

【五一特别策划·感悟劳模精神】



张秉贵工作照

缅怀张秉贵——三尺柜台的售货艺术

4月19日上午，漫步在王府井步行街上的游人不多。一路向北，王府井百货大楼便出现在眼前。“这就是张秉贵师傅工作过的百货大楼啊！”几位外地游客站在百货大楼前矗立的张秉贵铜像前，一边感叹一边合影。

因为刚到营业时间，百货大楼内的顾客还不算多。但是位于地下一层的张秉贵柜台前，张秉贵的儿子张朝和已经迎来了当天的第一位顾客。“张师傅，又见到您啦！”今年63岁的周福林是张秉贵柜台的老顾客，这天他又和妻子、女儿来这里买糖果。

抓糖、称重、包装……张朝和的一连串称糖动作，让周福林想起了张秉贵师傅在柜台前忙碌的样子。“和张秉贵师傅一样，小张师傅继承了老张师傅的精髓，还是那么干脆、麻利。”

提到张秉贵的售货艺术，人们将其誉为“燕京第九景”。在普通的售货员岗位上，他练就了“一抓准”、“一口清”的技艺和“一团火”的服务精神，至今让人难忘。而这些服务技艺和服务精神的背后，是汗水和付出。

张秉贵1918年出生于北京，11岁在纺织厂做童工，17岁在一家杂货店当学徒。1955年，他成为北京市百货大楼的一名售货员。在30多年的售货员工作中，虽然张秉贵工作的岗位只是三尺柜台，但他始终脚踏实地的做好本职工作，用自己胸中的“一团火”赢得了广大顾客的爱戴和尊敬。

在工作中，张秉贵刻苦钻研业务技术。通过自己的思考和实践，他也将普通的售货员柜台工作变成了柜台服务艺术。上个世纪五十年代，他总结出站好柜台的五个要领，即：“精神饱满，思想集中，耳目灵敏，抬头售货，动作三快”；六十年代，他又琢磨出“问、拿、称、包装、算账、收找款”等售货程序的六个环节；到了七十年代，他又思考出做好服务工作的“五个劲”、“十个字”、“四个一样”的服务经验；而到了八十年代，他在同事们的帮助下，综合自己几十年来的服务实践，写出了《张秉贵柜台服务艺术》和《张秉贵生涯五十年》两本书。他售货过程中的“一口清”、“一抓准”被人们誉为“燕京第九景”。

“张师傅的一口清和一抓准的绝活，至今都让我记忆深刻。”周福林回忆，年轻时他总爱到百货大楼张秉贵师傅的柜台转转。“为的就是欣赏张师傅的绝活，绝对是艺术。”当时，百货大楼客流量很大，购物的顾客排起长长的队伍。为了能够减少顾客排队的时间，张秉贵便决定练习提高自己的售货技术和心算法。让人们记忆犹新的“一抓准”和“一口清”技艺，也就在逐渐的摸索中产生。

“父亲工作的这个环境说是个柜台，还不如说是个舞台。”张朝和回忆，不少顾客专程来这里买糖，为的就是欣赏父亲的售货艺术。“虽然我家距离百货大楼不远，但是为工作，父亲一周才回一次家。那时总有同学问‘你父亲怎么会这么忙？’我就在休息日，带着他们到百货大楼欣赏父亲工作，看了以后，他们也都感叹父亲的高超技艺，我特别自豪。”



“一团火”精神是王府井百货的企业精神，诞生于上世纪七八十年代，全国劳动模范张秉贵是“一团火”精神奠基人。1955年11月，张秉贵进入百货大楼，成为了一名普通的售货员。在三十多年平凡的柜台服务中，他刻苦练就了售货“一抓准”和算账“一口清”的绝活。他始终用“一团火”的服务热情全心全意为顾客服务，被顾客亲切地誉为“燕京第九景”。随着时代的变迁和发展，企业不断深化服务的内涵与外延，2008年企业将“人文购物 人性服务”确定为新的服务理念，在坚持“一团火”企业精神的同时，积极推动企业文化建设与时俱进，更为“一团火”精神注入了新的时代内涵。越来越多的人也传承着张秉贵“一团火”的精神。

三尺柜台树丰碑 让张秉贵“一团火”精神代代传

□本报记者 盛丽/文 彭程/摄

勤于思考——继承发扬父亲的优秀品质

在百货大楼工作的三十多年，张秉贵服务过的顾客有很多。为了弘扬“一团火”精神，1999年8月28日，王府井百货公司决定将张秉贵生前工作的糖果柜台命名为“张秉贵柜台”。也是在这年，张秉贵的儿子张朝和来到这个特殊的柜台，继续着父亲的事业，传承着他的“一团火”精神。

“不管市场怎么变，咱们的服务不能变”。来到张秉贵柜台的张朝和开始思考，“父亲身上最可贵的品质在于坚持，很多老顾客对父亲工作的场景记忆深刻。他几十年如一日的亲切服务，最终赢得顾客的认可，我也要继承这些品质。”

“上班早来一点、工作中多做一点、下班晚走一点”，在工作中，张朝和也给自己定下规矩。多年来，他坚持用这三点来要求自己。9点半是每天上早班的时间，但是张朝和都会提前一个小时来到柜台。打扫卫生、提货、上货……经过一番忙碌，柜台不仅干净、整洁，而且商品排列有序。“这样才能让顾客购物更舒服。”

“师傅，您这糖果的包装真漂亮。”刚刚购买完糖果的顾客赵先生感叹道。记者注意到，和传统的用绳子绕口包装不同，张朝和包装糖果时，在袋子的收口处会进行扇子面式的折叠。“这样不就更美观了！”张朝和介绍，这样的包装方法也是经过他不断琢磨出来的。

“记得父亲在柜台工作时的那个年代，用的大都

是牛皮纸来包装糖果。”张朝和回忆，为能包装得更精美，父亲张秉贵时常在家中练习。“我记得，父亲的动作特别有节奏感。一装一包再一按，三个动作糖果就包装完啦。他边包还边自己数节奏。”

如今商品包装经历了很大的变化，但是对于美观这个要求，张秉贵柜台却始终如一。“袋子封口以前都用绳子来捆，总觉得不美观。之后，我通过观察餐饮行业的布巾折法受到启发，才形成现在这种扇子面的包装方法。”张朝和说。

张朝和回忆，为了解更多有关糖果的知识，即便是休息日，父亲张秉贵也很忙碌。“他总跑到工厂向专家‘取经’，继而了解不同商品的特点，以满足不同顾客的需求。”来到父亲工作过的柜台，张朝和为了更好地继承和发扬父亲的优秀品质，利用业余时间补充各种业务知识。

“干什么就要学什么。”张朝和表示，售货员和顾客不只是卖和买的关系。“有时顾客还会问你一些关于商品周边的问题，比如，厂家的历史、商品的制作过程等等，这些都需要售货员了解。要想成为一个顾客问不倒的售货员，就要多学。”

业余时间，张朝和骑车多次跑到不同厂家学习，了解商品的制作过程，找专家拜师请教。“有个食品厂的高工程师，和父亲很熟，父亲也经常向他取经。”张朝和介绍，每次去食品厂，他都会边聊边记，回到家再整理这些内容。在工作中不断发现需要补充的知识，主动去了解，根据顾客需求提高服务水平，这就是在传承父亲的“一团火”精神。

“小朋友，来叔叔给你剥块糖啊，不着急。”顾客

李女士带着6岁的女儿来到张秉贵柜台买糖果。见到小女孩有些着急想要吃糖，张朝和边剥边解释道：“先给小孩吃着，一会称重时，再抛去一块啊。”“您这服务真是太到位啦。”李女士连连称赞道。

张朝和介绍，优秀的售货员就是要根据不同群体的顾客，来使用不同的服务方法。多年来，工作中的张朝和，没有和顾客吵过一句嘴，始终用热情细致的服务，传承着父亲的“一团火”精神，也赢得了顾客的认可尊重。

不仅如此，张朝和还将“一团火”精神传递给身旁的同事和徒弟。在工作中，他会将自己的经验传授给身旁的人，让老劳模带动新员工，让“一团火”的精神代代相传。

现在，在张秉贵柜台从事糖果销售的除了张朝和，还有一位售货员叫做郁秀琴。“我是2012年来到张秉贵柜台工作的。我们这个柜台地方不大，但是糖的品种可不少。水果糖、奶糖、硬糖、棒棒糖、巧克力、软糖，差不多有百余种糖果。”郁秀琴介绍说，刚来的时候都是张朝和一点一点耐心地教会她的。“从糖的品种到认称、称重这些，张师傅都会教给我，而且我从他身上还学到热情、认真这种服务态度。”

用心服务——以张秉贵为榜样服务人民

全国劳模王涛以张秉贵为榜样，刻苦钻研商品知识，对陶瓷的生产工艺、质量鉴别、文化渊源、品位鉴赏等都十分精通，被顾客称为“陶瓷通”。王涛是王府井百货大楼家用儿童销售部主管，1987年他来到



2009年9月25日“张秉贵柜台”复牌，因百货大楼整修暂时离开的张秉贵柜台重新与广大顾客见面。



张朝和在销售糖果



王涛在研究陶瓷工艺

百货大楼工作。

“年轻时，我见过张秉贵师傅卖糖果的样子，特别的佩服。”虽然没有亲自聆听张秉贵师傅的教诲，但是他精湛的服务技艺和“一团火”的服务态度，却深深地刻在王涛的脑子里。

“我也在日常的工作中，用自己的行动来传承张秉贵师傅身上优秀的品质。”王涛回忆，来到百货大楼，他卖过的商品品种不少。“玻璃制品、陶瓷制品，还有夏凉商品，我都销售过。”在张秉贵身上，王涛体会到了“主动、热情、诚恳、耐心、周到”这些优秀的品质，“这都是我要学习的。”

不仅如此，王涛还认为对待顾客仅有热情不够，还需要掌握很多专业知识，这样才能提高服务技能。“我销售的商品中有陶瓷制品，这其中就有不少需要补充的知识。”王涛介绍，现在很方便，打开电脑上网都能查到各种信息。但是当时，条件有限。想要补充知识只能向老师傅请教，和同行交流，遇到内行的顾客多问几句，还要多翻翻专业书本。

为能阅读到更多的陶瓷专业书籍，王涛跑到轻工出版社，买回《陶瓷工艺学》这样的高校教材进行通读。业余时间，他还收集各种和日用陶瓷设计、工业原理相关的资料。不仅如此，他还来到唐山、邯郸、景德镇等地拜师学艺。“售货员站在柜台前，就要成为你所销售的产品的专家。”王涛总结说：“你要做到顾客难不住、问不倒，还要超出顾客的期望值，就需要你不断补充业务知识。”

在学习专业知识的过程中，王涛还撰写了《日用陶瓷漫谈》并且发表在企业刊物上，成为当时职工培

训时使用的教材。“补充知识还要学以致用，要运用到实际工作中。”在销售陶瓷制品的过程中，王涛也发现不少小问题，结合顾客的需求和厂家交流、改进技术。“有的建议还被厂家采纳。”

在陶瓷工艺中有时需要使用到贴花工艺，如果画纸接头很大会影响成品的美观。发现问题的王涛及时和厂家进行了交流。“我建议大盘用大盘画纸，小盘用小盘画纸。厂家结合我给的建议，进行了改进，效果很好。”王涛介绍，还有不少顾客反映韩式碗的碗足很小，容易烫手。他就思考，结合正德饭碗和罗汉汤碗的结构，建议厂家提高碗足。厂家也采纳了，碗的销售量也跟着提高。

2008年，有两位顾客专门来到柜台让王涛介绍紫砂壶。“上个世纪90年代，我们父亲来百货大楼买过凉席，就是王师傅您给介绍的。”选购完商品后，顾客和王涛说道，“搬家了，不怎么来百货大楼买东西。这次，特意来体会您的服务。特别专业，绝对是高质量的服务。”

“我在工作中不断发现、不断思考，以此来提高服务水平，这就是在传承张秉贵师傅身上的品质。”王涛认为，做一个优秀的售货员要有热情，还要开动身体多部机器。“用眼睛看，售货员要始终保持抬头售货；用耳朵听，倾听顾客的需求；手也要忙着；用心用脑子来记；同时还得三步并做两步走要跟上顾客，可以说身体多部机器都在运作。售货员不是简单的站在柜台卖卖东西，用心服务才能让顾客满意。”

秉承“一团火”精神——让购物变享受

张秉贵在普通的售货员岗位上默默付出，也为广大商业服务业员工树立了榜样。他生前，先后到过十几个省、市，深入到商店、工厂、学校、医院、部队，以他工作的亲身实践，来传播全心全意为人民服务的思想体会，为人们演示精湛的服务技能，点燃了许多人心中为人民服务的“一团火”精神。

不管在百货大楼内，还是在商店外，他的精神也激励着不少人成为优秀售货员。全国劳模卢秀岩是张秉贵亲传的徒弟，在张师傅的言传身教和帮助指导下，他立足三尺柜台，努力学习商品知识、刻苦练就“一铲准”的记忆，成为百货大楼的服务景观——“茶博士”。

张秉贵的徒弟杜学昌、刘文成也获得“北京市劳动模范”称号。

为缅怀张秉贵的光辉业绩，使“一团火”精神发扬光大，张秉贵铜像1988年9月17日落成揭幕。

1999年起，王府井百货大楼不断推出一批又一批“服务景观”。新一代服务明星们秉承“一团火”精神，他们全方位、个性化的服务特色使购物真正变成了享受，企业又提出“人文购物、人性服务”的经营服务理念，更为“一团火”精神注入了新的时代内涵。

“一团火”火炬传递仪式已成为王府井百货企业文化建设的重要组成部分，每当一家新店建成开业都要举行这样的仪式。2011年9月23日，设置在百货大楼一层的张秉贵纪念馆开馆，使“一团火”精神为核心的企业精神，拥有了一个鲜活载体，顾客在购物之余感受王府井百货厚重、鲜明的企业文化。

张秉贵纪念馆面积虽然不算大，但是展览陈列却很全面，包括图片、文字、实物多种展品。设有“心有一团火”“真情暖人心”“光荣属于党”“精神代代传”“燃旺一团火”五个展区。每个展区都可以提供给参观者大量信息。值得一提的是，其中还设置一处重现张秉贵师傅当年工作现场的展示，不论是台秤、柜台这些陈设都制作精巧。

记者在了解到，在近些年营销活动中，企业所属的各家商场纷纷开展“一抓准争霸赛”，吸引顾客争相参与。活动既聚拢了人气，又传播了企业的“一团火”精神。张秉贵式的先进劳模队伍不断发展壮大，上世纪九十年代以后，企业先后培养出了一批劳动模范和先进集体，他们对于弘扬“一团火”精神，树立良好企业形象起着表率 and 推动作用。