

商學小叢書

學售零

吳東初著

商務印書館發行

書叢小學商

學 售 零

著 初 東 吳

行發館書印務商

民國二十一年一月二十九日
 敝公司突遭國難總務處印刷
 所編譯所書棧房均被炸燬附
 設之涵芬樓東方圖書館尙公
 小學亦遭殃及盡付焚如三十
 五載之經營墮於一旦迭蒙
 各界慰問督望速圖恢復詞意
 懇摯銜感何窮敝館雖處境艱
 困不敢不勉爲其難因將需用
 較切各書先行覆印其他各書
 亦將次第出版惟是圖版裝製
 不能盡如原式事勢所限想荷
 鑒原謹布下忱統祈 垂督

上海商務印書館謹啓

版 權 所 有 翻 印 必 究

中華民國十二年一月初版
 民國廿二年國難後第一版
 三月印行

(九三五)

商學零售學一冊

每冊定價大洋肆角

外埠酌加運費匯費

本書加價一成

著 者 吳 東 初

發 行 者 兼 印 刷 者 上海河南路商務印書館

發 行 所 上海及各埠商務印書館

黃序

吾於申報常識欄。甚愛閱吳東初君商業問題之研究。心焉識之。既而吳君彙輯成書。命曰零售學。將出版以示予。且索序。余最近調查吾國農工商職業教育用書得三百六十八種。屬商業者六十七。僅占百分之一十八。間嘗受而讀之。除一二關於技能之研究外。大都撫拾陳腐之學理。絕鮮根據實地考查者。以余所知。今外國商學者皆主張採用科學的管理法。其於商品之製造。裝飾。陳列。乃至廣告場之一圖一說。交易場之一言一動。無不深研購物者之心理。務求恰到好處。可謂精矣。本於科學。則宜蓄有相當之基本知識。本於心理。則宜熟悉當地之社會風俗。非可以意爲之。尤非可剿襲外國成法以強行之於我國也。吳君之書真能根據實地考查所得之社會現狀。以應用平日研究所得之專門學理者。關於商業之出版物。求如是書罕矣。蓋吳君卒業於美國哥倫比亞大學後。回國服務於組織完備勇於改進之商務印書館。用其所學。用日熟而學日精。非率爾下筆者所能夢見。今書出版。吾願學者業者人手一編。且各就地位試行其所主張於實際之業務。以其發現之結果報告於著

者。爲更深一步之研究。其興味無盡。而商業之進步亦與爲無盡。不亦善哉。爰爲是言。以弁其首。

中華民國十一年八月黃炎培序於中華職業教育社

自序

農礦生產。工施製造。商爲媒介。隨時隨地供給吾人需要。是故懋遷有無。雖在蠻貊之邦。不可或缺也。及今世界大通。競爭日烈。商業益爲國際所重視。商戰之聲。揚溢寰宇。經商之人。莫不汲汲焉謀所以制勝。頃者國人羣知注重商業矣。士人學子。普遍商場。而不以持籌握算爲不足齒矣。顧於商業之經緯。管理之方法。能審視而明辨者。蓋寡。卽久歷商場者。積窮年累月之經驗。措置支配。亦多未得其道。其下焉者。則更陳陳相因。墨守舊法。不知改良。然則欲與人爭衡。又何怪乎不競哉。著者遊美。嘗聆彼邦名人之言論。莫不謂商業盛衰。全視商事學識優劣以爲判。商業設施研究與實習之機關。遍全美四十八州。幾於無地無之。而論商之書。近十餘年來更風發雲湧。良以經商固重實驗。然無學理以範之。則措置支配。難免隕越。更無制勝之可言矣。我國商校尙在初創。坊間亦乏專書。間或有之。皆一鱗片爪。語焉勿詳。非偏於理論。卽略於事實。且與我國商情不相脗合。爰曾以研究所得。分類述之。按日披露。申報常識欄。名曰商業問題之研究。讀者不棄。羣以刊印單行本爲請。因先就零售學一卷。重加

編次。付之剞劂。以供商校之教材。商人之借鑒。邦人君子幸教正之。編次時承契友張叔良先生代爲釐訂。匡益良多。謹誌於此。用表謝悃。

民國十二年一月安徽涇縣吳東初

零售學

目錄

一零售概論·····	一
二店友專論·····	五
三商業知識·····	一一
四買客三種·····	一五
五售賣之四步·····	一七
六買客之注意·····	一九
七買客之興趣·····	二一
八買客之欲望·····	二三
九買客之決定·····	二五

十買客決購之心理……………二七

十一店肆虧損之一(火災)……………二九

十二店肆虧損之二(偷竊)……………三一

十三店肆虧損之三(糜費)……………三三

十四櫥窗陳列專論……………三五

十五商品陳列概論……………三七

十六顏色與裝飾……………三九

十七店友之責任……………四一

十八店主之責任……………四三

十九售賣種類……………四七

二十商店政策……………四九

二十一盤存專論……………五五

二十二行銷專論·····	五七
二十三開銷專論·····	五九
二十四利益專論·····	五九
二十五本利計算法·····	六一
二十六訂價專論·····	六五
二十七廣告概論·····	六七
二十八廣告時間·····	七一
二十九廣告目的·····	七一
三十廣告內容·····	七三
三十一廣告方法·····	七五
三十二廣告之真偽·····	七五
三十三廣告之描寫·····	七七

三十四廣告標題·····	七九
三十五廣告之地位·····	七九
三十六廣告之經過·····	八一
三十七賒欠概論·····	八五
三十八賒欠之流弊·····	八七
三十九賒欠之理由·····	八七
四十賒欠之淘汰法·····	八九
四十一賒欠須知·····	九一
四十二賒欠與買客·····	九三
四十三賒欠問題之解決·····	九五
四十四爛賬之發生與防止·····	九七
四十五收賬之方法·····	九七
四十六調查買客之情形·····	九九

零售學

一 零售概論

地位。零售業所居之地位。極爲重要。因無論何項商業。均以人爲主體。零售商與顧客。有直接之關係。亦卽經營商業之最後一步。零售業之興敗。須以顧客爲轉移。而商業上應有各事之手續。至零售業而總其成矣。

宗旨。零售業與顧客。既有密切之關係。則其宗旨。對於社會。似應含有一種類似服務的性質。簡言之。卽須獲顧客之滿意。而得其歡心。商業上因地點之不佳。或所抱之政策背謬。以致失敗者恆多。然因不善服務。或未得顧客之滿意者。雖一時不卽失敗。亦必經社會之淘汰。而終歸於失敗也。譬如索價過巨者。社會自有力以抵抗之。蓄意壟斷者。社會亦能破壞之。或另謀他物代替之。廣告與售貨不符。以欺詐失卻信用者。顧客終必不與交易。故欲於商業佔永久之優勝者。不可不有遠大的眼光。作

長久之計算。諺云：「長線放遠鷁。」信哉斯言乎。

顧客。普通零售商。往往對於顧客。缺乏正確之觀念。例如商場上有習聞之「盡力要索」「窮其所
有」「在我掌握中」「容易錢」「捉團頭」「上了我的鉤」等等口語。即可窺見商店欺侮顧客之態度。
實近代商業所當力求矯正者也。猶憶美國波斯頓城某巨店。設有商業補習所。學生均店中人員。一
日該店總經理詢學生曰：「本店老板何人乎？」學生答謂「貴總經理也。」總經理搖首曰：「復問
「本店真店主爲誰。」學生答曰：「某大股東也。」該總經理曰：「否。卒以無人答出。卽笑謂學生曰：「實
則本店之真老板。是一般顧客耳。」按此項問答之價值。在使店友曉然於店業之勝利。在能得顧客
之信任而已。

店友。能否獲得相當之店友。爲零售店應行研究問題之一。此問題之研究。吾人不得厚責任何方
面也。舊式商店。範圍簡單。同事稀少。店主躬自監督。店友肅規曹隨。不必匠心獨運。故仰仗店友之力
較少。卽本店店友不甚高明。他家店友亦無特長。故此種店友。尙足以維持昔日之商店。今則不然。大
店林立。競爭益劇。內部組織。極爲繁複。同行售物之術。日見新穎。貨品依類分部出售。由店友主持其

事。店主改爲經理。退居經理室內。店友少與晤談。卽乏切磋之機會。應接顧客。全恃當事之店友。各盡所長。店友之與顧客。關係直接。其於本店所負之責任。殆甚重大。良好之店友。誠各店所急須仰仗而不可多得者也。

學徒。吾國舊制。今日之學徒。卽爲他年之店友。就地植材。意亦良得。第沿用既久。流弊叢生。遂爲人所厭棄。大抵小店學徒。不啻童養廝僕。所謂三年滿師。無異作三年奴隸。究其所學何事。則無甚可舉者。此種制度。舊有一般小店行之。尙覺可以維持其原有之商業現狀。若近來新設之各大商店。亦欲藉學徒爲店友。則覺其緩不濟急。故就商業學校。培植一般商業人才。斯爲適當耳。

四要點。零售業應行研究之問題極多。如廣告陳列等等。茲僅就每一交易之成功言。有不可不知者四。卽店友。貨品。售術。顧客是也。言店友。須注意其體格。本能。教育。經驗。與德性。言貨品。當知其性質。構造。用途。價值。言售術。當知觀察顧客之心理。而利用心理學也。言顧客。須知迎合其性情。而使交易底於成也。總之零售業在今日。已成一種專門學問。卽所謂零售學也。其主要根本。卽如何使購者滿意。而本身獲其利也。從事商業研究者。其可忽諸。

二 店友專論

近來自動機器。花樣翻新。有投一錢而出一粒糖者。亦有投銀圓一分而出一分郵票者。醉心機器學者。曾倡議各店裝置自動機器。以替代店友。此種偏見。苟店友而僅能做現成之交易。自以採用機器。較之雇用店友。更爲節省。惟交易非盡屬簡單。如售糖與郵票。則店友未可全廢。而仍有應行存在之價值。店友既非被動者。則吾人於店友存在之理由。不可不加意研究。茲先就其理由。申論凡五。

(一) 根於習慣。購客每入店門。見店友在。與談交易。周旋應對。相習已久。故改用機器代店友。爲不可能之事。

(二) 指導顧客。顧客對於一店之各貨之應用。不易盡知。非俟店友之反復陳述。難明底蘊。西諺有云。「店夥爲人民之指導者。生活程度。藉以促進。」誠有意味之言也。

(三) 脫售貨品。貨品之不能自賣者極夥。若保險生意。縫衣機器。與音學器具等等。非經店友攬銷。不可。至遇競爭發生時。尤賴店友之售賣能力者居多。有目販賣人爲商業公使者。則店友之關係重。

要。可想見矣。

(四) 提高貨值。貨品之價值。每因由良好之販賣術以提高之。在店友固屬煞費苦口。在顧客亦因用途頗多。價值加增。不以爲苛。

(五) 吸引顧客。良好之店友。對於購者。有保舊招新之能力。店中生意。全賴維持。爲一時不可缺之人才。

店友之類別。舊商業思想。往往以人非生而卽有做生意之天才者。不宜使其入商界。此種抽象的限制。每致屏棄良好人才於不顧。殊非平允之見解。新商業思想。非不承認各人之本能。乃更進一步。一變其挑剔商業人才。而爲訓練商業人才。故有所謂學成的店友。與不藉訓練而天然生成的店友。截然爲二。取捨雖異。其爲效用則一也。惟人之才能。不習近商業者。自應加倍勤學。卽人之才能近乎商業者。亦不可自暴自棄。而當奮勉從事也。

店友之資格。店友之職務愈重要。卽資格愈不可不講求。論及店友之資格。有下列數事。不可不注意。

(一)康健。康健云者。非徒指無病而言。必也精力充足。體態敏捷。待人接物。措置裕如。志氣高尚。常抱樂觀。衣食住支配合法。如是之人。不論所任何事。未有不操勝券者也。

(二)普通教育。方今時勢進步。商人至少應具普通知識。已爲吾國所公認。吾國昔日四民舊制。有才不學。賈學賈乃無才。人民惟知功名利祿。讀書就仕。其鄙棄商人。輕賤商業。乃至不可名狀。今則大勢丕變。一般青年學子。移其作官之奢望。而趨於商。中學以上。大學卒業。投入商界者。大有人在。即專門研究商學者。亦屬不少。足徵商事改良。必先提高一般店友之程度。則商人應受普通教育以適應商業潮流爲不可緩耳。

(三)商業教育。商人僅具普通知識。效用尙不甚大。故欲在商界立足。發展本能。非於普通教育外。補習商業科目不爲功。近來學校逐漸普及。卒業學生日多。僅有普通知識。而無特長技能。難在商界插足。且普通學校教育。每不適用於商事。必須再入商科。補習算學。簿記。商律。信札。管理。廣告。發售術等科目。其中尤以研究中英文。商業數學。商業地理。商業歷史。普通經濟學等。更爲緊要。惟以上各科學期在領略大意。切合實用。無須專務深造。例如英文如能寫作通順。言談達意。數學如能立答以下