使之層出不窮；雖有若干欲求，已爲今人所敝屣，而今日之所需，亦未必仍爲明日之所欲；然以一般言之，被捐棄之欲求，究居少數，遠不如保留者之多也。且凡屬必需，莫不取自地而用於人，地中財源漸闢，則人類所必需者，亦隨而增多，此乃事理之常也。

商業之發展——由機運變而為制度

人類一切活動之原動力為何？曰欲望已耳。饑思食，渴思飲，建宮室以禦風雨，製衣服以蔽體膚，為初民之主要目的，亦即今人之主要目的也。人類努力圖謀需求之滿足，馴致有今日之文明，有今日之經濟勢力，溯其程序，無非先有必需，繼以努力，而終得滿足也。人類的經濟生活，實與此種努力及其結果，有密切之關係。努力尋求一切，以滿足欲求，謂之經濟活動。經濟活動，種類繁多，其目的亦不一律。商業一詞，即為此種活動之概括的名稱也。最初，所謂商業者，僅指謀生活動而言；其後加以營利之意義，至於今日，商業乃指一切營利的經濟活動矣。

曩昔商業時代，重要商業，首推金融業及載貨飄洋之貿易業。惟此二者，須有巨額之投資，且有待於管理之才能及經驗焉。舊日商人，冒萬難以逐利，其成功之關鍵，繫於順利之天氣及精銳之目光。苟海上風浪，變生不測，則全船貨物，一旦損失，以致財產破滅者，比比皆是。是故當時貿易，實含危險及機運性質，彼時祇求貴重船貨不蒙損失，於願已足，至於近代之生產及分配問題，初不計及焉。但因種種發見與發明之結果，形成今日之產業制度，遂使貿易上之危險幾乎完全消滅，

於是商人亦不復專賴機運矣。

生產貨物之方法

人類直接或間接生產貨物，以滿足欲望。生產者，非新創物質之謂也。無論農人或製造人，除宇宙原有物質之外，不能新增一原子。所謂生產人者，以其能生產「效用」而已。效用者，即貨物中所含之性能，而能滿足人類欲求者也。人類用於生產效用之努力，曰勞力。

在生產貨物之歷史中，用以滿足人類欲求之產業制度，厥有四種：

(一)家庭制度(The family system)

(二)手工業制度(The handicraft system)

(三)自給制度(The domestic system)

(四)工廠制度(The factory system)

家庭制度

最初，最簡單之生產方法，即各家庭自己生產所需要之物。拉丁文 *Famulus* 一字，即含有僕人或奴隸之義；蓋昔時一家之人，皆視作家長之奴僕也。此種家庭，實形成原形的商業組織。生產者及消費者，均為一家之成員，共同生產，共同消費。羅馬貴族，蓄成羣之奴隸，使任勞役，及封建時代諸侯之有田奴，

即此種生產制度發展到極點之實例也。

手工業制度

其後城市崛起，爲貿易及生產之中心，於是，家庭制度，隨而消滅。城市之發達，爲產業發展開一新紀元，即新生產制度，名爲手工業制度者，於以產生焉。至此工匠得卓然自立，自由製作，不必偏居於封建諸侯之家庭，而爲之工作矣。彼等自居一宅，赴市場自購原料，以自備之工具，從事製造，即就已肆，售出品於消費人。一切製作，均用手工，所以彼時之生產方法，稱爲手工業制度也。此種制度之特點，即工業漸形重要，而自創基業之自由工人階級隨之發生。今日之成衣匠及鞋匠，即手工業家之遺跡也。

中古時代之行會

爲互助及互衛計，中古時代之獨立手工業者，漸謀團結而有行會之組織，此在中古時代極爲重要，使財富大爲增加；然亦不無流弊，加入行會之生產者及工匠，壟斷居奇，自私自利之念過重，以致妨礙工業之進步。入會資格，限於世襲該業者，普通工人，不許加入。因過於壟斷之故，反促手工業制度之覆滅，而引起另一生產階段，即所謂自給制度者是焉。

自給生產制度

在手工業時代之末葉，商人在工業方面，漸佔重要之地位；

彼等不但購入製成品，且常爲閉門製作，爲不入行會之工匠，供給原料，推銷貨物。此種自給生產方法，在英國存在之時期，爲自十五世紀中葉至十八世紀中葉。至此時期，始有雇主勞工之分別。在自給制度之下，工匠自有工具，在家工作，得有家族之幫助。工匠常住於鄉間，一部份時間，用於耕種茅屋週圍之土地。其製造之原料，常爲商人或居間人所供給。工匠以完成之出品交與商人，以換取約定之工作酬報，因此工匠得以解除進貨銷貨之煩。

工廠制度之成立

自給生產制度之所以消滅，無非欲使生產經濟；即以較小之努力，獲得較多之貨物。因此引起節省人工之方法或機器，而以機器力代替人工。採用貴重機器及蒸汽力之結果，使一般人無從在家工作，工人不復能自備工具，僅能供給勞力於雇主所設之工場與機器。聚集勞工機器於廠屋，從事生產，名曰工廠制度。工廠代替家庭，成爲一種典型的生產單位，而工匠成爲工資生活者。因此產生勞工及資本家二種產業階級。是二者之利益，即在今日，仍未能十分融洽，此吾人所深知者也。

工廠制度下之新生產方法，使貨物之分配或銷售方法發生變動。狹小之地方市

場，逐漸開展，成爲全國或世界市場。自有工廠制度以來，運輸方法之改良，亦使各種事業成爲地方化，集中於生產原動力有特別便利或易於獲取原料之地。

營利及競爭

營利爲一切商業行爲之目的。經營事業，其獲利與否，胥視貨物售價能否高出成本，並能否與同業競爭以爲斷。競爭爲零售商人所不免，因零售商人之成功，端賴在市場上有戰勝同業之實力。競爭之定義爲『售貨者競售貨物之努力』或『購貨者競購貨物之努力』。售貨者之努力以高價脫售爲目的，購貨者以廉價購入爲主旨，二者蓋有互相牽制之作用存焉。自有商業以來，競爭卽已存在，並非目前工業制度之產物，不過在現制度下更形劇烈耳。

競爭之利益

發明之增進，運輸之改良，以及資本之積聚，均使工場範圍日益擴大。出品增多，欲圖銷售，必須尋求國外市場。而欲獲得大量生產之利益，又必須銷售大宗之貨物。職是之故，競爭益烈。在競爭市場，爲便利銷售起見，莫如狂跌貨價，使競爭者望塵莫及。是以競爭之結果，乃努力求生產成本之減少，庶幾物價低廉，而銷貨自可增加。照競爭價格推銷貨物，生產者必須仔細研究各種生產要素，以杜糜費，而減輕成本，是故劇烈之競爭，爲採用新式銷貨術及科學製造法

之主要原因。

銷貨問題如何發展

貨物銷售之市場，或限於一地，或達於全國，或遍於世界。交通便利，則製造品之銷路，必廣及於全國，而大宗出品且遍銷於世界。多數物品，若干年前，不過行銷一地，迨冷藏方法發明，運費低減，乃由全國而及於全世界焉。

『供給』與『需要』，爲銷售學上常用之名詞。在市場上，貨物之供給，並非指存貨之總量而言，乃指照某種價格可以出售之數量而言。存貨云者，乃現有貨物之總量，如商店堆棧或工廠中之存貨是也。所謂市場上之需要者，即照一定價格可以購得之貨物總量之意也。

生產增加，則競爭愈烈，致多數貨物之處置及推銷，大受影響。貨物之分配問題或銷貨問題者，據保羅聶司冊倫博士（Dr. Paul Nystrom）之解釋，則不外貨物由出產地至需要地之轉移，使供求雙方均獲滿足，而使貨物得由生產者達於消費者之意。

舊時商人之不名譽

劇烈之競爭，固促成生產品愈廉而愈美，但分配方法之

改善，迄未爲世人所注意，至於改良銷售方法，更鮮有注意及之者。銷售貨物所以被人忽視者，乃因數世紀以來，零售商及叫賣者名譽之不佳，實爲其原因之一。根據古代作家之記載，波斯人視一切商業爲不誠實之事業，而爲製造謊言及欺詐之機關。在希臘時代零賣商一字，卽與說謊者同一意義。西塞羅（Cicero）嘗云，不說謊不成其爲商人。中古時代教父聖克立沙司頓（St. Chrysostom）嘗謂：商人及基督教徒，兩者不可得兼。舊時意大利 rivenditore 一字，本爲零賣商之義，但亦含有貪求、欺騙及卑鄙之意。中古時代立有嚴刑峻法，以對待一切爲賣出而買入者。英國學者亞當斯密（Adam Smith）嘗論及零售商人，以爲彼等必須欺騙，甚至壓迫公衆，始能獲得利益云。

舊時貿易方法

距今約十年以前，經濟學家尙未有注意分配及交換問題者。

十年以來，貨物之分配及銷售方法，始受人注意，於是銷售術尙焉。在昔家庭生產制度之下，生產範圍，不出一家一族之外，安有所謂交換貿遷之事？各家生產之物，大抵相同，初無交換之必要。貿易實行，反開始於相距甚遠之民族及國家間。故國際貿易反先於國內貿易，船隻運貨反先於陸地上之馬匹負載，最初之商人實爲航

海家或冒險者，此可讀馬可字羅游記，或天方夜談（內述水手辛彼得之理想旅行）等書，可以窺見一斑者也。此等冒險者所與交易之人，既全爲異方他國之人，則彼此交換，常多欺騙詭謀以及強暴行爲，不足異也。因此販售貨物，人多認爲不名譽之事。Mercury（商業之神），原爲狡猾欺詐之神，後來終於成爲商人所信奉之神，其故蓋亦在此耳。

店鋪及商店之產生

在封建時代，日用之物，皆製自家中，未有今日所謂店鋪者。特闢一室，或就房屋之外部，爲製造多數貨物之場所，此在英國舊時名爲店鋪（Shop）。時至今日，零售商店（Retail Store）或店鋪，已遍於文明各地，在英國之商店，仍稱爲店鋪（Shop），蓋本其舊時之名稱也。人類手工業之技能日精，於是始專心製造一種物品，並以其不需者易取其他所需者。有鞋而無衣者，尋求他人有衣而無鞋者，彼此交易，是曰物物交換。舉行物物交換之地，爲村中或近村地點適中之空場；並於一定日期，舉行市集，求售貨物者，羣集於此。考英語市場一字，由Mercury一字轉來，其意義爲商業之神云。

有一部分生產者，不願有奔走市場推銷貨物之煩，遂存貨物於店鋪，以待顧客

之賁臨。或轉委他人，代其銷售。於是有一班人，反以專售他人之貨物爲有利，乃將舊有之店鋪，改爲零售店，至此，店鋪之名仍舊而性質已不同矣。如此，商人及零賣商人於以成立也。

現代公司之產生

在十七世紀之中，英國之國際貿易突飛猛進。商人常購取全船之英國貨物，運往他國，換得別種貨物，運回英國，以之出售，而獲得利益。爲減少此種營業危險起見，商人集合彼等之貨物財產，組織「股份公司」或「冒險商人公司」(Merchant adventurers companies)。不過最初組織此種公司，意在集資置備船隻，並配齊船中之貨物與裝置。蓋商人投資於許多船隻，可減少營業之危險。此種商業組織之通行，爲時逾二百年之久。

「冒險商人公司」爲現代公司，保險公司，及批發商店之前驅。其後商業擴張，而其種類日漸繁多，於是Merchant (商人)一詞，語意發生分歧。Merchant一詞，限於經營大規模之國際貿易者；至於經營國內貿易之人，則稱之爲「商販」(traders-men)及店主(shopkeepers)。此種區別，至今猶通用於英國。冒險商人由大不列顛之各口岸，以船隻將貨物運至世界各地，非常成功；故英國不久卽爲首屈一指之商

業國，其他各國望塵莫及。彼等之商業雖非常成功，然其時商業仍被貴族及統治階級所輕視。拿破崙談及英國，竟譏之爲「店主之國」(Nation of shopkeepers)云。

現代貿易如何開始

在十八世紀末葉，一切發見與發明均使生產方法發生革命。其結果，與其在家庭生產，不如在工廠生產，較爲經濟便利。因製造人忙於製造，無暇尋求市場，不得不雇用他人，代爲銷售貨物，或以大量躉售於居間商人。此兩法者盛行多年。在十九世紀初葉，馱負之牲口及笨重之貨車，滿載棉花羊毛，結隊而行，以求主顧，爲英國當時所常見者。貨物脫手，則購取原料，運回工廠。平時置備重大之車，或成羣之馱負牲口，以供銷貨之用，不特費事，抑且曠時。於是常飭旅行者，駕輕就熟，攜帶樣品，以承接定貨；定貨既得，始車貨而交焉。此派出兜銷員或商業旅行人之由來也。

美國商業之發展

美洲殖民地仿倣英國之交易方法，可稱酷肖。進口商人同時卽爲批發商人。直至一八一二年至一八一四年戰爭之後，美國製造業始有大規模之組織。換言之，卽在南北戰爭以前，多數批發商人，同時猶爲進口商人。一八六〇年所通行之分配制度，包括進口商（以販賣外國貨爲業），經紀人（以販賣新英

格蘭紡織品爲業），批發商（自己輸入貨物或向進口商、經紀人及掮客、廠家購買貨物）以及零賣商。零賣商或店主爲購辦貨物起見，每年分兩次赴波士頓，紐約，非列得非亞，巴爾的摩，芝加哥，星星奈的，聖路易及紐奧蘭之批發商店云。

最初之商業旅行人

最初之習慣，即以六個月期之信用，賒購足數六個月用之貨物。其結果則常有倒賬之損失。一八三七年之恐慌，多數批發商店，相繼倒閉，皆因無法收賬之故。由此次恐慌獲得之經驗，使商人放款較前慎重，並努力探究主顧，何人處優越之財政地位，放款於各人，應以何爲限度，因此發生近代之「財政審查制」（system of "financial rating"）。於是美國批發商人開始派出商業旅行人，僕僕道上，探究零售商人之財政狀況，收取到期賬款，並向賴債之人勒索欠款。起初，此種商業旅行人，本不銷售貨物，不過蒐集信用消息，及收取到期賬款而已。未幾，此法漸覺過於糜費，商業旅行人遂開始作定貨之承接，此近代旅行銷售員之由來也。

南北戰爭以後，派出旅行銷售員兜銷貨物之習慣，有長足之進展。芝加哥批發商之代表人，以大箱貨物載於貨車，使旅行銷售員追隨西部開拓人之足跡，遍及西