

理想在柜台闪光

黑龙江省商业经济学会
哈尔滨市第一百货商店

黑龙江人民出版社

责任编辑：静 波
封面设计：安拔家
插 图：郝松林

理 想 在 柜 台 闪 光

Li Xiang Zai gui tai Shan guang

黑龙江省商业经济学会 哈尔滨市第一百货商店

黑龙江人民出版社出版发行

(哈尔滨市道里区静安街42号)

哈尔滨市龙江印刷厂印刷

开本787×1092毫米1/32 * 印张2.5 * 字数40,000

1988年8月第1版

1988年8月第1次印刷

印数1—5,000

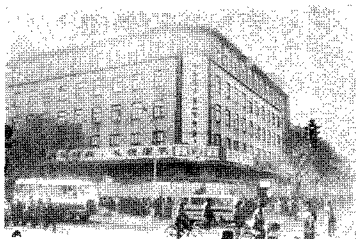
统一书号：3093·342

定价：0.75元

閃光燈的理想

結出優良服務之果。

初級：九八五：十二。



哈尔滨市第一百货商店



设在五楼的广州联营商场



日用百貨部



洋衣照相器材部

前 言

商业企业是商品经济的细胞。广大营业员的工作是平凡而又光荣的劳动。商业企业和营业员的社会主义精神风貌,是社会主义精神文明建设的重要“窗口”,反映着我们社会主义社会中人与人的关系,体现着社会主义制度的优越性,鼓舞和激励着人们建设四化的热情和信心。各地区、各部门从事商业企业工作的先进单位和个人,就是他们中的优秀代表。他们能够做出受人尊敬的成就,其共同的特点,就是适应改革形势需要而加强了精神文明建设,开展了理想教育等思想政治工作。

哈尔滨市第一百货商店是全国十大百货商店之一。他们坚持两个文明一起抓,紧紧围绕业务工作实际,在职工中开展以理想教育为核心的有理想、有道德、有文化、有纪律的教育,加强了思想政治工作,加强了精神文明建设。他们举办了“学英雄、树理想、文明服务”活动,组织职工演讲。在读者面前的这本《理想在柜台闪光》一书,就是他们开展理想教育活动的部份讲演稿,记录了真人真事,现身说法。内容丰富,值得一读。固然仁者见仁,智者见智,可各取所需;然而闪光的理想及其可贵的行为,值得我们共同学习。我愿意向大家推荐,并衷心希望这闪光的理想,通过各地的“窗

口”作用，激起普遍重视，从而变成改变社会风气的精神文明之果。而这一切，恰恰正是党和人民对我们商业企业和营业员的殷切期望。

阎景春

1986年元月

目

录

做一级台阶·····	张秀云 (1)
理想就是对事业的追求·····	乔君霞 (2)
在理想道路上前进·····	赵 华 (5)
我热爱我的职业·····	杨晓娟 (7)
我决心把营业员工作干好·····	高英杰 (9)
做个有理想有抱负的营业员·····	刘凤梅 (11)
身居柜台 乐在其中·····	刘 力 (13)
服务工作有起点没有终点·····	全玉顺 (16)
文明服务 乐在其中·····	姜志涛 (18)
待顾客如亲人·····	栾英毓 (21)
心中要时刻想着顾客·····	贺建华 (23)
在平凡的岗位上·····	杨 华 (25)
营业员要做到卖啥懂啥·····	沙乃学 (27)
一件小事的启示·····	艾宪梅 (29)
有理也要让三分·····	张秀明 (31)
敬语一声暖三冬·····	石 方 (32)
做精神文明的模范·····	孙伟力 (34)
一切要为顾客着想·····	陈 莉 (37)
“纽扣精神”在柜台闪光·····	杜 枫 (39)
服务要从一点一滴开始·····	孙洪庆 (42)
要想法为顾客服好务·····	于绍忠 (43)

大学生站柜台·····	宋敏华 (46)
从幻想到现实的一步·····	汪 源 (48)
做一名有知识、精业务的营业员·····	张天君 (50)
营业员要爱顾客·····	鲁 春 (52)
孩子妈妈的理想·····	袁芷芳 (54)
金钱动摇不了我的理想·····	肖龙滨 (56)
一心扑在工作上·····	林启云 (58)
炊事员的心愿·····	李树生 (60)
为了孩子们·····	刘逸民 (63)

附录:

营业员服务规范

做一级台阶

纺织部 张秀云

不知怎的，面对一批批刚进店的新职工，自己总觉得有件事非干不可，那就是把青年人带起来，尽到承上启下的责任。

青年们听说我要教他们售货技术，高兴极了。这个让我教打算盘，那个问我扳、放、量布怎样才能快，还有的说：

“张姨，给我们讲讲商品知识吧，省得顾客一问三不知。”看他们一个个求知渴望的劲头，我的信心更足了。我们定期提前一小时上班，进行教和学。每到规定的日子，青年们就早早来到商店，无论刮风下雨，三九严寒从不间断。青年们把这称作“练兵”。

练兵总是和艰苦联在一起的。您别看一匹布放下来象瀑布一样飘然而下，然而要做到姿式准确，达到技术要求，可实在不是件轻松事。对我这个年近四十岁的人来说，要与青年人为伍，实在是有点力不从心。可是，练操作技术除了懂得要领之外，更重要的是在实际操作中仔细观察，用心琢磨，才能不断掌握其中的技巧。因此，自己就给他们作示范，一遍不行再来一遍，直到大家看明白为止。有时他们见我累得满头是汗，就劝我：“张姨，你坐那看着吧，哪不对指点指点就行了，我们一定好好练，取得好成绩”。是呵，他们练得也很苦，一个小时下来个个汗流夹背，有的同志手指

磨肿了，手被布边拉出很深的口子，可谁也不叫一声苦。时间长了，他们觉得光早晨练一会不解渴，就几个人一起，利用休息时间到我家来练，一间十一平方米的住房，床上、桌上、地板上都成了练兵的战场。

有志者事竟成。他们成功了，在1984年市财贸系统比赛中，有五名同志取得了布匹量、扳、放，丝绢量、扳、放和售布三项前三名。一名同志量、扳、放打破了1983年记录，被市政府命名为售货技术员；三名同志被命名为售货能手。看着他们手里的布越转越快，我好象看到了商店的未来，祖国的前途，不禁感到一阵欣慰。

欣慰之余，心里还觉得沉甸甸的。似乎有许多事情还没干完。有人也许会说，你还想干啥，全省第一名女售货技师你当上了，还被命名为市特级劳动模范，全国商业系统劳动模范，如今又走上了领导岗位。的确，党和人民给我的太多了，我所做的一切与之相比实在是微不足道的。面对现实深深的感到，我今后的任务不是带出三个五个徒弟，而是一大批人。为了我们的事业，我愿做一级台阶，让后来者拾级而上、不断进取。

理想就是对事业的追求

食品部 乔君霞

商店是社会的窗口，在物质文明和精神文明飞速发展的今天，我们售货员单是热情为顾客服务，满足于一买一卖是

远远不够的。要满足顾客的需要，必须不断地提高服务水平，掌握过硬的服务本领，尽量做到卖啥懂啥。否则，热情有余，本领不高，会给顾客购货时带来很多不便。

一天，有位外地顾客来到柜台前，边走边看亮柜内各式各样的寿桃。我主动迎上去说：“同志，您要买寿桃吗？这些寿桃都是新到的，松软可口、造型美观，您需要哪一种，我来帮你选。”那位顾客笑着说：“我是外地来的，听说寿桃是哈市的特产，想买一个捎回去，不知上面的花是用什么原料做的？”听顾客这么一问，我一时不知说什么好，满腔的热情顿时凉了半截。平时，自己只知道寿桃松软可口、造型美观，送给亲友非常大方，从来也没研究过原料配方，遇到顾客来买，只是帮助挑选好看的花样，哪想到这位顾客提出这个问题。这时，那位顾客看我直发楞，忙解释说：“同志，这个寿桃想捎给我的一个朋友，他爱吃奶油的，不能吃蛋白。如果是蛋白的他吃了会过敏，身上起大包。”听了 he 这一番话我就更不敢随便说了。心想：如果真是蛋白做的，给人家吃了长出大包来，不是闯大祸了吗？在解释不清的情况下，光热情是没用的，不懂装懂是解决不了问题的。想到这，我只好道歉：“同志，真对不起，我实在不知道是什么原料做的，请您多原谅。”那位顾客非常遗憾地说：“算了吧，你也说不清，我也不知道，还是去别的商店看看吧”。顾客非常失望地走了。望着顾客走去的身影，我心里真难过。

这件事情发生后，从此我下决心要学好商品知识，不再让顾客失望。我买来《食品商品知识》、《营养学》等书，

开始研究各类糕点的配料、味道、加工工艺、营养成分，并根据不同顾客需要总结出一条售货规律。如：老年人牙口不好，喜欢吃松软、不太甜的蛋糕、长白糕、桃酥等；小孩则喜欢吃脆、香的蛋黄片、蛋黄卷、奶油水点等；外地人喜欢多品种、样式新、包装讲究的糕点，用来探亲访友；知识分子大都喜欢样式新、体积小、营养高的西式糕点。同时，我还不满足“南甜北咸、东辣西酸”的一般规律，从医学角度，按照不同病人需要的营养成分介绍商品。一次，有位老大娘来到柜台前说：“姑娘，我刚看完病，肚里发空，想买点吃的，你给我称一斤桃酥吧。”我关切地问：“大娘，您得的是什么病？”，“是糖尿病”，我马上解释说：“糖尿病不宜吃甜的，会加重病情的，这有一种咸味点心，您先尝尝。”大娘高兴地说：“你这位姑娘想得可真周到啊！”老人家满意地走了。这时那位买寿桃的顾客又浮现在我的眼前，心想：要是早学会这些知识有多好。

为了提高工作效率，尽量节省顾客购货等待时间，我又开始苦练秤量、捆扎技术。在售货中我认真观察分析，对几个食品厂的同类糕点进行称包试验，经过称包，五粉厂的蛋糕一斤是十五块，我们商店食品厂的蛋糕一斤是十三块。秋林公司的大八件一斤为五块，商店食品厂的小八件一斤十一块……有了经验，售货时基本达到了“一秤准”。

每逢节假日，买糕点的顾客很多、排成长长的队，我就充分利用这个机会进行捆扎速度练习，每包糕点都按要求进行捆扎；平时，顾客少的时候，我就抓紧时间进行外型美观练习；下班后，我就买几斤蛋糕带回去捏秒练习。就这样坚

持不懈地勤学苦练，我终于掌握了一套过硬的服务本领，在售货中遇到的麻烦事少了，每天接待顾客的次数也多了。在去年全市财贸系统举办的业务、技术比赛中，我以82秒的成绩取得称包糕点第一名。一次，一位顾客要买四斤蛋糕，当他还没准备好钱和粮票时，我已经包好了放在他面前，他非常赞叹地说：“你可真是深圳的速度呀。”当时我没弄明白，后来从报纸上才知道，深圳提出“时间就是金钱，效率就是生命。”顾客的表扬，是对我的鞭策，我决不能以此而满足，要不断提高为人民服务的本领。

在为人民服务的道路上是没有界碑的，我要在为人民群众服务的光辉大道上，释放出生命的全部的光和热。

在理想道路上前进

纺织部 赵 华

我是纺织部的营业员，1979年参加工作。回想六年来的柜台服务工作，既有成功后的喜悦，又有挫折时的烦恼，而激励我在理想的道路上不断进取的动力，正是受挫折而烦恼之后的奋起。

记得在我刚到商店工作时，一位外地顾客急匆匆地走到柜台前，朝着我喊道：“同志，快给我开六尺白涤确良”。看着他那心急的样子，我猜想他一定有急事，就赶快拿起算盘算帐、开票，可是手不应心，越忙越出差，算了两遍出两个数，最后只好用笔算，核上其中一个数，给顾客量布时急得

更是不应心，尺在布上直打滑、布在手上老打转。顾客见我量得这么慢焦急地催促着：“同志，你能不能快点呀，我还要赶火车呢”。这时我歉意地解释说：“我刚参加工作，业务不熟，手把慢，请您多原谅。”听我这样一说，顾客非常理解我的心情，临走时还很诚恳地说：“看你算帐、量尺确实有点慢，青年人要好好学习业务，提高为人民服务的本领。”望着这位顾客离去的背影，心里真不是个滋味，顾客的话就象一面镜子在严肃地审视着自己。我不禁扪心自问：“赵华呀、赵华，你难道真的那么笨吗？就不能象师傅那样练一手过硬的服务本领吗？”从此，我下决心努力学习业务，利用售货空余时间，虚心向张秀云师傅请教。张师傅指导我扳、放、量，耐心地帮助我分析每个动作，寻找窍门。我下班回家后，就摆开战场，手脖子练肿了，胳膊又酸又疼，手指被布边划出了深沟，我没有退缩，在脑子里只有一个念头：尽快练就一手过硬本领，让顾客满意。

我的功夫没有白下，1984年做为前两年比赛的全能冠军，我又第三次参加了哈尔滨市财贸系统举办的业务技术比赛。这次比赛决定着我能否实现渴望已久的三连冠的愿望。决赛的铃声响了，我走上赛台往下一瞧，见全体观众的目光都同时向我投来，有的是期待的目光，有的是信任和鼓励的目光。随着裁判员的一声“开始”号令，我迅速地按比赛规则操作起来，那块花色鲜艳的绸缎如同奔泻的急流在我手中经过，此时台下爆发出热烈的掌声。啊！成功了。终于成功了。在一片欢笑和祝贺声中，引起了我多少回忆。我想起张秀云师傅手把手的教我，一次又一次地做示范，汗流满面的情

景；我想起了多少个夜晚，我举着红肿的双臂旋转着永无止头的板布；我也想起了那位顾客希望的话语……所有这些都激励我不断的前进。

我热爱我的职业

日用百货部 杨晓娟

我是个卖钮扣的营业员。在商店琳琅满目的商品中，唯独这钮扣最不起眼，因为它商品最小，卖钱额最少，交易又最频繁，天天忙，天天转，当营业员的谁也不愿意卖它。

我却喜欢我的岗位，更喜欢这五光十色的钮扣。扣子虽小，作用却很大，它象眼睛一样点缀着服装的色彩，如果一件漂亮的衣服丢了一枚钮扣，不知要逊色多少倍呢！

我卖扣子一年多，接待了成千上万个顾客，也遇到不少问题。我觉得卖扣子并不象人们想象的那么简单，扣子里面也有学问。刚卖扣子时遇到过这样一件事：一天，一位男青年来到柜台前，让我帮他配扣子。我根据衣服的颜色给他配了一套聚苯乙烯扣。可是，没过几天，这位同志又拿着衣服回来了，我一看就傻眼了，本来挺漂亮的扣子，有的七扭八歪，有的缩成一团变了形。由于自己只注意外表美观、和谐，没了解到扣子的性能和顾客的工作性质，使扣子受热变形。

从那以后，我开始学习商品知识，研究扣子的各种性能。如：电木扣有良好的耐热、耐酸、耐腐蚀的特点，多用

在工作服、军服、警服等特殊需要的衣服上；有机玻扣，色泽鲜艳，光泽好，强度高，花色品种繁多，有明眼、暗眼、印花、配套等等，可用做男、女、儿童各种内外衣的钮扣；A、B、S改性塑料扣具有坚韧、质硬、钢性的特点，又有良好的化学稳定性，电镀后，有金色、银色、仿古铜色，增添了华贵、绚丽的色彩，它还可注塑成竹节型，羊角型，橄榄型，配在儿童服装上，使孩子们显得更加活泼可爱；配在女同志的外衣、羽绒服、毛衣外套上，会显得更加优雅、美观。

一次一位年过半百的老同志拿出两件上衣说：“这两件上衣，准备出国穿，走了几家商店，也没配上扣子，请你想想办法。”我看了看衣服，一件是灰色西服，另一件是米色中山装。我根据老同志的年龄，帮他配好了扣子。他看到西服上衣的扣子，很满意地点点头，当他的目光落到中山装上时，犹豫地说：“同志，这个扣子是不是有点太普通了”。我明白了他的意思，忙解释到：“这种电玉扣是普通了点，可是镶在你这件衣服上就不普通了”。我边说边把扣子给他摆在衣服上，“您看，扣子和衣服的颜色比较协调，这样中山装才更显得华而不俗，朴实大方，具有一定的民族风格，如果镶上这种深色扣子，一是和您的年龄不相称，也有失中山装的雅观，庄重的特点”。老同志听我一解释，连连点头说：“好、好，那就听你的了”。我又提示说：“您还需要领勾吗”？他回答：“需要、需要，不是你提醒我，还真忘了”。看得出来，老同志是第一次出国，所以心情比较激动，要求又很高，如果不这样认真解释，他就是跑上十家商店也不会