

职业修养丛书

# 服务艺术与文明经商



8

责任编辑 顾兴业  
封面装帧 沈蓉男

服务艺术与文明经商

上海市黄浦区商业服务

艺术研究小组编

上海人民出版社出版

(上海绍兴路54号)

新华书店上海发行所发行 上海市印刷四厂印刷

开本 787×960 1/32 印张 6.75 插页 2 字数 100,000

1983年8月第1版 1983年8月第1次印刷

印数 1—60,000

书号 3074·684 定价 (五)0.47 元

· 职业修养丛书 ·

## 前 言

职业，是为服务和为四化施展英才的岗位。

在生活的道路上，职业生活是人生最重要的实践活动。

也许你刚开始职业生活吧。职业意味着什么？在各种职业的岗位上应该具备怎样的修养才能称职尽责？怎样在本职工作中，锻炼自己，成为各行各业新一代的专门家？这些都是青年人十分关心并经常思考的问题。

为此，我们编辑出版了这一套《职业修养丛书》。这套丛书，将以多样的形式，与青年们一起探讨职业的责任、职业的道德、职业的纪律，加强应有的职业修养；丛书还将带给你一些必要的职业知识。



# 目录

---

## 第一编 仪表、风度与礼貌

- 要讲究仪表端庄 . . . . . [ 2 ]
- 站柜台要有站相 . . . . . [ 4 ]
- 百问不厌答来客 . . . . . [ 7 ]
- 主动服务待顾客 . . . . . [10]
- 讲好接待招呼语 . . . . . [14]
- 要注意礼貌称谓 . . . . . [17]
- 语言应委婉文雅 . . . . . [20]
- 收付要说话得体 . . . . . [23]
- 告别声中留情谊 . . . . . [26]

## 第二编 服务技巧与经营管理

- 注意揣摩顾客心理 . . . . . [30]
- 接一、顾二、招呼三 . . . . . [34]
- 学会展示商品技巧 . . . . . [37]
- 和气待人做活生意 . . . . . [43]
- 快速服务以快取胜 . . . . . [46]
- 买与不买的辩证法 . . . . . [50]

---

当一名顾客好参谋	[ 52 ]
启发顾客购买欲望	[ 55 ]
不要轻视做小生意	[ 58 ]
精心画好商店“眼睛”	[ 62 ]
在“买”字上做好文章	[ 66 ]
发扬特色招徕顾客	[ 69 ]
班组核算加强管理	[ 72 ]
小店自有小店长处	[ 76 ]
加速周转搞活资金	[ 80 ]
必须搞点市场预测	[ 83 ]

### 第三编 职业使命与社会责任

当你站在柜台上的时候	[ 88 ]
从四化远景看商业前途	[ 92 ]
从桔子霉烂看商业作用	[ 96 ]
卖瓜人需要想到买瓜人	[ 98 ]
摆正服务与被服务位置	[101]
接待外地顾客亲如“知音”	[103]

---

---

从救人害人得到的启示 ···· [107]

#### **第四编 道德情操与遵守纪律**

得利不能忘义 ···· [114]

金钱的考验 ···· [116]

不收小费不收礼 ···· [119]

切莫“利”尚往来 ···· [122]

不能厚此薄彼 ···· [126]

这种噱头摆不得 ···· [129]

得理也要让客三分 ···· [133]

正确对待批评 ···· [137]

表扬不能作假 ···· [140]

商品出门要认帐 ···· [144]

培养爱护商品美德 ···· [148]

做活生意要讲政策 ···· [152]

众人头上刮不得 ···· [154]

从“眼不见为净”说起 ···· [157]

牢记誉从信中来 ···· [161]

---

---

特殊服务见深情 . . . . . [164]

**第五编 业务技术与知识结构**

学好商品知识 . . . . . [168]

练好操作基本功 . . . . . [171]

心中要有“活地图” . . . . . [175]

学点心理学知识 . . . . . [178]

学点社会学知识 . . . . . [182]

多懂点各地风土人情 . . . . . [186]

学点美学知识 . . . . . [190]

打好文化知识基础 . . . . . [194]

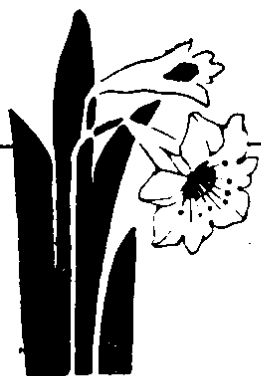
学会普通话 . . . . . [198]

学点外语 . . . . . [201]

懂点方言 . . . . . [204]

亲

**后 记**



---

第一编

仪表、风度与礼貌

---



25252525252525252525252525252525

## 要讲究仪表端庄

52525252525252525252525252525252

人与人交往，首先映入眼帘的是对方的仪表。这第一眼很重要，可以给人们留下一个很深刻的印象。

对我们营业员、服务员来说，自身的仪表美是十分重要的。因为商业是宣传精神文明的阵地，柜台是“五讲四美”的“窗口”。营业员、服务员工作在商业第一线，每时每刻都和来自四面八方的群众直接发生联系。因此，我们的一言一行，一举一动，包括服饰打扮如何，都会直接给社会带来一定的影响。一个社会主义的营业员、服务员应该是仪表端庄，体现出我们朝气蓬勃、奋发向上的精神风貌。只有我们真正做到了仪表美，才会把良好的印象留在顾客的心田里，并且对转变社会风气起到潜移默化的作用。

营业员、服务员要讲究仪表美，首先要注意自己的衣着打扮。不穿奇装异服，切忌穿背心、拖鞋或睡衣、睡裤上柜。此外，还要勤洗、勤换衣服。据

说，一家饮食店的服务员端上了一碗雪白喷香的糯米汤圆，顾客食欲大开，但猛然间发现服务员那污垢邋遢的工作服，差点噁心呕吐。由此可见，衣着还关系到服务质量的问题。这是值得我们认真注意的。

其次，营业员、服务员还要勤修边幅。要做到勤理发、勤洗澡、勤刮胡子、勤修剪指甲。

但是，我们也看到商业战线有极少数的青年营业员、服务员，由于受外来的影响，追求怪异打扮，自以为美。

一个天真活泼的小朋友到某家文具店去买铅笔，只见一位烫头发、穿花衬衫的“女营业员”正背对着她在看报纸，便彬彬有礼地叫了一声：“阿姨！”那营业员转过身来，一下把小顾客吓得倒退二步——原来竟是个留着小胡子的男子汉！这并非是笑话，有一幅漫画也曾栩栩如生地录下过类似的镜头。当然，这有点儿艺术夸张。不过，现实生活中女的营业员、服务员烫起了怪发型，戴起了耳环、手镯和项链；男的营业员、服务员留起了长头发、小胡子，穿着奇装异服的现象也是有的。这种怪异的打扮，使人看了感到庸俗。它既有损于社会主义营业员的形象，也影响了商店的声誉。

有的人可能不同意这个看法。认为衣着打扮各人所爱嘛，青年人总是追求仪表美的。怪异的打扮，这到底算不算美呢？爱美，是每个人的天性。对于美的追求，也是无可非议的。周总理曾说过，姑娘们的服装要多样化，使生活多姿多采。问题在于要懂得什么才是真正的美。在我们生活里，穿着打扮讲究一些是可以的。但要注意我们的穿着打扮要与本人的主观条件和客观环境需要和谐协调。要讲究自然美、朴实美。

（谢家立）

---

## 站柜台要有站相

---

营业员是站在柜台里接待顾客的。站柜台体现着营业员可贵的服务精神。

但是，站柜台也有个怎么站法。俗话说“站要有站相”。过去，当学徒时，师傅关照，站柜台要面朝顾客，两手用拇指撑着柜台，三人一线站，二人两边站，一人中间站。站柜台时，姿态要端正，不能斜靠在柜台、柱子或货架上，将手插在衣兜里，

或抱着胳膊，倒背着手……这里对站的方向，站的姿势和站的位置都有明确的规定。这些规定虽然是旧社会资本家对学徒的要求，但也反映了为广大顾客服务的客观要求。在今天仍然是有用的。

目前，在一部分营业员中，还不懂得怎样站好柜台，以致给人们留下了不太好的印象。他们在柜台里，有的背朝店门，抢干私活，对顾客的招呼视而不见，充耳不闻；有的嗑嗑瓜子，聚在一起谈天说地，把店堂变成了茶馆；有的打打瞌睡，看书读报，象在家里一样自在；更有甚者，嬉笑打闹，旁若无人，简直是进了游乐场所。上海有一家百货商店，两个营业员工作时间不是忠于职守地站好柜台，而是随心所欲，嬉笑取乐，在柜台里外追逐，手舞足蹈，哗地一下撞破了玻璃柜台，打碎了柜台里的玻璃器皿，结果赔偿经济损失两百多元，真是乐极生悲！还有一家杂货店，营业员坐着埋头看书，思想沉浸在紧张的故事情节之中了。当顾客买盐时，他手不释卷，顺手丢出了一包烟，闹出了心不在“盐”的大笑话。上面所举虽是个别的典型事例，但是，没有站好柜台的情况却是比较普遍地存在。

有的营业员可能会说，柜台里空下来没有事做，看书、读报调剂精神；会见客人是人之常情；开

开玩笑也在所难免；至于朝哪个方向站更是各人自由……柜台里果真会没事做吗？其实，未必如此。营业高峰过后，虽然空闲一些，但还要为下一个高峰的到来作准备工作。有经验的老营业员在柜台里两手是没有空闲着的。他不是整理商品，就是在添加货物、校称包装或陈列摆布。至于所谓会客是“人之常情”的说法，也不能孤立地看问题的。若在家里尽可以任你安排。然而在“站柜台”的时间，这就是在自己的工作岗位上，是不能松松垮垮，懒懒散散的。

营业员要站好柜台，看看不难，其实真正做好也并不容易。要站好柜台，就要象演员上舞台一般。有位营业员一上柜台，就象演员进入角色一样，精神饱满，举止大方，给人以亲切和蔼的感觉。用他的话说：“一上柜台，虽然我还是我，但这个我已不是原先在家里喜怒哀乐任己喜欢的我。”一次，他母亲半夜突然发病，由他陪着送进医院。早上他照旧上班，由于十分疲惫，心里又惦记母亲，在柜台上精神振作不起来，一连几笔生意看不到顾客一个满意的笑容。当他意识到后，喝了口水，定了定神，丢开家事，进入角色，重上柜台，顾客满意的笑声，又不断出现了。

（张宝华）

2525252525252525252525252525252525

## 百问不厌答来客

5252525252525252525252525252525252

一位营业员与朋友随便交谈。营业员带点牢骚地说：“现在不但生意难做，连顾客也变了，象老太婆一样唠唠叨叨没个完。”

朋友说：“何以见得？”

营业员举例说：“买一只面盆，顾客也要找出话来，东问西问，真象有意找麻烦！”

朋友问：“顾客到底问点啥？”

营业员讲开了：顾客一走近柜台，先一只一只问价格，再问“这只比那只小，为啥价格要大？”接着又问了许多问题，如面盆底上有凹凸花的和没凹凸花的，哪一种经用？双料与单料，是搪瓷的分别还是铁坯的分别？哪一家厂生产的质量好一些……

说到这里，营业员有些庆幸了：“还好是一只面盆，如果是电视机，每接待一个顾客，还得搞一次论文答辩呢！说实话，我肚皮里也没那么多知识。”

朋友问：“那你怎么回答的呢？”

营业员答：“我只好说，你自己看好了，你看中哪一只就买哪一只。”

这位顾客为买一只面盆，确是问得多了些。但这些问题却都是有关面盆的知识，没有一个是离题的。其实，随便什么人，包括我们自己在内，买东西时总想买得称心如意。尤其是去买电视机、自行车、缝纫机和电风扇等技术性强、价格高的耐用商品时，总希望多了解一些如何选择、如何使用和如何保养的知识。加之，如今同类产品生产的厂很多，性能、质量颇多差异，因此顾客在购买时提出这样或那样的问题是不足为奇的。作为一个经商比较内行的营业员，尽自己所知，热心、耐心地回答顾客提出的有关问题，做到“百问不厌”，也是完全应该的。

然而，有些营业员却不能做到这一点。他们希望顾客问话越少越好，交了钱，取了货就走。这些营业员为什么对顾客一问就厌呢？大致有以下几种情况。

一种是原来自己肚皮里有气，或者在生活中受了点委屈，或者是对自己的工作不满意等等。这时，最不愿意顾客多问，有的甚至会把气出在顾客头上。当然，肚皮里有气，要装得若无其事，的确

是不容易的。不过，也得替顾客想想，人家是来买东西的，你原来肚皮里的气也不是他们惹的，总不见得让顾客出了钱来买你的一泡气吧！更重要的是，你一上柜台就是代表商店为顾客服务的营业员，服务态度的好坏就会直接影响到整个商店的信誉。因此，当你有气或心头烦恼时，应顾及全局，一定要冷静、沉着。倘若你把自己肚皮里的气出在无辜的顾客头上，这是很不好的；倘若是因为对自己的工作不满意，而用对顾客冷淡或厌烦的方法来发泄不满情绪，那就更不对了。

另一种是自己正和柜台内同事或外来的亲友、熟人谈得火热的时候，这时对顾客多问，往往会显得很不耐烦。应该看到，营业员上了柜台，其职业责任就是为顾客服务，这是公事，而和同事、亲友交谈则是私事，我们有什么理由能因私废公呢？

还有一种则是由于自己腹中空空，因而对顾客提出的有关商品知识无以对答。这些营业员即使很想为顾客服务得好一些，但由于缺乏为人民服务的本领，往往会一问三不知，或者怕出洋相，也就很怕顾客多问。这样的同志，就应该勤学苦练，增长商品知识，努力提高服务本领。

一些优秀的营业员说得好：“宁可自己麻烦千



遍，不让顾客稍感不便”。这就要求我们营业员在柜面服务中努力做到挑多不烦，问多不厌，有问必答，方便顾客。

(葛望霓)

2525252525252525252525252525

## 主动服务待顾客

5252525252525252525252525252

你看过中国古典名著《水浒》第十回吗？书中写道：林冲在沧州草料场，踏雪到二里路外的酒店，店家就迎上来道：“客人哪里来？”“且请少坐。”“天气寒冷，且酌三杯，权当接风。”随即切上一盘熟牛肉，烫一壶酒，请林冲吃。林冲酒罢又买了一葫芦酒，包了两块牛肉，喜形于色，踏雪而去。这里，把主动招呼，主动介绍商品，主动接待顾客的店家，描写得活龙活现，亲切感油然而生。

林冲吃了还要带，这显然是店家主动服务的缘故。可见，在我国古代的经商史上就积累了主动服务的宝贵经验。当然，今天的商业与过去相比，无论是哪个方面，都有着天渊之别，但是主动为