

她奉献给顾客的是颗诚挚的心

记西安唐城百货大厦优秀服务员刘小英

本报记者 柳江河 杨根年



有人认为：当营业员，站柜台，是很简单的工作，这是一种误解。其实，当好一名营业员要有多方面的修养和知识。即将出席全国经贸系统经验交流会的西安唐城百货大厦的优秀营业员刘小英（400号），在这方面的体会可深了。

要学会说话

二十一岁的刘小英，八四年当上了营业员。刚站柜台，觉得什么都好奇。但由于缺少经验，钉子也没少碰。一次，有位顾客买了几件玻璃器皿，刘小英出于好心地：“同志，我帮你捆起来，这样方便些。”因她是广东人，说话鼻音重，顾客把“帮”字听成了“把”字，便马上回了一句：“买东西还要把我捆起来”。这一句话差点把刘小英急哭。事后她想：营业员首先是靠语言同顾客交往的，如果连话都说不好，怎能待好顾客呢。于是，她从发音、吐字练起，彻底纠正了吐字不清的毛病。她的普通话讲得流利了，然而，因用词不当又闹出了笑话。一次，她见有位顾客站在柜台前看商品，便主动地迎了上去：“同志，您要点什么？那顾客瞥了她一眼说：“我要的东西多了，你给吗？”一句话，把刘小英噎了个脸红。以后她对这

样的用语作了一些研究，感到还是要针对不同顾客的心理状态选用不同的用语。从那以后，刘小英很注意语汇的搜集和练习，使服务质量有了显著的提高。

要学会微笑

当一名合格的营业员，不但要会说话，而且还要会笑，要笑得自然、坦率、诚恳。刘小英起初是对着自家的一面镜子练笑，并请父母、姐妹当指导的。从练习和工作实践中，她悟出了一个道理：要笑得自然、亲切、对顾客就要象迎接自己的亲人那样，要发自内心，不能虚情假意。从此，刘小英把语言和微笑溶为一体，赢得了顾客的好评，促成了不少生意。一次，有两位解放军要购买煤气灶。刘小英笑脸相迎，热情介绍商店新进的自动打火煤气灶的性能，还进行了现场示范。这两位解放军当时没买，要到其它商店再看看行情。但刘小英还是笑着说：“欢迎您下次能再来”。第二天一早，这两位解放军又来了，说要五十台，一次就成交六千多元。那两位解放军在提货时对小刘说：“昨天我们从你们商店出来后，又去了好几家商店，东西没买上，还窝了一肚子火。你的服务态度真好，待人和蔼可亲。”事后，同伴们逗趣地说：“小刘不简单，一笑得‘千金’。”

要当好参谋

会说、会笑，还算不上一名合格的营业员，要当一名合格的营业员，还要懂得商品知识，给顾客当好参谋。在小五金柜台前，买剪刀的顾客很多，怎么使他们挑上满意的剪刀呢？小刘虚心请教老师傅，学习商品知识。原来，挑选剪刀，主要看剪刀尖是否合缝严密，合缝严密的，就是好剪刀。从那以后，每当



“国庆”前夕，参加过二万五千里长征的延长油矿老红军夏明洋、陈光斗、王文清欢聚一起，回顾以往的战斗历程。

造绿洲伏黄龙

本报讯 国庆节前夕，从靖边县新桥农场传来喜讯：该场职工人均植活树木3250棵，人均营造防风固沙灌木林40亩，使全场林木复盖率达到总面积的56.8%，基本控制了风沙危害。新桥农场位于古长城沿线的毛乌素沙漠之中。六十年代建场初，职工们就在平整出的农田和沙丘周围陆续植起一排排绿色的“高墙”，使风沙危害逐渐减弱。到一九八三年，主要作物玉米已由过去亩产三百多斤提高到八百多斤。去年春季，农场又将场区3000亩沙梁和零星沙荒地划分给职工自己植树，收益九成归个人；这个农场还规定职工在房前屋后植树，谁植收益归谁所有，这一系列措施，极大地调动了职工的植树积极性。

(杨兴中)

西安解放商场

不摆大店架子小商品生意做得活

本报讯 西安解放百货商场坚持“以经营小商品为主”的服务方向，一至八月份，仅此一项销售额就达三百三十五万多元。近几年，不少商店认为经营针头线脑的小商品，利小不合算，不愿经营。但解放百货商场却始终把经营各类小商品作为自己的传统方针。经营的一万三千多种商品里，三类小商品就达百分之六十左右。如老年妇女专用的发罩、三分钱一根的绣花针，直到几厘钱的一个扣子、别针都

上了柜台。商场业务科还专门设立了商品必备目录，经常查调各类小商品的品种、规格是否齐全。有时顾客买了小商品，还多几厘钱的零头，营业员也要按规定补给一枚针或一对风纪扣。

(张戈 何一峰)

咸阳市各级工会开展节日体育活动

本报讯 国庆前夕，咸阳市各级工会组织协同有关部门广泛开展各种职工体育活动。市总工会和市体委联合举办职工篮球比赛，永

(应志治)

省纺织公司召开优秀花布图案评选会

省优秀花布图案评选会最近在省纺织局召开。会上共展出花布图案五十六幅。经评选，有十幅花布图案荣获省优秀花布图案奖。(陈瑛 家民)

新成红厂安全装置

国营华山机械厂青年电工雷新昌革新改造的红外线安全装置取得成功。有关单位向他颁发了奖金三百元。

省电影公司举行首届电影美术研讨会

最近，省电影公司在西安举行了我省首届电影美术研讨会。来自全省各地的专业美术工作者、学者及专家参加了会议，并决定筹建陕西省电影美术学会。马锦红澄城药厂开发新产品

澄城县制药厂重视商品信息，努力开发新产品，试制成功了赖氨酸葡萄糖粉和快速医用粘合剂N-1胶等新产品，使企业有了生机。(文斌 国政)

为什么要市长亲自抓厕所

张慧斌

读罢汉中市市长陈德林深入缺少公共厕所的五条街巷，亲自督促修建公厕这条消息后，尽管陈市长的作法是值得称颂的，心中却很不

是滋味。修建公共厕所是城建、环卫等部门的事，缺少公厕的情况，这些部门的工作人员理应最为熟悉。然而不知何故，他们对此反倒不如市长着急，等市长来深入了解，亲自

选点、开会督促后才开始行动。真不清楚，这些人的工作责任心和工作热情跑到哪里去了！我认为，在表扬陈市长的同时，应当对失职的有关部门领导和工作人员给予严肃的批评。

“当官不为民作主，不如回家卖红薯！”拿着人

民给予的奉禄却不尽心竭力为民众办事，这是我们这个社会所不允许的！



落榜后的追求

七月的浙南，酷暑难耐，避暑胜地雁荡山却凉爽宜人。灵峰暮色，碧潭奇观，更吸引着这位远道而来的年轻人。他——叫徐军，这次应邀来雁荡山参加《雁荡山笔会》，与来自全国各地的五十多位专业作家、业余作者欢聚一堂，共同切磋学问。徐军今年二十一岁，是铜川矿务局三里洞矿劳动服务公司的一名职工，一九八一年他高考落榜。偏在这时，可怕的病魔又突然向他袭来，经医师诊断：患了“克氏综合征”，这是一种难治之症。在医院，他一面与大夫密切配合，抓紧治疗，一面又托人购买了一套大学文科教材自学起来。在医院住了一个多月时间，他的自学读书笔记就写了七大本，约十多万字。出院后小徐知道，由于身体的关系，再考大学已无希望。而眼下自己又没有正式工作，生活的路该怎么走？思考再三，小徐决心象海迪大姐那样振作起来。于是，他毅然报名参加安徽淮南世界语学院和山西大学分校的函授学习，同时自费订购了二十多种书刊杂志，如《饥饿与渴地》等。工作和学习之余，他又拿起笔来，开始给报纸、杂志写新闻稿件和文艺作品，他写的诗歌、散文、小说选辑，她就把这一知识介绍给顾客，不少顾客见她态度和蔼、诚恳，就请她当参谋，帮着挑选，最后总是满意而去。

要当好顾客的贴心人

今年初，一位十岁的小男孩在柜台前转来转去，细心的小刘很快迎上去问：“小朋友，您买什么？”小男孩说：“我要买一只手电筒上的小灯泡。”可柜台一时没货。小刘就让他过两天再来。当天下班后，小刘就到仓库找出了为数不多的小灯泡。过了两天，那男孩果真来了。他买上小灯泡后，还在意见簿上写下几个歪歪扭扭的字：“400号阿姨真好！”就凭着这热忱之心，小刘还为外地的顾客多次免费寄商品，为近处的顾客订货、送货。为此，表扬400号营业员信件如同雪片，从全国各地飞进了唐城百货大厦。



▲九月中旬阴雨连绵，西安市塑料制品二厂前马路上有五十余米的积水，拦住了去高铁路小学上学的小学生。西安毛纺厂职工张根芳和沈平，十余天坚持脚登三轮车，每天六次接送过往小学生，受到学生家长们的赞扬。

宏斌 海瑞

▲九月十三日深夜，西安齿轮厂青年职工于建清冒雨回家路过吉祥村时，看到一位老大娘拄着拐棍在风雨中艰难行走。经询问，得知老人家住西安冶金学院，因外出迷路在此徘徊。看到老人全身被雨水浇透了，在凉风中冻得直发抖，小于是脱下自己的雨衣披在老人身上，一直用自行车将老人送回家。第二天老大娘一家人特地向厂里送来了感谢信，赞扬于建清是助人为乐的好青年。

佐洲 继斌

路面积水坚持接送小学生 街头闲转白吃白拿打老人

▲今年元月至八月，西安市火车站失物招领处收到旅客遗失的各类物品五百三十余件，现款二千七百多元。为了尽快“物归原主”，该处工作人员吕少华、吴胜利认真将每项失物编号上帐，分类保管，然后逐件“立案侦破”，联系查询。现在，招领处收到的大部分失物和二千二百元钱已交给了失主。

张伯习

▲九月上旬的一天傍晚，省安公司一处青年李××和景××在宝鸡红旗路桥南闲逛。在农贸市场看到一个老汉在卖枣子，二人凑近筐子，抓起枣子便吃。老人看不惯，刚说了几句，李、景二人三拳两脚，将老汉打翻在地，在群众中引起了公愤。最近，有关部门决定除让李、景二人负担老汉的医药费外，又各罚款三十元。

秦立 瑾文