

心手合一

开创新局面

聊城市百货大楼 李淑珍

各位领导、同志们。

我叫羊淑珍，是百货大楼女鞋组组长。几年来在上级党组织的培养教育和同志们的热情帮助下，在文明经商、礼貌待客的同时，努力适应商业改革的新形势，围绕提高商誉的社会效益和经济效益这个中心做了一些工作，取得了一些成绩。这里我向各位领导 and 同志们作个汇报，不当之处，请批评指正。

一、想顾客所想，帮顾客所需，主动为顾客排忧解难。

党的十二届三中全会以来，我们百货大楼在物质文明和精神文明建设中，以“三优一学”为创建第一流的服务水平作工作的中心，结合实际对同志们进行了文明经商、礼貌待客的共产主义道德教育。通过学习我认识到，服务态度在精神文明建设中有着深刻

的意义,形势的发展对我们的工作提出了新的要求,虽然我们不出烟,不出粮,但要出好的服务态度,出的服务态度,认识提高,行动才有了自觉性,因此,我在工作中做到超顾客所想,急顾客所需,态度和蔼,服务周到,顾客来到柜台前,有人招呼“老大爷”老大娘,青年人称同志,并主动迎上前去接待,工作忙时,顾客等候不耐烦时,我说“请谅解等一会,我马上就来”使顾客体会到革命大家庭的温暖,顾客离开柜台时,要表示欢送“请慢走”这样做收到了满意的效果,几年来我工作中从未有和顾客发生过纠纷,在我和顾客打交道的过程中,有这样几件事:

有一次,一位农村的老大娘,看上去有60多岁的年纪,她慢悠悠地走到柜台前,我立刻迎上前去说:“老大娘,您想买双鞋吗,请您这边看看,这里有新进的尖足

对，送鞋靠挺好的，我一边说，一边给老大娘搬了个凳子，让她坐下试穿。这种鞋有六个号码，从28到33号，让她一一试穿。最后她选中两双，我找来纸盒，鞋子捆好，她临走时笑着她说：“穿这位大姐服务态度真好”。

有一次几个小伙子来买鞋，他们挑了这双，有挑那双，我对看鞋子一双一双的拿给他们并主动帮助挑选，一双鞋全挑完了，最后选中了一双，临走时不好意思地说：“同志真对不起，麻烦你了”。

去年一月分，聊城木钟厂的陈亚芬同志在我们的组买了一双蓬莱产的棉皮鞋，可穿不久就有一只开了胶，没多久她又和他人一起来买羊皮鞋，她边看边对他人说：“蓬莱产的皮鞋好开胶，咱戏贵不买”我在接待他们时听到这话，就对他们说：“蓬莱皮鞋质量很

好。在我心这心是畅销品。陈亚芳同志听后，就把
 自己那“棉鞋塞透”送给我听。我根据她说的情況
 认为质量问题是，于是我告诉她，你买的那双是根
 个别质量不过关的。你拿来吧。我去让对厂给你修好。
 不再要你一分钱。我就帮她挑了一双羊皮鞋，并向她介
 绍了鞋的质量，特点保养方法，使她心宽如合不犹。前
 第二天陈亚芳就将鞋送来。我记下他们的住址，地址
 和电话号码。3月15日鞋修好了。我给陈亚芳同志打了
 电话。把修好的鞋交给了她。当时她感动的不知说
 啥如，

我在柜台服务时，常遇到抱新孩子的妇女来买
 鞋。试穿时很不方便，于是，我就主动地接过鞋抱着
 有时孩子大便在衣服上，我从来不在意。有时遇到普
 通人买鞋时，对他们的特殊语言，和表达方式，理解

有困难，不管如何，每次我都是热情的帮他们挑选并主动去给他们交款，有时缺钱给他们买上，收他们了五元来，满意而去。

二、走新路，闯新路，工作争上游，三年三大步。

我们店为了调动广大干部职工的工作积极性，推行了承包责任制，面对我们商业市场竞争的新形势，如农村经济承包后人民生活空前提高的事实，我看在眼里，喜在心里，并带领全组人员积极响应，我做为一个组长深感自己的责任重大，我暗下决心一定要把全组的同志带动起来，开拓市场，满足群众的需要，开创新局面做出努力，因此，我们组处处事，走在前头，并超额完成计划，九二年我们组有十人，销售计划40万，实际完成54万，年终超额14万，九三年开拓柜组增加服务项目，我们组分为三个组，我在女工组，共有六人

销售计划26万,年终完成394000元,超额完成134000元,
九八年销售计划我们超额36万,实际完成48万,超额
完成12万元,三年来虽然我们的年年超额完成计划,但
工作的起初不是一帆风顺的,有的人背后总闲言碎语,
观望的人开始也多次都说我领的计划了,担心怕完不成
任务,面对这些我从来都不气馁,一次又一次地给同志
们说明道理,个别同志就耐心地谈心,同时我严格要求
要求自己,要求同志们做到的我首先做到,要求同
志们做到的我带头做,有时忙时我
中午饭就在柜台上吃,每逢星期天和节假日
买卖好的人川流不息,一天十几个小时我即可
在柜台上,有时连口水都顾不上喝。同志们说
我是“老黄牛”领导也表扬我是实干家,几年来
我还常领我们组的同志采取物进快销的办法,

坚持“人无我有”“人有我新”“人新我全”的原则，积极组织货源，做到库存不积压，加快了资金周转，为我们完成计划起到了可靠保证。

三、传帮带是行义不容辞责任。

我们店为进一步满足广大人民群众的需要，几年来不断的扩大服务范围，因而一批又一批的新进力量充实到我们商业服务工作中来，象这样的同志在我的培养和帮助下，目前当柜组长，会计的就有人。如男娃组长曲光，柜组组长陈志强同志现在都成了我们店的骨干，开始他们被分到我们组时都是些刚走向社会的小青年，我象慈母一样的关心他们的成长，在工作上处处严格要求他们在生活上问寒问暖，有的成绩及时表扬，有了缺

总及时指出，不会业务就手把手的教他们，他们要前进一步我都打心眼里高兴，使他们在不长的时间就能掌握为人民服务的本领，再如新同志小王，刚来时才十六岁，才高相那么高，工作起来思想不集中，一时不注意跑丢了一双鞋，心里一害怕直想哭，我发觉后一方面安慰他，一方面耐心地给他讲道理，我对他说：“跑丢了鞋害怕挨批评是不对的，要找原因，工作时思想要集中，马‘虎’是不对的”要做一名合格的营业员，工作时要细心，对顾客要热心耐心，他承认了错误，并表示决心地说，单老师，你放心，今后我一定专心工作，打那以后他专心营业，再没发生过差错，现在已担任了会计工作，我常常做为一名老营业员，就想想一粒石子，党放在那儿就

要在那里生根发芽。开花结果。带动新同志也是这
 样。只有心里想着他们。才会处处关心他们的成长。
 现在新同志都陆续来厂了。售票。开发整。结账
 盘账。样样都办。全组同志团结好。热情高。心往一处
 想。劲往一处使。每逢给我们组送车的汽车一到
 只要我喊一声。搬的搬。抬的抬。个个都象十老更
 一样。不一会就干完了。

四、办公要无私。荣誉归于党

我参加工作以来。即当过工人。又当过营业员。即
 干过付食品。又干过百货。领导分配干什么。都是干
 一份。爱一份。为了严格要求自己。几年来我都是提前到
 班。从不迟到。逢年过节坚守岗位。我有个腰腿痛病。
 时常发作。特别是风雨天更疼痛难忍。但不影响
 工作。我总是抽空去看病。打封闭针。做理疗也都是

下了班才去。去年夏天，我下班后突然得了急性病，腹部痛，上吐下泻，体温烧到 39°C 以上。医生诊断是急性胃肠炎，夜里打针输液到十二点，病情才慢。如转医生开了病假条要我好好的休养几天。在厂里的责任心鞭策下，我没有休息，第二天起床，我一声没吭把病假条往衣袋里一装又去上班了。

由于我在工作中取得了一些成绩，因此自一九七五年我热爱人转业来聊城八年中，先后32次被评为先进工作者，先后荣立县、市和县局先进工作者称号，如八一年至八三年，我被授予省“最佳营业员”“三八红旗手”“六好职工”等荣誉称号，八四年被选为市、市向党代表并光荣的出席了聊城市第九届人民代表大会，选为人大常委会委员。

我深知，党给我的荣誉是人民所给的。

的贡献大得多。这一切都应归功于党的知识和培养
和同志们的热情帮助。我永远是谦虚谨慎、戒骄
戒躁。为开创我国社会主义现代化新局面做出更大贡献。

刘少奇