



HUASHUOSHENGYJING

话说生意经

解放军出版社

经 意 生 说 话

荣 煜 叶

3311464

解 放 军 出 版 社

话说生意经

叶煜荣

解放军出版社出版

新华书店北京发行所发行

北京朝阳京辉印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 4.5印张 100,000字

1985年6月第1版 1985年6月(北京)第1次印刷

统一书号: 4185.9 定价: 0.70元

写在前面

无商不活的道理已被越来越多的人所接受。然而，由于封建时代抑商传统的影响，至今仍不乏轻视商业、鄙薄商人的言辞和行为。同样是封建遗毒的影响，多数人对管理自给半自给的小生产是比较在行的，而对经营管理社会化、商品化的大生产则很不熟悉；应付物资匮乏有一整套经验，而东西稍为多了一点，倒又觉得麻烦，显得束手无策。总之，不懂市场，不懂流通，不懂信息，不会做生意。

抑商并不是社会主义的要求，相反，倒是比资本主义更落后的东西。历史已经证明，资本主义制度是可以越过的，但商品经济的充分发展，则是社会经济发展的不可逾越的阶段。大规模的商品生产，离不开扩大的商品交换，它必然而且能够在社会主义条件下获得长足的发展。可以预见，在厉行改革、振兴经济的新形势下，将进一步为立志从商的人士提供用武之地，打开成才之门，展现致富之路。不过，面对这商品经济大发展的新时代，人们又只有树立新的观念，拿出新的招数，迎接新的挑战，才能创立新的业绩。

奉献给读者的这本小册子，将以漫话的形式介绍古今中外关于经商的一些经验体会和传闻故事。每篇文章结合实际说明：经商以信为本、信息生财、竞争要诀、时效观念，以及商业心理策略等方面的知识，以期有助于初学经商或有志于从商的读者，达成有效的投资，获取适宜的利润。

由于作者水平有限，加之本书仓促成辑，其疏漏不周之处，尚祈读者不吝赐教，幸甚。

编者

目 录

文明经商.....	1
经商重文明 事业得兴盛.....	1
循规蹈矩做买卖 富商巨贾八面来.....	5
诚信无欺 经商之本.....	7
学海无涯 生财有道.....	9
有心处处是生意.....	11
生意不是靠碰运气成功的.....	13
市场研究.....	16
与市交融 无往不利.....	16
价格适宜 门庭若市.....	19
市场无情亦有情 风云变幻亦可知.....	20
市场细分化 买卖更精灵.....	22
旱则资舟 水则资车.....	24
预则立 不预则废.....	27
预测讲科学 数据是关键.....	30
市场调查是基础.....	32
商情预测贵在准.....	35
信息运用.....	40
出门看天气 买卖知行情.....	40
生财门路广 信息抵万金.....	42

潜在财富须转化 信息资源巧利用·····	45
四方听信息 八面进财来·····	46
捕捉信息贵在速 谨防传递有时差·····	48
反馈需灵敏 调节要及时·····	50
买卖赶时间 时间即金钱·····	53
误时多风险 “折现”求应变·····	55
一元抵作两元用 得助资金周转快·····	58
竞争要诀·····	60
竞争之道 优胜劣汰·····	60
拍板有学问 决策靠科学·····	62
欲想决策准 头脑要精灵·····	66
买好才能卖好·····	68
欲致鱼者先通水·····	70
与人分利 予己得利·····	72
服务周到 顾客盈门·····	74
顾客受益 企业获利·····	76
广告宣传要真实 摇唇鼓舌失人心·····	78
经营艺术·····	80
在苦心经营上下功夫·····	80
经营观念的革新·····	82
不求厚利 但求好卖·····	84
坐贾行商贵在活·····	86
经营有术 驰骋纵横·····	87
捕捉商机 创造商机·····	91
逢俏莫赶 逢滞莫丢·····	93

特色诱人 出奇制胜·····	95
新招迭出 财源广进·····	97
货不停留利自生·····	99
多角经营 左右逢源·····	101
好酒也怕巷子深 自我宣传不可少·····	103
死店活人开 经营好坏在人才·····	105
慧眼识人才 智囊可生财·····	107
心有明白帐 好当明白人·····	108
看花容易栽花难·····	111
心理策略·····	114
需求人人有 心理各不同·····	114
供其所需 投其所好·····	115
萝卜白菜 各有所爱·····	117
生意人人做 巧妙各不同·····	119
以变应变 开拓前进·····	122
体察入微 多方诱导·····	125
信誉更比黄金贵 买主临门惠顾多·····	127
人无笑脸莫开店·····	129
妙笔生花 买卖兴隆·····	131

文明经商

经商重文明 事业得兴盛

自古以来，经商都有一套生意经。不过，时代不同，“经”的内容也大不一样。记得旧时代一间商店，老板就强令店员熟诵他所编定的“生意经”。文字不长，照录如下：“生意经，仔细听。早早起，开店门。顾客到，笑脸迎。送茶烟，献殷勤。顾客问，快答应。待顾客，要恭敬。货与价，说得清。不怕烦，要耐心。顾客骂，莫作声。讲和气，倍小心。递货物，手要轻。多推销，盈万金……”这些，大体上反映了旧时代经商只为老板发财的情景，而店员充量只是老板手中的摇钱树。上了年纪的人也还记得，解放前那些唯利是图的奸商，虽然店门高悬着“货真价实，童儿无欺”之类的横匾，事实上却干着挂羊头卖狗肉的勾当，以次充好，掺假冒真，短斤缺两，随意涨价……什么伤天害理的事都干得出来。难怪人们一说起旧时代那套生意经就嗤之以鼻。

不过，“生意经”的本意并不是个坏东西。按照辞书的解释，“生意”就是指货物的买卖；“经”，就是讲规律。可见，所谓生意经，无非是研究商品买卖过程的规律和经营管理方法，本身不包含丝毫的贬义。即便是资本主义的生意经，只要摒弃了其中体现剥削关系的某些内容之后，其合理部分，仍然可以为社会主义所利用。所以，〈中共中央关于经

济体制改革的决定，指出：“必须吸收和借鉴当今世界各国包括资本主义发达国家的一切反映现代化生产规律的先进经营管理方法”。

社会主义的经商活动，必须把精神文明和物质文明贯串于商业经营管理的各个环节之中，这就是文明经商的最本质要求。仅从精神文明的要求来说，这些年，反复强调的守法营业、礼貌待客、讲究语言艺术、遵守店规店章和柜台纪律等等，都是重要内容，也收到良好的效果。但在实践中总还觉得缺了点什么，以致服务态度时好时坏。整顿一下好一点，质量月一过，又是故态复萌。这种情况，大概是有些商业职工，对自己的工作缺乏强烈的事业心和进取心有关。在一些同志看来，做买卖，是“流俗之所轻”的工作，自古以来，“士农工商”，商总是个“小卜点”。在这种精神状态下，庸庸碌碌者有之，无所作为者有之，于是“文明经商”竟成了拿来说说而已的空话。

时代不同，人们对商业自有不同的评价。贬低商业、鄙视商人，这在历史上曾经发生过。从中国历史来讲，商品交换早在原始社会末期就出现了。作为部落首领的舜，就曾经代表他们的部落，到河南浚县一带去做生意哩。当时，谁也不认为做买卖是“低人一等”，相反，倒还是相当神气的。后来，中国进入了奴隶社会，武王伐纣之后终于推翻了商族的奴隶制政权，但他又封了纣王儿子武庚为“侯”。周武王死后，武庚率领商族的遗老遗少兴兵反周被周公所平定。周公唯恐这些商族的遗民再次作乱，便将他们逐到洛阳，并要他们穿州过府去做买卖。从此，在周代统治的几百年间，做买卖几乎成了这些世代为奴的商族遗民的专门职业。所以，后人就把做买卖的人称为“商人”，将他们所从事的工作，称

之为商业。这些商人，只能在官府的监督下从事经营活动，官府要他们怎样干就得怎样干，不但没有什么经营自主权，就连人身自由也没有。这就是原始形态的“官商”了。

尽管如此，商业作为一项经济事业，它在整个社会中的重要地位是不容忽视的。不能设想，工农业发展了，可以没有相应发展的商业，而保证经济和社会的顺利发展。这一点，即使是古代的一些有识之士也朦胧地感觉到了的。就说那位汉代著名的史学家司马迁吧，他认为经商不只能使人致富，而且往往还有助于正义事业宏扬于天下。司马迁讲到越王勾践之所以能雪耻灭吴，振兴越国，就在于计然、范蠡善于抓住时机，经商有方，聚敛财富，“富好行其德”。讲到孔子之所以能周游列国，名扬天下，也因为在经济上得助于他的学生端木赐。端木赐作为一个知识分子，一边追随孔子学道，一边做生意，很得孔子的器重。他善于经商致富，有力地支持了孔子的事业。

共产主义是人类的伟大理想，是需要亿万群众投身于其中的宏伟事业。这是历史上任何一项事业所无法比拟的。可是，人们可曾知道，共产主义的创始人之一恩格斯就曾经是商人，而且还赚了不少钱，这在世俗眼看来简直是不可思议的。事情就是这样：在1818—1849年革命失败后，欧洲各国反动政府变本加厉地对无产阶级革命战士进行迫害，使马克思在经济上濒临绝境，许多革命流亡者四处飘泊，生活无着。为拯救无产阶级革命事业于危难之中，恩格斯毅然从事商业，以便从经济上接济马克思和其他革命者。关于这一点，在马克思给恩格斯的一封信中得到证明，马克思在信中写道：

“没有你，我永远不能完成这部著作（指《资本论》），坦白地向你说，我的良心经常被梦魇压着一样感到沉重，因

为你的卓越才能主要为了我才浪费在经商上面。”

自古英雄多磨难。要成就一点事业，没有坚韧不拔的事业心和献身精神是不行的。恩格斯从事经商活动，曾遭到一些人的责难和中伤。但是，恩格斯坚定地认为，他的经商活动，完全是为了无产阶级革命事业的需要。所以，不管什么冷嘲热讽、恶意中伤，他也毫不动摇，并且公开声明：“要是有人想要在这方面责难我，那他就会遭到惨重的失败。如果我有把握明天在交易所赚它100万，从而能使欧洲和美洲的党得到大批经费，我马上就会到交易所去。”恩格斯就凭着坚强的事业心，硬是做出了永为后人仰慕的贡献。恩格斯经商的这段经历，给了我们以有益的启示：共产主义事业（包括建设社会主义）决不是一句空洞的口号，而是要通过各行各业、各种具体事业的协调发展才能完成的。我们从事商业工作，即使当上个经理，也不是显赫的职务；做个营业员也不见得有什么惊天动地的业绩。但这都是共产主义事业的一个组成部份。我们不妨这样想想，如果没有商业工作来沟通工农业生产之间的交换，即使农民生产的粮满仓，猪满栏，城里人也得挨饥受饿，那些以农产品作为原料的工厂也只能关门大吉；反之，即使城里的工业品花团锦簇，终因流通不畅而使几亿农民的生产和生活得不到保障。人们在生产中所创造的价值也就无法实现，国家的收入来源，四化建设就得不到必要的资金，几千万职工就领不到工资……试问，我们的经济还能振兴么？且不要说振兴，就是想维持原有的摊子也难啊！由此可见，商业工作之于社会经济，好比循环系统对人体那么重要。谁都知道，对人来说一刻也不能停止血液循环，同样社会主义经济也片刻离不开商业工作流通。我们只要把商业工作做好了，才能促进生产的发展，实现

按劳分配，保证人民生活逐步改善，为国家实现并积累大量资金，从而显示社会主义制度的优越性，这也就是共产主义事业的一个组成部分。从这个意义上说，我们今天从事商业工作，同恩格斯当年的经商本质上是一致的。要说文明经商，对一个商业工作者来说，应当树立崇高的理想和坚定的信念，并自觉地把自已的本职工作同共产主义事业融为一体。这样才能激发起巨大的劳动热情和创造精神，在经营活动中做出优异成绩。

循规蹈矩做买卖 富商巨贾八面来

现在，人们都说要按客观规律办事。那么，做生意到底有些什么规律可循呢？应该说我们这本小册子所谈到的，诸如“经商以信为本”、“货不停留利自生”之类，都是规律。因为，哲学上所说的规律，无非是指事物发展的内在的必然趋势。这种趋势，不管人们认识它也罢，不认识它也罢，喜欢也罢，厌恶也罢，它总归是存在着，并且以不可抗拒的力量发生作用。比如，现在有的人经商不顾信誉，违反了“以信为本”这个要求，到头来弄得声名狼籍，自断财路。这就是规律在惩罚他们。

显然，经商不能不认识规律、尊重规律。仅从零售商业这个角度说，下述各规律是经常起作用的。

第一、先买后卖。作为商人，他并不生产商品，而只是经营商品。因此，他的职能是：充当商品交易的媒介。要完成这个职能，商品经营者首先就要买，然后才能谈得上卖。这是商品经营的前提。要不，买空，卖空，就成了违法经营，这是社会主义社会所不允许的。

第二、连续买卖。商业，仿佛是架在生产者和消费者之间的一座桥梁。社会生产是连续不断的，人们的消费也一刻不能停止。因此，商品的买卖就必然是连续不断、往复循环的。这个过程进行，首先要由商品经营者垫支一定数量的货币为前提，商品经营者就把这些货币作为资金，从商品生产者那里购进商品，即把货币转化为商品，然后又把这些商品卖给消费者，即把商品再转化为货币。在这“两次转化”的过程中，如果发生了阻滞，比如说想买买不到，要卖卖不掉，那么，买卖的连续性就发生中断，商品经营者就倒霉了。

第三、为卖而买。没有买，当然就没有卖；而如果卖不出去，也就无法继续再买。因此，每个商品经营者，都必须根据卖的情况来决定买，也就是以销定进。具体来说，我们应当掌握以下几点：对那些市场上有销路的商品就可以买；对那些畅销的商品，就可以多买；对销售不畅的商品就应少买；对没有销路的商品就不要买。

第四、贱买贵卖。马克思说过：“贱买贵卖，是商业的规律。”这就是说的商品经营者总是通过自己的买卖活动来取得商业利润的。所以，垫支在商业活动中的资金周转，在运动形式上具有如下特点：在终点上的货币量通常是大于始点上的货币量的。也就是说，商业活动的结果，不仅要把最初投入的货币量保留下来（保本），而且还要有一个增加额（盈利）。

第五、快买快卖。零售商业拥有的资金有限，要想以较少的资金做更多的生意就得快买快卖，这就是“货如轮转，财源茂进”的道理。投入商业经营活动的资金，总是以两种形式存在着的：一种以商品形式存在，一种以货币形式存在。而且，用于商业经营业务上的这两部分资金是此消彼长

的。所以，要提高资金的使用效果就要注意两点：

（1）以商品形式存在的货币占用量，必须保持合理的限度。否则，货币资金被某些商品占用过多（比如库存额过大），这就会使资金周转不灵，降低经济效果。

（2）须知货币资金的周转速度同所需的货币投入量是成反比的，所以，在资金额为一定的条件下，通过勤进快销，加快资金周转速度，也就可以用“一元钱做两元钱的生意”，相对地加大了货币的投入量。

诚信无欺 经商之本

人们都说经商可致富，事实上也有不少人富起来了。见富“眼红”当然不好。但是，经商求富也要富得其所，若是掺杂使假，胡乱涨价，则属为富不仁，到头来只能自断财路，声名狼籍。

唐代政治家陆贽说过：“吝小失多，廉贾不处；溺近迷远，中人所非。”意思是说，因小失大的事，正直的商人是不会干的；目光短浅，看不到未来，一个普通的人也认为是不好的。古人的教诲对我的今天仍很有教益。笔者年前到北京某公园游览，被一间刚刚修葺一新的名园所吸引。我正要举步入园，被门卫挡架，说是要买票进场。我抬头一望售票处赫然写着：“票价三元”。毫不夸张地说，我被这高票价吓得退了两步。我不知这个名园的经营者的怎么想的。或许是借高价以谋大利，或许是借高价以尽快收回投资吧。但我想，这两个目的都不可能实现！因为，一次参观收三元钱，这个高得令人乍舌的票价，早已令人望而却步，谁敢问津？即使有好奇者慨慷解囊，顶多也不过是沙锅子捣蒜——一锤

子买卖，回头生意大概是不会有的。至于说一个五口之家来游园，有几人拿得出一二十元去“饱眼福”？到其时，除了守着一个空园之外，什么也得不到。看来，不论是经商或是搞服务，让消费者从本店出售的商品或提供的服务中得到实惠，心中留下良好印象，这才是利之所在。俗语说：青山常在，绿水长流。对一家商店来说，“青山”仿如信誉，“绿水”好比财源。信誉常在，财源长流，这也是个规律。

信誉乃是企业经营之本。对一个企业来说，不讲信誉，失掉的将不仅仅是顾客和利润，而且从根本上失去了立足之地。

讲信誉，最根本的是要处处为消费者的利益着想。我当年在干校结识的一位农民老余，去年来我家作客，顺便在广州南方大厦买了一台进口收录机，高兴得不等回乡就在我家整天地播放音乐、收听粤曲。后来，我发现这台收录机的后盖有一道小裂痕。老余的情绪顿时“晴转阴”。我建议老余到店里去退换。老余问：“商店不是有个规矩，叫‘货物出门，概不退换’么！”我说，南方大厦早已取消这条规矩了，老余高兴地准备出门了。我提醒他要把发票带上，可是老余找来找去也找不到，发票丢了。老余慌了说：“没有凭证，人家可以不认货，怎么办？”因为我对南方大厦有所了解，于是就鼓舞老余试试看。

过了两个小时，老余高高兴兴地提着一部崭新无损的收录机回来，赞不绝口说：“南方大厦服务到家，真是名不虚传！”

此类事如果发生在那些声明“货物出门，概不退换”的商店，会怎么样呢？其结果读者是明白的。顾客连发货票都丢了，口讲无凭，商店要赖帐也振振有词。当然，在这种情

况下，商店要是不认货，顾客也无可奈何。但是，顾客心里可是清楚的，从此人家就再也不登你的门，而且把你售出的劣货作“活广告”，到处宣传，现身说法“报上当”，这可真是吝小失大了。

以我看，南方大厦在办理这桩退换商品手续时，是蒙失一些损失的，但赢得的却是信誉。据说，老余回到乡下，逢人便夸南方大厦，所以，乡亲们到广州买东西，几乎都要上南方大厦。这大概也有老余这个“活广告”的一份功劳吧。

学海无涯 生财有道

由于“左”的思想影响，人们对经商嗤之以鼻，对“富”字畏之如虎。可现在，哪个劳动者不对这富字求之若渴？广东省南海县许多专业户，听了中共中央一九八四年一号文件之后，欢欣鼓舞，不谋而合地拟下这样一副春联：

英雄有用武之地，

发财无后顾之忧。

可见，世变时移，人们的观念也在发生变化。“脱货求财”，本来是个古老的生意经了。就是司马迁这个大学问家也说：“夫用贫求富，农不如工，工不如商。”当然，把商业提到这么个至高无上的地步，未免失之偏颇，但在距今两千多年前的司马迁，对于经商可以使人脱贫致富，竟有这般认识，实属难能可贵。

做生意当然要赚钱，不过要赚得其所；发财也无可非议，不过生财需有道。这个道，不仅仅是指门道，首先是指规律。

经商就是一门学问。有些人精于此道，所以财源滚滚，

有人却一窍不通，到处碰壁，这到底是什么缘故？

生意人人做，巧妙各不同。做买卖因各人的资金多少和所处的环境不同而不同，大可见仁见智。但无论如何，做生意要讲知识、讲心计。

中国人素以勤劳著称于世，这是很值得骄傲的。但是，如果把这个“勤劳”仅仅理解为“出大力、流大汗、拼命干”，那就未免有点片面。

古人云：“力之用一，智之用百。”现代经济生活的一成，正是懒于思索，庸庸碌碌，孤陋寡闻。作为一个经营者，如果只知谋利而鄙薄知识，缺乏智力开发的观念，不懂得利用市场机制，怕担风险，安于“和平”经营，等等，既无胆，也无识，这样做生意是不会有有多大成就的。

知识无价货有价，学海无涯勤是岸。据说古希腊一位哲学家叫泰勒斯，穷途潦倒。有一次，他穿得衣衫槛楼，在街上行走。迎面走来的几个商人对他进行挖苦：“泰勒斯，听说你知识渊博。可是，知识能给你带来什么呢？是黄金？还是面包？”哲学家答：“咱们走着瞧吧，我会用事实来教训你们的。”此后，泰勒斯运用丰富的知识，推断明年将是个橄榄丰收年。于是，他在冬天用相当低廉的租金，把当地所有的橄榄榨油器全租下来。不出所料，次年果然是个橄榄丰收年。这时，许多急于发财的人到处找榨油器，结果都一无所获。最后才知道榨油器都给泰勒斯垄断了。他们走投无路，跑到泰勒斯家门口苦苦哀求，其中也有那些挖苦过泰勒斯的商人。这时，哲学家以嘲弄的口吻向众商人声明：“高贵的富翁呵！看到了吧？这些榨油器都是我用知识搞到手的。象你们这些富翁也只好求助于我。然而，我追求的并不是这几个钱。我需要证明一个道理：知识是无价之宝，是最伟大的