

文明经商二百例

文明经商二百例

福建科学技术出版社出版·发行
(福州得贵巷27号)

福建新华印刷厂印刷

开本787×1092毫米 1/32 9.25印张 1插页 182千字

1982年4月第1版

1982年4月第1次印刷

印数: 1—90,000

书号: 17211·14 定价: 0.80元

前 言

全国总工会、共青团中央等九个单位一九八一年二月二十五日联合发出《关于开展文明礼貌活动的倡议》，倡议在全国范围内开展“五讲”（讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德）、“四美”（心灵美、语言美、行为美、环境美）的活动。接着，商业部、全国供销合作总社、粮食部、外贸部、财政部、中国人民银行、工商行政管理总局、中国财贸工会和全国银行工会也于一九八一年三月六日联合发出通知，提出在财贸系统开展文明礼貌活动。该通知要求财贸职工树立共产主义的远大理想，积极投身社会主义现代化建设，热爱本职工作，坚持政治观点、生产观点、群众观点，全心全意为人民服务，努力改善服务态度，提高服务质量，讲究文明礼貌、语言艺术，主动、热情、耐心、周到，遵纪守法，严格执行价格政策和其他政策，改进工作中的缺点，纠正不正之风，注意整洁卫生，搞好店容店貌。

财贸系统广大干部职工在经商过程中讲文明十分重要。社会主义财贸行业，是服务生产、服务群众的重要部门，与“四化”建设紧紧相连，与人民生活息息相关。财贸系统各企业，做到文明经商、礼貌待客、优质服务、方便群众，是党和国家对财贸工作的要求，也是财贸职工为人民服务、对人民负责的重要标志。财贸网点遍布全国城乡，联系千家万户，财贸职工在自己的工作中处处讲文明，可以以商的风

貌影响社会的各个方面，对造成一个良好的社会风气，对改善党和政府与人民群众的关系，都将起到良好的促进作用。而且随着我国的开放和发展，国内外的交流更加频繁。每一个商店，就是我们社会主义国家的一个“窗口”，搞好文明经商，还可以表现我国高度的社会主义精神文明，提高国家威望。

当前提倡文明经商，有着紧迫的现实意义和深远的历史意义。由于林彪、“四人帮”的干扰、破坏，在一段时间内，我们的社会风气受到严重污染，财贸系统的各个部门也不可避免地受到影响。粉碎“四人帮”后，党和国家在恢复优良传统，改变社会风气方面做了许多努力，取得了一定的成效，但要根本扭转不良的风气，还需要继续做大量的工作。因此，提倡文明经商，实现文明经商，是拨乱反正，根本扭转社会风气的需要。同时，我们还必须清醒地看到，随着财贸工作的不断发展，财贸系统职工队伍的不断扩大，新参加工作的年轻职工越来越多。用什么思想教育这些年轻的职工，对他们的工作提出怎样的要求，这不仅关系到当前财贸工作的质量，更为重要的还关系到今后财贸工作的面貌。目前革命事业在传接之中，对广大财贸职工进行文明经商的教肓，用文明经商的内容严格要求他们，可以说是刻不容缓的事了。

文明经商的内容十分广泛，它应该体现在财贸工作购、销、调、存的各个方面，以及各个方面的各个具体的环节中。文明经商是我们民族优良传统和社会主义精神面貌在财贸工作上的反映，这种反映又是通过我们各个职能部门的实

际工作表现出来的。依照这一观点,我们编写这本书的时候,力求对文明经商的各个方面的基本知识和技能,作比较全面和较为详尽的阐述。这些方面是:整顿店容店貌、重视文明用语、做到方便顾客、提高服务技术、讲平等重信誉、处理柜台矛盾、加强经营管理、实行科学管仓。但是,考虑到本书的主要读者对象是基层单位的营业员、服务员和仓管员,因此内容尽量选取与店堂服务群众工作有关的部分,财贸系统有些方面工作的内容,就没能全部包括。同时,由于财贸系统部门繁多,工作的环节复杂,内容丰富,即使在作为重点叙述的店、堂、馆、库工作方面,也无法无所不包,只能论其一二,以期达到举一反三的目的。为了编好这本书,我们参阅了大量有关材料,并派人到省内外一些单位进行调查、研究、参观学习,最后还邀请了部分劳模、优秀营业(服务)员和有关单位领导,对书稿反复进行审核、修改。为了使这本书便于职工自学,和适合有关单位作为培训职工的参考教材,我们在编写中尽量做到言简意明,注重实例,理论联系实际。

参加本书编写的有郑启添、陈国淦、陈文瑞、张大洪诸同志,何少川同志参加了编审工作。

在本书的编写中,我们得到省内外许多单位和同志的积极支持和大力帮助,在此一并表示谢意!

由于我们理论水平不高,接触的材料面不广,以及实际工作经验不足,书中难免出现缺点和错误,欢迎批评指正。

编 者

一九八二年一月

目 录

第一部分 整顿店容店貌

招 牌

- (一) 命名..... (1)
- (二) 设计..... (2)

商 场 广 告

- (三) 商场广告的主要目的与基本要求..... (4)
- (四) 商场广告的主要形式..... (5)
- (五) 如何撰写、设计商场广告..... (6)

场 所 美 化

- (六) 橱窗美术设计的基本要求..... (7)
- (七) 橱窗美术设计的主要形式..... (8)
- (八) 色彩调配..... (10)
- (九) 光照调节..... (12)
- (十) 灯光装饰..... (13)
- (十一) 商场配乐..... (14)
- (十二) 花卉点缀..... (15)

橱 柜 摆 设

- (十三) 橱柜摆设的基本要求..... (16)
- (十四) 橱柜摆设的基本形式..... (16)

商 品 陈 列

- (十五) 橱窗商品陈列的主要作用..... (18)
- (十六) 橱窗商品陈列的主要要求..... (18)

橱 窗 布 置

- (十七) 橱窗陈列的功用..... (20)
- (十八) 橱窗陈列的原则..... (21)
- (十九) 橱窗陈列的方法..... (23)
- (二十) 橱窗陈列举例..... (24)

讲 究 卫 生

- (二十一) 健全商店卫生制度, 保持店堂卫生..... (26)
- (二十二) 严格执行食品卫生标准..... (31)
- (二十三) 加强旅社等服务性行业的卫生工作..... (32)
- (二十四) 设置公共卫生设施, 加强卫生宣传
教育..... (33)
- (二十五) 合理安排打扫时间..... (34)

仪 容 举 止

- (二十六) 仪容装束..... (34)

(二十七) 言谈举止.....	(35)
-----------------	------

第二部分 重视文明用语

讲好迎送声

(二十八) 礼貌称呼.....	(37)
(二十九) 讲好迎声.....	(38)
(三十) 讲好送声.....	(40)

商业服务业共同的服务用语

(三十一) 尊重病残顾客.....	(41)
(三十二) 接待聋哑顾客的手势.....	(42)
(三十三) 接待退换商品, 语言要平和.....	(42)
(三十四) 虚心接受顾客批评.....	(45)
(三十五) 谦逊对待表扬.....	(45)
(三十六) 不训斥有缺点或错误的顾客.....	(46)
(三十七) 钱票唱收唱付亲切叮咛.....	(47)
(三十八) 付货交代清楚, 说话得体.....	(47)

零售商店服务用语

(三十九) 如实介绍商品.....	(48)
(四十) 诚恳为顾客当参谋.....	(49)
(四十一) 对顾客挑选商品不厌烦.....	(49)
(四十二) 顾客有问必答.....	(50)

(四十三) 帮助顾客统一购货意见要中肯.....	(51)
--------------------------	------

饮食服务行业接待工作用语

(四十四) 主动介绍菜肴, 征询顾客意见.....	(52)
(四十五) 接待旅客不怠慢.....	(53)
(四十六) 热情周到地接待旅客.....	(54)
(四十七) 对旅客礼貌以待.....	(55)
(四十八) 为顾客理发要口勤心细.....	(56)

副食品、蔬菜行业服务用语

(四十九) 挑肥拣瘦不嫌弃.....	(57)
(五十) 挖泥带水勤解释.....	(58)
(五十一) 商量、介绍卖好菜.....	(59)

接待华侨、外宾的一般用语

(五十二) 一般称呼.....	(59)
(五十三) 礼貌接待, 热情服务.....	(60)
(五十四) 离柜送别.....	(60)

第三部分 做到方便顾客

就近服务

(五十五) 统一规划, 合理安排服务网点.....	(62)
(五十六) 增设固定商业服务网点.....	(63)

(五十七) 走街串巷流动服务.....	(64)
(五十八) 搞好送货上门.....	(65)
(五十九) 努力扩大经营.....	(66)

适 时 购 销

(六十) 科学安排营业时间.....	(68)
(六十一) 做到随到随收.....	(70)
(六十二) 急需随卖.....	(71)
(六十三) 开办日夜商店、通宵窗.....	(72)
(六十四) 设立早晚服务部(处).....	(72)
(六十五) 开门盘点.....	(73)

满 足 需 求

(六十六) 保证必备品种齐全.....	(75)
(六十七) 拆零供应降低起售点.....	(77)
(六十八) 主营多带增添服务项目.....	(79)
(六十九) 开展西电零售业务.....	(80)
(七十) 预约售货和预约服务.....	(81)
(七十一) 设立顾客服务处.....	(82)

改 进 售 货

(七十二) 明码标价一目了然.....	(83)
(七十三) 敞开陈列售货.....	(85)
(七十四) 推行操作销售法.....	(85)
(七十五) 恢复服务到桌的传统.....	(86)

减少等购

(七十六) 定量定额售货.....	(87)
(七十七) 供应组菜.....	(88)
(七十八) 开展包菜服务.....	(88)
(七十九) 供应包装食品.....	(89)
(八十) 增设快餐.....	(90)
(八十一) 供应“份饭”.....	(90)
(八十二) 包饭.....	(91)

第四部分 提高业务技术

商品递示

(八十三) 布料的展示方法.....	(92)
(八十四) 服装的展示方法.....	(92)
(八十五) 围巾、头巾的展示方法.....	(94)
(八十六) 帽子的展示方法.....	(95)
(八十七) 鞋子的展示方法.....	(95)
(八十八) 陶瓷器和玻璃器皿的展示方法.....	(96)
(八十九) 玩具的展示方法.....	(97)
(九十) 有外包装盒(瓶)商品的展示方法.....	(97)

商品称剪

(九十一) 水果一抓准.....	(97)
------------------	------

(九十二) 禽蛋一抓准.....	(99)
(九十三) 水果糖一抓准.....	(100)
(九十四) 猪肉一刀准.....	(101)
(九十五) 铁线一剪准.....	(102)
(九十六) 省料裤片开剪法.....	(103)

柜 台 速 算

(九十七) 先整后零法.....	(107)
(九十八) 成倍平均法.....	(108)
(九十九) 十几乘十几的相乘法.....	(108)
(一〇〇) “ $A-B+C$ ”的快速计息法.....	(109)
(一〇一) 行名行号速背法.....	(111)

商 品 包 扎

(一〇二) 瓷碗捆扎法.....	(112)
(一〇三) 小耳杯捆扎法.....	(115)
(一〇四) 盖杯捆扎法.....	(117)
(一〇五) 整套茶具捆扎法.....	(118)
(一〇六) 调羹(汤匙)捆扎法.....	(119)
(一〇七) 水缸捆扎法.....	(122)
(一〇八) 瓶的捆扎法.....	(124)
(一〇九) 铁锅捆扎法.....	(127)
(一一〇) 两听罐头捆扎法.....	(128)
(一一一) 纸袋包装.....	(129)
(一一二) 菜筐包装.....	(133)

(一一三) 纸盒、纸箱包装.....	(134)
--------------------	-------

讲究顾客心理

(一一四) 营业员要学点心理学.....	(134)
(一一五) 顾客的共同心理特点.....	(135)
(一一六) 顾客的心理差异.....	(136)
(一一七) 揣摩顾客心理的基本要领.....	(138)
(一一八) 怎样接待理智型的顾客.....	(140)
(一一九) 怎样接待习惯型的顾客.....	(141)
(一二〇) 怎样接待逸价型的顾客.....	(143)
(一二一) 怎样接待冲动型的顾客.....	(144)
(一二二) 怎样接待想象型的顾客.....	(145)
(一二三) 怎样接待不定型的顾客.....	(145)

第五部分 讲平等重信誉

平 等 待 客

(一二四) 营业员和顾客是平等的关系.....	(147)
(一二五) 童叟无欺.....	(149)
(一二六) 不冷眼看待残疾顾客.....	(150)
(一二七) 买与不买一样热情.....	(152)
(一二八) 生人熟人一视同仁.....	(153)
(一二九) 买多买少不计较.....	(155)
(一三〇) 对外地顾客不冷淡.....	(157)

(一三一) 不以衣冠相貌待人.....	(158)
---------------------	-------

维护信誉

(一三二) 不短斤少两.....	(159)
(一三三) 不哄抬价格.....	(162)
(一三四) 不以次充好.....	(164)
(一三五) 不掺杂掺假.....	(165)
(一三六) 不硬性搭配商品.....	(166)
(一三七) 不偷工减料.....	(167)
(一三八) 不出售变质食品.....	(168)

信守合同

(一三九) 积极推行经济合同制.....	(169)
(一四〇) 经济合同应遵循的原则及其内容.....	(170)
(一四一) 经济合同的管理监督.....	(171)
(一四二) 恪守信用, 保证合同的兑现.....	(172)
(一四三) 怎样签订农商合同.....	(173)

第六部分 处理柜台矛盾

处理因商品引起的矛盾

(一四四) 紧销商品上柜, 顾客争购怎么办.....	(175)
----------------------------	-------

(一四五) 顾客的购买要求与供应规定相矛盾 怎么办.....	(177)
(一四六) 陈列样品顾客硬要购买怎么办.....	(178)
(一四七) 商品暂时缺货, 顾客需要怎么办.....	(179)
(一四八) 顾客频频翻拣易损易烂商品怎么办.....	(180)
(一四九) 商品买后不满意要退换怎么办.....	(182)

处理因服务工作引起的矛盾

(一五〇) 快下班或交接班时来了顾客怎么办.....	(184)
(一五一) 服务工作不周, 造成顾客不满怎么办.....	(186)
(一五二) 顾客对加工或修理的东西有意见怎么办.....	(187)
(一五三) 营业员与顾客发生口角怎么办.....	(188)
(一五四) 营业员收找钱票有差错与顾客发生 争执怎么办.....	(190)
(一五五) 饭店营业高峰期座位不够, 顾客坐 一批立一批怎么办.....	(191)
(一五六) 旅行社客满又来了旅客怎么办.....	(192)

处理因顾客引起的矛盾

(一五七) 顾客之间发生了争吵怎么办.....	(194)
(一五八) 顾客对营业员不礼貌怎么办.....	(194)
(一五九) 顾客无理取闹, 骂人、打人怎么办.....	(196)
(一六〇) 顾客提了意见不正确怎么办.....	(197)

(一六一) 顾客对计量有怀疑怎么办.....	(198)
(一六二) 群众对农副产品收购的验质定价有 意见怎么办.....	(199)
(一六三) 顾客言语不通或购买的商品样式讲 不清怎么办.....	(201)

第七部分 加强经营管理

民主管理企业

(一六四) 建立职工代表大会.....	(203)
(一六五) 选好职工代表, 正确行使大会 职 权.....	(205)
(一六六) 确定好职工代表大会的中心 议 题.....	(206)
(一六七) 开好职工代表大会.....	(207)
(一六八) 职工代表大会要支持经理行使职权 和发挥监督作用.....	(208)
(一六九) 贯彻职工代表大会决议, 落实职工 提案.....	(210)

薄 利 多 销

(一七〇) 贯彻薄利多销的经营原则.....	(211)
(一七一) 多做生意, 勤进快销.....	(212)
(一七二) 合理掌握毛利率.....	(213)
(一七三) 以修为主, 薄利多修.....	(215)

厉行节约

(一七四) 点滴节约.....	(216)
(一七五) 废水索宝.....	(217)
(一七六) 自搬自运.....	(217)
(一七七) 卖布不剩布头.....	(218)
(一七八) 回收复用包装物.....	(218)
(一七九) 粗进细出.....	(219)
(一八〇) 修旧利废.....	(219)
(一八一) 节约能源.....	(220)
(一八二) 改革包装.....	(220)

第八部分 实行科学管仓

方便进 出库

(一八三) 做好入库前准备.....	(222)
(一八四) 酌情验质, 快速准确.....	(224)
(一八五) 科学储存, 加速进出.....	(226)
(一八六) 简化发货手续.....	(227)
(一八七) 仓储机械作业.....	(228)
(一八八) 保证出库商品质量.....	(228)

服务商品流通

(一八九) 商品宣传.....	(229)
-----------------	-------