



蘇聯營業員的工作

東北人民出版社

蘇聯營業員的工作

東北人民出版社

一九五四年・瀋陽

3254
868

編號：3996

蘇聯營業員的工作

編輯者：東北人民出版社
出版者：（瀋陽市馬路街）

發行者：新華書店東北總分店
（瀋陽市馬路街）

印刷者：東北新華印刷廠
（瀋陽市經二路西側）

字數：14,800
印數：1—30,108
定價：1,100元

一九五四年四月第一版
一九五四年四月第一次印刷

目 錄

售貨員和顧客.....	伊·果洛娃尼	一
關心顧客.....	庫德列瓦蒂赫	二
櫃台生活一週.....	勒·布拉蕭娃	一五
我們是怎樣工作和學習的.....		二四

售貨員和顧客

伊·果洛娃尼

初夏，愉快而晴朗的一天……尼瓦大街的紡織品商店裏，擠滿了買東西的人——其中大部分是婦女。就在離這個商店大門很近的一座櫃台後邊，站着兩個年輕的女售貨員，看起來還不錯，粉紅盈盈的圓臉，頭髮梳的很漂亮，露着乾淨的衣領，所差的是配着一副沒有表情的臉和瓷人樣的身形。應當說明，這座櫃台上的買賣，是十分冷落的。那些女顧客們，只要摸一摸擺着的衣料，就不能不疑問而又膽怯地望着那兩個營業員，一看到她們那兩雙像瓷做的小眼睛，便什麼也不想買，向着另一個櫃台走去。

同時在這座商店的另一座櫃台上，買賣却十分興隆。一個身量不高、胖胖的售貨員，由於熱心服務，臉都發了紅，不時地用手帕揩着他的禿腦頂，但是每隔幾分鐘，他就開出一張發票來。他不勸說，也不想求任何人，他每天只是十分注意、十分開心地傾聽着上百次的同樣的請求：「給我挑一件做女外衫用的衣

料……」

「做女外衫用的，是慫穿嗎？」

他不時地把眼鏡推到腦門上，迅速、愉快、仔細地端詳着站在櫃台前的女顧客，然後在貨架子上找出一件料子來，最後用有把握的姿勢把它打開。

「慫慫，合意吧！……」

這幾個字的含義是多麼深遠啊！顧客能够毫無錯誤地猜想到這一句話的意思：「合您的年歲、您的體格、您的髮色……」根據大多數的情況來看，售貨員找到的和推薦的貨，經常正是顧客想要的。但有的時候，買賣並沒有成交，顧客還猶豫不決：

「是啊！這料子整着看是挺漂亮，但是要穿到身上怎麼樣呢？」

穿到身上嗎？售貨員把料子的一端，一閃就披到肩上，把料子揉成皺摺，然後再將它展開。意思是：請相信，穿到身上會更漂亮……

「是啊！可是商店裏的光線不太好，要是在太陽底下看呢……」

拿到太陽底下！要知道，現在已經觸犯了售貨員在職務上的自尊心，可是他對於這位固執的顧客，仍不吝惜地花費些時間。他拿起料子，急速地走向

大門，在門框旁邊停住腳。那明亮的太陽光照在打開的料子上，給料子的金黃玫瑰色添了一種特有的溫暖，清楚地照出了料子的花樣……不錯吧？是不錯！這金黃玫瑰色的料子，馬上又引起了好幾位女顧客的興致，同時又有新的顧客走進商店，甚至連站在第一個櫃台後邊那兩位瓷人似的姑娘，臉上也露出了活生生的、人的微笑……

「服務態度真不錯，和藹可親的售貨員，推薦貨品的能手！」有一個顧客尊敬地說。

這是一個夏天，在列寧格勒的一座商店裏偶然遇見的一件事，它深刻地記在我心裏，同時我也記住了那位顧客對於這件事好像加以總結的話。

不過，紡織品商店這位售貨員的服務藝術，當然並不單單是「和藹可親」。他的藝術，他的高度的勞動效率的基礎，首先是對自己顧客的愛好和需求，有一個很好的了解。如果把和藹可親單單理解為親切和有禮貌，它就是非常可貴的品德，但，那是不夠的。因為單單是親切的微笑本身，它並不能使從商店空手回家的顧客，得到安慰。當然，顧客沒能買到自己所需要的東西，過失並不總是在售貨員的身上，雖然不總是，但……也常常是。第一，商店裏的貨品，就是

不够供顧客選擇的時候，售貨員也應當以本身具有的經驗、鑑別力、機敏，給顧客以幫助。第二，門市上所缺的貨品，往往並不是根本沒有的，而多是由於售貨員的粗枝大葉、不够經心而造成的，因而在這種情況下，能够並且應該承擔保護自己顧客利益的，正是售貨員。

「基洛夫」百貨公司的情况，在列寧格勒市一些最大的百貨公司中間，是較為特殊的。它離着市中心很遠，為一個最大的工業區的居民服務，它還有一個不同之點，是擁有着一批經常的顧客。區裏的人都認識該公司的工作人員，在街上他們都互相打招呼。並且有幾個售貨員，大家不僅僅認識他們的臉，甚至還知道他們姓什麼、叫什麼……一些家庭主婦，常常在晚上喝茶聊天的時候說：「快過節了，想買頂新帽子，明天我到耶芙根妮婭那去一趟……」

到百貨公司女帽部售貨員耶芙根妮婭這裏來的人很多。她已經有了很大的名望。都說，除了這裏，你在哪兒買東西也不會那麼順心。她耐心地、好意地、不慌不忙地給顧客挑選着合適的帽子，顧客戴上她挑選的帽子，就像特別舒適、好看，可是她還以苛求的眼光看看顧客戴着怎麼樣。如果在經過這些安排之後，她臉上露出了微笑或者說：「對，這項就是您所需要的。」那麼真的，就

不必再猶豫和挑選了！

「為婦女顧客服務真是不容易，費了半天的勁，她好容易才選中了一頂帽子。回到家，又得對着鏡子看看……忽然這頂帽子不受丈夫的歡迎或誇獎，乾脆一句話吧，她明天就又拿着帽子找來了。」帽子部主任布別耶娃同志令人信服地說。但是經耶芙根妮婭手賣出的帽子，卻沒有找回來的。

耶芙根妮婭是一個胖胖的中年婦女，面色紅潤，圓臉周圍蓬鬆着髮髻，溫和地向顧客微笑着，給顧客戴着、整理着帽子，調整着帽子上的花和蝴蝶結……但這位溫厚的售貨員，曾為了貨架上要經常有顧客所需要的貨物，不斷地進行着堅決的鬥爭。有些工廠的產品整年銷售不出去，這些工廠的代表人，說不清得聽她多少嚴厲的申斥啊！百貨公司的女顧客喜歡用玄狐尾做的帽子，售貨員便要求有這樣的貨。里加式的小平帽，因為裝飾單調，不受顧客歡迎，售貨員就堅持不收這樣的帽子。「薩莫洛瓦雅」工廠出品的帽子，因受歡迎而供不應求，布別耶娃就一天三次去找業務經理說：「麻煩您一下，往莫斯科打個電話吧，今天顧客買不着這樣東西，我們都覺得不好看……」

一天，到百貨公司來了一位年紀較老的男人，穿着一雙沾着泥土的皮鞋，

臉上帶着疲乏着急的樣子。他要買一頂小孩的毛皮帽子，一聽說沒有，就嚷嚷起來說：「我特意來到列寧格勒，跑遍了所有的商店……現在已經是冬天了，應該有冬天用的東西了！把意見薄拿來……」誰也沒有和顧客作對，或說：「既然哪裏也沒有賣帽子的，那就不是我們的過錯了，為什麼還要提意見呢！」相反的，該部的工作人員認為顧客所提出的要求是正確的，的確，冬天是需要溫暖的衣帽的時候了。因此我們就應當及時地購進這樣的帽子。

「最主要的就是應當尊重顧客。」兒童玩具部主任柯斯傑林娜這樣對自己的同志們說。而在這一部應當尊重的顧客是誰呢？她說就是站在這裏稍微比櫃台高一點的，就像那位長着溜圓發光的眼睛、扁扁的小鼻子，小辮上繫着鮮艷的蝴蝶結……的小顧客。那些顧客總向我們說，「我要洋娃娃」，並用小手點頭指着，表示自己最大的懇切。

小顧客們要玩具，售貨員只要一伸手，摘下離他最近的玩具，放在櫃台上就行了。但柯斯傑林娜却不是這樣做，也不這樣想，她也決不是把每一個洋娃娃都介紹給自己的顧客。例如，工藝玩具社所出的十六號洋娃娃和列寧格勒玩具工藝合作社所出的洋娃娃，價格是一樣的。但是十六號洋娃娃的臉上表情

不活潑，衣服不漂亮，而列寧格勒玩具工藝合作社出的洋娃娃是最好的：粉紅色的臉，穿的華麗，年輕。柯斯傑林娜說，尊重顧客就是把好貨給他，也就是把無虧於顧客的貨品拿給顧客。

小顧客不要意見薄，不嚷嚷，也不爭吵，但是，自己的願望却表達的很清楚：玩具應當美好、漂亮、價錢不貴……例如，列寧格勒玩具工藝合作社出品的小煤氣爐子，僅僅賣六個多盧布，經常作「主婦」遊戲的小女孩子們，都非常滿意；而金屬製品工廠製造的玩具——起重機，還不是自動的，就賣八十一個盧布。柯斯傑林娜關於起重機這件事，已經鄭重其事地向工廠談過數次了。她天天都仔細地查看每一件新的貨品，每天三次檢查售貨員們的「缺貨登記簿」，另外和商品學專家商議，給工廠、合作社寫信……的確，在這個公司裏連年紀很小、不作聲的顧客，都受到莫大的尊重。

這個百貨公司其他部裏，也有許多經驗豐富、很得顧客信任的售貨員。意見簿上有很多次寫的並不是批評，而是對婦女成衣部工作人員謝苗諾娃和古吉娜的感謝。不僅是感謝她們親熱的招待和熱心的照顧，並且也感謝她們合理的、有根據的推薦和友誼的幫助。謝苗諾娃在商店工作將近二十年，她有許多

重要的體驗。她看到，百貨公司的老主顧的物質福利在逐年不斷地提高，與此同時他們的要求也在不斷地提高；同時，售貨員不僅應注意這些新的特徵，並且要更進一步地珍貴它們，維護顧客新的、提高了的要求。

若談優秀的售貨員還可以談得很多。但是，一個百貨公司並不是只有幾個、甚至幾十個，而是有幾百個工作人員。那麼大多數的售貨員的工作，是不是使顧客經常感到滿意呢？並不，遠不是那麼經常。不久以前，某個百貨公司曾給列寧格勒地方工業企業和工藝合作社一個控訴性質的文件，特別明確地證明了這一點。這是一個長長的單子，上面寫着應該和能夠出產的各種各樣的貨物，雖然如此，不知為什麼這些東西現在仍然缺乏。看完了這一文件，可以知道一些驚人的事情：原來在列寧格勒很難買到做女外衫用的蚌殼製的釦子，這樣的釦子只在寄賣商店裏才能看到；另外，門上用的彈簧和門鏈，以及洗澡間用的鐵絲製的最普通的肥皂盒、運動員戴的綫帽、小孩玩的陀螺、牛奶過濾器……也很難買到。

單子是根據每個部裏的「缺貨登記簿」編製的。百貨公司的工作人員，不僅詳盡地清點了顧客所需要的一切東西，並且也正確地估計了其中很多東西缺

少的根本原因。可是某些企業和工藝合作社，只願意生產那些一要就是數百萬件的產品，根本不理睬那些「小批」的定貨。這樣一來，售貨員既不可能強制不同的顧客都買同樣的吃早點的茶匙，或買同樣給小孩餵奶的母親用的乳蓆，在另一方面有些企業就不管這個，就寧願完全不製做這些東西。

隨着人民物質生活的提高，購買者的需求量不僅在提高，而且需求的樣數也在一天比一天增多。以前根本就沒想過的東西，現在需要了。比如，我們愛好打獵的人，買了良好的貴重的獵槍，但是要買堅固的槍套却買不着；再如現在到百貨公司去的普通顧客，都要買吃水果用的小刀，但「金屬模壓」工藝合作社却認為：出產這種刀子是不過分的奢侈。

毫無疑問——百貨公司工作人員，把顧客所有要求收集在一起，向地方工業及工藝合作社提出鄭重其事的貨品單的作法是正確的；但是他們不能不同意，他們所提出的文件在某種程度上，同樣說明他們本身也是有責任的。怎樣說呢？關於像錢帽和白菜切剝器的問題，已經提出來不是一次，而是上百次了，如果全體、真正是全體售貨員警覺地和開心地維護自己顧客的利益，那麼這一個不愉快的問題，當然早就解決了！

的確，顧客想把每一個蘇維埃售貨員、每一個貿易企業的工作者，看作是自己有經驗的、聰明的顧問，關心的、事業上的朋友，實在，這是一個完全合理的願望……。

（黃立夫譯自一九五三年十二月四日蘇聯「勞動報」。王炬校。ЩЕПОЛАРИН И ПОКВИЛ-
ТЕИН В. И. ТОЛОВАХИ, ТРЯ 4/XI 1953T.）

關心顧客

克蔑洛沃市百貨公司經理 庫德列瓦蒂赫

我們百貨公司的全體職工，月月都超額完成商品流通計劃，並在克蔑洛沃市貿易企業的社會主義競賽中，始終保持着第一位。

這成績是怎樣取得的呢？簡短點說就是：我們爭取使每一位顧客心中滿意地、手裏拿着他所需要的新東西，走出我們公司的大門。

我們公司的工作人員，大部分是剛工作不久、經驗不多的青年。因此，我們非常注意幹部的學習。根據黨和青年團組織的建議，公司成立了一個提高貿易知識的學校。由經驗豐富的售貨員給大家講述自己的經驗。

除了這個學校，我們還設立了一個業務進修班，教師是由公司裏受過高等教育的專家擔任。

青年團員謝苗諾娃，剛來的時候是一個見習售貨員。公司的青年團委員會委託從蘇聯貿易專科學校畢業的安娜，幫助她學習貿易業務的基本知識。以後謝苗諾娃進入提高貿易知識的學校裏學習。現時，她正在業務進修班學習。由

於堅持學習，她已經成了一個優秀的售貨員。

我們百貨公司所有的人都在學習。一部分是在業務進修班裏學習，另外一些人是在全蘇聯貿易工作者函授訓練班學習，還有的在函授貿易專科學校學習，像斯塔里柯娃和安娜這兩個有經驗的售貨員，現在已經是函授大學的大學生了。

今年，我們曾舉辦了六次顧客座談會。參加會議的人要求我們更經常地購進一些新貨。我們注意了這一點，貨架上有了新購進的無線電與電視機上的零件、耐熱的玻璃器皿和其他新貨。根據會議參加者的提議，在各部裏添置了定貨簿。顧客可隨時把自己想買的東西寫在上面，留下住址，等這些東西一到，售貨員馬上就通知定貨的人。

不久以前，我們整修了內部，在櫥窗裏擺上了活動的模型。棉織品部的售貨員，在櫃台旁擺了兩個「新貨介紹」的廣告架，上面掛有布料的樣品。

關心顧客——就是要堅決為提高進貨的質量而鬥爭。百貨公司經常向批發站和供售企業提出嚴格的要求。例如，克蔑洛沃縫紉工廠用做女大衣的毛呢縫製了男大衣，我們就拒絕購進這批大衣。斯大林斯克市製鞋工廠供售給我們

的鞋有很大的缺點，我們公司的青年團員及青年就寫信給斯大林斯克市的青年製鞋工人，請他們注意提高產品的質量。

批發站和供售貨物的企業，常常給我們帶來一些不愉快的事情，紡織貿易總局塔什干辦事處，有幾回是在深秋的時候，才把夏天用的布料發來。里加、薩拉普利和栢爾德等工廠，經常拖延無線電收音機的發貨。只有經部裏過問之後，我們才能從百貨公司總公司的發貨站，領到新式傢具。顯然，這個發貨站的工作人員，認為某些地區，顧客們對於新式傢具的需要較少。總公司的莫斯科與列寧格勒兩個發貨站工作中的主要缺點，就是它們給我們發貨不夠均衡，因而常使供應發生中斷。

庫茲巴斯，是一個大工業區。這裏有可能生產更多的日用消費品。然而我們經常是從列寧格勒購進皮鞋油，從高爾基城購進五金器皿，從羅斯托夫購進筐籃，從列寧格勒購進襯衣上的鈕鈎。

地方企業的產品，通常都是樣子不太吸引人，價錢又貴。克蔑洛沃市傢具工廠所出的傢具，多半是不美觀、不結實。斯大林斯克玻璃工廠所出產的玻璃壺，賣三個盧布零六十戈比；而同樣的玻璃壺，阿爾泰邊區所出產的僅賣一個