

上接4版

## 从卖书到卖糖果 心里打鼓 别毁老爸一世英名

在东铁匠营的小胡同里，记者找到了一处平房，里面住着几户人家。在这里，记者又见到了张朝和。“这是一处清朝时的房屋，我是从这里长大的，父亲去世后，我还在这里居住。”张朝和介绍。由于是工作时间，记者不便打扰张朝和，只能在他下班之后，到他的家中采访。

张朝和刚调到北京百货大楼时被分到了图书柜台，在这柜台站了7年。当接到去糖果组上班的通知后，他说：“心里还真打鼓，顾客要是知道自己是张秉贵的儿子，肯定都等着看‘一抓准’的绝技呢！可我在大楼卖了7年书，秤还没摸过呢。自己行吗？别毁了老爸的一世英名啊，可别让党组织脸上无光啊。”下班回家的路上，张朝和专找糖果品种多的大商场进。在菜市口一家商场的糖果柜台前，他一站就是半小时，看得太入神了，人家的值班经理出来问他：“您这是干吗，想买糖吗？”“不买。”张朝和这才回过神来：“我是百货大楼的……”当人家知道他是张秉贵的儿子来这儿取经时，马上热情地让他进柜台里练手儿，还一样一样地告诉他：“水果糖有两克的、有4克的，奶糖有5克的、有6克的，椰子糖……”张朝和如获至宝似的赶紧往本上记。

张朝和知道：全心全意为人民服务不是“脱口秀”，父亲之所以练就了“一抓准”，不是为练技巧而练技巧，而首先是因为他胸膛里跳着一颗火热的心。自己先得接这个思想班，接崇高精神品质的班。否则，就算练成了“一抓准”，也没魂，也是个塑料火炬，暖不了万人心！张朝和立志做个有心人。他见家门前有个糖果摊儿，就主动跟人家套近乎，终于，人家答应晚上收摊儿，让他连糖带秤搬回家去练“一抓准”。他还大兜子大兜子往家里买糖，夜深人静时，独自一块儿一块儿地称，一个品种一个品种地品尝。每当困得打盹儿时，就看看墙上挂着的父亲的大照片，父亲正用充满期望的目光看着自己。

张朝和琢磨着：如今卖糖，可跟父亲那会儿不一样了，现在的糖果好几百种，顾客问啥的都有，一样懂少了都不行。百货大楼给他联系了好几家食品厂，他跑去一蹲就是大半天，花色、口味、原料配比、营养价值，全问个底儿掉。让张朝和终生难忘的一件事是，一位40多岁的女顾客，好不容易排队排到了柜台前却说：“小张，我今天不是来买糖的。”说着她的眼泪下来了，“我就为看看你。1979年，我在这儿买过一次糖。当时，我向你父亲提出让他帮着找个糖盒，柜台里没有，你父亲就跑到库房给我找来一个。那个糖盒并不精致，可我一直保存到今天，还经常跟我孩子叨咕这段事儿。那是你父亲对人民的一片心啊！”张朝和的眼睛也湿润了，在心里叫着自己的名字：“朝和啊朝和，你就得做父亲那样的人！”

## 张朝和练就电子秤上“一抓准” 开创“凑整找零”售货技巧

在张朝和的胸前挂着一块特殊的工作牌子，上面刻着“子承父业”。马来西亚儒家学家张弓曾在他写的《寻找张秉贵》文章中写道：“这应该是世界上最特殊的一个工作牌子。”

正是这块工作牌子在随时提醒着张朝和，继承父亲对技术精益求精的优良传统，练一手绝活。他根据柜台售货的需要，把“一抓准”、“四个一样”、“文明礼貌售货十则”、“接一问二联系三”、“十字售货法”，以及企业新制定的礼仪服

务规范作为必修科目。他利用业余时间，向有丰富商品知识和经验的厂家信息员、老售货员请教。从糖果品牌、种类、口味、价格，到电子秤的使用，都深入了解。他每天都早来一小时，提前称各种糖，看每块是多少钱，方便在售货中灵活应用。如今，他也练就了“一抓准”的本领。他能够根据顾客提出每种糖果所需要的重量要求，用手凭感觉在六种不同的糖果中抓取，之后分别用电子秤称重，每一份的误差只在一块该种糖果的重量之内。一次从天津来了10多名顾客要买糖。其中一位表示，你如果称的准，我们每人都买，如果不准那就全不买了，于是，从二两、三两到半斤。每次都准确无误。另一顾客又提出了每一种糖只要一块。这里有多少种糖就称多少块。他边取糖边唱价，糖称好了，价也报出来了，在场的顾客连声叫好。

张朝和在继承父亲技能绝活的同时，根据市场变化创造了“凑整找零”的售货技巧，并熟练地应用到销售实际，受到顾客的好评。他说：“现在跟我父亲那时卖糖果有所不同。过去每一秤都算到分、角、元，现在柜台不找零分钱，遇到零凑整的情况时，要给顾客讲清楚。”

## “一团火精神” 还在燃烧，发光、发热

张朝和说：“父亲的精髓就是‘一团火精神’，怎样让‘一团火精神’在自己的身上燃烧，发光、发热，确实下了一番功夫。”张朝和根据不同顾客的消费时尚、口味及求保健、求营养等特点，满足不同需求，使每个顾客都满意。

有一次，柜台前同时来了两个孩子。他对高个儿说：“哥哥要让着妹妹，先给妹妹拿。”他根据不同的情况，处理问题也不同。遇到年纪大的顾客，他就说：“咱们先照顾年纪大的。”遇到赶火车或有急事儿的顾客，他就向队前的顾客说：“那位同志要赶火车，麻烦您稍等一下。”遇到有意考验卖糖技术或购糖要求品种多、数量少的情况时，他在准确的前提下尽量提高速度，满足顾客的要求。

张朝和对糖果种类的变化进行了历史的分析。他说：“上世纪五六十年代不过几十种糖果，且品种单一。现在，柜台里有100多种糖果，软糖、硬糖、奶糖、巧克力，100多种价格，100多种口味，100多个产地，他记得准，抓得准，报得明。而且有不同的顾客、不同的季节和各有不同的需求，就要分别对待。”一次，一位老人来大楼购物，特意到糖果柜台看看，看到张朝和，他走近柜台与张朝和打招呼，两人热情地交谈起来。老人认真地说：“从前逢年过节才能买些糖吃，现在富裕了买得起却不敢吃糖了。”张朝和问：“您是不是害怕得糖尿病？”“对了”，老人说：“我们院里有一个老头儿，60多岁，3年前得了糖尿病，现在每天打针，人也没精神，还花了不少的钱。”张朝和听后对老人说：“老大爷，我看您身体挺健康的，可以吃糖，但是要适量吃，才有益健康，过量吃有害身体。”听到这儿，老大爷笑了：“听你这么说我买点糖。”张朝和称好糖，包好包儿，把糖递给老大爷。老大爷说：“这可真好，卖糖还给讲知识，我这次可算没白来。”说完，高高兴兴地走了。因此，他曾获得“张秉贵式营业员”，多次获得市级先进。2000年获北京市劳动模范称号。

张朝和说：“‘一团火精神’在今天仍然有着现实的作用，它体现为人民服务的宗旨，如果每个人都有‘一团火精神’，我们的社会就更加和谐、稳定。”



张秉贵刻苦练就了“一抓准”的绝活



张秉贵正在装糖



张秉贵在唐山传经送宝时收的女弟子



张秉贵热情、耐心、周到的服务