

经营与服务艺术

主编 王维琪 郝丽萍 侯国超



吉林人民出版社

B7
F718
74

经营与服务艺术

主编：王维琪 郝丽萍 侯国超

吉 林 人 民 出 版 社



3425961

经营与服务艺术

主编 王维琪 郝丽萍 侯国超

•

吉林人民出版社出版、发行

长春市第八印刷厂印刷

•

787×1092毫米32开本 7.5印张 184,000字

1987年5月第1版 1987年5月第1次印刷

印数：1—20,186册

统一书号：4091·360 定价：1.45元

前 言

本书是长春市第二商业局系统在开展“文明用语标准化,服务方式规范化”(简称“两化”)优质服务活动两年多的实践基础上,选择了在经营与服务艺术方面做出一定成绩或有独到之处的先进人物,编成了《经营与服务艺术》一书。本书是探讨、总结经营与服务艺术的书。把它献给商业服务行业的同行们,借以交流经营与服务艺术。

此书由长春市第二商业局王维琪、郝丽萍、侯国超、李国有、王希堂、赵景欧同志编写,最后由王维琪、郝丽萍、侯国超同志定稿。

此书是一本总结商业经营之道与服务艺术的经验谈,如果它能对同行们起到一点借鉴和参考,也算是我们对商业服务工作的一点贡献。

编 者

1986·11·10

目 录

讲究科学.....	3	逆时保鲜.....	54
多多少少.....	5	点缀门面.....	57
围市场转.....	7	卖随买意.....	59
广联多销.....	9	干货复鲜.....	62
外引内联.....	12	巧贮妙藏.....	64
开拓视野.....	14	冷门变热.....	66
诚招客至.....	16	方便快好.....	68
誉从信来.....	18	薄利多销.....	71
承前启后.....	21	妙用乘法.....	73
不凑热闹.....	23	主随客便.....	76
摆齐卖全.....	25	方便购买.....	79
就柜调研.....	27	拾遗补缺.....	81
以进促销.....	29	重小求全.....	84
观潮看市.....	31	寸土寸金.....	86
用老字号.....	34	晚而不怠.....	88
重在宣传.....	36	与人方便.....	90
广开门路.....	38	礼敬职工.....	93
借地生菜.....	40	和气生财.....	96
促进周转.....	42	以信为本.....	98
抓住心理.....	44	礼让在先.....	101
抢鲜卖嫩.....	47	闲备忙事.....	103
让利得利.....	50	货真价实.....	105
克勤克俭.....	52	便利老少.....	108

苦中求乐	110
当好柜头	112
选好掌柜	115
桃李天下	117
带好“三员”	120
言传身教	122
进门“三先”	125
推新创异	127
中西兼营	130
雅俗共赏	132
品味知名	135
博采众长	137
以优取胜	139
巧调众口	141
标新立异	144
素菜荤制	147
可挑可尝	149
推陈出新	151
以新取胜	154
适合口味	156
风味独到	158
以质夺魁	162
慕名选优	164
以小求好	160
规范服务	166
文明治厂	169
彬彬有礼	171

落落大方	173
随容造型	175
新中求美	177
艺不厌精	179
捕捉瞬间	181
一拍即成	184
革新创益	187
修矫畸形	189
细作精制	191
巧配茗优	193
学创结合	195
摆台礼仪	198
精技创优	201
注重包装	204
捕捉信息	206
精雕细刻	208
业精于勤	210
熟知地理	212
酸咸适度	214
药膳补益	217
以特创优	219
当家理财	221
继承创新	223
清新宜人	225
低度滋补	227
检疫严明	230
店洁客悦	232

序 言

长春市第二商业局在开展商业服务规范化活动中，勤于思考，精心总结，编辑出版了《经营与服务艺术》一书。这本书，用了大量事实而又很有说服力地反映了经商之道，探索了服务之术，总结了一百位商业工作者的生意经，它将对我省开展文明经商、优质服务活动起到积极的推动作用。

在发展有计划的商品经济的历史阶段，商业的地位和作用越来越重要，没有发达的商业，就没有昌盛的商品经济。而要发展商业，办好商业，除了继续提高服务质量，树立“公平买卖、热忱服务”的商业职业道德外，还应懂得经营之道，学会服务的艺术，从而在实践中真正掌握经商这门科学。记得，旧社会有这样一幅对联：“孔子弟子曾贸易，越国大夫范蠡投笔从商、弃政作贾的典故。据讲，子贡、范蠡都凭借自己的知识、才能，经商而聚财致富。可见，我们社会主义国家的每个商业工作者就更需要这方而的真才实学了。大家知道，我们的伟大祖国在党的十一届三中全会以来的正确路线、方针和政策的指引下，社会主义经济的发展日新月异，需求千差万别，商业工作面临着比以往更加深刻的复杂性、竞争性、多变性。做好商业工作必须有经营头脑，懂得经营艺术，善于应付需求多变的形势，不断提高规范化、系列化、配套化的服务水平。

经商服务艺术是广大商业服务人员经验的积累，知识的运用，也是汗水的结晶。广大商业服务工作者，应该在经商、艺术、科学之宫中，努力实践，博采众长，不断升华，用辛勤的劳动谱写现代商业的生意经。

这本书集中了一百位实际工作者的经验之谈。他们当中，有多年实践的切身体会；有一事一议的一得之见；有群众智慧的集中概括，也有深思细想的灵感迸发。既富有哲理，又给人以启迪心智，读起来觉得亲切，耐人寻味。愿它成为广大商业服务工作者的良师益友，祝它在商业服务业开花结果，把我省的商业服务工作提高到一个新的水平。

高 文

1987年3月15日

• 人物简介 •

鹿万刚同志是长春市天池饭店总经理。一九五〇年参军，一九七八年由部队转业到地方。他虚心好学，努力刻苦钻研现代化科学管理。他将一个脏、乱、差的企业改变成了省六好企业、省先进单位。他本人被命名为省特等劳动模范、商业部劳动模范、全国五一劳动奖章获得者等荣誉称号。



讲究科学是企业管理不可缺少的。

讲 究 科 学

天池饭店总经理鹿万刚同志就是一位讲究科学管理的领导者。他运用执行法、监督法、处理法把天池饭店管理得井然有序，成为我市财贸系统科学管理的先进典型。

一九七八年，鹿万刚同志离开了部队转业来到了天池饭店。迎接他的并非是鲜花，而是开水贵如油，脏水到处流的旅馆。他目睹这一切，却又无能为力，因为他分管的只是后勤工作。改革的春风吹到了天池饭店，党和群众把他推举到主要领导岗位上来了，他勇敢地挑起了这副重担。他上任后，首先从服务工作入手，改变了接待人员整天坐在门口检查进门旅客证件的衙门式服务。他提出门厅接待员要着装整洁，落落大方，要彬彬有礼地站立接待客人。客人一进门应先问候“您好”，然后打着手势说：“请您出示证件。”这一坐一

立，反映了由粗俗服务到文明服务的变化。原来进门只喊：“证、证”，现在、就连客人进房间后，服务员给客人倒水，杯把方向朝哪，怎么递送茶杯也规定的清清楚楚。鹿万刚为了研究这个动作，曾多次利用晚间和服务人员揣摩杯把方向。他在服务管理上象个导演似的，手把手教服务员。天池饭店在服务工作上取得了令人瞩目的成果，服务形成了文明用语标准化、服务方式规范化、程序化，就连每天卫生工作也作了具体规定，形成制度。人人知道服务工作干什么，怎么干，干到什么程度算达标。

鹿万刚在研究科学管理上不光自己学习现代化管理，还让全体干部共同学习。他先后系统学习了《科学管理基础》、《领导科学基础》、《管理百科全书》等书籍。他依据系统工程理论，在天池饭店制定了执行法、处理法、监督法、用“三法”治店。使领导决策形成了：决策——执行——监督——反馈——再决策的良性循环系统。由于实行科学管理，天池饭店服务工作达到了：服务规范化，管理科学化。从一九八三年以来，天池饭店不断迈出新的步伐，先后被评为省六好企业、省文明建设优胜单位。天池饭店以科学管理闻名于省内外，人们称鹿万刚的科学管理是天池之魂。

• 人物简介 •

戴伯勋，长春市食品公司副经理。一九五〇年参加工作，行业工龄三十六年。他先后做过采购员、科员、主任、科长、副经理等工作。对生猪的生产、收购、贮存加工、销售、经营，有比较丰富的实践经验。曾多次被评为厂、公司先进工作者，一九八四年被评为市二商业局系统先进工作者。



多 多 少 少

俗话说：“经商之道多多少少”。物极必反，多到顶点将走向反面，物以稀为贵，少贵则蕴育着多。做生意要辩证的、清醒的看待商品经营中经常出现的多多少少的现象。多则疏导，少则引存。长春市食品公司副经理戴伯勋，在多年的生猪经营中信息灵通，头脑机敏，通过搞活流通，恰到好处地处理了商品时多时少的问题。物畅其流，把生猪的买卖做活了。多则思其少，有胆有识地把生猪收进来贮起来，既解决了群众卖猪难。又预见防少，作到库中有猪心里不慌。一九八六年春，猪上市量日增，生猪发展，群众求卖心切，原计划年收购量二十七万头，预购合同签订到三十六万多头，还是一片叫卖声。五月份开始，库存渐满，七、八月，部分地区遭受水灾，群众要求卖猪的心情更为迫切。这时库存已经饱和。很多人为猪多面忧心忡忡。戴伯勋此时却另有

盘算。他想猪这么多，会影响到一些群众养猪的积极性。水灾迫使一些群众把不够个头的猪也卖了，下一步地产猪就意味着减少。他又深入了解，关内一些省、市生猪发展也有下降趋势。纵观全局得出结论是，猪多会转为猪少，于是他和其他领导同志研究决定，加大收购量。把群众要卖的猪都收购下来。三个月后，全国出现生猪下降的情况，生猪市场又趋向偏紧，但食品公司库存猪还是满满的。一九八六年“五·一”前的猪肉供应稳稳当当保住了市场。多和少的转化，取得了好的社会效益和经济效益。

物畅其流少变多。市场经常发生变化，时多时少。在生猪少的时候，戴伯勋眼观六路耳听八方。一九八四年冬，地产猪源少，库存锐减，新年春节的供应都感到困难，戴伯勋为了解决生猪多多少少的问题，长期以来一直与四川、河南、湖南、湖北和省内四平、白城等地，建立了广泛的联系。多则疏导，少则引存。在一九八四年冬，猪肉供应感到紧张时，他亲自到四川、河南用比较便宜的价格及时购进六万四千头白条猪。这批猪进来后，有的同志说：“还得抓紧再进一批。”他却说：“差不多了，见好就收吧，再进就要赶上多了。”果然，一九八五年二季度，地产生猪上市抬头，由于戴伯勋恰到好处的解决多多少少的问题，既保证了市场供应，又没有造成积压过剩。

戴伯勋还通过组织群众均衡出售生猪，生猪收购旺季，采取宰鲜卖鲜，鼓励多销等措施，多次避免了旺季猪多出现收不了，杀不掉，存不下的恶性循环。有关部门和职工反映：“这两年，食品公司把生猪的买卖做活了！”这里包含着对戴伯勋同志的称赞。

· 人物简介 ·

李和平同志是长春市豆制品公司经理。先后担任过车间主任、副厂长、长春市酱菜厂厂长等职务。一九八五年被评为长春市财贸系统优秀干部。



围 市 场 转

被人称为“豆腐经理”的人，就是长春市豆制品公司经

理李和平同志。

长春市豆制品公司的前身是豆制品厂，自一九八五年三月成立以来，扭转了供应紧张的局面。李和平同志就任这个公司的经理以来，他把眼睛盯着市场，围着市场转。他在转市场中发现豆制品品种单一，生产数量不足，质量差的问题。他观察、思考，终于做出了豆制品生产打翻身仗的决定。打翻身仗初期，虽然豆制品品种逐渐增加了，可是质量还没有改进。李和平又把双脚迈向了市场，他早晨站在卖大豆腐车旁，观察豆腐质量，倾听着顾客的意见。商店开门后，他的身影又出现在柜台前，观察顾客对产品质量的反应。终于他悟出产品只有量面没有质就好比人得了贫血病，企业早晚得倒闭的道理。于是他把懂技术的各厂技师们请来，成立质量评选委员会，对产品进行抽样打分评比。用经济

手段促进产品质量，结果产品质量不断提高，赢得了消费者的好评。为了巩固产品质量，他还在各厂设立专职业务员，搜集掌握产品质量变化信息，发现问题及时解决，不让质量问题给企业声誉造成影响。为了创信誉，李和平同志规定了产品送货上门保退保换的送货办法。使产品质量不佳的一概不上柜台，不和消费者见面。对于生产厂家出现的产品质量问题谁出厂谁负责，实行严格的奖惩制度。这样做以来，豆制品生产从数量到质量迅速占领了市场，使豆制品生产和供应开创了新的局面。

李和平同志围着市场转，把豆制品原来仅几种增加到三十多种，既有传统品种还有创新品种；每天生产的豆制品达六十多吨，满足了一年四季消费者的需要。

·人物简介·

王明群，长春市酱菜食品商店经理。在酱菜食品经营中，结合本店具体情况，广开进货渠道，保证货源，增加品种，广开销售门路，与全市上百家副食零售店建立了业务关系，使商店购销两旺，被人们誉为善于经营的年轻经理。



广 联 多 销

同王明群经理谈做生意，他深有感触地说：“现在经济形势大好，生意难做。要多做生意，联系要广一些，广联才能多销。”这话颇有些道理。

他所在的酱菜食品店原来一直是坐商经营，使买卖越做越死，销售额大有下降之势。在新的竞争情况下，要把生意做活，就要另辟新径。酱菜副食店除了坐商一途外，他又增设了批发部，选派了几名精明强干的营业员做推销工作，把整个市区划成五块，各自落实了责任制，先后与一百六十四家副食零售店建立了业务往来关系，占全市副食网点的百分之九十四点五。广泛联系迅速扩大了销售市场。为满足需要，他又改变了一般批发部的售货方式，变坐店等客为送货上门的主动服务。王明群风越地说：“现在我们营业员的腿变长了，不管要货单位多么偏远，要货多少，都一律对待，哪怕一箱或几瓶

也是随要随送。”

做生意腿长一点，是大有益处的。酱菜食品店除了坐商一径外，又增设了电话预约售货，上门服务，这又是广联多销的一种好形式。往往有这种情况，有的商品在这里滞销，拿到另一个地方又成畅销，甲不需要的，乙可能正求之不得，还有的想买又不想买，货送上门来还是乐意买一些，自然销售量就大了。

广泛联系不仅能多销，而且捕捉信息多而快。酱菜食品店就是靠了这一百六十余家副食零售店提供的信息，了解到那种酱菜、调味品销路最好，哪些商品卖的慢，并及时反映给厂家，促其采取有效措施，实事求是的改进产品质量，扩大产品品种。这样商店就能组织进更多的适销对路商品，满足市场供应。

王经理说：“做生意要想多卖货，还必须品种全。”过去酱菜食品店经营的商品品种单调不全，不能适应人民生活水平不断提高的需要。丢掉了不该丢的生意。为了扩大经营品种，也要广泛联系，来个互相补充、互相勾通。往往甲地生产这个品种，乙地生产那个品种，单靠当地生产单位的产品是远远不够的。商店还从多条进货渠道去找货源，和全国各地九十多个生产厂家挂上了钩，建立了业务供货联系，基本上形成了横向供货网。商店经营的商品由原来的近百种，上升到四大类二百七十多个品种，在同行业中手屈一指，成为长春市酱菜调味品品种最全的一家。

品种全是招揽顾客的一种重要手段，这就叫不怕不卖钱，就怕货不全。货多了，品种丰富了，在生意经上叫做：“人叫人千声不语，货叫人点头自来。”

广联多销为酱菜食品商店的经营打开了局面，广联是办

法，多销为目的，这就是王经理的经营术。酱菜食品商店就是这样在生意难做的形势下，求得了生存，求得了发展。