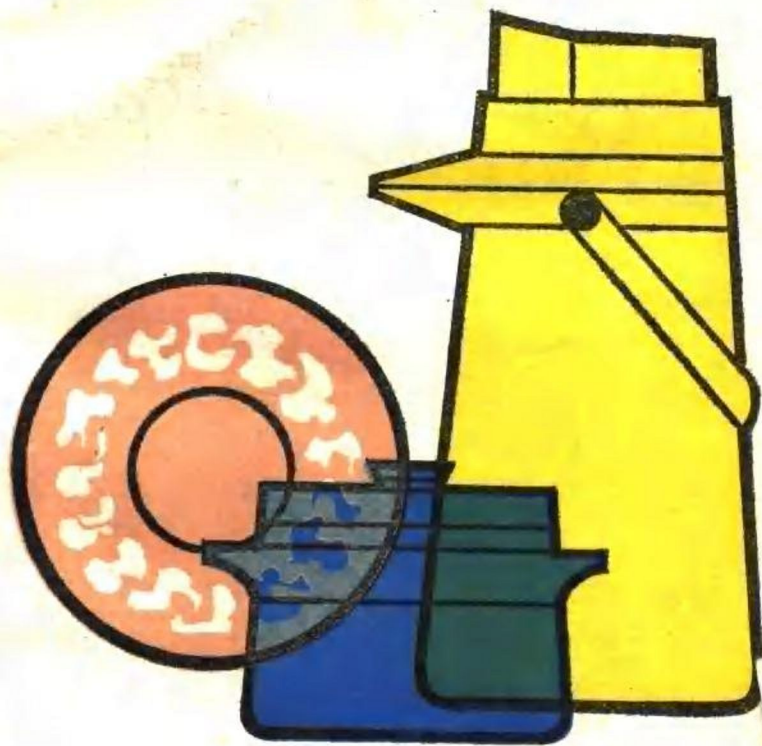


怎样经商

ZENYANGJINGSHANG



河南科学技术出版社



10.6/6

怎样经商

何朝宗编著

河南科学技术出版社

怎样经商

何朝宗 编著

责任编辑 马文翰

河南科学技术出版社出版

河南省淮阳县印刷厂印刷

河南省新华书店发行

787×1092 32开 4.25印张 字数85千字

1985年8月第1版 1985年8月第1次印刷

印数: 1—23,660册

统一书号13245.40 定价0.70元

内 容 简 介

本书是供给商业工作者阅读的通俗读物。它由怎样做生意谈起，较系统地介绍了商业的地位与作用，从事集体和个体商业光荣，商业道德，商业经营，柜台艺术，接待技术，称量与计算技术等方面的内容。文笔简炼，叙述深入浅出，言之有物，不论是营业员、采购员、保管员，不论是国营、集体或个体商业者，都有学习与参考价值。

目 录

第一章 商业重要，经商光荣	(1)
第二章 经商有学问	(8)
第三章 经商要讲商业道德	(12)
第一节 为什么要树立商业道德	(12)
第二节 商业道德的内容	(14)
第三节 文明经商	(18)
第四章 店容店貌和商品陈列	(20)
第一节 招牌要醒目大方	(20)
第二节 店堂要窗明几净	(22)
第三节 商品陈列与货位布置	(24)
第五章 商业的经营与管理	(30)
第一节 掌握行情进货适销对路	(30)
第二节 端正经营方向销货优质服务	(33)
第三节 精打细算降低费用	(37)
第四节 库存结构经常调整	(38)
第五节 薄利广销	(40)
第六章 柜台服务技术	(42)
第一节 站柜技巧和服务艺术	(42)

第二节	售货技术	(54)
第三节	正确处理柜台矛盾	(58)
第四节	接待好特殊顾客	(63)
第五节	班前班后工作	(65)
第七章	怎样经营饮食服务业	(68)
第一节	经营和管理	(68)
第二节	服务态度与服务质量	(72)
第三节	卫生与安全	(73)
第八章	饮食服务业的接待技术	(75)
第一节	茶馆的服务方法	(75)
第二节	酒馆和饭店的接待技术	(76)
第三节	酒席、宴会的接待技术	(78)
第四节	旅店的接待服务规程	(82)
第五节	理发照相的服务艺术	(85)
第九章	称量技术和计算技术	(87)
第一节	正确使用计量器具	(87)
第二节	度量衡器具的维修和保管	(92)
第三节	计算技术	(94)
附 录		(104)
一、	经商谚语	(104)
二、	中外常用度量衡及换算表	(109)
三、	全国统一鞋号与旧鞋号及袜号对照表	(111)
四、	成年人普通身材各种服装用料计算表	(113)
五、	部分棉布缩水率参考表	(116)

六、针织内衣参考表	(117)
七、无机常用肥料成分含量表	(121)
八、几种奶品营养成分比较表	(122)
九、各种糖的相对甜度表	(122)
十、各类酒含酒精量	(122)
十一、棉布、棉型化纤布面的去污方法	(123)
十二、全国名酒表	(125)

第一章 商业重要,经商光荣

经商,俗称做生意、做买卖。

“生意兴隆通四海,财源茂盛达三江”,是商旅店肆常用的对联之一。这里“生意”一词是指经营商业,买卖货物。其实,“生意”在原先并非一个词。试析《辞海》索引例句,《晋书·殷仲文传》中记载:“大司马府中有老槐树,顾之良久而叹曰:‘此树婆娑,无复生意’”。“无复生意”应是无复生之意。殷仲文用老槐树喻叹政事无再次兴旺的希望。《世说新语》注引《羽扇赋序》说:羽扇起于吴,吴人径直取鸟翼摇而为扇,其风不减于方圆形的扇,但没有加大,然而中原一带“莫有生意者”。这“莫有生意者”,可解为没有引发起兴趣。以后又有“做生意”之说,《京本通俗小说》记载有一个叫崔宁的,“先前读书,后来看看不济,却去改业做生意”。做生意是指经商,其源可能是《羽扇赋序》所提示的。

“做生意”的确切含义,不只是买卖货物,经营商业。其内在含义应是在买卖货物、经营商业的过程中,如何引发消费者对其所卖的行为。如果没有经过“做生意”的阶段,终究“莫有生意者”,就不会“翕然贵之”,“无人不用”

以至“上武帝”（东晋庾翼向晋武帝进贡羽毛扇）。所以，经商之称为“做生意”就是要使消费者对我们经营的货物“生意”。而这个“生意”需要“做”，需要发挥经商者的主观能动作用。

经商的形式是做买卖。细究买卖二字的构成，亦可见古人对经商的认识。买，繁体字为買，《说文》为网下加贝，从网贝。网，“庖牺所结绳以渔”；贝，“古者货贝而宝龟，周而有泉，至秦废贝行钱”。贝，为货币之谓。此说买的行为是用“贝”去“网”，网四方之物中为自己所需要者。卖，繁体字为賣。在買字上加上一“士”字。“士”者，古男子，多指大夫之下、平民之上的阶层，兼有某种品质、某种技能的人。这反映了当初人们希望有一定地位的能人来从事以货换钱的事业，以满足自己购买货物的需要。从买、卖两字的构成看，也可以这样理解，作为买方是要把货币变成商品，以贝网物；作为卖方是使商品变成货币，用物通过士来网贝。而经商之称为做买卖，而不单称为卖，就是说在“做”的过程中，既要“卖”、又要“买”。要做“买”的工作，除了用货币买进产品这一层意思外，还应该包括帮助消费者网。网者，就是搜罗、捕获，即要帮助消费者用货币买到需要的东西。“卖”，同样是“网”，即要想方设法、广开门路备全货物。把“买”和“卖”结合起来称之为“做买卖”。

经商要做“买”的工作，用现在的话说，就是把货物卖给消费者。古人称购买货物为“买东西”。“买东西”来源于传说，真正含义是购买东西南北四方之物。正如司马迁《史

记·货殖列传》称：“夫山西饶材、竹、谷、纡、旄、玉石；山东多鱼、盐、漆、丝、声色；江南出楠、梓、姜、桂、金、锡、丹砂、犀、瑇瑁、齿、草；北方多马、牛、羊、旃裘、筋角；铜、铁则千里往往山出棋盘；此其大较也。皆中国人民所喜好，谣俗被服饮食奉生送死之具也。”这西、东、南、北特有之物，为它处所无，是百姓的爱好，需必备。出于工、农、虞人，而由“商”来“通”其有无。

商业，是商品交换的表达形式，是专门组织商品流通的经济部门，为国民经济中一个重要的组成部分。国民经济包括工业、农业、商业和其他事业，它们在国民经济中处于不同的地位。农业是基础，工业是主导，商业则处于社会再生产的中介地位。因此，商业是联结工业同农业、城市同农村、生产同消费的桥梁和纽带，它在国民经济中的地位和作用，就象人体内的血液循环系统一样，一时一刻也不能停止。主要有以下几个作用：一是促进工农业生产的发展。工农业生产的发展，是扩大商品流通的物质基础，但商业对生产具有一定的反作用，做好了，就能促进生产的发展。同时，生产部门还必须通过商品交换，从市场上购进再生产的物质资料。商业部门利用自己的资金积极收购和推销工农业生产部门的产品，为生产提供正常周转的条件，另一方面利用自己腿长、耳灵、直接接触消费、联系面广、信息灵通的特点，把市场信息、供求变化及时提供给生产部门。商业部门还能主动发挥“穿针引线”的作用，协助生产单位调剂物资余缺。

二是不断满足人民物质文化生活的需要。在我国现阶段，职工参加社会主义劳动得到了工资以后，他们的生活需要，全部要靠市场来供给。广大农民，所得的劳动报酬，也要到市场上来购买商品。社会主义商业根据人民群众的需要，积极组织货源，通过经营网点，把衣食住行用等各类商品送到人民手里，满足人们不断提高的物质文化水平。

三是为社会主义建设积累资金。积累是社会主义扩大再生产的主要源泉。商业对于实现社会主义积累，增加国家财政收入，有重要作用。商业部门通过自己的购销活动，完成商品从生产到消费的流通过程，也就实现了商品价值和国家的积累。

四是扩大城乡物资交流，巩固工农联盟。我国是一个幅员辽阔、自然资源丰富、人口众多的国家，全国各地市场是社会主义统一市场不可分割的组成部分。为了充分利用各地的人力和物力资源，促进全国各地区的经济发展，就必须扩大地区间、城乡间的物资交流。商业部门有计划地、合理地组织工农业产品的交换，按照合理的工农产品比价，做好农副产品收购和工业品下乡，就能促进工业与农业的结合，巩固城乡工农联盟。另外，商业部门根据党和国家的民族贸易政策，可以促进少数民族的发展和民族之间的团结。

根据我国的国情，社会主义统一市场是多种经济成分、多条流通渠道、多种经营形式并存和少环节的“三多、一少”开放式的市场。多种经济成分并存是我国现阶段社会生产力多层次的客观要求。这个要求不仅表现在生产领域，而且在

流通领域也必然表现出来。因为我国人口多、底子薄，经济比较落后，地区之间发展又不平衡，社会生产力就必然出现多层次性，既有现代化的大生产，又有大量半机械化生产，还有数量众多的手工劳动。在这种情况下，要加速经济发展，单靠全民所有制经济是不够的，必须在社会主义公有制为主的条件下，允许多种经济并存，补充公有制的不足，把国民经济搞活。发展多条流通渠道，是社会再生产规律决定的，也是搞活经济的客观要求。因为整个国民经济是多成分的，商业也必须是多成分的，不然社会再生产就不可能顺利进行。同时，生产关系的具体形式，既包括生产资料所有制形式和分配形式，又包括商品交换关系中的具体购销形式。流通过程是一种经济现象，要完善流通体制形式，就要实行多条商品流通渠道，只有发展多渠道，才能充分发挥流通在社会再生产过程中的积极作用。实行多种经营方式，既是商品经济的客观要求，又是多种经济成分、多条流通渠道并存所决定的，同时也和商品的自然属性以及社会对商品需要的多样性有直接关系。因为，我国目前生产力虽然不高，商品生产还不够发达，但工农业生产的各类商品品种很多，仅投放在零售市场上的就达十万种以上。这些商品在国民经济中的地位不同，有的关系到国计民生，这就是我们通常说的一、二类物资；有的属于一般性的商品，即大家熟知的成千上万的三类小商品。另外，商品的产销规律也不相同。有的是季节性生产，常年消费；有的则是常年生产，季节性消费；有的是一地生产，多地区消费；还有的是多地生产，多地区消费。

还有一条是人民群众对商品消费需求也不一样。所以，在流通领域中对商品的经营方式，也必须多种多样，才能适应商品的产销规律和自然特点，才能满足人民群众多种多样的需求。尤其是饮食服务业，与人民生活息息相关，其经营方式更需要灵活多样，实惠方便。

党的十一届三中全会以来，在“三多、一少”方针指导下，各地大力发展了集体商业，恢复和适当发展了个体商户，恢复和发展了农村集市贸易，对搞活经济起了积极作用。一是起到了促进生产、引导生产的作用。二是扩大了流通，活跃了市场。如市场上多年不见的花生米、油料、小杂粮、干鲜果品以及山珍、海味等都陆续上市。三是城乡商业和饮食服务网点普遍增加，方便了群众。四是开展了社会主义统一市场内的商业竞争，打破了多年来国营商业独家经营的局面，增强了改善经营管理自觉性。

在我国现阶段，商业形式有国营、集体和作为它们必要补充的个体商业。国营商业是社会主义商业的主体和领导力量，有关国计民生的生产资料和生活资料，绝大部分由它根据国家统一计划和商品合理流向，经过批发机构组织全国的商品流通。集体商业，包括农村的供销社、城镇的合作商店、合作小组、知青商店等，是社会主义商品流通的一条重要渠道。它具有规模小、网点多、经营方式灵活、适应性强等特点。个体商业，是国营商业和集体商业的必要补充。社会主义社会的个体商业有两种类型：一种是农村集体经济的成员出卖自己多余的农副产品，如各种专业户、长途运销户

等；另一种是城镇的个体小商贩和手工业兼营的商业、修理业以及饮食服务业。这些行业多是一些夫妻店、连家铺和摊点。个体商业，可以有效地弥补国营商业、集体商业在很多方面的不足。许多个体商贩善于经营小百货、小针织、小五金、小电料、小食品，甚至针头线脑、油盐酱醋应有尽有，而且沿街叫卖，送货上门；他们上山下乡、走街串巷，早出晚归，早开门晚收摊。另外，他们既卖又修，又可来料加工，极大地方便了群众。

国营商业、集体商业的职工，都是工人阶级的一部分；个体商户仍然属于劳动人民的范畴，它虽属于私有制性质，但与社会主义改造前有着本质的区别。在社会主义改造前，个体商业依附于封建和资本主义的生产关系；现在的个体商业依附于社会主义的公有制经济。它的经营活动与公有制经济紧密联系在一起，并受其制约，在它的形式里已经赋予了新的内容。因此，不论是从事国营商业、集体商业、个体商业都是光荣、豪迈的事业。

长期以来，在社会上和商业内部都存在一些贬低商业、轻视商业的思想。这种轻商思想是旧社会遗留下来的剥削阶级轻视劳动旧观念的反映。几千年以来，自给自足的自然经济在我国占统治地位，商品生产和商品交换很不发达，商业在国民经济中处于无足轻重的地位。直到今天还有不少片面地认为：“流通不创造价值”，这显然是不对的。

第二章 经商有学问

经商，新旧商业都讲究经济效益，这是商业工作本身的职能所决定的，只不过在本质上有根本的区别。旧社会的商业是建立在生产资料私有制的基础上的，资本家经营的目的是为赚钱。他们为了追求最大限度的利润，既为产业资本家实现剩余价值、参与剩余价值的瓜分，而且还采取欺诈手段剥削和掠夺广大消费者。社会主义制度下的商业是建立在生产资料公有制基础上的，它的利益和人民利益是一致的，它的一切经营活动都是以发展生产、满足消费者需要为出发点，其经营中取得的合理利润，还上缴给国家用于社会主义建设，“取之于民，用之于民”；特别是有时为了支持生产、保障人民生活的需要，对某些商品还赔钱经营，其亏损额由国家补贴，这就是我们通常所说的“政策性亏损”。但新旧商业在经营活动中还有个共性，就是要把买卖做活、生意做大，取得较好的经济效益，都在研究经商之法、理财之道。有人认为，做生意无非是一买一卖、一进一出，没有什么学问可讲，没有什么技术可学。其实，真正把生意做好，学问很深，技术很多。商业中的各行各业，每个行业中的各个环节，经营起来都大有学问和技术。就是同一行业、同一店铺，有的生意做

得活，经济效益好；有的买卖做的死，甚至亏损倒闭。

在我国几千年来的商业中，许多富商大贾之所以能获得较好的利润，就是具备经商得法、理财有道的本领。比如，春秋时代有个善于经商的范蠡，就是他在吴、越相争中帮助越王勾践灭掉吴国之后，弃官不做，而“乘扁舟，浮于江湖”，做起买卖来了。他为了隐瞒自己的身分，几次变易姓名，到齐国时化名鸱夷子皮，到陶（今山东省定陶县）时化名为朱公，因此后人称他为陶朱公。《史记·货殖列传》中说，范蠡在定陶十九年中发了三次大财，即所谓“三致千金”。史记作者司马迁还介绍了范蠡经商致富的要旨：“朱公以为陶天下之中，诸侯四通，货物所交易也。”这两句话的意思是说，定陶在春秋末期，北接燕、赵，东通齐、鲁，西达秦、晋，南连韩、楚，是一个重要的货物集散地，在这里经商，产地接近销地，货物流向合理，运输方便，耗费较省。拿现在的说法，就是按照商品自然流向组织商品流通，环节少、费用低、盈利多，这在今天仍有学习借鉴之处。还有一个叫端木赐的人，也就是孔子的学生子贡，他做买卖的本领也很大。相传，他经常“结驷连骑”（即带着成队的车马），周游各地经商，与各国诸侯“分庭抗礼”。孔夫子称赞他“臆则屡中”，意思是说子贡做生意的诀窍是能预见行情涨落。以上两则故事就是在旧社会商店门脸上经常书写的“陶朱事业，端木生涯”的来历。在公元前四世纪中叶，还有个善于经商的名人叫白圭（魏文侯时代人），他把自己做生意的经验总结为“智、勇、仁、强”四个字。“智”，就是通权达

变，有灵活性；“勇”，就是掌握时机，当机立断；“仁”，是人取我与，人弃我取，有远大的眼光；“强”，就是耐心守时，不轻易妄动。当然，白圭总结的这一套经商术，无非是把他贱买贵卖、唯利是图美化一番而已。但今天作为为人民服务的国营商业、集体商业和个体商户来说，如何搞好市场预测，摸清工农业生产情况和群众生活需要，及时组织适销对路的商品，扩大购销业务，增加企业盈利，确有不少可取之处。

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。这是说明每个行业都有学问、都有技术。商业、服务业既是一行，经营起来就有学问、有技术。就以卖货为例：营业员如何把账算得又快又准，就得研究点数学；如何使柜台上的一问一答让顾客感到谦和有礼，说话亲切入耳，就得懂得一点语言学；根据不同顾客的爱好，当好参谋介绍商品，就得学一点心理学；如何恰当地、实事求是介绍商品，就得懂得商品学；要正确处理柜台服务中出现的各种矛盾，就得学点哲学；为顾客修理商品、介绍养护知识，还要熟悉一些自然科学。再如，理发师给顾客理个好发型、缝纫师为顾客裁缝一件式样新颖的服装，就得懂点美学；摄影师为顾客拍照洗印一张层次分明的照片，就要学点光学和化学；厨师要为不同顾客制作一些可口的菜肴，需要掌握烹饪学、懂得点营养学。千百年来事实证明，经商和别的行业不同，情况复杂、变化较快。经营中必须不断改变方法，适应新形势的要求。因为，商业工作一头联系生产，一头联系消费，供需情况不尽相同，山区和