

102
92

聊城县 工业、基建、交通 先进代表会议經驗交流之七
財貿、文教、卫生

全心全意为顾客服务的优秀

营业员——张秀珍同志

共青团員张秀珍同志是聊城县糖业烟酒公司第七零售門市部的营业员，自五六年参加工作以来，由于在党的教育培养下，阶级觉悟和思想觉悟有很大提高，她爱商业工作，有一颗为顾客服务的紅心，七年如一日，勤勤恳恳，对待每一位顾客都是笑迎笑送，热情介绍，服务周到，买卖公平。因而在平凡的岗位上，创出不平凡的事迹，她曾多次被评为先进工作者。

她爱上了这一行

张秀珍同志，在高小毕业后，於五六年在百貨公司当营业员，当她一参加工作时，就对这项工作很感兴趣，但是还不明白当营业员是为了什么？营业员和顾客是一种什么关系，因而观点不够明确，当在工作中碰了钉子或因顾客态度不好，就感到当营业员受委屈，“低人一等”，在工作忙了起来时，这个顾客喊，那个顾客叫，有时又表现了不耐烦，认为是顾客“找麻烦”。工作情绪有时不高，经领导教育和同志们的帮助，在思想上逐渐明确了商业工作的意义，尤其是六三年学习了八届十中全会的精神，商业工作的决定，和公司组织的“假如我是一个顾客”的讨论以后，使她进一步理解了顾客与营业员的的关系，她说：“现在到門市部买东西的是工人、农民、干部、解放军等社会主义建设的直接参加者，我为这些人服务，这些人也在为我服务，就拿农民来说吧：我每天都站在那里为他们称秤包包忙个不休，可是我吃到的粮食也是农民一滴血一滴汗换来的”，这样也就使她更热爱自己的工作，再也不感到是当营业员受委屈，反而觉得对顾客照顾不周，她说：革命工作就得干一行，爱一行，能当好一个营业员这就是我的最大理想。从此，她每天想到的不是自己的家庭生活，而是怎样当好一个营业员，她在每天上班的时候，家中常叫她捎着买点盐、油

、醋、酱之类的东西，她常常忘掉了，但門市部每件工作她却做的非常周到，一件不丢，她虽然有两个小孩，但从未因孩子而迟到缺勤过，每逢节日业务最忙的时候，她每天都忙到十点之后，甚至除夕之夜也常常在紧张的营业中渡过，当她看到顾客提着买到的礼物走出門时，她才感到了节日的愉快。

一顆紅心为顧客

张秀珍同志，到七門市部以来，顧客都称赞她說：“手又巧、眼又快，态度又好。真是党领导的好营业员”。但是秀珍同志並不满足群众对她的夸奖，她想自己是个共青团員，应该有一顆紅心为顾客服务，所以对自己要求就比较严格，她不仅热情的接待顧客，而且处处給顧客以方便，解决顧客的特殊困难，甚至一些小事情，往往在无心人面前一掠而过，但在张秀珍这个“有心人”的眼里却成了提高服务质量的新课题。有一天晚上，东关一位七十多岁的老大娘，儿媳生了孩子，拿着出生証去买紅糖，秀珍同志看出还没到公司兌換票証，而又急等着用，就毫不犹豫的騎上車子为这位老大娘换了票，随即将糖卖給了这位老大娘，大娘高兴的說：“您真是百里难挑的好心姑娘啊！”又如今年11月份城内七十多岁的付老大娘，到七門市部买了点心后，不知道什么地方买肉，秀珍同志就把肉票接过来跑到關口給这位老大娘买了来。

在营业中还常常迁到买东西不便的顧客，如騎車子的、抱小孩的、哑巴、瞎子等，对这些顧客，都是尽一切办法給以方便，如有一次一个騎車子的农民，驮着个小猪，因車子沒有支架放不下，秀珍同志看到后，就跑出来問他买什么？然后包好东西送出来，放在顧客的車筐子里，对抱小孩的顧客，都是包好后放在提兜里或手巾里，减少这些顧客的麻烦，对哑巴、瞎子更是特別加以照顾，满足要求。如南湯集公社的一个哑巴社員，每次来了秀珍同志都是热情接待他，不管他用手划多少次，就給他拿多少次一直达到他心滿意足。因此这位顧客成了第七門市部的老主戶了，他每逢来城里赶集时，路过这个門就热情的向张秀珍同

志笑着摆手。

在营业中有时她也迁到有的顾客态度不好，在一般人中都认为是顾客：“刁难营业员”，但秀珍同志并不这样认识，她认为：“这样的顾客可能迁到了什么不愉快的事情，我应该接待的更好。让他高兴起来，这也是一个营业员的責任”，有一次傍晚该部来了一个中年顾客，满脸气愤走进了門，秀珍同志一看到他神气不正，就殷勤的问他：“同志：‘你要点什么东西’”，这位顾客一看这位女营业员态度很好，脸上随即露出了笑容，临走时还向秀珍同志道了謝。这不仅使顾客感到了新社会的温暖，而且使张秀珍同志体会到营业员对顾客态度越好，顾客也对他越尊重越热爱。有时忙了，柜台前面站着十几位顾客，有的要打油、有的要买盐、有的要先买、有的說有急事，顾客七嘴八舌，但秀珍同志并不因为人多而忽视热情的服务工作，不管顾客說什么話，她仍然是笑着接待，一面根据先后次序和买东西的煩簡，及时給顾客拿商品；另一方面耐心解釋說：“同志們不要急，我拿快着点，都能很快的买到东西”，这样不管在什么情况下，都能达到顾客的滿意。

正由于张秀珍同志有一顆为群众服务的紅心，附近的群众都和她交上了知心的朋友，有些附近的老大娘邀請她去玩，不少群众买东西成了七部的老主顾了。

体貼顾客的好参謀

张秀珍同志常常这样想：“作为一个营业员，不仅要热情的接待顾客，服务周到，而更重要的是要体貼顾客心情当好参謀，让每个顾客都能买到称心如意的商品，这样才能真正的达到群众的滿意”，因此，几年来，她在这方面下了不少的功夫，一方面向老职工拜师取經，学习銷貨經驗，另一方面废寝忘食积极钻研，熟悉了商品知識，同时她还經常将自已比如一个顾客，去揣摩顾客的心理要求，好为顾客当好参謀。对老年人宣传介紹些酒类、糕点之类；对家庭妇女介紹些，盐、調味品之类；对領小孩的顾客就介紹些糖、菓、餅干等，对买請的顾客就介紹些

各种酒类等等。这样頗受群众的欢迎。有一次，一个三十多岁的男同志領着个小孩买烟，张秀珍同志給他拿了烟后，看到他的小孩在后边直叫爸爸，这种情况在別人看来没有什么值得注意的，但是秀珍同志却看到了眼里，隨即主动的向顾客問：“同志啊！把找零的一角二分錢是不是給你的小孩买了糖”？顾客点头同意，临走时向他的小孩說：“快叫阿姨，和阿姨再見”，还有一次，有一个农村的妇女到門市部买点心，秀珍同志看着这位顾客像走亲戚的样子，就給她包了个送禮式的长方型的点心包，外加了一张紅紙，包好后送到这个女顾客手里，使这位顾客感动的說：“你想的眞周到，不用我說你就猜透了我的心”。

群众拥护的“公道人”

张秀珍同志不仅热情的接待顾客，而在經營中时刻注意执行党的政策，买卖公平，包包称秤，打酒都是秤平提足，任何时候都一絲不苟，从不馬虎；尤其是在忙的时候她更加注意，凡是經她手卖出的商品都分毫不差，不少熟悉张秀珍同志的顾客，都愿意到秀珍同志柜台买东西，如东关有一位家属，每一次打油都叫秀珍同志打，別人打就有点不放心（和別人不熟悉）这位顾客常說：“秀珍同志給我打的油那一次也夠秤”，因此不少群众都称她“公道人”，秀珍同志是怎样作到买卖公平的呢？她說：“第一心要正，营业员是一手托两家，不能亏群众，也不能亏国家。第二要提高操作技术，打酒打油时，要稳住手快捷，空淨，一点也不留，撑秤时要左手拿秤右手提，两肩平起看高低”。

张秀珍同志，虽然作出上述成績，但是她並沒有絲毫滿足，她經常說：“我做的事是一个营业员起碼的責任，这与党和人民对我的要求还差的远哪”。特別最近通过社会主义教育的学习，进一步提高了階級覺悟，决心努力学习毛主席著作，武装自己的思想，再接再厉，进一步当好人民的营业员，为建設社会主义增加一分光一份热。

一九六四年二月