

黃警頑編

# 現代店友常識

廣東旅滬同鄉會購贈

非賣品

# 處世顧問

黃警頑講述  
段堯襄速記

涉世之指導，立身之準則，  
交際與處世不可不備之成功要籍！

交際博學士黃警頑氏

憑其精心  
數十載  
十年之  
警著  
經驗  
氏

## 內容

交際原理  
社交之注意及規則  
應酬與禮節  
禮貌與習俗改革  
一般交際法  
家庭中之交際  
戚族間之交際  
朋友間之交際  
婦女間之交際  
貧富間之交際  
特殊交際

職業界之交際  
商業交際  
交際之金石  
交際應知衛生之道  
交際生活特種常識  
三三朋友節  
歷代名人交際格言  
處世與做人  
做一個怎樣的人  
因果與認識  
處世應有的精神  
處世的責任

處世應有的觀念  
處世方法  
處世的哲學  
處世與嘴的藝術  
談話演說和辯論  
處世之金石  
我的標準處世禮節  
平常應有的禮貌  
社會上服務的方針  
限於篇幅  
不及備載

全書 六百餘頁  
精裝 一大冊  
實價 壹元

上海經緯書局發行

現 代 店 友 常 識

黃 警 頑 編

上 海 經 緯 書 局 發 行

本會購贈此書二萬冊

一切費用均由

林炳炎先生獨自捐助

合并聲明用表謝

上海忱館

廣東旅滬同鄉會謹啟

二十六年八月

1531656

# 店員模範黃警頑先生

義利

全國各界士女公認的「交際博士」及加給別號「人名大辭典」，誰都知道就是黃警頑先生了，他是當代社交界一位聞人，萬友園主人，四四友朋節創始者，中國普及教育助成會幹事長，花村民衆基礎學校校長，晨更與花村二工學團創辦人，開發西北及邊疆學會主幹人物，發起中國文化服務社及全國農村建設推進社典型的摩登的青年，他幼年的橫逆境遇，馳使他起了改造社會的意識，他是充滿萬有知識的印書館，造成他對於文化的興趣，幸而職務的環境，却肯服從他的願望，迫使他致力於他所最歡喜的事業（交好友做好事）他的堅苦奮鬥的精神，和超人的志氣，自然可使他如意發展，這是他半生成功的重要關鍵。



，而且又是交際學會會長，可算是一個半商半學的奇人，在上海地方只要有比較重大的事件，或運動發生，是少不了他的，他是新生活運動的實行家，又是一個

上海圖書館藏書



A541 212 0010 83648

# 青年服務與修養目次

## 第一章 導言

補白：智識階級的謀生問題

## 第二章 職業的價值

## 第三章 擇業的重要

擇業須知——就業前應有的反省

## 第四章 商業的意義

## 第五章 店友的意義

輔白：什麼叫做敬業

## 第六章 失業的原因

缺乏健康的身體——缺乏相當的智能——缺乏善良的品行

## 第七章 得業的要訣

一

三

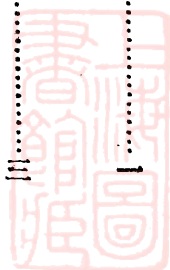
五

七

八

一〇

一二



補白：工作樂

## 第八章 身心修養

## 第一節 品行方面的修養

誠實——信用——節儉——勤苦——堅決的意志——純潔的心靈——改過的重要理論

和實行——實行和恆心……………一四—一八

## 第二節 智能方面的修養

智能的重要——一般智能的需要——高深智能的需要……………一九—二一

## 第三節 身體方面的修養

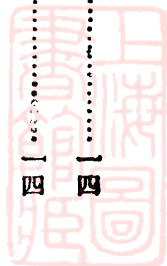
健全身身體的重要——鍛練和身體——運動的時間——練習早起——充分的睡眠——衛生

的重要——高尚娛樂……………二二—二七

## 第九章 處世方法

## 第一節 對於一般的

正直和忠誠——謙和與誠懇——交友和擇友……………二八—三〇



第二節 對於僱主的.....三〇

盡力為僱主謀利益——盡力和僱主聯絡感情——服從僱主的指示.....三〇—三一

第三節 對於同事的.....三二

同事間的互相聯絡感情——保持分工合作的精神——注意人格感化——舊店友和新店友的互.....三二

相敬愛——職業平等觀念.....三一—三四

第四節 對於同業的.....三五

同業間的感情聯絡——同業規律的遵守——加入同業公會的必要——避免陰險的競爭

第五節 對於社會的.....三七

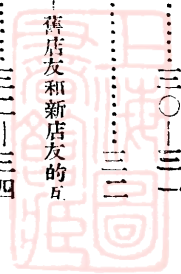
服務社會精神——公共團體的維護——避免貽害社會的營業.....三七—三九

第十章 服務南針.....四〇

第一節 服務要件.....四〇

恪守工作時間——克盡職責——勤奮耐勞——精密謹慎.....四〇—四三

第二節 服務條規.....四三



第三節 成功定律.....四五

補白：獻給現在商學上的人們

第十一章 招徠要點.....四七

第一節 貨物的陳列.....四八

陳列的器具——陳列的方法.....四八—五一

第二節 廣告的利用.....五三

廣告的種類——廣告的用法.....五三—五八

第三節 貨物的價格.....五九

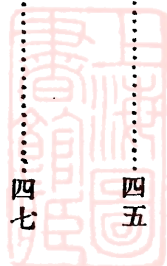
讓價之害——定價低廉——定價劃一.....五九—六一

第四節 顧客的接待.....六一

謙和——誠實——忍耐——指導——戒勉強——忌勢利——接待新的顧客——接待旅行顧客

接待女性顧客.....六一—六五

補白：給初入世的青年一封信用





## 附錄

就業指導表	六七
服務要點	七一
怎樣改進學徒生活	七三
商業學徒的讀書問題	七六
談蔣委員長的作事條理	七八
人生從事職業之要件	八二
職員應有的認識	八四
怎樣在自己的職業上增進地位	八七
人無笑臉休開店	八九
和氣生財	九一
雪恥禦侮的準備	九三
商店店員解僱之標準	九七
中央注重培植商業人才	九八

店友須知	一〇〇
店員生活	一〇四
商人的社會心理學	一〇五
服務標準十條	一〇八
商科教學方針	一一〇
服務精神	一一一
學業芻言	一一九
對上司和待下級	一二一
辦事與效率	一二二
人事	一二七
王雲五對商務業務講習班學員訓辭	一三一
初就職業三分難	一四六
青年應有三種精神	一四八
將來的商業怎樣	一四九
小夥友的困難	一五一

怎樣做個現代商人……………一五一

小職員的歎息……………一五九

人格測度……………一六一

廣告和推銷的功用……………一六三

提高商業道德……………一六六

店友的訓練問題……………一六九

新精神運動誓約書……………一七一

店友立盟書式……………一七四

國貨公司櫃員須知……………一七五

店員的座右銘……………一七九

櫃友對付顧客應注意的十點……………一八一

練習生十訓……………一八三

給在絕路裏的青年……………一八三

國貨店員起碼條件……………一八五

國貨公司職員應有的信條……………一八六

就業不忘求學之反省……………一八七

青年成功之條件……………一八八

書局店員應有的態度……………一八九

店員之修養與應具之常識……………一九一

留別杭州職業青年……………一九五

告青年小店員……………二〇〇

小職員聯合救國……………二〇四

學徒寶鑑的回憶……………二〇六

失敗，成功……………二〇八

就業指導綱要……………二〇九



## 弁言

上海職業指導所爲鼓勵該所介紹成就之工商界服務同人起見。時常舉行服務談話會。此次談話會適值國難之中。該所主任潘仰堯先生。因撰國難中對於工商界服務同人之貢獻一文。謹錄如次。以當弁言。

歲月不居。流光如駛。又值第二次舉行服務談話會之期。距上次之會。謹一月耳。此一月中。暴日肆虐。國難臨頭。嗟外侮之憑陵。悲國家之凌亂。我知諸君痛心切齒。悲憤至於無極。俱欲急起救國。以爲禦暴圖存之計。救國工作。萬緒千端。就同人之見。爲無過於下述三端。

(一) 準備體力學力 我國人身體之柔弱。精神之不振。毋庸諱言。而吾服務職業界同人爲尤甚。平日既無鍛練之機。臨事又存畏縮之態。今日職業界領袖最滿意於青年店員者。無過於身體太弱。從今以後。我人第一應注意體育。勞爾筋骨。振爾精神。磨厲以須。以準備共赴國難之體力。寇深矣。苟今日萎靡不振。不作如是之準備。請延頸以

待強暴之宰割。救國根本。厥在科學。今日中國之不足以與暴日競者。豈兵數之不如。糧食之不足。無他。人與人戰。可操勝算。科學與科學戰。當然不如。不但有形之戰。相形見絀。即無形之戰之經濟絕交。自不用仇貨以後。隨處感到困難。原料之缺乏。尤爲科學幼稚之鐵證。故今日我人應刻苦勵學。鑽研於科學中。始能禦暴圖存。胡適之言。『救國應內心鞭辟。自能久而彌堅』。準備學力。即內心鞭辟工夫也。

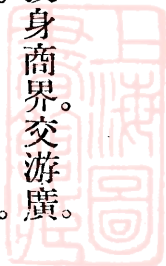
(二)努力本位工作 國是糜爛如此。在人人不負責。不努力。而專以責人爲事。我人須自知國家橫被暴日蹂躪至此、對祖宗。對子孫、人人爲莫大之罪人。故責難一切之歸。還應自責。不肯自負。不能救國。故我人今日惟一責任。在努力本位之工作。多一分工作。增一分抗日力量。多一分事業。增一分救國成效多製造一份出品。便爲多抵制一分仇貨。我工商界同人。在自己職務上。多作一分努力便是在經濟戰場上。軍事戰場上。多增一分力量。九二老人馬相伯先生言。今後國民各抱決心『痛改前非。自贖自救。羣策羣力。共赴國難。則十年生聚。十年教訓。終必有自強振作之一日。』老人之言。自當奉圭爲臬。

(三) 節制欲望 我人在內憂外患天災人禍之中。外侮至於此極辱沒祖宗。遺禍子孫。滿口血。滿眶淚。祇有咽下肚皮。作臥薪嘗胆之資料。我人今日無他方法足以自救。祇有節衣節食節行節住。始可自救中國。從今以後。我人應咬緊牙關。下一決心。停止種種娛樂。節約種種浪費。將一切無謂不急之費用。概予免除。以爲救國禦暴之準備。況值生活程度日高之際。尤當凜然於維持生活之難。量入爲出。克儉克勤。此八字尤爲我人之金科玉律。諸君乎。禍急矣。寇深矣。國將亡。族將滅。常此因循苟且。此後欲求服務之機會。恐亦不可得。此後欲求如今日一堂之聚談。恐亦不可得。諸君諸君。試思門外之欲得業而未得業者幾何人。無家可歸者幾何人。自己商中退出而失業者幾何人。賦閒日久瀕於絕境者幾何人。此皆吾同胞也。一夫不獲其所。我人之責也。諸君有何方法來援救此垂死之同胞乎。請諸君念此三語。一、準備體力學力。二、努力本位工作。三、節制欲望。

## 郭序

黃君警頑。有志之士也。少嘗從事革命。頗著勳勞。後投身商界。交游廣。海內知名之士。莫不與之往還。有交際大家之譽。業務之餘。嘗以經驗所得。隨時記載。久而成帙。將付手民。乞序於余。余展讀一過。類皆黃君生平經驗之文。而深合於學理者。詢爲從事商業者參考之善本。余旣喜此書之成。復欽著者之心用。爰書數言以爲序。

郭秉鈞序於上海商務印書館



## 曹序

假如有人問我：「在職業界怎樣才能做到一位成功的職員或店友」？我敢確切地回答：「適當地表現你自己」，這話分二層講。一是你覺得自己的地位還很低微的時候，你應當審察自己性格才能之所近，以及環境的需要，準備某部門底實在的學問知識技能。在職業界升遷的機會是很多，只要你有對付這機會的才能，一是凡是你具有不相當的知識才能，儘不妨適當地表現出來。被褐懷玉。着徒自感傷懷才不遇，並非正當的態度。

在職業界許多年，認識的朋友很不少，其中也有幾位聰明能夠應付環境的人，機會是握住了，但依舊不能如意地發展。重要原因是才能的限制，如有幾位有真才實學的人，多年委屈於低微的職位，錯誤是不願適當地表現自己的才能，而期待於人家的發現。可是

現今職業界的當權者，是在白晝點了燈籠找尋人才，眼光是不出於燈光圈之外的。

黃警頑先生是友朋中最能適當的表現自己的一位。他有愛好交際的趨尚和才能，具着服務社會的願望。他省察自己，適當的處置自己。二十年的努力，他是成功了。其成功超過職業的範圍以上，而是社會之驕子了。最近著了一本青年服務與修養，貢獻給現代職業界的青年，爲自己的職業生活留一個紀念，發願以後向較廣的社會事業去努力。因爲十五年同事的關係，他要我做一篇序，關於應該怎樣的做一個店員，本書已經說得很詳細，只要諸位好好的去體驗，刻苦地力行，於諸位的幫助一定不小。我現在祇想趁此機會，介紹黃警頑他個人如何力行過來，或者於諸位對本書的瞭解，稍有助益。

他是一個好友好學不倦的人大家知道，他是一位交際家，意想



他總是整天忙於交際，那裏再有功夫讀書。其實不然，他是最愛讀書。在他的臥室中，盡是散亂着書報。東南大學創辦暑期學校的時候，他每年必去選習幾種學科。自然在學習的時候，仍舊致力於交際。他是把「書」「友」當做合一的生活。他自己會說「半生生涯在書友」真的假如他不稍稍讀書，怎能各色各樣的人物，都能談吐相契呢？我們也可以說，他平生得力在書友了。有志的青年們他勸你們，準備些智識學問，（第八章第二節）真是很要緊的。

7

他是一個耐勞自刻的人，他於辦事的興趣，真了不得。於辦公時間以外，他總是在繼續他職務上的事務，無間晴雨，總要到晚間十一時光景才能休息。早晨又很早起來開始他的職務。他是樂此不疲，終始不變。辦事是實事求是，不發空論，少談主義，專力於實際工作，樂於做低微艱苦的事，爲人所不願爲的事，這是他的辦事精神是他的勝利處！他於生活上，自奉極爲儉苦，過的是一種清教

徒式的生活，直到現在，他所穿的鞋子，還是他母親所手製的。以交際爲生活的他，竟沒有一點不良的嗜好，純至像烟酒之微。但他對於社會福利事業，又熱忱慷慨，如圖書館等等常儘力捐款，以爲至樂。

有志的青年店員們，你們認識這個黃警頑，才能體驗他告訴你們的經驗談，現在請你們細細的去讀他的書吧。

曹冰嚴序於上海

## 孔序

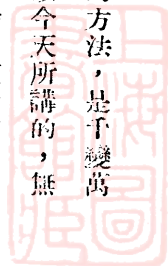
怎樣做生意？前爲學生訓練班講今來移作本書序話，講到做生意的方法，是千變萬化頭緒萬端，並非簡簡單單的一兩個鐘頭以內，可以概括完全的。所以今天所講的，無非是幾個普通原則，並且以本所情形爲對象，這是要聲明的。如何觸類旁通在諸位了。

發行所是一個專門對外營業的機關。你們之中雖然有的是在存貨股，有的是在內部份實習，將來總有調到直接營業部份辦事的机会。講到發行所主要的營業有門市，批發，現購三大類。其他還有承印代辦等。我今天提出門市，批發，現購三類來談談。

### (一)門市

門市生意關係最大，這不但是本館如此，其他商店統統如此。因爲門市生意都是現款交易，所以毫無壞帳，利益自厚。再則直接與消費者（顧客）往來，營業發展機會亦比較的多，對於門市方面，我們應該注意下列幾點：

#### (甲)如何應付顧客



本館每日出版的新書和重版書，大家都知道常在日報上和其他的出版物中登載。顧客看見此種廣告以後，除了通信現購之外，完全是向門市購買。不過本館出版的書，爲數極多，雖有廣告和目錄，顧客記不了這許多。所以完全要櫃友有相當的招待與介紹。

若使櫃友是僅僅乎有問方答，開開發票，收收銀錢，則亦不啻一機械而已。自然談不到懂得「生意經」三個字。不過我們要能夠應付，應該具有必須的常識，就是下面幾點：

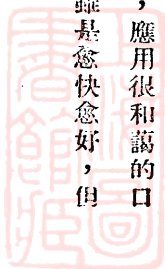
一、熟悉商品 譬如有一位顧客在文具櫃購自來墨水筆，假使問你自來墨水筆中的 Waterman 同 Parker 那一種好？你只答覆他因爲 Parker 筆比 Waterman 筆價錢貴，所以筆一定好。顧客聽了這種答覆，一定是不會滿意，十分之九生意是不會成功的。你應該要詳詳細細的說出理由爲什麼好，好在什麼地位，要說得頭頭是道，顧客自然心悅誠服，交易的成功，是當然的結果，不過熟悉商品或者書籍的情形，亦非一朝一夕所能做得到的，要在平日處處留心，觀察，不懂的應該馬上去請問主任先生或職員。他們一定會很明白的告訴你。千萬不可含糊過去，似懂非懂的去自欺欺人。在本版櫃辦事的對於出版周刊尤須十二分注意。

二、要明白顧客心理 每一個人的性格不同。有的性急；有的性慢。應該隨機變應。絕對不可以機械式的去對付。如果顧客來買書，他有懷疑時，應首先將懷疑解釋明白。倘使遇到性情躁急的客人，應該迅速直爽的態度對付他。亦有若干顧客乘心遲滯。購貨時往往疑而不決，可買可不買。對於此類顧客你應該非常耐心，用勸誘的方法，說明貨物的優點和功效，或是拿同類物貨來比較優劣，交易自然有成功的希望。如果能處處留心，探求顧客的心理去應付他，然後接洽較大的生意有相當的把握。

三、禮貌 我們常常聽人說：「大商店裏的夥友最沒有禮貌，假使顧客去購貨物，櫃友拿了出來，觀察之後，因不滿意而不買，他就要出言不遜。所以弄得顧客不敢問津。」有組織的商店。決不容這種毫無禮貌的櫃友在辦事。其實對於個人方面講亦是極不應該的。我們不要以為對人家有禮貌，是降低自己所處的地位。你對顧客有禮貌，顧客自會同你客氣。買一角錢貨物的顧客亦是客人，買一百，一千元貨物的顧客亦是我們的客人，不可在待遇上有絲毫的差別。我們絕不可以為買一角錢貨物的顧客是小生意可以疏忽的。

四、周到敏捷 先來的顧客未曾接妥之前，切不可去應付後來的，應用很和藹的口氣請後來的稍待片刻。有了後來的客人，對於手頭接洽的顧客，辦理雖是愈快愈好，但是亦要兼顧周到不可草率。

五、介紹其他貨品 我在上面曾經說過本館出版的書籍和經售的文具西書等等，爲數極多，我們要多做生意就非多多介紹不可。譬如有顧客來買 Parker 自來墨水筆一枝，就應介紹 Waterman, Parker 或本牌墨水。假如買價格低廉的筆，則應介紹價格低廉的墨水。介紹貨物固然是以性質相同者爲主，但是亦可隨機應變。例如小學生文庫一書，是凡有子弟的家長，都可以買的好書，如果你見了一位顧客在中年以上，或者攜帶小孩同來的，就不妨告訴他小學生文庫的優點，隨手拿本樣本給他看，你們要知道介紹顧客以應買的書，或是他想買而不知道到何處去買的書。顧客的感激你可以不言而喻；同時本館亦多作成了一筆生意。倘若本館櫃上同仁，人人能每天多做若干額外生意，我敢說營業總數一定要比現在增加極多。公司生意增進步，大家在裏面辦事的，自然多蒙其益，不容細說了。



## (乙)陳列與櫥窗

顧客到我們公司來有的固然是存心來買點書籍或是文具。有些顧客完全走馬看花隨意逛逛，偶爾問翻開一本書，看到內容很好與個性相近，就買去了。假使這一本書是高的放在書架上，那末便失去了這一筆的生意。所以在兒童節的時候，我們將兒童用書，盡量的陳列在大店堂中。任人翻閱與購買。在這十五天之中。雖然書的價格很便宜，祇有幾分大洋一本，且還折了一個對折或六折。但能做到幾千塊錢生意，不得不歸功於將全部的書陳列出來的緣故。現在發行所每出版一種新書，一定也陳列出來。你們當中或者有反對陳列的。理由一是「怕偷竊，二是怕顧客本來想買的書，因為隨便可以翻看，看過之後，就無需再買了。」若論偷竊或不免，然假使一冊書陳列出來已經賣掉許多，偷呢最多佔了百分之二。損失是很細微而得的効力卻很大。怕顧客藉陳列的機會看過而不買，假使一本書有這樣的能力吸引顧客，一定是一本好書，顧客決不肯失去機會而不買的，即使是有，一百樣之中不知道能否找出一二樣。

櫥窗可以幫助廣告之不足。假使佈置得很好，便可以引起路人的注意，到裏面來看

內容。如果貨物合意交易便可以成就了。一月商店有顧客進進出出，便可以說已經是一半生意。其實商店最可怕的是門庭冷落，顧客極少光臨。到那個時候無論你貨物這樣好亦是徒喚奈何。佈置櫥窗應該要注意下列幾點：一、應合行令，兒童節的時候。要佈置兒童用書及玩具。開學的時候，佈置教科書及學校用品。二、整齊清潔。所佈置的書籍及文具，色澤要鮮豔，排列要整齊。井井有條使路過的人喜歡看。切不可雜亂無章，令人惡厭。

### (丙) 連絡感情

人類的本性多是富有感情的，所以顧客光臨時，如果你認得他叫他一聲某先生，那末這位顧客一定很高興的同你談話，生意也就容易做得多，本館各櫃有很多同仁出去，並不是專門去兜生意，一方面是到各學校去聯絡感情，順便調查學校情形，就是這個意思。

### (三) 批發

批發營業在發行所亦占很重要的地位，與門市不同的地方，是同行買去了再轉賣給



他人，所以是我們很好的推銷員，同時亦是我們的顧客，簡單的說做批發生意有兩點應該要注意。

一、放帳 放帳在做批發生意上是一件最重要的事。假使營業數目很大。到期的帳款收到極少。那麼營業數目雖多，亦復何用。不過我們亦不能因為怕收賬而拒絕做生意，最主要的是在事前觀察審慎，事後處置縝密，放賬的問題自然迎刃而解了！發行所現在的辦法是凡有同行要立戶記帳，先請中國徵信所調查其詳細的經濟情形。例如同行的資本是否充足 經理爲何等樣人物。道德是否高尚。得中國徵信所之報告後，再由主管人加以考察，認爲合格，然後請其立保單往來。保單立後，再請中國徵信所調查保人是否殷實可靠。假使保人亦是合格。然後准其往來營業。我們既得此二大保障，雖不敢說是全無壞賬。放賬的危險程度總可減少若干。

二、扶助同行 同行的生意不佳，間接也應響到我們。因爲同行所配的書籍，既擱而不售，自然不能再向我們添配，我們營業豈不要受到應響嗎？所以幫助同行。如推銷以及陳列櫥窗等等方法，間接就是幫助自己。

### (三) 通信現購

通信現購乃是內地顧客由郵局匯款到本所購買書籍及文具等等的一種辦法，本館專設一通訊現購股去辦理他，每年生意亦有幾十萬元爲數不能算少，大部份原因是由於本館牌子老信用好所以有此成績，你們試設身處地的想一想，倘若要你先付出錢到若干時日後再收到貨物，如果信用不好的商店，你肯去嘗試嗎？所以我們要通訊現購生意發達第一個主要條件是：

一、誠實無欺。假使有一位住在四川的客人，從成都郵局匯款到上海來買貨。一封信到上海至少二星期，我們如果不當一件事做，讓他攔了三天五天，又將一些不甚合用的貨品寄給他，則此顧客既不能見面交涉，而往來信件，又非經過極長之時間不可。以後這位客人一定不願意再由郵購貨了，寧可在附近處購買相當的代用品。商務印書館因爲有悠長的歷史，良好的信用。所以能得到內地顧客的信任。顧客既願意先匯款來。我們應當絕對的誠實無欺。一點不含糊的，將上等貨物寄去，不要以爲他不在面前可以隨便便。貨價不可多算。以免失掉顧客的信仰。

二、發貨迅速 內地顧客有的離上海很遠，客人既然將錢寄出，自然是盼望貨物愈早遞到愈好。假使我們這裏一延擱，那裏一擱置，就是三五天過去了，顧客一定是十二分的焦急。所以發貨迅速非但能得到顧客的信託，而且亦是招徠營業的最好辦法，因為客人的口角春風替我們宣揚效力，要比我們登廣告好得多多，因此我們規定於收到信後，最遲二天，便要將貨物寄出，如果遇有特別情形，或是貨物為數太多，或是須向他家代辦實在來不及時，我們亦先覆他一封信，告訴他須稍稍等待的原因，使客人能設安心。

三、多發宣傳品 報紙上所登的廣告，效力雖大，並非每一個客人都能夠看到。如何將我們的出品優點，多讓客人知道是一件頂要緊的事，我們要補日報廣告的不足，就不得不利用直接通訊廣告的辦法，你們常看見通訊現購股，大批的將圖書彙報傳單樣本等等寄出去，就是為此。我們為要找兌發送宣傳品的對象，去年曾經發出一批調查卡片，從東方雜誌等等之中，附寄給各位客戶。請客戶填具姓名，地址，喜歡研究何種學術，看何類書籍等。填具寄回後。除此種卡片外再加上現購股原有的老客戶以及每次購貨十元以上的名單，統統做成模片。分類保藏，遇有新出書籍與其個性相合者，隨時介紹

客戶。這一件事情表面上觀察起來，雖然容易，但是實際上整理，分類，編號非下一番功夫不可。對於介紹新書方面，現在尙未切實做去，不久將來我們想重行整理，希望做成一套完備的通訊客戶名單。

以上所談的不過幾項原則，我要你們記得的就是營業之道，變化多端，今天認為新的方法，明天就可以被人抄襲，所以方法不厭其新，總要多用腦筋，多用思想，隨時觀察，有不懂的隨時問你的上司，久而久之，輪到自己做生意的時候自然毫無問題了。

### 徵求：『我的好友』。啟事

- 一、宗旨  
本人擬出版：『我的好友』一書，故徵求四海高明，彙集發表，期於明春三月三日「友朋節」出版。
- 二、內容  
關於敘述本人一生所結交的最好友人的事蹟。
- 三、體裁  
言文不拘，但請加註新式標點。
- 四、字數  
以三千字為限。
- 五、期限  
今年十二月底為止。
- 六、文責  
由作者自負。
- 七、贈書  
凡應徵者，請註明姓名住址，以便通信或於出版後寄贈。
- 八、寄稿  
請掛號寄交上海黃警頑收。

## 本書紀念先父及商務印書館被燬

民國紀元前。由西成小學卒業後。我的父親康候府君。代擇文化相承的職業。恰巧商務印書館添招練習生。幸能試驗及格。當我將要出門習業。在臨別的時候。他曾經叮囑我這幾句話。『你不要因為習業。而拿你固有的學識曠廢。知道學問是任何事業的基礎。望你利用閒暇的光陰。來溫習讀過的書本。倘有什麼疑點。可向業師或上肩師兄請教。諒他們必盡所知的來指導你。你可拿心得的隨筆記出。編成小冊子貢獻給未來的店員們做參考。其他如學習外國語書算及看有益的書報。還要留心軋朋友。對於交際禮儀涉世之道。加意體察。做事越忙越能練習本能。須知社會一大學校。處處可以增進知識。即處處可以領悟人生觀。總之有作爲的青年。決不肯將寶貴的光陰輕易放過。我希望你做一個有爲的好青年』。可惜我的父親。在十二年前已經故世。子欲養而親不在。他所說這一段話。卻仍舊深印在我的腦海中。人事匆匆。廿年的光陰。已很快的逝去了。我把牠一一的回憶。再將現在的環境一一環顧。希望原又成爲泡影。我初進店以復。何

嘗不想求進步。可是商務印書館的業務與歲俱進。工作非常的繁忙。再加顧客酬酢。差不多自早至晚。一些沒有空隙。偶然有空。料理別事忙不過來。那裏還有工夫去寫字看書。想到學徒失學的痛苦。自告奮勇。就和河南路各商號老班。創辦了一所平民義務夜學。以便補救日中無暇求學者。從一二八戰事發生後。這中國文化的總機關。由四千多同人費卅五年的心力。所造成千餘萬的商務印書館。牠的總廠適在火線中。全部被燬。情不得已。於二月四日宣告停業。全體職工。顛沛流離。慘不忍觀。我雖未受家破的災難。也感到失業的痛苦。這幾天賦閒在家。能夠從容的整理五年前的積稿（正月曾託北四川路底日語學會謝爾航君騰寫。未被焚毀亦云幸事。）國難中完成這件紀念。纔算償了我一個宿願。

黃警頤

# 第一章 導言

近世紀以來，由於工業的發達，交通的便利，而商業的競爭，已日趨劇烈。一向被一般人所忽視的，關於商店售貨人的訓練和培植，在歐美各國，近來已當爲一種重要的科學而深深加以研究。因售貨人在商業上實站着重要位置，而在這樣劇烈的商業競爭環境中，固有的無深切訓練的商店售貨人，已不足用。故不能不適應時勢的需求，對於售貨人加以嚴格的訓練。

我國自五口通商以來，雖有一小部份商人，採用西法，使商業得漸趨發達，然大都徒仿其皮毛，而不會深究其奧妙，更有大部份商人，則仍沿用舊法，而對於售貨人之訓練，未加絲毫注意，此無怪我國之商業不振，而不能與外人逐鹿了。所以，處於近世商業競爭劇烈的環境之下，欲求商業的昌盛發達，實非對於與商業有重大關係的售貨人，加以深切的訓練和培植不可。而身爲售貨人，欲將來在商業上有所成就者，則對於『現代』售貨人所應有的修養，實亦不可不加以十分注意。所以現在我們的口號是：

商店要用『現代』的店友！

店友要作『現代』的店友！

## 知識階級的謀生問題

在目前社會中的知識階級。要算最尷尬了。尤其在這人浮於事的上海。不知有多少大學畢業生。中學畢業生。終日爲噉飯而奔走。加之最近上海戰事發生以來。學校十九不能開學。便更走頭無路了。

在歐美各國知識階級替人家做工或在馬路上賣報是算不了什麼事。所以在外國有好多中國留學生一面替人家做苦工。一面求學。可是在中國便不行了。你假使出身不高的。更會遭人家的白眼。一個大學畢業生是決不會走進工廠裏去做工的。到了山窮水盡的時候。也甯可在馬路上告地狀向人家討錢。始終不肯降低他知識階級的身分。做工謀小本營生。因此我們中國知識階級人們爲失業而淪落的不知有多少。這也是受了幾千年來傳統觀念的影響所致。

本來正當謀生 不論何種職業 只要對社會有益都是好的。就是一個大學畢業生拉黃包車也算不了一回可恥的事。倒比終日沉醉在跳舞場裏要高尙得多多。所以我以爲知識階級的朋友。不必一定要向着上層裏去攢營。祇要打破高尙卑下的陳腐觀念。找點對社會有益的事做做。總比閒着無事要好得多啊。





## 第二章 職業的價值

職業的價值，可分着對社會及對個人本身的兩方面來說：

無論任何人，都不能離社會羣衆而獨立生存，所以物質精神兩方面的生活資料，均無有不仰給於他人者，即如我們的米糧須仰給於農人的耕種，住居須仰給於工人的建造等是。假使我們坐享其成，而不能有以報之，良心上的責備，且置之不論，而這種徒事消費不事生產的社會蠹蟲，貽害社會人羣，實非淺鮮。縱謂個人係屬少數，然使盡社會的人們，都懷着這種的心理，那將會有誰來從事生產呢？這樣一來，人們生活資料的泉源斷絕了，全社會也將因此而陷於混亂不安寧的狀態中。這就是我們站在社會的觀點上來認識的職業對於社會方面的價值。其次對於個人本身方面：

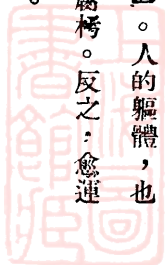
人自從初生以來，天然的就賦有活動的本性，舉例來說：假設一個人，我們給與他充分的衣食，但囚禁他在一間屋子裏，而禁止他身心的活動，他願意嗎？一定不！所以，任何人，都賦有活動的本性，只不過因活動的性質不同，而定其結果之善與惡吧了。

活動之最有益者，則惟有工作。古人說「戶樞不蠹，流水不腐」。人的軀體，也和一部機器一樣，如果不常常通用，也必日漸失其效用與生機而趨於腐朽。反之，愈運用，就愈靈活而健康。鐵工的右臂，比左臂為健壯，就是很好的實例。

工作既能給與人們以肉體的健康，而對於肉體上的精神和智力，也將因肉體之健康以及工作中之經驗而愈加發展和健全。病夫無健全的精神，從事某種工作的人，他對於那工作，常有一種特長為他人所不及，這是誰都知道的。

人們的幸福，全建築在物質和精神的兩個基礎上。工作既使人們的身體健康，精神智力發展，而物質方面的生活問題又得以解決，感情亦有所寄託，則人們的幸福，將隨之而獲得。是故，工作本無苦楚，惟懶於工作者，始獲得苦楚。工作本是幸福，亦惟有勤於工作者，始獲得幸福。

職業對於社會及個人的關係，既如上述的重要，則無論何人，對社會，對本身，實非有相當職業而從事工作不可！



## 第二章 擇業的重要

職業的價值，既如前章所述，人人非得一相當的職業而從事工作不可；但對於何者始為與本人相當之職業，即所謂擇業一問題，實不可不十分注意！

因為人們的活動，純全以個人本身的性情和志趣為基礎，假使我們對於所從事的職業，與本身的性情志趣，完全相反，而只為一時情感的衝動，或利慾的引誘，夢然從事，初則雖能勉力為之，然終不能有所成就，而且終必致感着嚼蠟無味，或竟感受無限痛苦。改業的原因，即基於此。是故，常見着許多青年，時農，時工，時商，卒至終其一生，尙未有所成就。朝秦暮楚，徬徨歧路而不知適從，此中痛苦，又豈亞於失業？而且失業的原因，亦常伏於改業中。所以，求職業的青年們，對於職業的選擇一問題，實應特別省愼！

今列表於後，尙望青年於擇業以及就業前，慎重的加以注意和反省！

### (一) 擇業須知

1. 擇業應依據着本人的特性，興趣，志願，以及本身的環境和社會的需要。

2. 擇業爲一生的幸福與痛苦的關節，決不可夢然從事，致「一失足成千古恨」！

3. 對於所選擇的職業，應預有一種全盤的計劃，并計劃如何進行，以期達到偉大的目的。

4. 人之謀職業，并非專是爲生活，除本人興趣志願所近外，是對於社會人羣，應盡的義務和責任。切不可專爲圖一己之私利而不顧及社會人羣之損益，或爲一時利慾的引誘而背判自身的性趣和志願之所在！

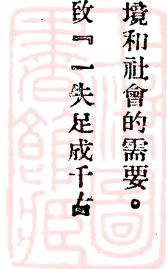
## (二) 就業前應有的反省

1. 我所將要就的職業，合於我的興趣和志願嗎？

2. 我所將要就的職業，可作我終身的職業嗎？

3. 我就業後，不致後悔，或不再改業嗎？

4. 我所將要就的職業，除能解決自身生活外，對於社會人羣有利益嗎？



## 第四章 商業的意義

人生存在世間，必需各種的生活資料；但是一個人的能力，決不能生產他所有需要的各種物品，而必需仰給於他人的互助，如像農人只能生產米穀，而衣服之資料，必仰給於織工，同時織工之食糧，又必仰給於農夫等是。於是，以己之所餘，易己之不足的物物交易發生了。這就是最初的商業形式。

人類一天一天的繁殖，社會愈漸進步，人們的慾望與需要，也日漸增加，甲地所需的米穀，需取自乙地，或者乙地所需的棉花，又需取給於丙地，爲人們購買便利計，於是專從事轉運販賣的商人，適應着社會的需要而產生，而商業的意義，到這時才愈漸顯明和重大，同時，因爲商業的互相流通，社會的文化，也就促起非常的進步。商業特別發展的國家，而他的文化程度，也特別高，即是這個原因。所以，商業除爲便利人們的需要外，還含着促進社會文化提高社會文明種種的重大意義。至於謀利一端，只不過商人勞動的報酬，而決非商業的意義。

## 第五章 店友的意義

店友的意義，也可分着兩方面來說：一是對於商店方面的，一是店友本身方面的。

一般無智識的舊式商人，均以爲『商人係有貨求售，顧客需要物品，兩相需要，於是達到交易的目的。』這在過去商業未發達的時代，固然是這種情形；但處於商業發達，競爭劇烈的現代，欲使貨物之銷路暢旺，顧客全集中於己肆，則實不得不有賴於售貨人之點。蓋因店友爲生產和消費兩者中直接的媒介，顧客或不知其對於某種物品的需要，或知之，而不深知其需要之切迫，以及如何才使顧客樂於購買等等，實全賴店友之力。所以往往同是一種貨物，而此家滯消，彼家暢消，此實證明商店營業之盛衰成敗，全視店友售貨之手段，而定其命運。

其次關於店友自身方面的：

商業既含有促進社會文化的重大意義，而店友於商業的經營上，又負着左右其盛衰成敗的重大責任，所以，從事這種事業的店友，實并非如一般人所見之微賤。而店友這



段生活，對於欲從事商業的青年，尤其有重大的利益。現在商業學校，儘管林立，而大半都偏重空虛的理論，而忽視了實際的工作，往往商業學校畢業的學生，對於經營商業的種種情形，還不如店友熟悉。所以店友這段生活，實為從事商業青年很好的實驗機會，深望店友們勿誤認其為微賤的工作而加以輕視！

什麼叫做敬業？

菱湖昭

貢獻給職業界

「敬業」這兩個字，是對於得到職業的青年講的；不過，未曾得到職業的青年，也不妨仔細看一看，因為這是有益無害的。

- ① 做事要小心謹慎，不疏忽，不怠惰。
  - ② 盡自己的能力工作，順從東家或經理的吩咐，很切實爽快的把事做成功。
  - ③ 身心要愉快和樂觀，不憂慮煩悶，自陷於困苦的深淵裏。
  - ④ 對人和藹而親切，說話要大方而誠實，忌虛偽和說謊。
  - ⑤ 富於責任心，不苟且諉卸，不怕繁與難，一定要做到澈底成功，纔罷手。
- 朋友！上面這五項敬業條件，實在就是職業成功的要素。如果你能有恆的做去，你一定可以得到最後的成功和勝利！

## 第六章 失業的原因

失業的呼聲，在現在已震遍全國，且因失業後經濟困難，不得已而出於自殺之一途者，在報端日有所聞，眼見一般有用的青年人材，深陷於失業的愁城而自戕其生命，悲慘的事情，還有什麼甚過於這個呢？

失業的種類，當無外乎不能得一職業，以及得業後而失業的兩方面。但細細的考察此種失業的原因除社會的特殊情形外，其主要者，當不外乎下列三種：

### 缺乏健康的身體

無論何項職業，當然必需要勞動，勞動則又必需有相當的勞力，而勞力乃附於健康的身體中。倘使身體柔弱，缺乏健康，缺乏勞力，無職業者，固不能得一相當之職業，而有職業者，亦將因勞力之不足而被解職。

### 缺乏相當的智能

處置事務，除應有健全的身體，相當的勞力外，還需要有相當的智識和技能。因近代科學日趨進步，工商業亦日漸發達。分工愈繁，而工作上之智識與技能的需要，也愈趨專門。倘使無相當之智能以應付，亦當無業者，不能得職業。





有業者，因智能之不足而解職。

缺乏善良的品行

除身體和智能之外，職業上所萬不可少者，則為善良的品性和行為。如有一青年，其身體健康，富有工作能力，智識豐富，而更有專門的技能。以這樣具備的青年，宜乎能得業，而得業後不致失業了？但其品行不良，或懶惰，欺詐，偷竊，嗜賭，嗜嫖，濫酒，不守服務規則，不守時間，不守秩序等等。只具其一，已足夠其不得他人之僱用，而已僱用者，亦將被人驅逐。

失業的原因既明，我們當不難知道得業的方法了。

服 務 箴 言

- |   |      |    |      |
|---|------|----|------|
| 一 | 盡忠報國 | 七  | 虛心和氣 |
| 二 | 服從規律 | 八  | 同情互助 |
| 三 | 愛護公物 | 九  | 不畏艱難 |
| 四 | 修養身心 | 十  | 不懼疑謗 |
| 五 | 治事慎密 | 十一 | 任勞任怨 |
| 六 | 操守清廉 | 十二 | 有始有終 |

現代青年二十年要則

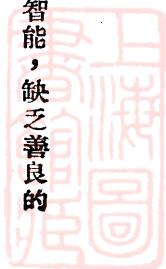
- |   |       |    |       |
|---|-------|----|-------|
| 一 | 要矢志救國 | 七  | 要操守廉潔 |
| 二 | 要鍛鍊身體 | 八  | 要勤勞工作 |
| 三 | 要勤求學識 | 九  | 要戒除嗜好 |
| 四 | 要注意道德 | 十  | 要恪守時間 |
| 五 | 要態度謙和 | 十一 | 要遵守法令 |
| 六 | 要說話誠實 | 十二 | 要固結團體 |

## 第七章 得業的要訣

失業的原因，既如上章所述，由於缺乏健全的身體，缺乏相當的智能，缺乏善良的品行，則無論何人，欲得一相當的職業，或既得業者，而欲不致失業，則第一要點，就在：第一，增進智能，第二，鍛練身體，第三，修養品行。一言以蔽之：曰職業之修養。蓋除此之外，實無其他得業之妙法。

每見許多青年，智能不足，性情怠惰，身體柔弱，而猶不注意此方面之修養，徒輾轉於失業之愁城中，自怨命運，自傷環境。或更有夢想天開，作種種空虛的幻想，而冀不勞而獲，福從天降。凡此等等，實在是青年自害自殺之道。

或更有人謂：『得業之道，全在機會，機會不至，有才亦將莫由展。』此種議論，固有一部份理由；但如無相當的職業上的修養，則機會雖來，亦將不爲己所利用。例如此處有一會計師的機會，倘你無會計師應具的智識和技能，則雖此機會來尋人，而此人亦將莫可如何而將其獲得。故所以，實不患機會之不至，只患機會到來，而人無以應此



機會之修養。

總結以上諸點而視之，得業的要訣，實則惟有努力從事於職業上所必備的，智能身體，品行各方面之修養。

工作樂

莫怕苦，苦要熬。

人生天職本勤勞，

有工可作都快樂，

沒有工作最無聊，

白天做了工，晚上樂陶陶。

今天游玩了，

怎樣生活過明朝？



## 第八章 身心修養

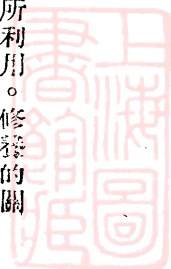
修養爲一切成功的基礎，如無相當修養，雖有機會，亦將不爲己所利用。修養的關係，既如是其重要，其對於商業，又何獨不然？以商店方面而論，任用無修養之店友，則商店營業，將陷於失敗之境；以青年本身來說，無相當修養，未得業者，不能獲得一相當的職業，已得業者，而不能有所成就。故修養實爲一切成功的第一要務，而尤其身爲店友的青年，在此青年時代，更不可不趁此時機，深加修養，以備目前的應用，以圖將來的成功。否則，時辰似箭飛逝，待到老大無成，才徒自悲嘆，也來不及了！

修養之道，雖云多端，但概括的說來，總不外身心兩方面。今分述於下，尙望店友們，深加注意！

### 第一節 品行方面的修養

誠實

一般商人最易犯的毛病，就是欺詐。他們以爲商情詭譎，決不可誠誠實實



實的去幹。這種欺詐的法術，固然，或可獲一時的小利，但人們受其一次欺詐後，必遠去而之他，結果依然是自己受害；所以，眼光遠大的人，決不只圖一時的小利，施其欺詐的法術，而乃處處誠實，以期得世人的信任。縱不云商人，即以立身處世而論，也決無以欺詐而能立足社會者，商人更當不必說。林肯曾經有一句話說：「誠實必能致富。」反之，我們就知道，欺詐無有不貧的。

### 信用

無論什麼人處世，都首當應保守信用，更何況欲得人人相信的商人呢？所謂信用者何？就是怎樣說，就怎樣做，言行一致，決不虛偽，決不欺詐，縱然小而致於一元的債務，也必按時償還。這樣一來，當然會獲得人人的信任；未有能獲得人人的信任，而不能成大事者。反之，以虛偽欺人，必致一傳十，十傳百，終必為全社會人所共棄。所以古人有許多關於信用的箴言：「信用即資本。」「信用於黃金。」「信用之落地，如鏡之破，不能重圓。」

### 節儉

現在的人，大多趨重奢侈。往往眼見許多青年，身任細職，所入亦微，然都錦衣革履，信手揮霍。實不知奢移之害，非常重大，尤其是對於商人，對於身為店

友的青年商人。試問店友之所得有幾？倘尙奢侈，講闊綽，初則必致入不敷出，終則必致拮据萬分，債臺高築。商人最怕舉債，一舉債，則信用全失。古人有一句話：『負少許的債，失去許多的信用』。然而，這還是害之小者，往往因拮据負債，而想得非分的收入，種種的惡德，也從此發生，事業，名譽，人格，將隨之而一旦掃地。所以，節儉一端，實是商人的要務。量入爲出，毋爭虛體面而多耗費。省小費，多儲蓄，以備意外之需。

### 勤苦

俗語說：『吃得苦中苦，方爲人上人』。話雖如此簡單，但其中確含有深切的意義。試一看世間能成就大事的人，誰不是由千辛萬苦中勤奮的幹出來？苦其筋力，苦其心思，勞其身體，勞其精神，不避艱難辛苦，勤奮上前，然後才能成大事。決沒有畏難怠惰而能成功的。現在有許多青年，往往貪逸惡勞，日高猶臥，心中只存着不勞而獲的夢想。這使我們不得不爲他的前途懼，更不得不爲他的前途悲！

### 堅強的意志

一個人要想幹一樁事業，必先要立定志向，這是人人都知道的；但其最難能而可貴者，則在乎意志的堅決。遇難不懼，堅忍向前，百折不回，非達目的

，誓不休止。因人之於事業，就好比舟行大海一樣，欲達彼岸，則必勇往直前，雖狂風怒濤，亦不能稍阻我志。假使，遇難而退，則雖你聰明過人，才能過人，也斷不能有所成就。所以彭兆蓀有句話說：『千古聖賢豪傑，無不從拂逆境中來。』其所以能拂逆境而成爲聖賢豪傑者，只因他有堅強的意志罷了！

### 純潔的心靈

人的外表，舉止，動作，全隨其心靈爲轉移。假使心地失其光明，雖然盡全力以冀使外表之誠懇，正直，亦不可得。因爲，存於中，就必形於外，難免不處處露馬腳。反之，如果要舉止大方，行動光明磊落，就惟有從內心下工夫，不生妬心，不存邪念，常保持着光明純潔的心靈。這種涵養既成，則自能不爲外緣所移，見利不貪，遇事不怠，一切惡德，也將隨之而均無。這種涵養的方法，最好在臨睡時，將一日的所爲，慎加反省，或多讀名人的箴言。

### 改過的重要

一個人的知識經驗有限，尤其是在青年；所以過失是絕對不能免的。古人說：『人非聖賢，孰能無過？』實在說，就是聖賢，也不能無過。過并不是一件可怕的事情，所可怕者，就是有過不改，而一任其一錯再錯，致成慣僻。因在青年時

代，有過即改，尙屬易事，倘使老大成僻，就是雖欲改之，而不可能，以致一生事業，全敗於此。改過的決心之養成，在於『勿自恕』，一遇過失，立應痛加自責，猛改前非，並於暇時，多自反省。如偶稍自寬恕，則一而再，再而三，終至不可遏止。

### 理論和實行

大凡一個人作事，必先有理解，然後照着此理解去實行。不明理論而冥目妄爲，固然容易誤入歧途；但徒知其理論而不能實行，依然等於不知。所以古人說：『知之匪艱，行之爲艱』。要懂得理論，是比較容易，如果要照着理論去實行，卻就有些艱難。書本上的道理，也只不過是指示我們，應該怎樣，怎樣去做的理論，而實行這步工作，則全在讀者本身。如徒知之，而不去實行，則儘讀許多書本，任怎樣明瞭理論，依然等於零。一般人的毛病，也就在這徒知而不行。所以青年們所貴者，不在明白理論，而在明白理論之後能實行。

### 實行和恆心

實行，固如上述的重要，但倘使實行而無恆心以堅持久遠，『一日暴之，十日寒之。』結果，依然沒有用處。所以往往見許多青年，天資聰穎，對於行事，應如何，要怎樣都瞭然胸中，有時，亦未始不照着理論去發奮實行，但不需多時，



銳氣一消，故能依然。如好賭博的人，他未始不知賭博之爲害，而當他一次大負之後，也未始不立誓不再賭博；但不等幾日，一被人索引，賭興又勃發。這種人，常在發奮，常在改過，然而他的過永改不完，他的發奮也永沒效用。爲什麼呢？就是實行而無恆心的毛病。要想剷除這病根，就在於『不馬虎』，『不想着明天』兩點。許多無恆心的人作事，都是這樣想：『今天馬虎一點罷，明天再來好好的幹。』於是一天推一天，天天想着明天，而明天終不會到來。所以朱熹說：『勿謂今日不學有來日，勿謂今年不學有來年』。每天所應作的事情，總非做不可。這樣一來，恆心也就自然養成了。

## 第二節 智能方面的修養

### 智能的重要

人們處理事務，無不有賴於知識與技能兩者。若無相當的智識與技能，則遇事踟躕，束手無策。縱機會來臨，無智識技能以資應付，則機會亦將不爲所利用。或縱身任要職，無智識技能以應付裕如。則在自身將感着無限痛苦，在店主方面，亦將因己之不稱職而失其已得之地位。所以智能爲成功要素之一，實不可不注意。而

店友在此少壯時代，尤不可不努力從事智能之修養，以作成功之準備。談到修養智能，就索連到時間問題。自外表看來，店友們似無相當時間以供智能之修養；但究其實，實并不如此。這種以時間爲辯護者，只是自暴自棄的怠惰者所爲。倘能利用暇時，努力自修，孜孜不倦，雖每日進步甚微，然日積月累，亦自有成功之一日。斯邁爾說：『每日勤勞一小時，積之十年，雖愚亦智』。這實是很好的一句箴言。

### 一般智能的需要

智能可分爲一般的智能和高深的智能兩方面。所謂一般的智能，就是處理普通事務所必需的普通常識技能。往往有許多人忽視此種普通智能，而不加注意，實不知此常識技能之重要。今試舉一個例來說：一般人因不知煤毒之厲害，而更不知中毒後之救濟方法，以致嚴冬閉戶燃燒火爐，而致中毒身死。此不過普通的常識罷了！倘稍具常識與普通施救方法，決不致釀成如此之慘劇。普通常識和技能之不可缺乏，由此可知。店友們在工作上應具的普通智能，如書法務求其勻稱，敏捷，文筆務求通達順暢，演算務求迅速正確等等，均爲商業上必不可少的要件，不可不乘此少年時代，努力學習，以備事業上之應用。今更將店友們所最不可少的智能，列舉於後，望店友

們多加留意！

(A) 中文 (B) 英文 (現在商業上需用英文的地方很多，不可不注意。但亦間有用法德日諸外國文字的，此宜視各人環境之需要而選擇學習。) (C) 簿記 (D) 打

字 (E) 速記 (F) 珠算 (G) 書法 (H) 尺牘 (I) 廣告

以上諸端，只不過略舉其一般的需要來說；其他如與本身職務上有關的種種智能，也當注意。

### 高深智能的需要

以上所述，係關於一般的智能的需要，但除一般的智能之外，高深的智能，亦萬不可少。一個人作事，總應懷着革新創造的精神，以謀本身及事業的發展。如業農者，就必思如何始能改善耕種，使收穫量增加。業工者，就應思如何以發明機器，使勞力少而成功多。我國人作事，都只死守陳法，不求進步，以致我國百業不振，落他人後。所以，徒事因循從事，決不能望有大的成就。但是，欲謀有所革新或創造，則高深學智與技能之不可少，是很顯然的道理。然所謂高深的智能者，究爲何？則各人所需有不同，總應各人就各人業務上所需要與有關係的，多加研究。在此不能一

一細舉，今只就商業上一般必備的而略言數端於左：

(A)

世界的經濟狀況

在過去閉關時代的我國，商業情形，只隨着國內的經濟狀況爲轉移，但自開放五口，與歐美各國通商以來，商業已國際化了，國內的商業，隨着世界的經濟狀況而變易。如歐戰時，國內的洋紗業，因進口貨之缺乏而得大大發展的機會，又如我國絲業，受日本絲業之影響而不振等等，均爲世界經濟影響國內商業的實證。所以從事商業者，對於世界經濟狀況，實不可不有相當的明瞭和了解。

(B)

供求的調查

商人爲貨物的供給者，顧客爲貨物的需求者，如供求相當，或求過於供，則商品自得暢銷而獲利。反之，如果供過於求，則售貨物者多，而購買貨物者少，必致滯銷而失敗。是故於從事某種商業之先，對於當地民衆的特性，嗜好，該商品的需求與供給各方面，都應有確切的明瞭和調查。否則，某項貨物，既形成供過於求的狀態，而復作該項貨物的供給，必致踏失敗之道。

(C)

科學的管理法

我國人作事，大都不思改革，只死守陳法。數千年來

，耕田的器具，依然是那舊有的東西，織布的機器，依然是數千年前的老法，從未見有什麼新的發明或革新。商業方面也是一樣，當此商業競爭日烈的時代，大部份的商人，仍沿用其固有的經營方法，以致中國的商業不振，利權外溢，不徒商業受其影響，國家也因此而陷於貧弱之境。但是，將如何始可使商業得以振興發展？欲使商業振興發展，則惟有廢除舊法，採用新的科學管理法。所謂科學管理法者何？總括一句說，就是增加能率，就是費力少而獲利多的方法。過去的方法，就剛和此相反，費力多而獲利少；這無怪其失敗了。

以上諸端，都只略言其重要，至於其詳細的理論，以及其實施的方法等等，均各有專著可供參考，非本書的短少篇幅所能盡述，亦非本書的範圍。

### 第二節 身體方面的修養

#### 健全身體的重要

欲成功大事業，必須有學識德行上的各種修養；但此種修養，固然重要，然而還有爲此等根本的根本者，即健全的身體，實更不可不注意！西哲有

一句話：『健全的精神，寓於健全的身體之中。』假使無健全的身體，不但沒有精力去從事學識技能各方面的修養，且縱心懷大志，身任重職，無強壯的身體，健全的精神去負此大志，膺此重責，亦將永不濟事！更何況萎弱的身體，常伴着頹唐的意志？縱令學識豐富，技能過人，亦將因其萎靡的精神，頹唐的意志，而於事業無所成就。所以，爲一切根本之根本者，實爲健全的身體。欲成大事業的青年，實不可不趁此少年時代，於身體之健康，多加注意！

### 鍛練和身體

一個人既懷着大志而欲成大事業，則第一就先要有能負此大志，成此大業的健全身體。但身體的健全，不全在於天賦，而大半乃在於鍛練。許多人以為身體健康，必須多加矜惜保養，不稍勞力，不稍勞心，食必魚肉，衣必綿裘，而不知其所得結果，則恰得其反。因嬌養既成，必致動輒生病，柔不經風。以這種柔不經風的人而能成大事業者，恐古今中外，永未曾有！所以，我們必須在年少時代，多加鍛練，耐得苦，受得餓，經得寒凍，冒得風霜，跑得長路，他人所認爲苦者，我均能受之不怨。習慣既成，久之，身體自能隨之而健康。所以古人有句話：『精神不運則怠，血脈不運

則病』。是以不患身體之不強，只患乎矜惜而不加以鍛練罷了！

運動的時間

運動也是健壯身體很好的法子，可惜我國人一向不加注意，而尤其是商界中人。所以往往眼見許多活潑的店友青年，終日悶處斗室中，以致生機窒息，病魔纏身，不能發展其天賦的才能，不能達其偉大的志願，這是如何可惜，而又是何等可悲的事？但一談到運動，店友們難免不以時間問題為辯護的理由。其實，不患無時間，只患店友們不能利用。倘使能於晨興就寢之前後，抽出幾分鐘的時間來作柔輦體操，或八段錦這類的運動，以及利用星期日或假期的空閑來作各種有益的運動，持之以恆，逐日行之而不間斷，其獲益已非淺鮮了！

練習早起

早起這樁事情，外表看來，好像非常微小，以致有許多人都忽視之而不稍加注意。不知小事往往影響於大事，拿破侖說：『不輕小事，而後能成大事』。所以，事雖至微，而影響實大，萬不可不加注意。早起的利益，可分為二，其一是可以得着許多的時間以從事學識方面的修養。雖覺一晨之時間至微，但倘以一生而論，實堪驚人，古人說：『一寸光陰一寸金』。怎可不愛惜？其二是對於身體的健康，有非常的

補益。因晨間空氣新鮮，吸取新鮮空氣可使人腦筋清爽，精神振興。但早起必須日常行之，永不間斷，倘一暴十寒，亦歸無用。

### 充分睡眠

人的身體，猶如機器一樣，不運行勞動，固然要損壞；但如運行過度，亦必趨於毀滅。所以人的身體，一面固然要勞動鍛練，但亦須得當而且應有適當的休息。睡眠為休息身體，調養精神最好的時間，倘睡眠不足，必致身體軟弱，精神不振，影響身心及事業，都非常重大。充分的睡眠時間，普通均為八小時。而要想得充分的睡眠，第一，須早睡，不可勞作不休，夜以繼日，至於深夜飲酒賭博，以致終夜不眠，既傷身體，復喪名譽道德，更宜切戒！第二，須安心靈，除妄念，入睡後，不可糊思亂想，以致輾轉反側，深夜不眠。必須置一切思慮於腦後，安心睡去，自易入睡而得甜蜜之酣眠。

### 衛生的重要

養身的方法，除上述諸端外，衛生於身體的健康，亦非常重要。

衛生可分作三方面來說：一、飲食的衛生。二、呼吸的衛生。三、衣住的衛生。營養身體，日不可少者，則絕為飲食。但飲食偶一不慎，不但不足以養身，且反而是致疾病。



所以對於飲食，必須注意下列幾點：不過度，不失時，宜細嚼，宜緩咽，并宜熟煮。如小販手中之食物，以及生冷等，均易致病，不可不慎。除飲食之外，刻不可少者，則爲呼吸空氣。但污濁的空氣，亦如不當的飲食，不惟無益，而此污濁空氣，每多毒菌，容易傳染疾病。所以，宜常往清潔的野外，或多草樹的花園呼吸新鮮空氣。其次關於衣住。衣服宜常更換洗濯，住居宜常灑掃，身體宜常沐浴。因病菌常藏於污穢中，惟愛清潔者得安全，污穢者染疾病。

### 高尚娛樂

娛樂也是調濟精神不可少的東西。不得相當的娛樂，初則使精神不快，繼則由精神之不快而影響及身體的健康。但是，不得相當的娛樂，固不足以爽快精神，但娛樂而不得其當，則亦徒有害而無益。如飲酒，賭博，宿娼等等，均爲不正當的娛樂，既傷身體精神，復墜落人格名譽，敗壞事業，實不可不切戒。但所謂高尚正當的娛樂者，又是什麼？那就是運動，弈棋，聚餐，旅行等等。運動可增進健康，奕棋可增長腦力，而於暇時，邀集三五知友，或聚餐，或作一種短足的徒步旅行，既得樂趣，又可於旅行中，增長許多見聞，於身於心於智，均有補益。

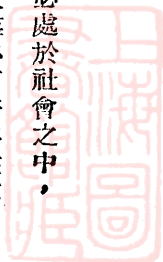
## 第九章 處世方法

人是一種社會動物，決不能離社會而獨立生存，即是說任何人都必處於社會之中，過社會羣衆的生活。既必須處於社會之中而過羣衆的生活，則與社會人羣必有許多往還和相互的關係發生。所謂處世的方法，即是怎樣去與人們往還的方法，即是怎樣去應付社會上這許多的人與人間互相的關係的方法。倘使你對人們往還的方法得當，應付人們相互間的關係得方，則你將爲社會人羣所遵敬，而成功對社會人羣以及自身的各種事業。反之，你將爲社會人羣所共棄。被棄於世人的人，而尙望能立身社會，成就大事業，古今中外，實未曾有。今將店友們處世應具的態度，分述於後，尙望店友們多加留意和體驗！

### 第一節 對於一般的

正直和忠誠

許多眼光短小的人，待人接物，總慣施其鬼祟欺詐的技倆，自以



爲詭譎雲變，他人莫測，自能獲得許多的利益。疎之，而其所得結果，則實相反。以這種虛偽詐欺的方法處世，其初，固未嘗不可朦蔽他人於一時，而獲得眼前的小利；但此種方法，只可一而不可再，他人受其一次欺詐後，則必遠避千里，決不二次相逢。而且爲日既久，則甲傳乙，乙傳丙，將必致信用全失，爲世人所共棄而後已。所以，真有遠識的人，待人接物，雖至絲毫之微，也決不苟且，決不虛偽，而乃持之以正直，待之以誠。以正直忠誠待人者，其所獲者非小利而乃大利，而且其利不在眼前而在將來。

### 謙和與誠懇

謙和亦爲處世應有的態度。同爲人類，同具心靈，誰又甘居人下

？倘你盛氣凌人，容貌凌人，言語傲慢，行爲箕踞，則他人將何以堪？小則他人必將遠避千里，而不與之接近，大則必致兩不相讓，釀成爭端。所以無論對上對下，均應態度謙和，不出怨言，不作怒容。以這種謙和的態度對人，自能得他人之歡心與尊敬而喜與之交。但我之所謂謙和，決非矯柔造作，故作媚態，或言不由衷，出於勉強，只圖口頭上的熱鬧，而不出諸真誠。這種態度，不是謙和，而是虛偽。真正的謙和，必出自誠實的心地，懇切的言容。亦惟有這樣的謙和，而始能博得他人之真心相信。所以對人應謙

和，而此謙和尤必須出自中心之誠懇。

### 交友和擇友

一個人的能力和見識都有限，於專業的創作上，以及個人的學識德行的砌礎上，都在在需他人的互助。所謂他人者誰？則絕爲朋友。所以朋友是任何人都宜有的；但是，古人說：『染於蒼則蒼，染於黃則黃』。一個人的舉止行動，常隨其環境爲轉移。倘偶一不慎，結識品行不良的友人，致隨之而染賭博，冶遊，飲酒等等不良之習慣，則不徒於己無益，實將喪失自身之人格，墜落一己之品行，敗壞一生之事業。所以，朋友固不可不交，而交友更不可不擇！擇友的方法，在有敏銳的眼光，能識別他人之好壞。而識別人之方法，卻又在於處處留心觀察，不可疎忽。而觀察尤須着眼於細微的小事。因事愈小而爲他人所不經意者，愈能表現和觀察出他的個性。

## 第二節 對於僱主的

### 盡力爲僱主謀利益

店主僱用店友，其目的在期店友能爲己辦事而獲得利益。

而店友既受僱於店主，受店主之報酬，則理應盡其全力，爲店主圖謀利益。有權利即有

義務，此乃通理。犬能守夜，鷄能司晨，禽獸尚且如此，更何況人類？往往有許多店友，不明此理，對於店務，偷閑敷衍，只冀如何始能應付一月過去，獲得薪俸，至於如何始能為僱主獲得利益一端，未一念及，這實有背於權利義務之原理。且僱主之利益，亦未始不是自身的利益。因倘使某店友能勤奮從事，因而增進了店主的利益，則該店友必能得僱主之歡心與重視。更進而得升擢的機會；所以，遠識的店友，亦當着眼於此。

#### 盡力和僱主聯絡感情

店友既受僱於僱主，則應獲得僱主的歡心和親信。要能獲得僱主的歡心和親信，店友的職位才能久遠，地位才能升擢。而欲獲得此歡心與親信之方法，則惟有盡力和僱主聯絡，使僱主對自己的感情增加，處處存關懷之念。有許多無識的店友，一見僱主，則若畏縮之狀，目不敢視，口不敢言。對於僱主尊敬，固然是應有的態度；但此種畏縮舉動，實自疎於僱主。然則聯絡感情之方法如何？則為常和僱主接近，儼同僱主對於營業作有益之計劃，謹慎勤奮，多為僱主圖謀利益。

#### 服從僱主的指示

店友大半都是青年，學識經驗，各方面都感缺乏。商店就無雷學校，僱主就無雷教師。所以店友在店中，對於僱主的指示，應該善意服從，決不可

嫌其瑣碎嘮叨，怒形於色。須知僱主之年齡較已長，學識經驗，亦較已豐富，所有指示於我者，總於我有益無損，決無害意。能服從僱主的指示，實對於自身有益而非他人之利；所以，反之，不服從僱主之指示者，實愚笨之人，不願知過，不求上進，自絕於人，取害之道。

### 第三節 對於同事的

#### 同事間的互相聯絡感情

店中同事，朝夕相處，如手足，如朋友，對於事務的互助，學業德行的切磋，都有莫大的補益。所以凡屬同事，都宜時相周旋，聯絡感情。彼此間，勿存私心，勿生妬忌，辦公時，彼此互助，公餘後，大家切磋，於公於私，均有補益，倘傲慢其容言，各自爲謀，互相傾軋，實自絕於人，自取覆滅之道，不可不切戒。

#### 保持分工合作的精神

在我國舊式的商店中，往往人多事繁，漫無頭緒，一面患事務之紛繁，一面則見一部份店友，列屋閑居，無所事業；此蓋不知分工之關係。及

至近代歐風東漸，商家亦紛紛採用西法，實施分工。各施其事，各有專責，自能有條不紊。然而，這是在原理方面，固宜如此；但於彼此同事間，亦不能毫不相關，各不相謀，如遇他人事務，過於紛忙，時間能力，均有所不濟，則應盡力互助，通力合作。他人有事，已能如此，則己有事，他人亦自能相助。這種分工合作的精神，在服務的原則上既應如此，而於同事間的感情上，亦宜如此。

### 注意人格感化

社會上的人，良莠不齊。同事人多，自然其中也不無智愚，賢不肖之分。對於同事中之學識卓越，品行優良者，我們固宜彼此聯綿感情，以期於事業之襄助，學行之切磋，分工合作，彼此互助；但縱遇德行不良，處世不當之同事，亦不可懷幸災樂禍，毫不關心之念，或竟惡言相向，釀成爭端。在己，一面固應善自謹慎，不可敷衍情面，隨波逐流，受其薰染；但一面，對他人，尤宜善意規勸，以德行化之，以人格感之，使其自知改過自新，入於善途。此乃對社會，對朋友，對自己的良心，所應有的態度。

### 老店主與新店主間的互相敬愛

我國社會裏，往往有這種惡習，就是所謂資格

比較老的，對於新進者，常存輕視鄙棄之心，而自作傲慢箕踞的態度。自以爲一己之學識豐富，經驗充足，位置處於新進者之上，而不屑與之親近接觸。商店中，亦常有此種不好現象。以及新店友與老店友之間，諸多隔閡。老店友對新店友輕視鄙棄，新店友則對老店友懷恨不滿。此種情形，且不說望其能對於事業上分工合作，互相幫助，於學識德行上，互相切磋，互相砥礪；而且將必致彼此傾軋，爭端叢生。是故，身爲老店友者，對新店友宜持親愛的態度，新店友對老店友則應存遵敬之心理，互相敬愛，親如手足。

### 職業平等觀念

社會上最可恥的，是飽食終日，無所事事。反之，只要有一技之長，能自食其力，無論勞心勞力，銀行行長，店家職工，其在社會上的價值，都是一樣，而其地位決無高下之別。但有一般眼光短小，智識淺薄的青年，心中常懷着一種階級觀念，以爲大銀行的行員，大公司的店友，才是尊貴高尚的職業，而工廠工友，商店職工，都是短衣操作，不足掛齒的事。於是對於此等職工，常存輕鄙之心；疎知，此乃最無價值之觀念，而且反足自顯其智識之淺薄，思想之勢利。這種虛榮勢利的心理，每



每敗壞青年之前程，而入墜落之歧途。所以店友們對此，實不可不切戒，而對所有職工，應抱同情，應存職業平等觀念，公平待遇。

#### 第四節 對於同業的

##### 同業間的感情聯絡

同業店家，既與己所經營者，為同一商業，則彼此同業間，自有密切之關係。如關於商情的探訊，同業對於經營的方法，發展計劃，凡此等等，均宜多加注意，取其所長，棄其所短。倘死守店中，對於同業間之情形，茫然無知，則雖於店內情形，萬分純熟，仍歸無用，且自陷於孤立之勢。所以，同業間應時作感情之聯絡，庶不致互相隔膜。但所謂同業間之感情聯絡，非徒作敷衍之應酬，浮泛之周旋，而應忠正誠實。作有益之聯歡；更不可各懷私心，只圖利己，不顧他人。雖或一時他人墜入我計中，而獲得小利，但久之，必為人懷恨在心，陰謀排擠，於己實有大害。所以遠識者，決不出此。

##### 同業規律的遵守

我國舊時的商家，雖屬同業，但亦各自為政，互不相謀。在



當時商業還未極發展的時代，這種各不相謀的態度，其爲害尙不易見；但近世紀來，商業日趨發達，同業間之關係日深，而欲自己所營之商業得遠大發展，已不是一己之能力所能辦到，而必須同業間聯絡一致，共謀發展。所以近代歐美商家，均有一種同業之組織，近來我國商家，已漸明此中利害，而感到有同業組織之必要。所以，以一店家而論，則店友自應恪守店中之規則，勤奮從事，以期店務之發展；但以該項全部商業而言，則店友尤須遵守同業規律，使同業間所共營之該商業，得有遠大的發展。蓋因某項商業之全部發展，亦即其部份的商店發展，決無某項商業之全勢不振，而一己之店家能獨獲大利的道理。

加入同業公會的重要

近來，勞資合作的聲浪，雖然甚囂塵上，但亦不無殘暴的資本家，大商人，對於工友店友，施其無理殘暴的壓迫手段。是故，常見許多工人店友，呻吟於資本家的鐵蹄之下，而度其牛馬似的生活，告苦無門，動彈無方，一生命運，全葬送於此悲慘之生活中。但欲擺脫此種痛苦，而稍得人生應有之樂趣，決非一己之力所可能。古人說：『單箭易折，衆矢難催』。所以，最好的方法，莫如加入同業工會

，一致團結。倘真能通力合作，共禦敵人，則任資本家如何殘暴，壓迫手段如何凶猛，亦將不得逞其野蠻之雄心，而陷勞工於地獄之境。此乃關係一己切身之利害，望店友們萬勿漠然視之！

### 避免陰險的競爭

近代商業，固尚自由競爭；但欲某該項商業之有遠大的發展，實非該項商業之全部同業，互相聯絡，共謀振興不可。前云近代商家，均各有同業組織之覺悟，其原因亦在欲謀本業之發展。蓋因某商店之能否發展，亦全視其該項商業能得整部之發展與否而定。倘同業間各懷陰謀，互相排擠，只圖私利，而不顧及同業之全局，則無甯自相摧殘，自相殺害，同業受其損失，亦即自身受其損害。所以，商業固尚競爭，但同業間之陰謀險計，實應避免。

## 第五節 對於社會的

### 服務社會精神

古人說：『一夫不耕，或受之饑，一女不織，或受之寒』。所以任何人生存於社會人羣之中，都必須各盡其所能，為社會人羣謀福利。因為一個人的

生活，得諸社會的幫助者甚大，反之，亦應各盡其力，為社會作些工作，以盡為人的義務與責任。社會是一個集團，就好比人的身體，個人為社會組成份子，也就和組成人體的細胞一樣。其關係非常密切。細胞不健全，則身體不健康，個人不努力，則社會不進步，社會不進步，則個人亦不能得滿足的生活。所以，為社會服務，發展社會事業，亦即係為獲得自身利益，滿足自身生活。利社會，利人羣，即係利個人，利本身。但所為服務社會，發展社會事業，千緒萬端，政治，教育，工業，農業，商業，數不勝數，人將何所適從？曰，一言以蔽之，則為「各盡其力」。倘人人肯各盡所能，努力做去，則社會事業，未有不發展的道理！

公共團體的維護

個人和社會的關係，前已舉例言之，即如細胞之於人身，社會之得發展進步與否，全視各個人之努力與否而定。但許多社會事業，決非個人之能力所能為，而必假手於大眾；因此，就有種種公共團體的組織，以期多數人之力量，而共謀社會事業之發展。其表面雖在求社會之進步，而其最終目的，亦即為社會各個人之福利，謀各個人生活上之滿足；所以，只要是生存在社會上的，無論任何人，都應站在社

會與個人的觀點上，對於公共團體，盡力維護。

避免貽害社會的營業

商業對於社會，含着促進社會文化，助長社會文明的重  
大意義。而商人經營商業，亦應本此而行，不可專以營利為前提。所謂謀利一端，只不  
過商人經營商業所用勞力之報酬，而決非經營商業之意義，亦決非商人經商之目的。所  
以，商人營業，必須顧及社會人羣之福利，擇其於社會人羣其益者而為之，凡屬貽害社  
會之商業，雖其利至厚，亦為商人所不取。這是個人對社會人羣應有的態度。

送給——店員學生

陶行知

(一) 本來是店員，還要去做學生。  
為民族解放而鬥爭。

(二) 敵貨不買，奸利不願分。  
為整個人類民族求生。

(三) 不會的，跟人家學；只要不做守奴，學生變成小先生。

(四) 衣食那裏來？田地那裏耕？  
為店員學生解放而鬥爭。

## 第十章 服務南針

初入社會服務的青年，對於服務上應行注意之點，倘無把握，則任你品性如何純良，學識如何卓越，亦必將致因一言一動之不注意，而遂致動輒得咎，因此既不見諒於同級的同事，更不能取信於上級的領袖，結果致因此而失業的，在在皆是；這是服務青年若何之不幸事？一般店友青年，除應對於以上諸章所述之修養，處世諸端，深加注意外，尙望多注意及服務上種種應具之點。今將服務上所應注意之要件，分述如左，藉供店友青年們之參考。

### 第一節 服務要件

#### 恪守工作時間

時間爲作事之要素，也是一切成功之因子，非常重要；但我國人對此，看得輕如蟬翼，一向不加重視。卽如約會，原定時間，爲午後一時，但是被邀的人，總要在一點以後，兩點左右才到。外國人說：『中國人約會的時間在六點鐘，那



就是表示七點鐘的意思，被邀者，等到七點鐘去就正好。外人這樣譏笑我們，是何等恥辱？但這恥辱是無可諱言的事實！古人說：『時者，金也』。其實，時間比金子還貴重。不守時間，不但將可貴的時間空費；而且，以這種不守時間的習慣，對世人，則將為他人所不信任，對工作，則使工作無秩序，效率減少。為主人服務的店友青年，作事無秩序而效率減少，其欲得僱主之信任和重視，恐怕是絕對沒有的事。所以，恪守工作時間，實為服務要件之一。不遲到，不早退，凡在工作時間，則專心盡力工作，經過一分鐘的時間，就應有一分鐘的成績。

### 克盡職責

在規定的工作時間以內，應該盡各人應盡的職責。每有許多服務青年，常存怠惰之心，作取巧之計，避重就輕，好逸惡勞，而諉卸其責任，一遇主任經理外出，即互相談笑，或寫私人信札，有意敷衍，或離職外出，怠廢公務。其意以為他之服務，只為經理主任，實不知，吾人之服務，實為對社會人羣應盡的義務。縱退一步說，無論為個人，為公家服務，既有權利，亦應盡義務。古人說：『居之無倦，行之以忠』。所謂『無倦』，即無怠惰卸責之意，所謂『忠』者，即克盡職責之謂。所以，凡屬

服務，總要盡心而為。本自動之精神，行吾心之所安。主任在，固應盡力工作，主使他往，亦當工作自若，不稍改變。只知克盡我的責任，辦理我的事務，不勞他人之監視，不用旁人之督促。這樣，才可算是服務，這樣，才不愧服務。要這樣服務，才算盡了對社會為人的責任，要這樣服務，才算克盡了為店友的職責，而獲得主人之信任與重視。

### 勤奮耐勞

店友服務，不但是為應盡店中的職責而勤奮耐勞，即以個人自身而論，欲對於事業有偉大的成就，實非勤奮耐勞，以圖業務之精進不可。「業精於勤，荒於嬉」。這是一句確切的箴言。我們再舉一個由勤奮耐勞而成功的偉人來做例：現在號稱世界照相業大王，即『柯達』照相機的發明者伊斯德門，原來也是窮人出身。當他只六歲的時候，父親就逝世了，家境困難不堪。當他年僅十四，即為生活所迫，而不得不投身一保險公司為童役。每月工資僅十數元，而還須供養其孱弱之老母和兩妹，其中困難，當可想見。但幸而他服務勤奮耐勞，所以為時不久，僱主便升擢其位置，月薪數十元。而僱主見其勤奮耐勞之精神，然覺其價值不只此，而復以該公司規模有限，不能再加薪，遂薦之入一銀行，月薪豐富。但伊斯德門勤奮如故，不稍改其常態。繼見舊時



照相機之不便，而思有以改良之，遂日夜研究，百折不撓，竟至一星期內，數夜未得安眠；但畢至達其目的，而造成現在一萬萬二千萬元資本之大規模柯達公司。現人只知其成功，而不知其所以能成功者，僅在「勤奮耐勞」四字罷了！

### 精密謹慎

經商的人，無論做經理，做主任，做店友，都應精密謹慎。因為商情變化至巨，而為商人者，又常須與他人接觸，倘疎忽從事，不但不能取信於他人，而且將受物質上巨大之損失。所以，在於經商的人，雖一言一動之微，都非常注意，決不肯絲毫疎忽。一遇問題發生，姑無論事之大小，均須用精密的頭腦和精神來對付。但欲有精密的頭腦，必先有冷靜的觀查，要有精密的精神，必先有精細的思考。能冷靜觀查，則易認識事物之真象而不為外表所惑，能精細思考，則易明瞭其原因而探究其奧妙。具此兩者，則任何問題，故易解決，任何困難，故易打破，失敗的機會既少，成功的機會自加多。店友們其三思！

## 第二節 服務條規

- 1 赴辦公室須絕對準時，但退時必須待事務辦完後，不宜到時即退。
- 2 對同事須以親愛之精神，謙和之態度。初任職時，一切隔膜，尤須誠懇請教。
- 3 在辦公時間，不能與同事閒談。但於休息時，務宜與各同事周旋，與之誠意聯絡交歡。
- 4 對上級，須以誠意忠心相待，尤貴服務。已居上位，既望他人之服從，已則不可不本此心以服從己之上級。下級服從上級，乃事務所中健康的象徵。總之，在職一日，即應服從一日，服從乃基於忍耐。
- 5 上級對己如過於優厚，須防他人之妬忌。若上級待他人優厚，則須戒自己勿生妬忌之心。妬忌則易破烈情感，釀成爭端。
- 6 薪俸乃勞作之報酬，欲得厚酬，須先有大成績之勞動。至他人所得之多少，不可計較。
- 7 同事有不良習慣，不可沾染，而宜以人格化之，使之改善。
- 8 廉潔為第一美德，亦為成功之要素。廉潔之養成，則在乎節用與樸實。

9 事務上之經驗與學識，如海之深，須處處留心探求。總之，多得一分，自有一分之好處。

10 學識才能不足，非大害；可怕者，惟苟且與自滿。不苟，虛心，為處世之最大要點。

### 第三節 成功定律

1 作事能茹辛耐苦者，獲得成功。

2 作事能細度當前時勢者，獲得成功。

3 辦事有毅力，始終如一者，獲得成功。

4 虔心誠意，隨處留心，求智識之增進者，獲得成功。

5 為主人作事，如為自身作事者，獲得成功。

6 只願得工作勞力所應得的代價，而不冀得分外的奢求者，獲得成功。

7 執一事業，而能時時考察其事業之本末，思有以革新創造之者，獲得成功。



處逆境如處順境，處順境而不貪逸樂，勤奮如故者，獲得成功。

## 獻給現在商業上的人們

小民

現在市面不景氣，農村瀕於破產，商業慢慢地衰敗，失業人數，何止萬千；此種情形，非常危險，我們如不欲圖自救則已，否則當亟謀新的徑途，訓練合於現代需要的人材，則一切才有新穎的熱烈的發展，而能從危險的境界中努力自拔。

我們看現在的業師，對於學徒，大多僅令其終日操作雜務，甚至無時間去休息；並沒有開導學徒的智識，訓練學徒的技能。到了滿師長大，因為沒有智識和良好的訓練，對於所學行業，實無相當技能和經驗，流弊所及，何祇學徒一身，即店家亦蒙其害。推而至於一業一界，如何能有進步？

這種事情，在社會上已成積習，希望現在的商人和做業師者，須注意培植人才，使學徒有良好的成績。服務的人，亦要輸誠工作，存道德心，上下合作，那一業不有復興的時候？



## 第十一章 招徠要點

我國商業，遠落人後，推究其原因，雖有種種的關係，但經營商業的人，對於商業經營法之不加研究，確是原因中之最大者。我國商人經營商業，向多默守陳法，不知改良，自以為他各有其經營之祕訣，而不知現代商業發展，競爭日烈，優勝劣敗，已成一定不移之定理。勃來司脫，為美國最富有統計經驗之商會，據其調查商業失敗之原因不外下列兩種：

(A) 由於經營法的拙劣。

(B) 由於與該商業無直接關係的外界事情。

但統計倒閉各商店之中，由於第一原因者，佔其十分之八，屬於第二原因者，僅佔十分之二罷了！而且，基於第二原因之中，倘經營者的技能卓越，也不難戰勝外界事情的影響，以及惡劣環境而達勝利之途。

根據以上的調查，可知在商業競爭劇烈的今日，商店之失敗與成功，全視經營的方

法良否而定，經營商業者，又豈可不注意而漠然視之！

商店的盛衰成敗，既視經營方法之良否而定，但經營方法中，又當以招徠為最重要。所謂招徠者，即能吸收顧客，使顧客棄其他而集中於己肆的意思。因為商店進貨後，當然要冀貨物暢銷，貨物得暢銷，而商店始能獲利。倘商店進貨後，經過許久的時間，都沒人過問，或購者鮮少，勢必致為時愈久，而該貨物之銷路，也就愈形狹隘，而商店也就將因此而大受其影響。所以，商業的經營方法，固能斷定商店失敗成功之命運，但招徠方法，又實為經營方法中最重要之點，而為研究商業經營法者所更不可不注意。今特述招徠方法中諸要點於後，望店友們深加留意！

## 第一節 貨物的陳列

商店所進貨物，除去一部份貯藏於堆棧之外，就須分別陳列在店內，任顧客參觀選購。但要如何陳列，始能引人注意，吸人購買呢？這就是商人在進貨後所應研究的陳列方法。

陳列貨物的目的，是在吸引顧客，使其注意於店中所陳列的物品而啓發他的購買心。在歐美各國，商店對於陳列一事，異常重視。大公司，大商店，往往且僱用專員，司管此事。我國舊式商店，對於陳列貨物，向不注意，進貨後，將所有貨物，不是悉藏之棧內，則收入櫃中，顧客上門，非指出貨名，不知出賣何貨。因之，來店買貨者，都無非幾位老顧客吧了！這樣一來，欲其生意之不退縮，已屬難事，更何能冀其營業增加，商店得進取與發展？所以關於貨物陳列一端，實爲招徠要點之一，不可不深加研究。

### 陳列的器具

陳列貨物，必先有便於陳列之器具。陳列器具，其主要者，不外兩種：第一，窗飾。第二，店櫃。今分別言之：

(一)窗飾 所謂窗飾者何？就是將臨街面的門窗，加以裝飾，各貨陳列其中，使往來過客，都能見之，而且有停足留戀之心，入店購買之念。換言之，就是一商店吸引顧客的活動標本。

窗飾術本起於最近數十年，初僅行於美國，最近來，則各國商店，無不採用，而且日新月異，層出不窮。故裝飾之方法，也無一定不移之標準，更非簡短之言詞所能道盡

。惟其主要之點，則在綺麗奪目，輝煌燦爛，動人觀感，引人入勝，使路人雲集，矚目不忍遠離，更因之而生購買之心。今將裝飾方法中之四項原則，列舉於後：

(A) 窗飾的裝璜 必須簡單清潔，井然有序。

(B) 窗飾的裝璜 必須與所陳列之商品調合。如衣服店的窗飾，多用蠟製人體，着以華麗的衣服；花店的窗飾，羅列盆景，雜以花球等等。

(C) 窗飾的裝璜 必時時變化，不可長久不換，使過客生厭誤之心。

(D) 窗飾的裝璜 不可拘於一定的形式，其形象，色彩，排列等等，務力求新穎出奇。

(二) 店櫃 所謂店櫃者，就是店內陳列貨物的櫃台貨架等。關於店櫃之設置，亦無一定之標準，總以布置得當，無廢地，無湫隘爲主。我國舊式商店，店櫃佔地最多，差不多將店內全部佔踞了，不能曲折通達，沒有盤旋的餘地。顧客一多，就覺擁擠不堪，使顧客不能週覽一切，審視貨物。在歐美各國，商店對於店櫃之設置，力求適當。櫃台，貨架，頭頭是道，左右皆宜。進門的顧客，可以週覽陳列之商品，盤旋行迴，曲折通



達。即使顧客衆多，絕不致有擁擠之現象。地面雖大，但亦無閑棄之地，美觀適用，兼而有之。如近來上海的商務印書館，永安公司，先施公司，新新公司等，對於店櫃之設置，亦非常得宜，可供參考。

### 陳列的方法

以上所述：爲陳列貨物之器具，器具既備，則必須研究陳列的方法，今特列舉陳列貨物應注意之點於左：

(一)調劑 陳列貨物，切不宜失其調劑，調劑的功效，在增進實用，加增美觀。如陳列貨物，能於實用美觀兩方面調節而表示之，則路人當停足而觀，頓生購買之念。

(二)整齊 所謂整齊，即是一處放一物，一物置一處的意思。井井有條，秩序不紊，一目瞭然，這樣最足引起顧客之注意。不然，有頭無尾，顛倒次序，非但觀者覺得漫無頭緒，而且將引起討厭之心理，因而減少購買之興趣。

(三)意匠 所謂意匠者，就是陳列貨物，應將相關聯之物品，相襯羅列的意思。即如陳列廚房用具，不但應將所有廚房的器具完全羅列於一處，而不夾雜以其他毫不相關的物品；而且最好是將各種器具，布置儼然如一廚房之形式，將各項器具，放置於應放

置的地方，使各物的功用，一見便知，而不需他人之說明。需用者，自能一見而生購買之心。

(四)便於取放 陳列貨物，宜便於取放，既便顧客隨意指示店友檢視，復便於店友之取置。

(五)價格與品質 顧客將要購買貨物之時，常喜舉其隣近類似之貨物以及價格，互相比較其優劣貴賤，以定取捨。倘此處陳列之貨物，品質價格，均各有懸殊的差異，顧客必因價格之高下，品質之優劣之比較，而起猶豫之心，交易往往不成，營業常常受其影響。故陳列貨物時，宜注意及各貨之品質，價格，等之配合，優劣相若，價格微差，例如價一元之貨之上，宜陳列一元二角之貨，再上一元五角，貨物品質，亦宜如此。此不但能引起顧客之購買，即如以上例而論，且易吸引其購買價最高之一元五者。此乃人類心理，宜加注意。

(六)顏色 陳列貨物時，關於色彩的調合，亦須注意。但此亦較難，因全係物理上之關係，每有諸色相配而調合變為他種美麗之色彩者，有不調合者，有諸色相襯而互相

反映者，總之，當以鮮明，豔麗，引人注目爲主。

(七)光線 光線的強弱，明暗，顏色，對於貨物，亦有種種關係，或某種貨物不宜受光線，或光線太強，或太弱，或顏色不襯，凡此等等，均與貨物之美觀有重大影響，若善利用，則能襯託出貨物愈加美麗，引人購買，反之，若配合不得其宜，則反顯貨品之惡劣，而爲顧客所不愉。

(八)位置 貨物之種類樣式不一，或大或小，或長或短，陳列的位置，固無一定之方式，但宜各就貨物之大小形式之所宜，或直立，或斜側，或懸掛，或疊作各種奇特之形式。

## 第二節 廣告的利用

無論何種營業，總要使人知道自己店中所有之貨物，以及品質之優良特點，藉以吸引顧客，招徠生意。這要使人知道的方法，除前節所述之陳列，以便路人觀覽外，則惟有發布廣告，使遠近之人，皆得而知之。

廣告爲近代商戰之利器，其要務在能動人耳目，令人觀感，啓發人購買之心。故廣告在商業上實佔着重要位置。例如同一商店，同一貨品，一則揭廣告，發傳單，登告白，繪圖樣，一則株守舊法，雖有精良之貨物，而不知有以顯揚之，則顧客當盡爲彼所吸引，此乃必然之理。西人有謂廣告爲商業之資本，又謂爲商品之原料，誠非虛言！

廣告固爲發達商業之利器，但其種類複雜，而使用之方法亦各異，倘用而不得其當，不但無效，而且徒耗費金錢，影響店務發展，故特將廣告之種類，及用法上所應注意諸點，分別言之，以供參考。

### 廣告的種類

近世紀來，商業發達，而廣告之種類，也隨之而層出不窮。但其目的，均無外乎引人注意之一端，故能引人注意之廣告，均爲有價值之廣告。而且，我們儘可憑我們之智力，製造有價值之廣告，原無一定不移之方式，今只就一般流行之廣告種類而略言之：

(一)日報雜誌廣告 此爲一般商人所常用的，登載於日報雜誌上之廣告。其費用較其他廣告爲低廉，而又因日報雜誌風行遠近，故其效力亦大。但自表面觀之，日報與雜

誌之性質相似，而究其實，則目的各有不同。雜誌關係於一時者少，而常為讀者所保存；日報則日日更新，隔日黃花，已屬無益。故於登載廣告時，其常須變化更換者，宜刊於日報，可持久而不需變更者，則宜登於雜誌。

(二)印刷品廣告 欲使本店之商品為人所注意，而啓發其購買之心，乃不得不有各種印刷品之分送。如圖書目錄，書籍樣本，機械等之圖像說明，營業說明書，商品目錄，定價表單。歐美各國之大商店，每不惜重金，以美麗之紙張，精印此等印刷品，定期分送。

(三)色紙廣告 此種廣告，最為妥善，所費不多，收效亦大。其方法，即將本店地址，電話號碼，營業要目，貨物特點等等，印於包裹商品之紙上。而顧客購物後，既可任其隨意翻閱此包裹紙上之廣告，更可隨之而帶至他處。所有凡是該貨所到的地方，就是色紙廣告所到的地方，無異一種流通廣告。

(四)傳單廣告 將商品之特色，價格等等，印於傳單之上，分送顧客，或分送各種交通機關，學校，團體，店鋪，人家等處，或於熱鬧之街道上分發。但散布的方法，切

忌濫發，而宜分別贈送。如裝飾品傳單，則宜發於修潔的青年男女，如學校用具傳單，則宜散與類似學生裝束之人。

(五)張貼廣告 此種廣告，亦為最有力之一種。普通多於市面繁華之所在，以及人煙稠密之區域，往來必經之路徑等處，張貼各種文字或圖畫廣告。但其文字，須以簡明要，圖畫須以醒目為貴，使路人遠遠即能視之，一目瞭然。即不識字者，亦可藉醒目之圖意，而收廣告之效力。

(六)交通機關廣告 旅客在途，每感無聊，目有所視，必細玩味之。商人可利用此心理，於火車站，電車站，車窗板壁，輪渡碼頭等處，作合宜之廣告。

(七)電燈廣告 廣告之目的，在使人注目，如用電燈裝為商品之名稱，復加以奇異眩目之光彩，使之忽明忽暗，最是引人之注意，而收很大之效力。

(八)游行廣告 此為用種種旗幟，圖畫，標明商品之名稱，特色，僱用夫役，衣彩色之衣，導以悅耳之音樂，遊行街市之一種廣告。其形狀等，宜尚談諧有趣，新穎出奇為主。

## 廣告的用法

廣告之種類既繁，而其用法亦各異，實非簡短之言詞所能盡述，

本書限於篇幅，只能就普通對於廣告使用上應注意之點，略述如左：

(一)日報雜誌的選擇 日報雜誌的種類至繁，每多惡劣而無價值信用者。如登廣告於此種日報雜誌之上，必無效果。故商店對此日報雜誌之選擇，宜加注意。其要義：一、在選擇日報雜誌之有聲譽信用者。二、其銷數衆多者。三、日報雜誌之性質不一，有供學生閱讀者，有供家庭閱讀者，登載廣告時，宜擇適用於某種讀者之需要品，刊於該日報雜誌之上，如家庭用品廣告，宜刊於家庭閱讀之雜誌日報，文具廣告宜刊於學生讀物等是。

(二)登載之地位 日報雜誌，既經選定，則須研究登載之地位。以效果論，當尙寬廣宏大；但以費用而論，則位置愈狹，費用愈省。故登載廣告時，宜配置地位，使之既合乎經濟，而又醒人眼目，兩者兼備。大概日報的廣告地位，以插入新聞爲最妙，次爲封面，再次爲後幅。雜誌的廣告地位，以封面，裏封面，底面前後幅，正文前，正文後等處爲宜。

(三)劃清界限 廣告無論文字圖畫，總須有一定之界限，而此界限尤須清楚顯著。本廣告內，四方宜稍留空白，與其他併列之廣告分明。倘四面不稍留餘地，則與左右廣告之界限不明，互相混雜，既使閱者不易注意，而復易發生誤會。

(四)創造新需要 精良的廣告，其作用不但僅在顯揚貨物之優良，而尤貴在能使讀者動心，啓發購買之念。例如汽車公司的廣告，不在專對閱者訴說某種形式，某種商標的出品，如何優良，如何堅固，而應當以乘坐汽車，如何便利，如何舒適 如何快樂等以動人欲乘坐或渴望購置者之心，庶幾可使銷路日增，店務發展。故精良之廣告，在能創造他人之新需要。

(五)動人心目 廣告總以動人心目，引人趣味，新奇出特爲妙，不可陳腐通俗，使人不願閱讀，而失廣告之效用。

(六)廣告誠實 廣告固以新奇出特，動人心目，引人入勝，啓發他人之好奇心，引動他人購買之念爲尙；但切忌濫事鋪張，信口雌黃，名不附實。因此種不誠實之廣告，無異騙術；初則顧客雖受其愚，終則必致不敢再度問津。信用一失，則商店之前途可悲。



，失敗亦自在目前。故廣告之誠實，實乃廣告之第一要義。總要名不負實，使顧客不致失望，則一傳十，十傳百，人人爭購，人人贊揚，商店之發達，當可指日而待。關於此點，尙望經營商業者，切記切記！

### 第三節 貨物的價格

貨物的定價，亦爲招徠上最重要之點，倘商店利用陳列，廣告，等等方法，吸引顧客上門，而貨物之價格則失其真實，或較其他商店爲高，則顧客將大失所望，飄然遠去，更何能冀其二次再來，或邀其親友以俱至？故商店對於貨物之價格，實應深加研究。歐美各國商家，對於貨物價格，力求科學化，蓋不如此，實不足以謀利。今將關於貨物價格上應注意之點，分述於後。

#### 議價之害

我國普通商店，發售貨物，往往徃於故習，雖店前懸着「真不二價」的煌煌招市，但按諸實際，則大都採用議價。窺其心理，蓋以議價可以隨機應變，伸縮自由，藉此可多獲利益；疎之，此中弊端叢生，影響於商店之前途至巨。



(一) 詐欺行爲 憑空而攫取利益，無異竊盜行爲。議價的商店，如遇明達的顧客，固可多費唇舌，減其價格；設遇忠厚之顧客，則必信以爲真，一一照價付出，爲其所欺，商店方面雖得逞其奸詐，獲得意外之利益，然而，道德墮落，影響商店前途不小。

(二) 浪費時間 貨物售價，既無一定，則售貨時，一方欲其少，一方欲其多，彼此爭論。賣者故顯出不欲賣之情形，買者亦故作出不欲急於購買之心理，經過長時間之交涉，交易始告成功，更竟有經長時間之交涉而一種交易不成者，如此浪費時間，實非營業之上策。

(三) 顧客遲疑 俗語說：『貨買三家不上當』。其原因，則以商店無一定之定價，顧客不知其價格之真偽，不敢遽然相信，致必各家探問，作一種比較，然後始敢購買。這種議價方法，實引起顧客對於購買之遲疑。

(四) 自失信用 貨物既無一定之定價，則勢不得不多種高低不同的價格。例如同爲一貨物，甲以五元購得，而乙以四元半購得，不幸而甲乙相遇，互相談及，則甲固知己之受欺，而乙亦將惑疑此四元半之價格，亦非實價而猶可少，結果，均必致不敢再度

上門。此種自失信用之議價辦法，影響商店前途，實非淺鮮。

定價低廉

議價之弊端，既如上述，則商店對於貨物之價格，當以定價為佳。

但定價不可太高，或失其真實，因這種定價，亦將為顧客所不相信，而失商店之失用。蓋營業之道，貴乎貨物暢銷，而不在乎一物之價高而獲一次之厚利。

定價劃一

貨物不僅宜定價，而且應定價劃一。我國商人，每愛施其欺詐之慣技，一遇忠實顧客，或無經驗之青年上門，雖其商店採用定價，然當此時，亦必故意抬高，以期獲此意外之利。此種名為定價，而其實則仍無異議價。故貨物不但宜定價，而且尤應老少不欺，定價劃一。

#### 第四節 顧客的接待

商店既利用以上各節所說之種種方法，達到吸引顧客之目的，則顧客上門，商店必須研究如何接待之方法。接待顧客的關係，非常重要，其接待之良否，實為一商店盛衰成敗之關節。而此接待之責任，又全在店友，故店友對此，實不可絲毫疎忽。其直接之

關係，則使商店失其發展的機會，其間接則害及店友自身的地位和前途。今特分述接待顧客之方法於左，自表面觀之，似覺平淡無奇，然其關係之大，實萬不可漠然視之！

### 謙和

欲使顧客面面滿意，陸續購買，則開宗明義，就在接待顧客之態度謙和，談話之親切。不論顧客購買與否，以及購多購少，都應以主顧之禮儀而遵敬之。人非木石，誰不喜和悅殷勤，受人恭維。此不獨於交易時有利，且利用其傳播聲譽，互相贊揚，此實甚於自己登載廣告。至談話時，亦宜打量顧客之身分職業，見風轉舵。顧客為農人，則說農事，為工人，則談工業，為學生，則談論與學校有關之事務。倘商店對於顧客，真能待之以謙和的態度，親切的言詞，則顧客怎會不源源而來，而商店亦何患乎不發達興盛？

### 誠實

誠實亦為接待顧客的要素之一，無論商品之良窳，價格之計算，在在不可瞞混。貨物如有瑕疵，應當指示明白，任聽顧客自決。計算價格，尤宜格外當心，雖至絲毫之微，亦不可含混。假使貨物出門，顧客欲有所掉換，如無污損，亦當酌量允許。因營業上所最忌者，一為欺詐，如以劣貨代優貨，以少價算多價之類。二為虛偽，如

誇張其言詞，使鑑別力較少之顧客，受其迷惑。倘能誠實待人，不獨舊顧主永遠蒞臨，而且聲譽日著，藉此招徠許多新顧客。

**忍耐**

貨物之種類至繁，顧客之好惡亦各異，選擇貨物，當不能免。但不論顧客之選擇如何煩瑣，總應以忍耐為要義。不問交易之大小與成否，當其選擇時，必須竭力揣度其心理，巧為迎合。這樣一來，即使交易不成，亦自能得顧客之歡心，而吸引其再度上門。

**指導**

顧客上門，有的是直索某貨，有的則對於某種貨之好壞不知，用法不明，來店有所探問或選擇者，店友對於顧客，如遇直索某貨者，固直取某貨與之檢視，如遇對貨物好壞不知，用法不明者，則應盡指導之義務。如某貨之種類如何，品質如何，比較如何，價格如何，用法如何等等，都應一一詳細為顧客說明，而且此說明，應出之中心，出之誠懇，而不可濫事誇張，言不附實。

**戒勉強**

顧客入店購物，應聽其隨意出入選擇，購買與否，以及購多購少；均應聽其自由，不可稍加勉強。因一商店既善於招徠，而又接待之以謙和誠懇，自不患顧

客之稀少，貨物之不得暢銷。如加勉強，既失顧客之歡心，復引顧客之疑惑，恐受欺詐。凡此種種，均為營業上所切戒。

### 忌勢利

每見許多店友，對於富而購物多者，則殷勤招待，對於貧而購物少者，則呈輕視之態度。此種勢利態度，實為店友所切忌。富者固係顧客，而貧者亦係顧客，購多者是顧客，購少者亦是顧客。無論其為富為貧，購多買少，均應以對顧客應有之態度，一律接待。如是，則富者貧者，購多買少者，均感其招待之優渥，而有口皆碑，確勝於百萬張廣告。

### 接待新顧客

商店果能以上述諸態度接待顧客，則老顧客自不會捨此他往，而新顧客亦將源源而來。接待老顧客，因已較知其平素之嗜好與性情，比較容易，至於新顧客，則應特別留心，度量其身分職業，而與巧合之接待。如與之相談論，則應問及其鄉里職業，總期與之融洽而後已。如其職業與本店之營業有關，例如鐵工購鐵，銅匠買銅之類，尤應與之詳談，藉以增進此項營業之智識。

### 接待旅行顧客

顧客如係遠方來此，或係旅行過客，商店之接待，尤宜特別謙

和誠實。以表外觀之，此等遠地旅行之顧客，人地生疎，情形不熟，欺之固屬易事；但此等旅客，行蹤不定，旅客倘受某商店之欺，必作惡劣之評語，於是其足跡所至，某商店之惡譽遍傳，此不啻某商店託其代本店遍地作惡劣之宣傳，自取失敗之道。

接待女性顧客

商店出售貨物，則凡來店購買貨物者，均屬顧客，本無男性顧客，女性顧客之分，而應以接待顧客應有之態度，一般接待；但今之特提出接待女性顧客一端來說，因為有原因在。每見許多商店之店友，對於女性顧客，不是作出特別親密殷勤之態度，則故作輕浮不正之舉動。其特別親密殷勤，已近於不端，而引人厭惡，其輕浮之舉動，則更屬無恥。商店固受其影響，而店友自身之人格已喪失，於公於私，均有大害。故特提出以告吾店友青年，望以一店之店務為重，一己之人格為貴，幸無出此不端之態度與舉動，則枉務與自身之前途，當有厚望！

## 給初入世的青年一封信

你知道寶貴的青年時期，人生祇有一次，再也不能得到第二次的好味道；同時更應當明白生活的歷程上，也祇有消極和積極兩條。要是一個人經了折，受了刺激，就跑到消極的路上去，那麼這一個人便是生存得冤枉，多消費社會的生產。所以除了沒有福氣做人外，一切多應當抱積極的態度。

請你千萬注意！你是正在修養的時期，最寶貴的時期裏。我希望你擺脫一切雜念，專心致力在你服務智能方面去努力。要想發展，未來的日子多着呢！不若在目下平心靜氣接受人家的指導，努力做去，也便是將來成功的結果。挫折，刺激，失望，這些都是鼓勵你的興奮劑。老實說，人家肯來說你，就是指導你，看得起你。人家決不會存了惡意來和你作對的。這些在人寂明月的晚上，望你細細去回味一下！我自己也知道，俗語說：『不到黃河心不死』我這封信，你是不會相信的，但我又想或者你不會這樣的。完了，再會。祝你自愛！世榮





# 誠懇地介紹各種讀物

服務與修養

商務印書館出版

活力

正中書局出版

服務與人生

商務印書館出版

怎樣教你的孩子

正中書局出版

蔣介石先生嘉言類鈔

商務印書館出版

世界智識半月刊

生活書店出版

青年成功之路

中華書局出版

青年的修養與訓練

生活書店出版

怎樣指導你自己

中華書局出版

社會交際學

經緯書局出版

致青年書

中華書局出版

兒童教養成功經驗談

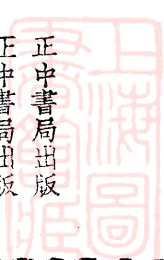
經緯書局出版

結婚指導

中華書局出版

以上各書倘吾人能時時參閱細細體會則對於國家民族社會前途定有無限的光榮事業定有無限的成就

林炳炎敬告





# 中華職業教育社就業指導表

姓名

學校

年級

年歲

性別

籍貫

住址

問題

(下面三十八條請你逐條寫答)

- (1) 你身體強健嗎？
- (2) 你那一種學科成績最好？
- (3) 你覺那一種學科最難？
- (4) 除學校規定學科外你還喜那幾種學科？
- (5) 你的國文能夠達意嗎？
- (6) 你作事容易厭倦嗎？



- (7) 你肯聽人指揮嗎？
- (8) 你能耐勞耐苦嗎？
- (9) 你做事敏捷嗎？
- (10) 你做事專心嗎？
- (11) 你做事小心謹慎嗎？
- (12) 你遇事快樂嗎？
- (13) 你做事是創作的多還是仿效的多？
- (14) 你的家長做什麼職業？
- (15) 你的親友中什麼職業做得最好？
- (16) 你羨慕他們嗎？
- (17) 你的家中境况怎樣？
- (18) 在你住的地方覺得那種職業最發達？
- (19) 中國現在最需要的是那一種職業？



- (20) 你的工作喜歡熱鬧的還是冷靜的？
- (21) 你的工作喜歡室內的還是室外的？
- (22) 你的工作喜歡有定的還是無定的？
- (23) 你的工作喜歡用腦的還是用手的？
- (24) 你的工作喜歡獨做的還是團體的？
- (25) 你將來想做那種職業？
- (26) 你在做事前再想入校嗎？
- (27) 入那種學校？
- (28) 如果不再入校便想就業嗎？
- (29) 你家長要你做什麼職業？
- (30) 你贊成嗎？
- (31) 倘不贊成爲什麼緣故？
- (32) 下面幾種職業你認爲喜歡終身做的請加「[O]」。



農業 商業 工程師 發明家 教師

著作家 銀行家 美術家 錢業 醫生

律師 會計 郵務 海關 鐵路

航業 戲劇家 電影業 水產業 畜牧業

園藝業 文書 看護 黨務 官吏

(33) 你爲什麼要選這個職業？

(34) 你要做這個職業應該有什麼預備嗎？

(35) 預備後是靠親友介紹你嗎？

(36) 是自己去投考嗎？

(37) 這個職業和你的性情興趣究竟相合嗎？

(38) 你對這個職業將來有什麼希望？

指導者意見



## 服務要點

- (一) 上辦公室須絕對準時，但退值須待公事辦完，不宜到時即行。
- (二) 待同事須以親愛的精神，謙和的態度，始終不改。初任職一切隔膜，尤須誠意請教，即相處有年，亦須久敬。

(三) 在辦公時間，無暇與同事周旋，須在休息時極意與之聯絡交歡。苟為時間所允許，須個人有聯絡交歡之機會。

(四) 對上級須以誠意忠心相待，尤須服從。我居上級，既望人之服從我，則我不可不服從上級也。下級服從上級，是機關健康之徵象。若認為絕對不能遵行，則建議，再三建議而不聽，則辭職。若在職一日，服從一日，服從基於忍耐。

(五) 上級待我過於親厚，須防他人之妬忌，若待他人親厚時，須戒自己勿生妬忌，蓋妬忌，實人之普通性也。

(六) 酬報以公平為原則，欲得厚酬，先立勞績，他人所得之厚薄不必計也。



(七) 同事有不良習慣，切不可沾染，勿因敷衍情面，隨波逐流。但交情未至相當程度，亦不可傲然謝絕。致傷情感，最好婉詞卻之。

(八) 同事間有不可少之酬應往來者，須切戒浪費，若有相當之交情者，須與之共同切戒。

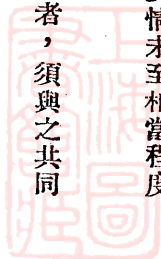
(九) 廉潔是不用說的，廉潔之源，在乎節儉，不可不知。

(十) 辦事經驗，如海之不可測其深。須刻意探求，得一分，算一分，初得少許，便謂已足。乃是大誤。

(十一) 學識與才能即有不足，卻不要緊，最要緊在不苟，在虛心，此兩點，是處世成功的萬寶靈丹。

(十二) 文件辦完，須復閱一過，若管簿記，尤須於辦了後覆核一過，蓋辦事以正確為首要條件，欲求正確，惟在精細。

右就我所感想，吾所經驗，盡寫以告，勿當老生常談，將來結果，設或不好，必是觸犯右開某條之故，如就職數月，而上級滿意，同事無閒言，則第一大難過去矣。





▲大量容人

▲有容乃大

▲利居衆後

▲小心處事

▲無慾則剛

▲責在人先

## 怎樣改進學徒生活

這確是一個值得討論的問題。在新的工業方始興起。舊的工商業還未完全蛻化過來的時候。社會上還遺留着不少中世紀式的學徒。他們可憐的生活着。

在這裏的所謂學徒。是包括(一)藝徒(二)學徒而言。前者大都是屬於手工業者。而後者則屬於商界。其所以有這就業的分別。是因爲各人環境的不同。

講到中國近代經濟的重心。已漸由農村轉到都市。由農業轉變到工商業。這看到近年農村人口的銳減。就可以知道。農人感到耕種不足以維持生活的時候。就撇下鋤頭去執斧頭。把兒子往都市裏一送。爲了教育的關係。當然不能入商界。唯一的出路。是希望造成一個手工業者。更加上都市無產者的子弟。正犯着同病相憐。這就是藝徒的來歷。



同時。不論在都市或鄉村。每一個手工業的組合裏。都少不了三種人物。(一)店主。(二)夥友。(三)藝徒。藝徒的工作是對店主或師父盡義務的——到年節或由店主賞小洋數角——爲了經濟的關係。店主是樂於收受藝徒的。這樣。藝徒便形成了店主財產的一部份。

藝徒的年齡。大都在十二三歲左右——有的更小——他們都是社會上的遺棄者。以他們發育未全的身體。在苦工虐待的專制淫威之下。度他們隱忍可憐的生活。

關於學藝的年齡。普通是六年滿師。在六年之內。爲師父工作。有些還得貼飯錢。至於學的工作——作業的技能。店主或師父。決不會悉心教導你。只是『習染』而已——這也莫怪。自師父的師父。就這樣學來的。所以手工業永不會有進步——正當的工作。還是掃地、抹桌、收拾店內器物、幫師母燒飯、抱小孩、與伺候夥友等等而已——從早到晚。牛馬樣的工作着。從拜師時起。直到滿師出來時止。滿師之後。便晉級而爲夥友。藝徒生活。便告終結。

至商店的學徒。則稍有不同。他們大都出身中等家庭。曾受過小學或中等教育。他

們的學習年齡。比藝徒要短些。大概爲三年。但每天的工作。休想有暇。卽有志上進想自修一些的。也有所不能。因爲商人終是商人。親近文字。是商人所不喜的。所謂『書足以記賬而已』。所以一爲學徒。對於文字上的智識。很少有增進的機會。只有看報。至學徒的待遇。雖較藝徒稍優。每月可有兩角或四角小洋的月規錢作零用。但剪頭髮、買面巾、牙粉等。區區之數。單化在一個頭上。已覺不夠。遑論身上腳下。

總結上述所論。建議改進辦法兩項。

(一) 縮短工作時間。設立補習學校。

(二) 提高學徒待遇。減少作惡動機。

第一項理由。因爲營業時間的長短。與營業無關。銀行洋行規定時間營業。決不會少做了生意。古者日中爲市。原也只要大家信守。一律而已。舊式商店的雇員及學徒。從早上七八時起至晚上十一二時止。終日倚着櫃檯。守候主顧。實際生意也決不會多做。只是浪費光陰。消磨人力。豈不可惜。倘規定了營業時間。以一部份時間去受教育。則業務方面。必能增進。至學校的設立。則可由各業同業公會自辦。以補習而略帶專門

性質。多教一些與業務相關的學科。如綢業的可教絲棉毛布的織造及推銷。錢業的可教經紀匯兌及金融原理等。先教常識。再求專數。則各有所長。利弊興革可知。而業務且蒸蒸日上矣。倘以縮短營業時間。非短時期所能做到。則夜校也可設立。這與發展實業。提倡國貨的前途也大有關係。望實業界注意及之。至藝徒學校。則可由公家或工會設立。授以普通智識。養成技術人員。尤為緊要。

第三項理由。因為多數的越軌行動。都是由待遇的非薄所造成。故欲除弊端當用釜底抽薪之法。提高待遇。使足夠一身零用之所需。這於人格的養成方面。也很有關係。雙方俱不可因小而失大。這也是很重要的。

## 商業學徒的讀書問題

樂民

在『爲商業學徒呼號』以後。居然有位商業學徒陳清明先生來尋我談話。當然我極爲高興。他說。『你希望各地商會和商店老板以及經理先生們「大發慈悲」來辦夜校給我們補習一點功課。恐怕「希望」很少吧』。因此他主張『學徒自動集合起來在夜下工作

完了的時間來自習。比較實際而有辦法」。因此我想到了我從前在典業做學徒的時候一件事。告訴了他聽。他很高興的說準備去仿着做。並且要求我把他寫下來在這裏發表。讓各地可憐的商業學徒都能仿着做。我想到也很好。便這樣簡略的先寫在這裏。

我從前在我做學徒的典當裏和幾位同志小朋友發起過一個『同學會』。年青的同事和學生都完全加入。每日早上七點鐘就一致起來上課。下午收市以後至夜間十點鐘。都是上課的時間。我們的教師是就在同學堂中選舉出一個中文很好的同學來擔任教中文。選舉出一位算學很好的同學來擔任教算學、史地、英文以及唱歌體操都是這樣推選出同學來分擔着教授。教的人除卻他所擅長的擔任着功課的鐘點做先生以外。其他功課。都還參加在大家的隊伍裏一同學習。有如中文先生在教中文的時候是做先生。在上英文算學的時候又是英文算學的學生了。英文算學的先生在教英文算學的時候是先生。在上中文或唱歌體操的時候又是學生了。至於應用一切的設備布置。都是臨時在吃飯間裏大家一起親自動手去做。大家都覺得很有興趣的去搬桌擡凳。生活也覺得變換了新的樂境。進步也極迅速。許多平時一封書信都寫不起來的學生。沒有幾個月都可以親自動筆了。

的確陳清明先生的話很不錯。我們希望各業學徒都能這樣組織自學的「同學會」。大店人數多的可以一店爲範圍。小店人數少的可以一段街面或一個行業做範圍。很對。我們失學的商業小朋友們。我們自己要吃飯只有自己努力去做工。自己要讀書也只有自己努力聯合些自己的同志去求讀書的機會。

### 談蔣委員長的事條理

吾

蔣委員長的「作事條理」一文。實爲青年修養的絕好模範。因此逐條再加個人的見解於末。但或者弄巧成拙。畫虎類犬。或者是畫蛇添足。確也說不定呢。

蔣委員長親擬「作事條理」十六則。訓示僚屬遵守。其中除有幾條比較是適合於軍事方面。且不去說牠外。現在把餘下的幾則。加以個人的見解。闡述如左：

(一)「從大處着眼。從小處着手」——凡一事之成。每由小處努力而來。故做事應從小處着手。但當一面着手於小處的時候。一面又必不可忽略大處。才不致有顧小失大之弊。此所以作事要從大處着眼。從小處着手也。

按。做事從大處着眼。從小處着手。便能使事務有條不紊。也可說就是一「膽欲大心欲細」。一個人做事。應當認清一條路。好像自己的面前。橫着一條大路。然後慢慢的走去。不可過速。也不可過慢。要忍耐。要有毅力。小不忍則亂大謀。我們不可不知。

(二)「做事不要無責任心」——一個人作事。最貴有責任心。若無責任心。則事之有始無終。自不待言。即萬一成功。亦屬僥倖。我國人做事。常不知責任所在。不惟對公事如此。就是對私事亦然。故此條實為每個人所宜遵守。

按。一個人肯不肯負責。就是會不會做事。不肯負責的人。便是不會做事的人。一個人就是僥倖而獲得成功。也不能持久。而反好像偷生人間一般。

(三)「知難行易」——此語為孫中山先生所發明。和古人知易行難之理相反。我人作事。每知其應然。而不知其所以然。這便是知難行易之明證。不知亦能行。我們凡事須守此一信念去做。

按。能知的人。往往可以駕駛能行的人。能知而更能行。那是再好沒有了。科學

家是世間很寶貴的人。因為他們不但是思想家。而且是實行家。

(四)「說了就做。做完再說」——言行一致。也是做事必須遵守的重要條件。許多人做事。大都是能說不能行。這是個大毛病。空口說大話。那一個不會。但只說了而沒有去做。則說等於不說。故凡事須一說馬上就實行。待所說的做完了。然後再說另一種事。

按。說了就做。做完再說。就是知行合一。也就是有始有終。這樣做去。永遠順利。決不會心猿意馬。這樣去做。那樣去做。弄到後來一事無成了。

(五)「做事要有步驟。有條理」——做事一定要有計畫。有了計畫。然後才能一步一步的做去。不然則茫無頭緒。緩急莫辨。先後倒置。事倍而功半矣。

按。先做計劃。然後按計行之。先做容易的事。後做較難的事。決不會手足無措。更不會毫無頭緒。

(六)「做事不要敷衍塞責」——這就是因為凡事沒有責任心。故只想一味敷衍。以卸職責。我人做事。不做則已。一做便須負責做到底。千萬不可糊塗了事。以明責任所



在。

按。做而不盡責。等於不做。做而敷衍。那末一個人的進展也不會得快。一個人能夠做二個人的事情。那末別人二年可以成功。在他祇要一年就夠了。

(七)「做事祇要盡我的職責不可諉過。更不可爭功」——常人作事。大都喜歡爭功諉過。一有過失。便百般推諉。不但不自悔誤。有時甚至還要牽累別人。若偶有所成就。則又誇能爭功。殊不知做事必須竭我心力做去。有過則改。功成不居。才算偉大。

按。做事要盡責。盡責就是分內之事。有何功可爭。總之終要對人不負。對天不愧。

(八)「要找事做。不要等事做」——肯做事的。要找事做。不肯做事的。便只有等事做。但等事做者。一逢有事。也往往不肯盡力。故真能做事者。須時時找事來做。

按。時勢是要英雄去造的。然後時勢會幫助英雄成功。明乎此。那末要找事做。不要等事做無疑地是成功的祕訣了。

(九)「少說話。多做事」——此和第四條的意思差不多。教人凡事要埋頭苦幹。不

必多說空話。

按。「少說話。多做事」——言多必敗。古有明訓。是不會錯的。

(十)「做事不可高務遠。見異思遷」——這是說。做事要從輕而易者着手。又必貴有恆心。若好高務遠。見異思遷。則作事鮮有成就者。

按。學生跳班不便宜。鄉下人換靴還是舊的好。一個人有一個人的福分。不可妄

求。見異思遷。

(十一)「做事要精明。要簡捷」——又處事既要精明。又要簡捷。但與其簡捷而潦草。則不若遲鈍而精明了。

按。要精明。就是要仔細。要簡捷。就是要全神一注。

## 人生從事職業之要件

周修荃

人們所認為最難解決的。天天都爲了它而營鑽的。莫若「麵包問題」。尤其是在今日社會經濟壓迫之下爲最。芸芸衆生。誰都爲了「麵包問題」。而勞碌一生。本來人生



是「爲生而食」。可是。在現在呢。恰恰相反。誰都「爲食而生」。可爲浩嘆。

爲了解決「麵包問題」。要獲取換「麵包」的代價。不得不向「職業」方面去找。這是一般普通人共具的心理。雖然這種心理。不合於邏輯。可是事實是如此。誰也不會否認。因此。找「職業」就是目前一般人所共認的嚴重「問題」了。

上海職業指導所於一月廿四日上午九時舉行第五次服務談話會。並敦請上海市公用局長黃伯樵氏演說題目是「人生從事職業之要件」黃氏講來。頗多中要。於職業界人士。像對診給藥。可引爲準繩。茲以地位關係。略記其梗概如下。

人生要從事職業。須分做(一)擇業前。(二)尋業前。(三)就業後(四)失業後四點來講。

(一)擇業之前。必須自審本人所有目的。是否以個人的力量可以勝任。最好有下列五點。(1)合於本人之天性與體質者。(2)言行學習之職業。爲家庭財力所能負擔者。(3)最好所學習之職業。即爲家屬所從事之職業。(4)最好所習之職業。爲社會當時或最近之將來所需要者。(5)虛心請教於富有經驗之前輩。

- (一) 尋業前。我們於擇業前。倘既有所準備。那尋業時也較為便當。因為已有了目標。尋業自然容易。可是。也得注意下列五點。(1) 足以用我所擅長。或為本人所專習者。(2) 其職位為本人體力與財力所能勝任者。(3) 不計較目前一時之酬報。(4) 將來有無發展之機會。應加特別注意。(5) 人謀事時。宜將本人長處短處。盡量據實說明。
- (二) 就業後。在職業既已獲得。那更非具下列五點不可。否則。飯碗絕對不會鞏固。五點惟何。曰。(1) 從本職上力求發展。(2) 盡心竭力服務。不計較待遇。(3) 以工作與能力博得信任升擢。不可用其他手段。(4) 業務餘暇。仍須力求智識與技能之進展。(5) 精神與錢須同時儲蓄。
- (三) 失業後。萬一失業。更不宜意志頹唐。萬念俱灰。務須(1) 勿頹唐消極。(2) 不因此攻訐當事者(3) 反省自身有無過失。此次失業是否因不能勝任所致。(4) 一方另行謀事。一方繼續自求進益。(5) 思想與行為不因失業而墮落。

## 職員應有的認識

曉農

本廠（三星棉鐵廠）總經理張子廉先生。召集門市部全體職員訓話。言誠語懇。發人猛省。恭聆之下。使人在此時危世艱中。立身處世。得到了康莊大道。特節錄片段。以資警惕。並告我職業界青年徬徨道傍者。作座右之銘。

諸位。現在時局是這樣的緊張。社會經濟是這樣的衰落。無論各工廠商店俱困淪於絕境之中。範圍愈大。其困難也愈深。據我仰人觀察所知的。大都是在謀消極的善後。都在從節省開支方面入手。當然。不能開源。惟有節流。既節流。自然不免要裁人。諸位要曉得裁人的結果。是好者留。不好者去。諸位。自問平時服務上是否盡職。是否努力。招待顧客是否和藹週到。對於品行舉動。是否合於規則。是的。你們應當如何的自勉。不是的。應當如何勇改。你們要曉得。現在謀事不易。失業的人。有增無已。形勢是那麼的嚴重。在未謀到事之前。左托人。右懇情。千迴百轉的得到了一個職業。你們應當想到謀事的困難。而如何重視。現有的職業。力圖上進。天生一個人。不是叫他們來享福的。是叫他來做的。是叫他來創造萬物的。假使你們早晨起身。晚上睡覺。按時吃飯。月底拿錢。做事草草搪塞。試問世上要你們何用。公司中養你們何用。一旦失業

。更何以立足？所以做一個人。最要注意者三點。(一)我應當如何發展我個人的抱負而安於生活。(二)我個人生活既安定。我應當如何謀他人生活的安定。而使社會繁榮。(三)更進一步要顧到國家的強盛。使全人民能夠在強盛的國家保護之下。安居樂業。還有現在的青年。消費太大。應當壓低個人的生活程度。使收支相衡。或則有餘。那才有餘力幹大事。假如入一元。出二元。日久月累。債台高築。事業根本已談不到。就是不是一個缺德虧品的人。又那裏成功。諸位想想看。像我現在何嘗不好享福。爲什麼要喜歡全家縮居在本公司的棧房樓上呢。

我辦棉鐵廠。目的不是在賺錢。若是爲利。我何必辦這耗心血的棉鐵事業？我是以棉鐵救國爲目的。所以本公司是一個有主義的公司。不是一個純對謀利的公司。這諸位當知道的。對於本公司的用人。素來是才品兼顧的。有才無品的人雖一時僥倖。終是不久的。有品無才。人家倒還有貪圖。故惟才品兼優之人。在社會上可以得到穩固的地位。同時還要有思想。那才可跟着潮流走。而邁進不已。

## 怎樣在自己的職業上增進地位

穆因

我們時常可以聽到的。像這一類的話。

在公司裏辦事真無聊。薪水又是這樣菲薄。而比我後來的人。卻一個個爬到我上面去。可是從前在我底下的。現在卻做我的主任了！我多麼難過呢？在這——種情形之下。

唉！如果公司再不能加我薪水。我家庭的經濟當格外困難了。妻子又辛苦得很。小孩子又羞穿破衣。就是我自己也絕對不請朋友到我家裏來。因為家裏實在太不成樣子了！

總之。一切都是公司混帳。他不應該有這樣不公平的待遇。若是別處有事。這裏我再也不高興工作一天！

爲什麼要這樣絕望呢？上進是在於你自己的努力。努力的結果會這樣使你失望嗎？我不能相信。

你更得明瞭你自己。要知道失望與失敗。錯誤還是你自己所造成。那末。你就應該

自責。

另外用我們旁觀別人的眼光來檢視。這種人不外乎幾種錯誤。(一)袖手旁觀。別人忙得不亦樂乎。他卻絕對不想幫忙。(二)不客氣地在背後批評上級人員。(三)存偏見和利己心。所以逢事不能正確判斷。亦無豪氣。(四)懶惰、放縱、體弱、因此對於公司毫無興味。

推究上述情形。這種人決不能使公司方面樂用。所以自己要求上進。實際在於自己的努力！做事要勤勞、深思、立遠大的計畫、以增進自己的地位。增加自己的收入。而不能像容縱的小孩子一樣。埋怨自己的不幸。所以自己要求增進自己的地位。就非經過許多磨練不可。事件決不會偶然發生。自己應有深省的覺悟。否則你見到同事成功。自己失敗的時候。只是羨慕他。嫉妬他。自己卻覺得非常失意。結果會更落人後！

前進的唯一方法是後顧。而爲什麼你卻不能前進呢？那末。你就應該探索自己的缺點。防患於未然。要知道自己的錯誤。就是足底下的刺——不可怨道路之不平。宜自己把刺拔去！



最後。你可以曉得公司方面是非常期望你增進你的地位。加多你的收入。一切都看你自己怎樣？

三句名言來代表本文的結束。而不希望讀者會把它當爲走馬看花似的丟了。

美國約翰·洛克斐勒道「成功之道。是在於非凡的精神。做凡庸的事。」

奧格頓·阿馬氏說。「你做的事應比從前做得好。做得更快。因爲這樣就是增進你自己的地位的祕訣。」

查理·許華勒道「成功是忠實服務與專門知識的合成物。」

## 人無笑臉休開店

秦雲先

從前有一俗語。叫做「人無笑臉休開店」。這句話的意思。並不是狹義的說。凡是開店的人。個個應具笑口常開的資格。其實是廣義的說。商店裏的店夥。上自經理。下至學徒。人人應有和顏悅色的禮貌。對待顧客。的確。這句話很有至理。如果那一家商店裏的店夥們。都能夠實踐這句俗語。人人有着和藹可親的禮貌。去對付顧客。因爲最

有禮貌的緣故。顧客們就此得了良好的印象。一定的下次都樂與你來做交易了。

可是說也可憐。環顧今日上海的一般商店裏的夥友。他們不但是沒有這種和顏悅色的禮貌。對待顧客。有時候簡直還扳起面孔。傲慢無禮哩。對於服式華貴的顧客。他們也許還會勉強地敷衍一下。要是一個衣衫襤褸一些的顧客。他們是老實不客氣。給你一個不理不睬。有時候說不定還要受他們呵叱哩。像這種類似的情形。在上海是很普遍的。我們仔細地一想。這種行爲。是何等的矛盾。凡是做商店的夥友。無則加勉。要是平日確有着這種行爲。那末今後非澈底的改革不可。

我們先須明瞭。一家商店的開設。全仗着顧客們的源源光臨。來和你做交易。那末才得賺錢。維持吃用開銷。以及夥友們的俸給。所以一般店夥的對待顧客。不論貧富。都應一律殷勤招待。惟恐不週。怎麼還可以任意的傲慢無禮呢？同時對待顧客之有禮貌與無禮貌其間的利弊卻也大有出入。現在演二個公式在下面。以資相互比較：

有禮貌的對待顧客 = 店中生意興隆 + 分紅 + 加薪升職。

無禮貌的對待顧客 = 店中營業清淡 + 減俸 + 退職失業。

一般服務商店夥友們。看了上面的二個公式。何者優。何者劣。當然已經明瞭。朋友。請你把自己來檢舉一下。你是屬於那一類的。

## 和氣生財

商務印書館上海發行所出版同行月刊。內有陸宗德君「不化錢的廣告——和藹」一文。原文如下。

和藹——是於言語容貌之間。表現着。溫和婉轉的態度。使能感動人。使顧客樂意而信任。營業也自然發達。

所以。一個店家。營業的盛衰。全視店員的態度如何。態度傲慢。給了顧客不好的印象以後。絕不會再來購物。那末。營業就不能發達。反過來說。和藹態度對待顧客。顧客心目中。有了好的印象。能使他多多照顧。遇到親友購物的時候。他能夠介紹來。一個一個傳開去。營業當然盛旺了。

和藹——確是商人們不化錢的廣告啊。的確。和氣實在是生財之道。俗語說和氣生



財。實在不錯。歐美各國的商家。非常注意到這一點。在實行和氣之前。一定先要康健快樂。所以外國商家對於職員的康健問題。快樂問題。無不謀切實的解決。譬如房屋方面。一定要長窗廣廈。空氣新鮮。在中國呢。竭待改良之點正多着。約舉如下。

(一)工作時間過長 普通一般商店七點鐘開起。開到晚上十一點鐘。共計十六小時。雖然並不是一天做到晚。中間也有休息的時間。但十六小時實在太長了。為求敷衍起見。惟有從容從事。本來一刻鐘可以完畢的事情。就不得不延長至半點鐘。此外更沒有娛樂的機會。教育的機會。更因為難有適量的安睡。精神既然不振。自然不能快樂。和氣也就祇可置之門外了。

(二)待遇方面過苛 在中國商店做學徒。往往常遭經理先生的白眼。生活就同傭僕一般。什麼掃地洗痰盂水煙袋。甚至於便壺。都是學徒的職司。一有不合意處。往往立加痛罵。而吃飯的時候先生們一碗吃完。便須代為添飯。一個個川流不息。弄得自己的飯沒有工夫去吃。飲食方面。既不能安定。身體莫由康強。也談不到和氣了。

(三)惡劣環境的影響 在一般商店的老板。往往自己享福。掙了錢往自己口袋裏塞

。不顧別人的經濟狀況如何。又往往不能以身作則。吃着嫖賭。一般青年受了這種影響。未免食指大動。而又是只許州官放火。不許百姓點燈。上級職員不能盡力指導。於是暗渡陳倉。墮落非常容易。玩忽業務是更不用說了。

(四)缺少合作精神 中國的商店僱用職員大多是由皇親國戚推荐的。情有遠近。誼有深淺。厚此薄彼。自然不免。而對於職員的身體，教育，思想，一概不問。照例是應該加以指導。使一般青年。都上正軌。但是事實何能辦到。商界中的缺乏相當人才。自非無故。而現為商界大人物者。那一個不是自己要好。奮勉從事。自己做出來的呢。

以上四點。可說是中國商業發展的障礙物。一旦除去。敢說一定有一般新氣象。新生命。而到處可以實行不化錢的廣告。

## 雪恥禦侮的準備

一曰須養成專門技能 凡來所登記求職者，每詢其有何技能，有何專長，輒曰抄寫書算，以及任何普通工作，我均能也，實則一無所長，一無所能，蓋處此天演競存，優勝劣敗時代之下，苟無一技之長，決不能得一穩固之職業，而立足於社會，故吾人於修學之時，不在科目數量之多，而在單能質量之充實，小而言之，如打字也，簿記也，書法也；繪圖也，機械也，苟積於其一，不患無得業之機，反之樣樣皆知，而無一樣擅長，則雖旦旦而求之，終不能如願以償，此種人，每怨本所介紹之不力，固未嘗自省某本身之缺陷也，是以未得業者，固宜從速修習一種專門技能，以爲開啓職業之門之寶鑰，即已得業者亦應於業餘之暇，從事研究，以爲他日之準備。

二曰須切實減低慾望 平時統計各表。來登記者希望，所得之薪金，其平均數，爲留學生約在二百元以上，大學生約在一百元以上，中學畢業生約在五十元以上，小學畢



業生約在二十元以上，而反觀用人者所訂之待遇標準，約僅合所希望者六折而已，以致求業者每嫌待遇之微薄，而坐失良機，已得業者，亦怨其待遇不豐，而瀕呈不安景象，物質文明進步，生活程度日高，非有較豐之薪金，不足以生活，固乃實情，要知處此極度失業恐慌之潮流，生產落後之中國，職業問題，已為環境形成標買之方式，倘不急謀減低慾望，則將乏人過問，而終於不得其所矣，或曰慾望雖然可以減低，其奈生活程度不低何，是在我人之物質享受，急取緊縮政策耳。

三曰須能刻苦耐勞 本所常為各大工廠，招致練習生，前來諮詢工作情況，以及待遇厚薄者，甚形踴躍，一聞工作勞苦，待遇微薄，即掉頭不顧而去，請求介紹練習生職務，而填寫求職表者，每於希望何種之職業一項，必填銀行公司，或各大機關，甚有填寫須高貴練習生者，好逸惡勞，若此誠勝浩歎，天之賦我以雙手，必當操作，既操作亦必當勞苦，試觀古今中外之成大事業者，何一而非從勞苦中得來，美之華盛頓，林肯，為一貧乏農家子弟，而勤苦操作，得亨永垂不朽之令名，上海商界聞人，虞洽卿先生，三友實業社經理沈九成先生，昔均為商店之學徒，刻苦耐勞，得成今日偉大之事業，語

云吃得苦中苦，方爲人上人，我則曰吃苦之機會愈多，而將來之成就愈大，諸同志其以爲然否。

四曰勿輕易改業 每有來所請改業指導者，輒曰對於本業毫無興趣，待遇既薄，職又低，將來絕鮮發展希望，要知成功，人之所以成功，是能於乏味事中，不認爲乏味，而力獲得之成功，方爲真正之趣味，加薪之機，擢升之權，以及將來之發展，其權盡操諸本人，並視其服務年限之久暫爲轉移，蓋吾人苟能一心一德，努力從事於本職，不苟且負責任，持之以恆，久而久之，薪金自能望見增加，職位亦得服務年久，經驗豐富，而擢升發展，亦當在其中矣，反之動輒改業，坐這山，望那山，始終不得興趣，則每易一業，爲時既暫，當然無加薪擢之望，反見每况愈下之勢，况當內憂外患交迫而來，失業者如此之多，羨慕諸君現有之地位者，已大有其人，倘能得隴望蜀，棄其原有之職位，而復佔其他職位，斯誠失業者之罪人矣，深望職業界同志共體斯旨。

五曰疏忽小事 嘗聞服務職業界多年，而一旦被辭退者，來所報告，詢其被辭退原因，則曰余平日工作素極勤懇，此次不過因請假過期，一日或僅因瑣屑小事，而被辭退



，並云辭退之佈告甫出，而接替者已專候於旁，此無他，亦失業恐慌激成者也，蓋失業  
者如此之多，則每一職位無形中候補者不知幾何，苟我輩已有職業者，不知敬業樂業，  
而任意疏忽，則不啻受當局者以辭退口實，予候補者以遞補之機會，可不慎哉，可不慎  
哉。

最後尚希諸同志時刻勿忘予之敵人經濟絕交，務須持之以恆，節衣縮食，鍛練體格  
修養學力爲雪恥禦暴之準備。

### 商店店員解雇之標準

實業部轉奉中央訓練部函送商店店員解雇標準。請通飭辦理。該部奉令後。昨特抄  
附該項標準。咨請各省市府。轉飭所屬工商各團體。一體遵照辦理。茲將標準原文。  
探誌如下。

商店店員解雇標準。(一)公司行號有左列情事之一時。得解雇其店員。(二)公司行號  
全部歇業者。(三)公司行號因營業縮減確有實據。或部份停業者。前項解雇之店員於公司

行號回復原狀時。應儘先雇用。(二)店員有左列情事之一時。公司行號得解雇之。①店員患重病。經醫生證明由店主給假三個月後。乃不能服務者。②店員有神經病。失其常態。經醫生證明。不能服務者。③店員患勞病、花柳病、癩瘋症及其他傳染病。經醫生證明。短時期內不能治愈。且有礙公共衛生者。④店員受拘役以上刑事之處分者。⑤店員吸食鴉片或其他代用品者。⑥店員賭博或狎妓放棄職務。經店主三次勸告不改者。⑦店員對於營業上應守之秘密。向外洩漏。致店主確受重大之損失者。⑧店員不經店主給假。擅自離職。一月內至三次以上者。⑨店員未經店主許可。兼營其他事業。有礙店主之營業者。⑩店員無故挪用店款。超過薪額二月以上。經店主限期不能歸還者。

### 中央注重培植商業人才

中央黨部民衆運動指導委員會。爲培植商業人才。提高商人智識起見。特電令本市黨部轉飭市商會。設立商業專門學校。限於本年底完成。市黨部奉令後。昨轉飭市商會遵辦。茲誌各電文如次。

中央通令 中央民衆運動指導委員會令本市市黨部文云。查中國商業不振之原因。而商業智識之缺乏。實爲其重要原因之一。故若欲在世界經濟戰中。取得優越地位。則設立各級商業專門學校。以培植商業人才。實爲必要。然此種工作。中國現除少數特殊地域外。頗不易普遍實施。且一般商人智識甚爲幼稚。無論專門學問。卽普通商業常識。尙感缺乏。故振興中國商業第一步工作。在全國各地普遍設立小規模之商人補習學校。以提高商人智識。本會有見及此。特訂定籌設商人補習學校辦法要點相應檢送一份。函請貴會轉飭所屬。切實指導各地商人團體。遵照本辦法普遍進行。期於本年七月底以前。設立完成。並希將辦理經過。隨時見復。以便查考爲荷。主任委員陳公博、副主任王陸一。

轉令商會 上海特別市黨部。昨令市商會云。爲令准事。案准中央民衆運動指導委員會公函第六九三號內開。(中略)等由。准此合行抄發辦法要點一份。令仰該會遵照辦理。並將遵辦情形。隨時具報以憑核轉爲要此令。常務委員潘公展、吳醒亞、章行白。

## 店友須知

蔡尊

### (一) 慎守店規能保守其職業

爲店友者。除應具商業學識之外。於店規一層。尤宜慎守。一切從事。均宜忍耐勤慎。舉止亦宜端方。服務時間。勿事游蕩。言語之間。務須謙和。閒時勿從事於各種無益之娛樂。店中同人。彼恭我敬。則其職業前途。定能保守。並爲店東所信重。(詳商務版店友須知)

### (二) 禮貌與舉止

人之禮貌舉止。與謀事大有關係。須具鎮靜之態度。正大之禮貌言語清晰。意志高尚一切舉止。均端方。同事必器重之。

### (三) 節儉與嗜好

爲店友者。以節儉爲第一要項。切忌種種無益之嗜好。故凡謀業之人。帶有閒氣者。或手指染滿烟色者。往往爲店東所不取。况嗜好不但有損金錢。亦足以使人誤事傷身。

## (四) 謹守時間

店友於服務之時。均須勤慎辦事。慎守時間。倘有緊要事情。則宜於店東前請假告明。准時而返。倘係規定時間工作者。尤宜注意。切不可因他人遲到而遲到。若出於萬不得已。而不能慎守其規定時間者。則當詳述其理由。

## (五) 招待與顧客

招待顧客。須和氣誠意。並可招攬其生意。或係來賓。適店東不在店中。則可問明可否代見。或須親見者。則可懇其留一字條。或名片填明住址。以便留交。店東倘有私友見訪者。於服務之暇。則不妨閒談。苟在服務之時。三言二語後。即當請其造退。

## (六) 服式與態度

店友之服式。不必過於華麗。靡費金錢。祇須清潔端正。但亦不可過於濫縷。使目輕於人。至於店友話談宜謙和客氣為主。切不可具憤怒之態度。與狡猾之言語。總以和氣爲上乘。

## (七) 同事交際

同事交際。最宜審慎。倘有困難之事務。均宜彼此商酌。對於公司之成法。及管理員之宗旨。宜保守。不宜反對。新進職員對於同事不宜過於親近。如其言能導己者。則聽之。如其言爲評論公司狀況者。姑妄聽之。切不可妄加評議。致新進職員對己發生意見。他如所入之薪金。無論多寡。總宜略爲積蓄。毋在同事中發生借貸之情事。而蹈失敗之轍。

(八) 清潔與整齊

職員所居之地方。與所用之物件。均宜清潔整齊。寫字檯及坐椅等。尤宜整潔。所用之紙件等。均宜省用。倘已告罄。即可告之辦貨員備之。

(九) 加薪須知

店友倘深具學識。慎守店規。必能信重於店東。所得薪水。定能爲店東所加重。事前倘不自揣己情。忘談加薪。或罷工要求者。此種情況。實爲商人最不宜焉。但亦有營業中之重要職員。如銷貨員等。或其他職員。能兼數職者。彼之要求加薪。店東必原諒其情況而加之。再或已有他就。而不願去其舊事者。則辭職時。儘可直告。店東必爲其

感動。而增加其薪矣。總之。薪水增加問題。店東作主。職員要求。住往不得如願。須視營業情形。鄭重其事。否則不免弄巧成拙也。

### (十) 店友辭職之措辭

凡已成之事。而覺不甚合。卽辭之亦須善言卻之。如薪金過少。則可報以入不敷出。店東或能驗其才學。任之薪水較厚之職。或介紹於他公司或商店。去其現在之職時。亦宜如此設辭。或用他種有恭敬措辭。

### (十一) 勤接電話

大商號大公司中。均有電話之設立。以備傳達商情之用。故凡遇電鈴響時。職員均可接之。但接話時。當明而簡。問明對方姓名事由。切忌無稽之談。爲店東所不喜。

### (十二) 不測時之注意

凡水火盜賊等不測之事。固非人之能意測者。但亦不得不隨時留意。凡遇盜賊之時。切不宜心恐意亂。須設法報告就近救火會或警局。大商店大公司中或保有水火盜賊等險者。則不必搬動。惟賬簿與銀錢等可搬動也。

## 店員生活

大光

談起我們棉織公司店員的生活，也許有許多人會羨慕：生意空時隨便跑東跑西，生意忙時也有規定時間；平時同兩位太太小姐說說，笑笑，精神上得着不少的安慰，面孔漂亮的，或者還許有意外的希望。尤其是在大公司裏面做店員的我們，工作既有一定的時間，招待的又大半是上流人物，比起一般石路上任職在衣莊的店員每天像發神經病似的整日價亂喊亂叫，總要好得多了。可是我們實際生活卻不像一般人所想像到的！

中國受世界經濟恐慌的影響，市面日漸凋疲，自從一二八以後，生意更清淡得可怕。老板們不管其他原因，只怨店員招待不週，做事偷懶。經理指揮着部長時時刻刻在店員們身上吹毛求疵，好像店員招待得像他理想中那樣遇到了以後就可以使得市面馬上繁榮了似的。他們對我們的手段除去正面壓迫以外，還有麻醉政策也非常毒辣，他們以為現在一般青年犯物質慾望太高和思想龐雜兩種毛病，於是一面提倡節儉，一面限制閱覽書報，限制的方法，就是加重你的工作，使你沒有多餘時間精神去獲取新知識。唉！我



們不僅出賣勞動，而且連靈魂也一起贈送了！

至於店員的私生活方面，到也形形色色，大概可以分做三派：一、逃避現實派，每天日裏工作很辛苦，晚上便到起碼電影場，遊戲場，去逛逛，尋他們暫時的安慰。二、把握現實派，這派雖在惡劣的環境之下，仍舊用種種方法求知，自學，做自己必要的準備工夫。不過在量的方面是很少，質的方面是練習生和薪水小的店員居多。三、中庸派

也不用功，也不浪漫，吃飯，做事，睡覺，除了刻板生活外，不問其他。他的人數在前者之下，後者之上。至於能夠意志堅決，思想清楚，眼光遠大的，簡直是絕無僅有。

在整個的店員生活烏瞰之下，我們還自幸總算是店員當中的幸運兒，因為有許多活潑有為的青年，仍被壓迫在牛馬式的管理之下，永遠透不過氣來，他們是如何迫切地需要解放呵！

## 商人的社會心理學

炎黎

除非家裏錢多得不開交的公子哥兒，或大小姐姨太太之類，他們祇要貨好，不怕價

錢貴，有時候貨並不好，而見定價很高，也會買下來！此外，誰不貪便宜？

貪便宜，幾乎成了羣衆普遍的心理，商人就利用這種心理，設法推銷他們的貨物。譬如某布每尺二角六分，加放三寸，實則布的原價祇值二角，你貪三寸加放的便宜，便是你多買了三寸布。又如某某補汁，每瓶一元，買一瓶送一瓶，實則補汁的原價祇值五角，你貪加送的便宜，便是你多買了一瓶，但布商藥商，照原價標賣，竟會少人顧問；因爲羣衆心裏有一個『好貨不賤。賤貨不好，』的觀念橫梗着，以爲二角一尺的布，或五角一瓶的補汁，這樣便宜，決不是上上貨色，因之掉頭不顧，另去買每尺二角六分尺三加放，每瓶一元買一送一的高貨。於是商人各爲推銷自己的貨物計，不得不大家弄玄虛，以迎合羣衆心理。

綢緞店家，剪買剩餘的零頭衣料，向來貶價代售，以前向綢緞店買零頭布，的確是便宜貨，大家貪便宜，買零頭布的人日見其多了，綢緞店的零頭布也取之不竭，越買越多。甚至新開張的綢緞店，零頭布也堆起一大堆，任憑顧客選購。要是你把零頭布去和整疋的定價核對，果然要便宜幾分。可是你忘了從整疋上剪，肯加放。零頭布是剪定的

長度，沒法加放的。貪便宜買這些剪定的零頭布，有時會不合你的需要。於是貪便宜，竟虧在便宜上了。而商店晝夜把整疋的綢緞剪成零碎，以應酬次日的門市，他們非但不致虧本，出貨一快，還很賺錢，

這不過舉一個例子。在這不景氣的年頭社會的購買力，異常薄弱，經營商業的，務須迎合羣衆心理，方能維持營業，這真是無可奈何的事。

羣衆除貪便宜之外，倖得的希望也很濃厚，這由於社會太繁華了，各個人的生產，不夠供其消費，或收入僅夠支出，而社會生活的階級太差雜了，巴望別人生活的舒適，希冀自己躋與平等，於是起了倖得之心。妄想以極簡單的手續，或極微小的代價，獲到意外之鉅款。獎券的暢銷，花會的盛行，即係羣衆倖得心理的現象。

頭腦靈敏的商人，知道迎合羣衆貪便宜的心理，便利用羣衆倖得的心理，加贈之外，又玩出加獎的花樣來，加贈是迎合貪便宜的心理的，加獎是利用倖得的心理。雖說獎券有些空洞，而效力遠非加贈所可比擬，加贈祇能競爭買主，加獎卻能誘惑不需要購買物品的人也來購買物品，其功效竟能增加買主。今年東南各省遭空前慘旱，農村總崩潰

，紙捲烟銷路大跌，各捲烟公司，於包中加入獎券，竟得維持銷路，而英美煙公司的出品，因為沒有獎，銷路依然大跌，這是一個購買紙捲煙由於倖得心理的鐵律。社會上況更有本不吸煙，而希望得到他們所標出貴重的獎品，竟學吸捲烟的人。

但，這究竟是打嗎啡針。社會只顧這樣不景氣下去，購買力薄弱到零，就是一文錢買一包捲烟，而有得一輛汽車希望，怕也會少人顧問呢！

## 上海商務印書館發行所

### 服務標準十條

一 貴客賜顧，敝所職員無不立時招待，即手中尚有他種工作，謹當立即放置，先為貴客服務；但遇顧客擁擠時，謹依先後為序。

二 敝所職員為貴客服務時，周旋接替，禮貌必求周全；言語應對必求謙恭和悅；衣服穿着必求整齊清潔。

三 不論配貨找款包裝等事，敝所職員均力求迅速，以免貴客久候。

四 應接貴客手續務求周到，計算必求準確，即遇事務繁忙之時，絕不因此稍有疏忽，庶免貴客覆核有誤致勞往返。

五 貴客定貨或囑送貨物，敝所一經與貴客約定時日，即當準期交貨，或照示開地址送達，以免貽誤貴客事務。

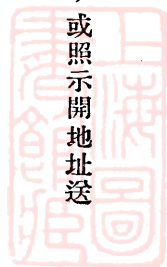
六 貴客垂詢或委辦事項，不論書面口頭，敝所職員謹竭所知，詳盡奉覆。

七 貴客性喜研讀之學科，應備何書，或何書最有價值，倘承垂詢，敝所職員極願盡其所知，為忠實之介紹。

八 貴客如為子弟補習教育，選擇讀物，依照年齡程度，應備何種讀物。敝所職員謹當竭誠介紹，以供貴客採擇。

九 貴客惠購文具儀器，或備自用，或作禮品，以何種最為價廉而堅實耐用，以何種最為合式雅宜，敝所職員謹當貢獻所知，以供貴客考酌。

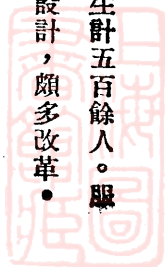
十 貴客囑託事項，如遇敝所限於服務能力，一時未克承辦者，或經手人員一時未能答覆者，應即介紹貴客與敝所主管人員接洽。仍本敝所服務標準隨時辦理。



## 商 科 教 學 方 針

復旦實驗中學高級商科，創辦迄今，已逾十載。畢業學生計五百餘人。服務工商各界。成績斐然。現經該校邀集商業專家多人，籌劃設計，頗多改革。其今後教學方針如下：

- (一) 注重商業實習及技術之訓練。
- (二) 使學生明瞭實際商業狀況。
- (三) 確立商科學生人生觀。非為發財。而為服務社會。養成其商人道德。
- (四) 灌輸學生普通常識。
- (五) 訓練學生刻苦耐勞負責謙和之習性。
- (六) 養成其自學之能力與習慣。使離校後能自動求智識。以後決本此旨。積極進邁。



## 服務精神

顧炳元先生講  
范世勳速記

今天要講的，是服務精神。我們知道無論做何種事情，都要人材，這好比製造東西必須要有很好的機器一樣，有好的工具才能製造出精巧的東西來，這是一定的道理。所以職工的人材，不能不去培養，如管理需要管理的人材，事務需要事務的人材，做工需要做工的人材。譬如在我辦着的一個華豐搪瓷廠裏，有許多的工徒，我常常去和他們談話，要勉勵他們做個好工徒，其中多數固能接受我的教訓，但有少數人，我對他講要他如此如此，可是他接着就忘了，第二天再提醒他，他過了一會，却又忘去了。我覺得那是很困難的，因為他根本不明白我的意思，不明白我要他做的事情。所以我以為訓練職工。實在是件很重要的事情。訓練的目的，就是要他們每個人都有服務的精神。

我曾經把職工們測驗過一下。把測驗的結果製成一張表，叫做服務精神測驗表。那張表現在假使拿來測驗諸位服務的精神，究竟有了幾分，也是用得着的。在這經濟恐慌的現代，能夠謀得一個職業，實在是不容易得很，得了一個職業，能夠繼續服務下去，

更加是一件很難的事。有許多人到了一個地方，不到兩三個月，就出來了，這是什麼緣故？其大原因在服務者沒有恆心，爲什麼沒有恆心？因爲他對於所做的事情提不起興味來，其實這兩三個月關係最爲重大，你是否能得雇主之信任，全在這時期裏定奪，因爲現在一般工廠機關，對職工都採用試用制，試用結果不好，只有另請高明。現在我要講的，就是有了職業，應該怎樣的服務。

我的標準是把全部的服務精神定爲一百分，如具有下面各種條件，即得一百分的成績。如其不能具備，那就不到一百分了。我對這標準能完全及格否，自己知道那一條沒有及格，那就應該趕快設法，定要使他十全十美。

### 第一是要有興趣

換句話，就是要使有業者樂業。沒有職業是很苦的，那末有了職業便要有興趣。如我們廠中一般職工，他們當初對於工作都是沒有興趣的，他們除了吃飯睡覺以外，所做的工作很簡單，整天都是看到一些面盆痰盂口杯之類，自然覺得枯燥，他們以爲如此可以換飯吃外，是沒有別的意義了。如其這樣下去，不到幾年，我想我們的廠不但不能發達，恐怕維持都難能的了。所以我先要他們有興趣，引起他們對工作



的樂觀來，然後工作自能增進其效率，因為你如對工作不感興趣，你非得要換一個地方不可，而換來的地方，又不一定是他歡喜的事情，所以還不如從一件事情上去尋出興味來做着好。譬如我個人以前是研究勞工問題的，除了日常辦理勞工行政以外，還搜集各種勞工法令，我所要看的是關於勞工問題的書籍和統計，在報紙上所要剪的也是關於這個問題的材料。我以辦理勞工行政為我的職業，同時也以研究勞工問題為我的消遣工作。自從我辦搪盜廠之後，我就把研究勞工問題的興趣，移到研究搪盜，怎樣可以減低成本，怎樣可以改良出品，愈研究愈有興趣，便自然不再有空閒的時間來做別的事情。譬如安迪生，他發明了各種電氣的東西，他在年老的時候，還時用功研究，他的興趣真是值得佩服。我覺得要做事，就得要像他一樣才好，興趣是成事業的根基。諸位以為現在的職業沒有興趣，一定要想方法來使他有興趣。想方法來把全部的精神放在事業上。

## 第二是要知本分

就是要恰如其地位。做事情講說話以及其他一切舉動，都要恰如其地位，做主人應該要有做主人的本分，做夥計應該要有做夥計的本分，我們應該明白自己的本分才不致使人看不起，如果不明白，那就不能做事。譬如做練習生的人，如不

知道練習生的本分，高談闊論，妄事批評。就不能做練習生。做職員的，做經理的，各有他的地位，也就各有他的本分，這並不是消極的話，如其我們初進一處地方做事，能夠把本分守牢，自然會上進了。所以第二你應該測驗自己對於本分明白不明白，有沒有守着不錯。

### 第三是要明責任

你們到一個機關或工廠裏去工作，有在組織的機關或工廠，你一進去，就會拿組織法，規程、章則、辦事程序以及通告等給你看，甚致叫你一部份一部份的去實習，實習完了，然後派定職務，這無非是要你明責任，有的却不會告實你，因為有的工廠組織不完全，你不易知道自己的本分和責任，什麼事情多要你去管，今天要你去做事務，明天或者要你去記賬了，你在這種情形之下，應該向你的主管人員去請教，你如不明白責任，事情是不容易做好的，就是你做了好久，也不能顯出你的成績來。所以這責任是你做事的基本條件，你必要明白的。

### 第四是要耐勞苦

孟子說：「天之將降大任於斯人也，必無苦其心志勞其筋骨」俗語也說：「吃得苦中苦，方為人上人」這是訓練你能夠有克苦的精神。我們要做大事，

先要能耐勞，如果明白了這意思，你就能成功了。不然，你就得要被人說是懶惰漢了。我覺得由克苦工作之中，可以表現出你的精神。我們青年人，更不應該怕勞苦，而且腦筋是愈用愈細密。身體是愈勞苦愈康健，正像一個表愈用愈好一樣。所以耐勞苦，也是一個基本的條件。

### 第五是要盡責守

因為責任如果只是明白而不去做那是等於不明白，孔子說：「會計當而已矣，牛羊茁而已矣。」這就是說當會計的該盡會計之職，當牧童的該盡牧童之職，能盡責守，工作才能增進，個人地位亦可增高，如在我們廠中每年年底，對於職工都要考查一下，他的是否盡責，來決定明年的薪水增減，或位置去留的。所以諸位對自己也是要測驗一下，自己到底是已經盡責沒有。

### 第六是肯犧牲剛

才我講了五個條件，是做一個職工的主要條件，可是還不夠，你還得須有肯犧牲的精神。有許多人說，犧牲以後是沒有好處的，但我不相信這話，譬如每天是七點上工。五點放工，如其事情未了，你能犧牲些時候，做到五點一刻完畢，你的管理人員一定會認你是一個好職員，而且你對工作既有興味，那末多一些時間，自然

也不妨的。有一天我們廠裏碰到下大雨發大風，那風雨整晚不會停過，連牆壁都給吹倒了，但是我們廠中的窖却沒有熄火，第二天仍然可以繼續工作，這是爲什麼緣故呢？我自然要查起來的，後來才知道其中有一個工人肯犧牲精神，整晚設法管着窖火，使火繼續燃着。那晚上天氣很冷，他沒有多穿衣服，只得縛了一塊蓆袋，緊緊地在風雨中管着這個窖。其餘的人，因爲那時要做工作，確是困難到極點，所以都回去了，只有他肯犧牲，我便記他一個大功，並貼了一張佈告獎勵他，可以使他知道不是白白犧牲的，並以此鼓勵其餘的職工。那個工人對廠方這樣的忠實，自然我加了他較多的薪水。一個人不肯犧牲，自然沒有獎賞可得。諸葛亮鞠躬盡粹，死而後已的話，也就是肯犧牲，以盡他責任的表示。這樣看來，肯犧牲也是服務精神的主要條件。

### 第七是求進步

能夠做到上面幾條，還要求進步，不然，就得要退化下去。現在的時代，是競爭的時代，有些人僅以爲不進則停，實在却是不進則退。譬如我們兩個人走路，我不走，他走上去。不是等於我退下了嗎？所以現在的時代，非求進步不可，至於求進步的方法，不外乎多做多看多想多學。一有空閑時間，就去研究，進步得一分是一

分，日積月累，自會養成有見識有作爲的才幹。所以我們在社會上服務，要有自強不息的精神才有遠大的希望。

### 第八是守紀律

我們在一个範圍以內，無論道德上，責任上紀律上。都要守住範圍。從前老式商店，自己是做着老闆的，以爲就不必守什麼紀律，只是隨隨便便的。我們現在機關或工廠裏服務，都是一種團體的生活，社會的生活，不得不有紀律。我時常對我們廠裏的工徒說，你們現在做學徒，要發展個人的幸福，維持公衆安甯，非守紀律不可。譬如有一個人在晚上十時以後，引吭高歌使多數人不能安睡，其結果在他人固受失眠的痛苦，在其本人也自難免相當處分，所以不守紀律，於人於己都沒有好處。你們現在就應養成守紀律的習慣，一切事情自己約束自己，那末畢業以後，做工務員技師，或廠長，經理時也可以約束他人。現在假如自己不守紀律，將來管理人家便很難了。所謂自己不正也能正人，我們做職工的，從下到上必須按步牢守着紀律。

### 第九是親同事

即是說在同事中間，要和衷共濟。我看到有許多團體裏面，常常互相傾軋，其實起初只爲着一些小的私事，後來却弄到公事上去，以致貽誤要公，最後或

者兩方面都要吃虧。我覺得那是最不值得。在同事中間，應該先有濃厚的感情，然後即使互相指正錯誤，也就不會發生什麼惡感。同時還有互相幫忙，互相研究，對於在上的同事，應該恭敬他，尊重他，對於在下的同事要愛護他，教導他，態度要和平，說話要婉轉舉止要安詳，處處開誠布公，毫無機巧之心。這樣做去，自然會有好的效果收獲。

### 第十識是人事

除了做到上面九條以外，還要識人事。換句話說，就是要懂得人情世故，俗語說：「不識字好吃飯，不識人難喫飯」是一些不錯的。所謂識人，就是要識好人，識事就是要明白事理，有許多公司，你一進去，便問你有多少經驗，至於少讀幾年書却還在其次，因為經驗便是無形中包含着識人事的思想。我有幾個朋友，他們技術很好，但人事不明白，如果知道他有本領的人，還會去請教他，不然，恐怕就沒有人要用他了。這種人如到一個新地方去做事，當初總不會使人家發見他的技術，而因為不識人事，却會影響於他的前程的。所以不識人事，任你有天大的本領，恐怕也走不通路。

今天提出十點意見，不過是一個大綱而已，可以請諸位檢察一下自己的服務精神怎樣？究竟有沒有做到了全部，或是缺少了那部份，假如都合格了，那是很好。只要等機會就是了。我可以預祝諸位步步高昇。

## 學業芻言

熙生公

一、公餘之暇，就須研究實業，及其他日報新聞，并一切之有益書籍，亦宜瀏覽，以增知識。

一、早晨要早起，入晚在規定修息時間、即宜早睡，切勿晏眠晏起，養成惰性。

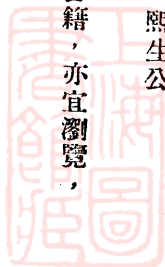
一、凡差幹出外，在馬路上不可佇足閒觀，遇小朋友不可戲謔打棚，如有銀洋票子在身，更宜戒忌。

一、衣服不求華麗，只要樸實潔淨，勿貪廉而買仇貨勿貪吃而買閒食，勿浪用兩費閒錢。

一、平日無事時，宜安閒肅靜，不可玩笑嬉戲，高聲喧嘩，更不可有猥褻行爲，招人輕視不齒。

一、勤儉爲立身之本勤則不匱，儉能養廉，應牢記勿渝。

一、言語須謹慎，飲食須有節，諺云『禍從口出，病從口入』，切記切記。



一、爲人須誠實，錢物勿妄取，此二字有關道德，及一生名譽，宜謹記勿忘。

一、烟酒賭博，最能誤事，小則損害身體，大則傾家蕩產，務宜戒絕。

一、人非聖賢，孰能無過，當知過必改，切忌明知故犯，終於自暴自棄，不能振拔，譬如器具，善用者固能永久保守，不善用者難保無一時失手之虞，惟勇於補過庶不終爲人棄耳。

一、交友宜留心：『益者三友，損者三友』，應擇其善而從，引其不善者爲戒，至於小朋友胡調取鬧，尤宜引避。

一、周旋世故，禮貌不可不講，如見尊長，身要立正，按其輩份而稱呼之，切不可裝做不見而過，路遇平輩熟人，亦須點頭爲禮否則人將譏爲不通世故。

一、身體即是資本，宜時時注意寒暖，規定起居，以養成強健之身體。

一、識業所以養家，論持家之道，雖不外仰事俯畜，然根本上之切要，尤在開誠布公，蓋婦孺多數不知金錢之難，但求溫飽適意，如好綳場面，愛慕虛榮，而用無節制，勢必受經濟之壓迫，惟相見以誠，邀得彼此諒解，庶生計易於支持。



## 對上司和待下級

秦雲先

有少數或許是多數服務於職業界的先生們，往往抱着『見大佛磕磕拜，見小佛踢一脚』的主義，來做『對上司』和『待下級』的方針，不論進關或工廠，……都有這種狀態發生，其目的在求討好於上司，保持其飯碗壽命，和摒除異己的同意，俾可暢所欲為，滿足慾望，我們認為這種觀念、是完全謬誤的，是不能貫徹始終的，所以我特地寫了下面幾個條件，希望讀者參考，並予補正。

對上司一要服從，服從兩字並不作『奴性』和『屈服』的解釋，要明瞭是服從機關的規則，工廠的廠規……

二要公正，不可以為上司的勢力而阿附，不可以為上司的地位而盲從。

三要誠實，誠實是要說真話，不吹牛拍馬，要幹實事，不應上司在面前而工作賣力，不應上司不在而貪懶，要自己信託自己，上司才會信託你。

待下級一要謙和，態度和靄，出言謙虛，切不可臉露兇相，言帶譏罵，更不可存『

倚老賣老」的心理，使下級職員望而卻步，不敢親近。

二要指導，若下級職員有明瞭，不週到的地方，應該要至誠地解釋，指導其錯誤，糾正其過失，使對方有所遵循和改過，則雙方開誠相見，和衷共濟。

三要合作，不論是上司或下級，甚至茶房差役，都有負着推進這個機關或工廠發展業務的責任假使有一人不努力，或把事體做錯了，都有影響全部的業務的發展。

能夠照這樣做去，則上融下洽，相親相愛，業務前途發展可期，譬如欲挽救國難，必先「安內」而後能「攘外」，我們把業務弄得可以發展，必先和陸內部共事同人，然後才能夠向外界推進呵。

## 辦事與效率

陳錫三

(一)辦事有效率者，早晨起床，必有一定時刻，譬如九時至辦公室，七時即當起身，從容料理。無效率者，九時辦公，八點三刻起床，穿衣梳洗草草了事，遣東漏西，所開一日之計於晨者，全說不到。

(二)辦事有效率者，終日精神飽滿，平時對於運動，如柔軟操等，持之有恆；無效率者，對人生輒感覺其無聊，每利用刺激品如煙酒等物，以興奮其精神。

(三)辦事有效率者，對於本身事務，小如衣履之微，亦必安置一定地方，用時取攜甚便；無效率者，隨處亂拋，賴其妻室或家人爲之整理，養成一依賴習慣。

(四)做事有效率者，平日經手之事，有條不紊，當日之事，當天了之，無效率者，須人監督，譬如老牛拉車，非趕不可。

(五)做事有效率者，能利用其工作，發展其個人特長，遇事好學深思；無效率者，對分內之事，每感無味，遇事搪塞。

(六)做事有效率者，對辦公時間，不肯浪費，一心治事；無效率者，在辦公時間辦私事，或互相閒談，以求消磨時間。

(七)辦事無效率者，在辦事時間，每分心於他處，腦中時時盤算，如何俸俸發財。

(八)辦事無效率者，每至深夜不睡，預支第二日之辦公時間。歷來用人者對於預支

薪水，必不允許，而對於預支時間，尙無限制辦法，實則看其辦事精神效率如何，則日

久不難發現也。

(九)辦事無效率者，即使提早安眠，而在床上胡思亂想，日久成癖，亦養成失眠習慣。

(十)辦事無效率者，每遇過失，必多方掩飾，其掩飾不住者，必推身體某部有病，甚或嫁禍於人，既無承認己過之勇氣，又無改過之精神，分心於規避取巧之下，其辦事無效率，不問可知

(十一)。辦事有效率者，行動坐立，必有健美姿勢，無效率者，坐無坐相，行無行相，一望可知。

(十二)辦事有效率者，雖遇星期或放假，亦必利用時間，以來有益心身之正當娛樂？無效率者，每藉口一週辛苦，乘機以求賭博一類之不正當娛樂，事後復迴思得失，以浪費其時間。

(十三)辦事無效率者，祇求自己快樂，不顧義務，不負責任，例如現在社交公開，男女朋友，儘可納交，如已有配偶者，其交情應以友誼爲止。不應再進一步，但一般有配偶之青年，何曾顧及義務與責任？以此辦公，自無效力可言。

(十四)辦事無效率者，對於做事，每思規避，對於應付顧客，缺乏熱心，例如至國  
人商店中購物，選擇稍嚴，輒對以貨物已無，而予顧客以下台之機會。外人商店，大不  
相同，進門之後，總不讓顧客空手而去也。

(十五)辦事無效率者，對於公民義務，每易忽略放棄，例如本市公民登記，舉辦已  
久，實行登記者，每區不過四五十人，無常識如此，豈非可笑。

(十六)辦事無效率者，對於處事接物，遇不順手之時，從不回頭埋怨自己工夫不到  
，而輒怨恨他人，遇事與人爲無理由之爭辯。

(十七)辦事無效率者，不能合義，無直諒之友，平時不以熱心待人，以致見聞寡陋  
，孤僻成性。

(十八)辦事無效率者，平時專留意他人舉動，處處挑剔，每疑他人不以善意相待，  
如此存心，當然無好臉向人，而欲他人以好臉對己，豈不大謬。

(十九)辦事無效率者，做事不求實際，做一行，怨一行，經商者，不治商業上之學  
問，而欲嘗試政界風味，及入政界，又以政界爲無味。不集中精神於自己工作之上，非

但辦事無效率，即事業亦難望成就。

(二十)辦事無效率者，對自己工作，無創造思想，甚有知其然而不知所以然，完全忘却思想乃事業之母一話。

(二十一)辦事無效率者，對自己學識不足，不肯用功專修，又不肯虛心請教他人，以致永遠守其低能，不能隨潮流而演進。

(二十二)辦事無效率者，對自己無信仰心，對他人無信任心，故遇疑難之事，既不與人商量，亦無當機立斷精神，因循苟安，貽誤非淺。

(二十三)辦事無效率者，輕諾先約，凡人家委託之事，不答應則已既然答應，則答應時必已考慮自己力量，必能為人辦到。與人訂約如果記憶力不佳，應備一記事冊，隨時翻閱。

(二十四)辦事無效率者，對本身事業有關係之知識，不知何處尋求，平時既毫無準備，即使予以獨當一面之事，亦難收效。

(二十五)辦事無效率者，對社會有益之事，漠不關心，須知人在社會上，不僅為衣

食而生存。對人類有益之事，應供給一部份之精神與財力，人人能有此觀念，則社會自然安定。換言之，對社會公益，倘能熱心，對自己工作，決無不話真之理。

(二十六)做事無效率者，遇事避難就易，須知事體愈難愈有趣味，愈能顯出才能，人人皆做容易之事體，則難事付之誰人乎？故養成不怕難之精神，實為觀在青年最急之一事也。

### 人事史久芸講

張一平  
關承永 速記

作者在商務印書館主管「人事」，所以三句不離本行，來講我人在社會上服務，應如何「對人」及如何「對事」。

#### 對人

關於對人的問題，第一個原則是要「合作」。譬如各種機器，有無數的機件，與輪齒，在發動時，都是彼此狠緊湊的按照一定程序，逐步傳遞轉動，以至於完成。假使有一小部份產生一些小病，則全部立即影響。這可見合作的重要。不過機器走動，還是固定的，祇要製造準確，不會出毛病。人是有靈性的，有情感的，要處處合作

，自然不容易，但我以為有幾點我們應該注意的。

(一) 常常有同事說：「我願意和他合作，但是他不肯和我合作」，我以為我和人家合作，必要知道對方的性情，認識他的心理，用合理的態度去應付，好像「猜拳」一樣，我如猜到他要出三，我想叫五，必須自己出二，這樣就容易同人家合作了。

(二) 吾們無論對任何人，須誠心誠意，不要有一點虛偽，有一點假借，說話要真實，現在最普通最盛行最時髦的幽默話，最好不要學習。因為這是很容易使人家誤解，妨礙合作的。

(三) 我們須捐除個人的成見，因為一有成見，就很容易猜疑人家，往往人家並沒有怎麼惡意對我，我因存了成見反疑心生暗鬼，以致不能同人家合作。

(四) 我們要認清職務，因為各人職務有高低，有輕重，我去同人家合作，要認清彼此的職務關係，才不致發生無謂的意見。

此外我們在社會上做事，對待同事人員，還可分幾種講。

(一) 對上級職員，在職務範圍之內，要絕對的服從他。即使我的意見不同，也只可另



外提出來貢獻給他，至於他的採納不採納，自然不能勉強的。

(二) 對同級的祇須認清彼此職務，各辦各事，如有交接事件，除嚴守自己職務外，言語不妨盡量謙讓。蓋通常同事中，往往因出言不慎，引起無謂衝突，殊不值得。

(三) 對於屬下人員，要事事「以身作則」。如他有好的地方，你須褒揚他。！使他更發生興趣，壞的地方要規勸他。祇要不是重大的過失，即應處罰，亦以從輕爲是，

對於本身也有兩個重要條件；

甲、要有涵養功夫。就是萬事能任勞任怨，還要知足，不要以爲別人本領比不上自己，而位置較高，薪水較多；自己受了委屈，就發生不平感想，要曉得別人本領比我高，也有位置低於我，薪水小於我，俗語所謂「比上不足，比下有餘。」我們要退一步着想，則心中的不平，就能平下去，就可以知足。

乙、要增加辦事能力。我們要利用業餘時間去做兩件事，(一) 補習教育——學無止境，我們要拿業餘的時間，來研究學術，在學術中就能生出好多對辦事上的效能。常人往往說，「沒有機會使我發展」，其實機會要我有相當的學術去應付他，假使沒有學

術，就是機會天天來臨，也是沒有用的，（二）鍛鍊身體——有健全的體格，才能擔當繁重的職務，所以要利用業餘的一部份時間的運動，身體好，精神充足，辦事上的效力，自然可以增加。而且業餘時間，利用得當，一方面固然增長辦事效力，一方面可以免除一切費金錢耗精神喪志氣等等壞事了。

關於對事

我會經聽到朋友的講述，有兩點很可供獻讀者。

①辦事須「精神貫注」，做那樁事，就只能在那一樁上着想，不可再想到別的事，因為人的腦筋是很活動的，沒有一分一秒的停止，假使精神不貫注，心思不專一，你手做這樁事而腦會去想別的東西，則精神思想分歧，所做的事情，也就自然容易草率錯誤了。

②處理事務，最好須從三方面着想，比如：法庭上的審理案件，先向原告；次問被告，再由法官依法律來判斷，我們處理事件也應當如此，比如關於勞資糾紛：我們就資方的地位着想，再代勞方着想，再從第三者的地位，根據法律事實想想，然後決定這事件的處理方法，如此無論如何，可以達到十分之八九的公允了。

末了還希望讀者在私德方面以外，應該注重「公德。」我們國家衰弱，社會腐敗，民族地位低落，雖原因甚多，但是人民缺少公德，也是其中重要原因之一，我們要知道單是個人私德好，所謂獨善其身，是不夠的，譬如我們同處一室之內，假使我們屋基填得低，大家的地位都低，就是我個人爬到凳子上或檯子上去，比較鄰居屋基填得高的還是低，所以我們對於公家的事情也要注意想他，贊助他，使社會上一切事業有進步與發展，提高我們共同的地位才是。

### 王雲五對商務業務講習班學員訓辭

顧浚泉速記

二十三年十一月十七日本館第一屆業務講習班行開學禮，莊百俞先生邀我參加，因公司事忙，且已預定在今天來向諸位講話，所以未到，今天要談的話沒有擬定題目，祇就我隨時所想到的講一講。

關於這次舉辦業務講習班的原因，我先要簡單的說幾句。

我們常感覺到現在的學校教育與社會有不切合的地方，學校出身的人，其學識不一

定能合於實用，每難令人滿意，但是雖然有這種情形，我們却不能就因此而不信任學校教育的功用，我們應該在學校與社會中間搭起一座橋樑，以為過渡，就是要用補習或實習的方法，使剛出學校的人可以獲得在社會服務時應有的知能，實地做起事來便可減少困難，增進效率。

在多年以前，本公司就有這種辦法，最早者為商業補習學校，先後招收小學及中學畢業生子以一年的訓練，以補充其學校教育之不足，共總辦了七屆，我們可以承認過去公司很靠了這補習學校出身的人的相助，現時分館經理總館各科長很多是出身於此，股長更差不多盡是他們，所以現在公司的中級和中級以上的人才都是這班補習生，他們就是先受學校教育再受公司的特殊訓練的，近幾年來因為沒有續辦，舊的都已升了上去，而後繼無人，便感到此項人才的缺乏，同時因為我們認定這座過渡的橋樑是不可缺少，所以今年又仿照前此的意招收一次大學畢業程度練習員，（取九人試辦期間有兩人辭去）不過從前商業補習班的程度稍為淺一點，故所受的訓練較為嚴格，而這次所收的練習員，是大學畢業生，在校修業時期較長，所以訓練少些，而多靠他們自己實習和自修，

練習期規定爲一年，先輪流到各部份去實習，然後酌派較爲固定之職務，練習期滿升任職員，他們自八月一日進館以來，已將近四個月。

除了這兩種以外，我們並且想到已經進了公司而辦事稱職的同事們，沒有能受到補習生所受的訓練，也沒有像練習員那樣能受到長時期的學校教育，同時也沒有到各部分實習的機會，所以我們決意要對於這類的同人予以進修之機會，便決定舉辦業務講習班，這是對已在公司服務幾年的同人實施訓練的第一回，也就是在第一種——商業補習學校，和第二種——練習員之外的第三種辦法，第一種是初進公司之時就受訓練的，第二種也是要先受訓練的，祇是方式不同些，而第三種則係在公司有了相當經驗之後，再受訓練的，但以前也曾有過與業務講習班相似的設施，就是在一二八以前不久所舉辦的工廠管理員訓練班，其性質頗與現在的相近，不過那次祇限於工廠管理一方面，是把在工作服務的同事抽調訓練，而現在則注意於業務尤其是營業方面，所以業務講習班是在業務訓練方面的第一次，如連工廠管理員訓練班計算，則此爲第二次。

補習班出身的人，辦事之成績都表現得很好，已如上面所說，現時的練習員尚在學

習之中，還不能知道將來的成績如何，工廠管理員訓練班的同人因一二八事變而星散，其中一部分現在工廠及其他部份任職，成績也還好，所以我們很想能在不遠的將來先看一看業務講習班出身者的成績，而我們爲要能達到如我們所預期的優良的結果。就不能不希望辦理本屆講習班的諸位先生多費點精力，也就不能不希望諸位受訓練的人特別努力。

我一向感覺着學識與經驗要相輔而行，初從學校裏出來的人進到社會做事，往往格格不入，所以我們常感覺不滿意，反過來說，如果單是用學徒制度亦復不能奏大效，現時學校與社會的聯絡工作，不獨在中國有令人失望之處，就是在外國也不容易做得很滿意，所以學校的訓練要和社會相連接，在中國固然是必要，在外國也很需要，尤以工業方面爲甚，現在外國的訓練制度，有的是將學生在校時期延長，上課與實習並重，如美國辛辛那特大學就試令工科學生五年畢業，一年在校上課，一年入廠實習，共計上課三年，實習二年，他們現時固然是尙在試驗之中，將來的成績究竟如何，此時還不能預料，不過從這一種情形看來，就可以知道主張工業教育和實用教育的人，都很注重學校與

工廠商號聯合的教育，又如國內外凡習醫的學生非於畢業後在醫院服務相當時期，學校不給予證書，否則就須一面上課一面實習。

學工學醫要注重實習，商業方面又何獨不然，所以教育現在雖然沒有能夠與社會相適應，但我們不能因此就說學校教育失敗，而非薄學校教育，不過是要設法去補助學校教育之不足，反之，人單是有經驗而無學識也是不夠的，所以經驗要用學識來補充，而在學校所得的知識也要用經驗來補充，練習員已在大學畢業，具有相當的學識，我們就要他們多注重實習以促進他們的經驗，諸位中或者未曾受過大學教育，或者僅受過短期，但在公司服務幾年，已經有了些經驗，所以我們就要希望諸位在增加辦事經驗之外，對於學識方面多注重一點，世界上各種學問都是一天一天在向新的方面進展，幾年前所認為新的學問，到現在便已經陳舊了，因此任何想上進的人皆不能不時時刻刻去求新的知識，對於練習員，我認為他們當然也是要繼續不斷地進修，不過他們的知識可說已有相當程度，所缺乏的是經驗，諸位是已經有了幾年的經驗，須對於知識方面特別注重，儘量多讀些書籍。

本館是一個出版家，我們的商品，就是書籍，必得人家多讀書，我們的營業才可望發達，更必須我們同人能讀書，纔能希望人家讀書，要是我們做書的營業的人都不讀書，怎能還希望別人讀書呢，即如肉店裏賣肉的人都很肥胖，使人一望而知他們自己是吃肉的，又如賣香煙的人，他們自己也不免吸煙成癮，那末諸位在書店裏做事能不能對於書也上一點癮呢？吸煙是壞事，而讀書是一件極好的事情，所以我們希望社會人士多讀書，便不能不希望我們同人多讀書，由同人多讀書進而勸人家多讀書。

我新近在教育雜誌復刊號上面曾經寫了一篇文章，隨意提出了幾個教育上急切而重要的問題，現在有許多教育家紛紛起來響應，其中有關於讀書的問題。我覺得我們中國人實在太不讀書，全中國出版家一年的營業數有多少，香煙的生意有多少，諸位恐怕不易猜出，據我的估量，全國一年的圖書營業數還抵不上英美烟公司一家香烟生意十分之一，就以商務印書館營業最好的民國二十年來說，營業總數約為一千三百萬元，除去文具儀器營業數書的生意，至多不過八九百萬元，我們假定上海其他各書店書籍營業總數也和本館相同，即加一倍，全國各地書的營業數假定再加一倍，總共也不過二千四五



百萬元，可是英美烟公司在中國一年的生意却達銀二萬萬兩合三萬萬元以上，所以我說全中國出版家的營業還做不到英美烟公司十分之一，爲什麼中國人不讀書的情形到這地步呢？誰都要大爲驚訝罷！如果和日本人比起來，我國曾受教育者的讀書慾還及不上他們三四十分之一，中國人讀書的只有兩種人、第一種是被逼迫着讀書的，如學校教科書就是銷售給這種人的，教員不能不教，學生也不得不讀，第二種是有錢的人，他們買了大部書之類擱起來，祇作爲點綴品，並不真去讀牠，因此本館所出的書，除教科書和大部分的國學書之類尚有銷路外，至於一般人所應該讀的「雜書，」——這種名字實屬不當——銷路却很少很少，然而我們認爲惟有這類書纔是我們應該多出的書，生意雖然不大，我們雖有犧牲，也還要努力多出，我們居中國出版界的領導地位，甯犧牲一時利益，開闢一條大路，不應該無意識的跟着人家走，並且這種犧牲一時雖不能就看出成效，但將來與社會，國家，文化各方面一定是有益處，而與我們的營業終久一定也有益處，

目前中國出版業的情形既可反映出中國人不喜讀書的現象，已經讀過書的人，一出

學校，便不讀書，實在是教育界很不良的結果，我常說我們不怕出版家多而怕出版家不多不怕同業競爭的厲害而怕沒有競爭的對象，人民不讀書，在國家方面看來，是很危險的事，我們爲國家文化的發展計，不得不希望一般人多讀書，尤其不能不希望做書的營業的人多讀書，營商的人不能不知道商品的內容，否則生意就要做不成功，一個顧客來問你買貨，你當然不能回答不知道，但一般店員以能回答得出就算完事，書業的店員却須更進一步，顧客有問即答，雖已盡店員的責任，畢竟屬於消極的一方面，我們必須要積極的，即使顧客不問，我們也要向他講應該讀什麼書，買什麼書，這就必得要自己歡喜讀書，能知道各書的內容，纔可以做到。

中國人不喜讀書的原因很多，第一是因爲學校沒有能養成學生讀書的興趣，第二是因爲社會不注重讀書，不注重人才，致令人有讀書與否毫無關係的觀念，此外就要責備我們出版家沒有用進攻的方法逼人家讀書，沒有用文化侵略的方法去逼人買書，賣香烟的人所用的方法就是侵略的方法，他們的目的雖則專爲營利，但手段是有效的，所以我們必須也要多做有效的宣傳和推銷，我們要是能使得許多顧客有志於讀書，那就是等於

做民衆教育的人指導社會上一般人讀書，也就是等於辦學校教育的人指導學生們讀書，沒有什麼差異，一個人買了一本書雖然不一定就真正去讀牠，但是平均每三個人買一本書，總有一個人是真讀的，這個人下次再來買書，我們就可以更進一步，去推銷其他的書了，試看香烟推銷的結果，竟使全國各地連極偏僻的鄉村中人都有了嗜好，我們難道就不能迎頭趕上，現在時常有人說人民購買力差，買不起書一類的話，實在是錯誤的，如果說買書能力差，何以買香烟的能力這樣好呢，可見這些話都是搪塞之詞，毫無根據的，更可見我國讀書人少，學校與社會固然要負其責任，而我們也是要負一部分的責任的，

兄弟近兩年在本館困難的情形中，不但把以前所出的書儘量恢復，並且每天還出新書一種至數種，今年出版的書，且公司三十八年來最多的一年，這是我們出版家對於文化應有的貢獻，我們一想到我們出版家所負的責任之大，便不能不努力多出新書，但是公司做事的人是分工合作的，我們編輯等部份處於後方，諸位營業人員是先鋒，我們編了書要能銷售，纔可陸續多出，對於社會纔不是空的努力，而是有實效的，所以營業員

的責任從對內方面看，與編輯人員的責任是相等的，從對外方面看，比辦理民衆教育學校教育的人的責任一點也不稍輕，不過他們是有辦教育的名義，而諸位沒有居其名義罷了。然而諸位如果能努力，收效比他們實相同，一般辦學校和民衆教育的人，不一定就能說有多大的功勞，除非他們能養成學生和社會上一般的人之永久的讀書興趣，纔可算是盡了他們的責任，同樣地諸位營業員賣書的時候，如果僅以能答得出書名爲已足，也就是有虧你們的職守，必須能用進攻的方法去告訴和指導人們應該讀的書，纔可算盡了輔助教育促進文化的責任，所以營業員的貢獻可以分爲三類，一是公司已經有書而對答不出，便對文化不起，對公司不起，又一類是僅能應答得出，祇可算盡了消極的責任，第三類是能明瞭公司各種書的內容，而能指導人讀書的，這纔可算盡了對教育對社會的責任，雖則是在做營業員，但比那稱職的辦理教育的人毫無遜色，同時也與編輯人的貢獻不相上下，希望諸位不但要做能夠盡責的店員，還要做社會上的無名教師。

諸位要知道各種書的內容，勸別人讀書，就先要自己能養成讀書的興趣，所以諸位必須每天分出一部份時間來讀書，先知道各書大意，一方面就自己性之所近的學問去

作精深的研究，一方面也要把所有本館出版各書的提要都瞭然於胸，這樣纔可實行指導別人讀書，一方就是對於社會文化有所貢獻，一方就可替本館減輕爲中國文化應負的責任，對於公司當然也有很大的貢獻。

這次講習班的功課，除直接與營業有關係的學程以外，有兩種學程應該特別加以注意。

第一是關於圖書館的學程，應當知其大概，我們的事業與圖書館學很有聯帶的關係，我們對於學術的分類法等必須能知其大意，然後對於出版事業纔能了解，又現時各地辦理圖書館，多苦於缺乏圖書館的人才。我們同人要是對這種學術都能了解，便可隨時幫助他們辦理，并指導他們應行購備的圖書，爲以對於社會對於公司也都是有益的。

第二是關於教育概論的學程也須有大體的明瞭，因爲我們從這種學程可以曉得各種學制教學法教育思潮及其趨勢等，也是出版營業上所不可缺少的知識。

我們因爲不但是要做生意，還要盡力幫助社會，促進文化，所以希望諸位在講習班聽講的同人對於所授各種課程都要加意研習，在講習期間能有個概略的研究，以後更希

望諸位能繼續自修下去，固然各人有各人的讀書興趣，不能強同，但我總希望任何人每天都要抽一部分時間出來讀書，專心一意地研究學問，現在總館同人每日工作八小時，分館的辦事時間也祇稍爲長一些，如果說沒有時間讀書，那完全是搪塞的話，一天有二十四小時，除工作八小時睡眠八小時之外，其餘的八小時做什麼事情呢？即使每天工作十一二小時，加上睡眠八小時，也還有四小時的空閒，又做什麼事呢？是不用來讀書，就要沾染惡習，不是把大好光陰付之虛擲，就是糟蹋身體精神和金錢，所以一個人能在公餘讀書，於人於己都是有益的。

或者又有人要說，一個人既要做事，又要讀書，怕要與精神身體有礙，其實大大不然。試看今日列席的史久芸先生，每天早上要練拳，并且要到滬江大學去上課，在工作時間要辦許許多多的事情，還有其他社會上的事情也要做，他的身體不但一點沒有壞，比之以前却大爲康健，這是諸位可以曉得的，又如兄弟自從十五六歲起，沒有一天不要做十五六小時的工作，但是許多年來從沒有患過疾病，——除最近從上海赴杭因汽車顛簸致背部略受震動，曾請醫生診察外，從未請過醫生，我每天在公司所辦的事，總不比諸

位輕鬆一點，每天準時到，準時退，絕沒有無故遲到或早退過，而且在館裏因為與各部接洽的事極繁，所有要用腦的工作每天還要帶回去做幾小時，就如我為編訂萬文庫第二集的目錄，一共在家裏做了有九個多月的工夫，再三斟酌取舍，務求更合實用，而後於心稍安，我雖然這般忙，而我每天還規定有兩三小時讀書的時間，向來沒有間斷過，所以一個人說他沒有時間讀書，是不足置信的

諸位假使每天能有兩三小時讀書，幾年之後，就可以抵得上一個大學畢業生，比如大學學生每天上課和在圖書館自修的時間大約祇有八小時，你們要是每天讀兩小時書，四天可以抵他們一天，又學校每年有兩三個月的寒暑假，你們却無須有假期，所以學校裏一年的功課，你們最多有三年就可讀完，依這樣推算，你們雖沒有進過大學，但至多有十二年就可等於在大學畢業，倘若每天讀書的時間再多些，還可以再縮短，況且你們還可選擇自己所喜歡的學科去研究，有些學校所設的課程，是可以不必讀的，所以你們祇要存心想讀書，不怕沒有時間，你們以前沒有進過大學，現在能自己努力去學以求深造也還不遲，所以我希望你們務必多多讀書。

剛纔我曾說過在香烟公司做事的人，要是不吸煙，便對香烟公司不起，同樣地，在出版家做事的人，要是不讀書，也就對公司不起，更對自己不起，所以我們想先在總館方面鼓勵同人自修，並由公司指定指導員負責指導，解決疑難問題，現在正對於施行辦法的各項細目詳密籌畫，不久即其實現，分館方面也希望能夠這樣辦，對於各同人當有很不少的益處，上海是一個繁華的商埠，有種種壞的誘惑，惟有讀書纔可以抵擋一切，總之為各人自己的進步，為社會文化的促進，讀書之舉，在各方面都是極好的事，所以我不憚於再四提醒諸位首先要規定每天有幾小時讀書。

諸位存心讀書了，對於讀書的方法也要特別注意，沒有讀書法的讀書，很容易糟蹋時間和精神，那末讀書的方法從什麼下手呢。我以為首先要對於圖書館學加以研究，讀書時纔可獲得指導，關於圖書館學，我著有中外圖書統一分類法一書，諸位可以參考，現在不必多說，諸位懂了圖書館學以後，不但自己可以受用無窮，就是指導別人，也是極有益於別人的，兄弟以前是什麼書都讀，雖然很有興趣，但是糜費時間精力也不少，近年以來拋了求博的念頭，注意求專，大抵讀書能先找門徑便易於為力，能分清何書當



讀不當讀，何書應先讀或後讀，如何讀法，而不致茫無所從，不過諸位當中如有於普通學識還未充分的研究以前，須先把基礎打好，以後再進而為專門的研究。

我今天說的話已經很多，但因限於時間不能很詳細地講，我所要請諸位特別注意的，就是在我們出版業做事的人個個都應該努力讀書，研求新的知識，一切精神金錢的消耗都可減除，而精神與知識的修養可以進步，再能勸人家讀書，那末對於社會可以補助文化，對於公司也一定可有不少的贊助。

最後我還要補充一點，現在公司生產的力量是很充足的，如果能儘量利用，比一八八以前要增加一兩倍都可以，但是就因為社會上讀書的人不多，書的銷路不大，所以不能儘量生產，現在公司的營業沒有充分的發展，不能與生產相適應，因此很感困難，要是營業能夠進展，生產的能力可以盡量利用，不獨成本可以減輕，公司蒙其利，而且推銷的書籍至少有一部分為購書者所讀，設因此而能養成購者的讀書興趣，尤為功德無量，所以我們希望將來對所謂雜書的推銷，大家應特別注意。

現在本館編輯方面是採取大編輯部主義，所有國內文化學術團體著名學者的稿件都

交我們印行，所以稿子是不成問題，印刷也不成問題。就是營業未能隨着增進，以致我們在後方的人難以作更大的努力，公司固然受無形損失。而社會也受着影響，諸位營業員是前方的軍士，應該感覺地位的重要，努力做推銷的工作。又各分館向來多注重教科書，而以雜書爲無足重輕，平時往往添配不全，添到的能一一陳列就算是好的了，其能進一步用種種的方法勸人家購買者很少很少，教科書固然很重要。但是雜書的種類極繁，內容複雜，其性質與教科書不同，是真正爲讀書人而備的書，關係於中國文化的前途及公司的前途至大，而其推銷的困難也十倍於教科書，務望各位皆能明瞭牠的內容。用極大的努力，作有效的推銷。

### 初就職業三分難

陳公望

初就職業，真有幾分難處。因爲事前毫無接觸，事後又認識淺薄，新人的服務道德，以及職業能率，當局所必抱了懷疑的態度，不敢輕易付托絕對的信任。而同事之間，對於新人，要求倒不在辦事的能率，唯一要求還在來者能否共事。初次相遇，自必處處

表示旁觀而不敢接近。因此青年新就一業，往往會發生兩種不良的結果來；⊖上級不信任，處處監視，略有錯誤，責備立到，新人必認爲當局不明事理，而產生求去的心理。⊕嫉妒係人類天性，尤其是入世未深之輩，好發現新進者的缺點，作談話或攻擊的資料。這樣，新職員發覺職業上，同事不能合作，且遠而避之，自必嗟歎環境惡劣，要另想別法了。

新作一業誰也鼓起精神，抱了希望，謹慎從事的，詎知上下不與同情，這一刺激，真不算小，假如忍耐不住，必至改業的一途，這是職業上最普通的不良現象，但許多人解釋不出原因來。記者也有幾次這樣的遭遇，但我始終以忍耐排遣過去，第一我對上級是盡心極力，從事本位，力求成績有事實表現，確勝前者。更將負責和勤公的優點，讓當局逐漸認識，間或有誤會而責難，我必視爲教訓，而自加改進。其次，待同事始終以謙讓態度。應付一切，從不製造誤會，亦不重視誤會，無論老幼，都是我的先進，日久，彼此認識深切，那那自無任何的誤會了。

## 青年應有之二種精神

楊崇舉

服務問題，千種萬緒，短時間內，決不能詳，敬就最近感想所得，略陳三點，

一，不苟精神，做任何事，第一在不苟且，事無難易，無大小，首在謹慎精細，步步着實，切勿出諸輕浮，臨以粗率，處事固貴敏捷，但捷而鹵莽粗疏，便易僨事，諸葛一生惟謹慎，是在不苟精神，對於金錢利益，尤宜出以正當，不應苟得，一介不以與人，一介不以取諸人，此種不苟精神，我青年亦應奉為圭臬，

二，自動精神，我人服務日在精進不息之中，應隨時找覓工作，不應坐待工作之分配，每見青年，辦公時候，談笑戲謔，或看報看書，在本人固以無事為辭，但人是活的，事是呆的，只有人找事，決無事找人，以無事而枯守，既不雅觀，且亦太對不起機關矣，願我同忠，勉之，勉之，

三，進取精神，『青年不幸而生在二十世紀，更不幸而生在中國，』此設有勇氣與熱誠之青年，纔有此語，苟有勇氣有志氣之青年，應以何幸生在二十世紀，更何幸生在

中國，可以打破難關，出人頭地自勵，在今日中國之青年。是發奮向上建立事業之最好機會，祇須有不怕艱難，不怕辛勞，卓絕之進取精神，一方服務，一方修養，日間做事，晚上或晨間求學，以學問爲做事之根基，以做事爲學問之實驗，半工半讀可，工餘自修亦可，乃至利用飯後茶餘，車中舟中，十分五分鐘之修學亦無不可，切勿一入事業界，便把學問置諸腦後，或以事忙無暇爲研究爲辭，此種無進取沒出息之觀念，我青年應絕對戒除，以上三端，卑之無甚高論，不過就最近感想，率直陳之，幸賜鑒察

## 將來的商業怎樣？

（應以服務爲目的）

小記者

商業不會消滅。商人永久存在。這話商學所多已經說過了。但是將來的商業。却又與以前的商業不同。原始·商業以服務爲目的。可是到了後來。漸漸地變了。以服務爲目的。變成以圖利目的。所謂『商人重利』。於是壟斷取利也來了。詐欺取財也來了。只知道賺錢。不顧人民死活。結果·大家把商人看作剝削者。其實·這不是商業本身的罪惡。而是商人把它做壞了。譬如·專靠經咒騙錢的不能算是佛家。專靠符籙騙錢的不

能算是道家。專靠之乎者也騙錢的不能算是儒家一樣。孫中山先生說：「人生應以服務爲目的。不以奪取爲目的」。顯然的，過去以奪取爲目的的商業。一定一天一天消滅。代之而興的。就是以服務爲目的的商業。

我們不妨舉幾個例證。最小的事業是送漿糊。漿糊是家家要用的。然而，天天打，也許用不完。而且會發臭。於是有人想個法子。每天打好了。差人送去。粗看起來。這事何等微小。然而合乎家家需要。結果，這送漿糊的也就很發達。大一點說。祥生汽車公司。現在大家都知道是上海租界上第一個華商汽車公司。它的營業可與洋商雲飛公司競爭。其實它原始的資本。聽說很小。只因爲公司主人周祥生君。能夠想法子。一心一意爲大衆服務上來着想。纔能成功現在的局。再大一點說。上海商業儲蓄銀行。不是一個很大很穩固的銀行麼？它最初的範圍也不大。只以專能從爲顧客服務方面進展。一如對付主顧和善。處處使主顧便利。所以能達到今天的成功。就以上三個例證來看。可以斷定。將來的商業。如果沒有新的眼光。新的智識。處處替社會服務着想。而斤斤於打算盤。只知道進賬的。一定是難立足了。

## 小夥友的困難

做小夥友的人每月薪水僅五六元，然其一家老小，開門七件事，却一件都不能省。區區之數，單化在這吃飯問題上已覺不夠，遑論衣服，房金，另用等費。且年來萬物高漲，須家中能生產些補助，可勉強支配，若單靠此微薄薪水收入，難免入不敷出。

做小夥友的人，總是希望來來能加些薪水，可是近年來農村破產，都市不景氣，各業蕭條，以致十店九虧。小夥友的飯碗，天天有破碎之慮，不幸流入失業之羣。卽有幸而不失業，亦勢必減低薪水。因此，生活不能安定，往往憂愁不樂，甚致消極，悲觀，不能專心於業務。

——我覺得要使工商業發展，必須先解決小夥友的困難，使其生活能安定，得專心於業務。

## 怎樣做個現代商人

學淵演講

中國所以這樣的貧弱，惟一的原因，便是各個帝國主義對於我們的壓榨，商人則是各個帝國主義對於我們壓榨的助手，年年鉅萬金錢的流出，都是假手於一般惟利是圖的商人。多半社會凋敝，經濟破產，誰都知道這是中國當前惟一的嚴重問題，想解決這一個問題，只有喚起商界同胞的覺醒。這麼「怎樣做個現代商人」？這是值得商界同胞的注意！

今天學淵，奉漢口市黨部的派遣來担任講演：說講演是不敢當，沒有好的意思貢獻，抱愧得很。本人一年來，以職務的關係，得常與本市商界諸先生接談，增加見聞不少。今天想就這些見聞所得之中，提出「怎樣做個現代的商人」的題目來；向各位報告。所要說的，都會分別與商界諸先生談過，現在不過作個總的說明而已。

誰也知道現在的中國，是生產落後，商業凋零，經濟破產，失業恐慌，真是千孔百瘡滿目創痛了。我們假使要推求這造成生產落後，商業凋零，經濟破產，失業恐慌的原因，一部分固由於近年來全國的天災，水旱。同時，大部要歸究于各帝國主義的經濟侵略。所以我們發展中國的產業，復興中國的民族，必須要打倒各帝國主義在中國的經濟勢力。這個工作非常繁鉅，要做非先從繁榮我們的工商業，發展我國的國民經濟着手不可。商人乃國家經濟的柱石。為國民的動脈。也可以說是打倒帝國主義在中國經濟勢力的先鋒隊。商人對國家所負的責任，既是如此的重大，就應當要改善營業，謀本身的利益與民族的挽救。可是現在一般商人，能夠認識自己的地位之重要，與責任的偉大，堪稱現代商人的固然很多。但是不明自己在國家的地位與責任的，也不在少數。我們現在



爲着民族的前途，及商人本身利益計，特提出這個問題來講，首先分析一般商人的缺點，其次再說明做個現代商人，必須具備的幾個最低限度條件。

現在一般商人，能精明強幹，頭腦清楚，具有優良的學識，豐富的經驗的，當然很多。不過我現在提出來的缺點，就是一般的現象而言的，這是我們要申明而請原諒的，我覺得一般商人容易有下列幾種缺點：

(一) 思想落後 思想爲人的行爲發動機，有什麼思想，就有什麼樣的行爲和言論，這個原則可以說是天經地義的。我覺得現在商人的一般思想，比較守舊。世界的大勢，時代的潮流，國家的危險，本身的責任，都是認爲漠不相關的。對於商家的失敗，認爲是命運。對於市面蕭條，認爲是天意。以及其他許多迷信的觀念，保守的心理，真是說不勝說。要知道外國的商人，他們的思想是進取的。奮發的。他們的眼光，是遠大的。他們的方法，是科學的。所以與我國商人競爭，他們總是勝利。我國商人，總是失敗，這是第一種缺點

(二) 對於政治無興趣 現在世界政治的潮流，都是以民治爲原則。一個國家政治的

好壞，以一般國民的政治態度爲標準。假使號稱民國，而一般人民對於政治漠然無關，這個國家的政治，必然是腐敗的。我們中國的商人。對於政治的觀念，也就犯了這個毛病，平時對於政治絕不問聞，這種態度是不對的，因爲商人是國家主人翁之一。以主人翁的地位。而不關心國家政治，你想政治能否改良？政治不能改進，商業也當然更受其影響，這是第二種缺點。

(三) 缺乏科學精神 營業的勝利，以商店組織的良好，營業計劃的精密爲先決條件。假使商店的組織完善，計畫精密，那麼管理必定靈便，營業必定敏捷，這樣從事商業，未有不勝利的。可是現在一般商人，對組織不大注意，營業缺少方法，所以不能與外人的新式商業相競爭。證之銀行可吞併錢莊。托拉司可以吞併小商店。外國商人，可以打倒中國商人的原因，固然一方面由於資本的雄厚。同時其組織的完善，管理的靈便，營業計劃的精密，都有莫大的關係。我們之一切不科學，爲第三種缺點。

(四) 缺乏商業道德 商人本以通有無爲天職，利之取得，本社會所應給的報酬。但宜取之有道，這就叫做商業道德。如果只知道唯利是圖，不顧信用與民族的利益，那就

是不對。比如國家因種種關係，實行經濟絕交，不買賣外貨的時候，但是有些商人趁此機會，故意購買外貨，圖機取利。至於以外貨來冒充國貨，以欺騙國人的，那更是民族的罪人了。再像有些商店整年的貼着「今天大減價」的廣告等等，以圖取巧的，要知道這些不顧民族利益，與信用的，其結果還是自己吃虧。像這些現象，都是缺乏商業道德所致，這是第四個缺點

(五)娛樂不正當 娛樂是調劑生活，健全身心，不可少的手段。娛樂得當，當然可以達到調劑生活，健全身心的目的；如果不得當，不僅不能使身心健全，反而使身心衰弱，這是要特別注意的。現在一般商人，娛樂方法怎樣？不用說是不正當的多。要知道這些不正的娛樂，其危險之大，真是不可以言語形容；小之可以促成個人生命的早亡，家庭的不幸。事業的失敗；大之可以造成種族的衰弱，國家的滅亡，這是第五個缺點。

以上已把一般商人的缺點，不客氣的略為說明。現在當進一步而解釋怎樣做個現代商人了。以本人所見，認為不作一個現代商人則已，假使要做一個二十世紀的商人，發展中國的工商業，負起一部份復興中國的民族責任，至少要改除上列的幾種缺點。同時

要努力下面的幾種修養：

(一)要有民族意識 只知唯利是圖，不管外貨國貨的，就是缺乏民族意識。所以我認爲商人民族意識的養成爲建立商業道德的基礎。試看一般外國商人，他們一言一行，都顧到整個國家的利益，比如說某項商業，是與國家經濟上有有害的，雖可獲利很多，但是他們絕對不做。假使某項商業，是與國家有利益的時候，雖無大利可獲，他們也必相競經營。像他們國家強大，經濟充裕的商人，都是這樣有愛國意識。何況我們中國，現在正處于列強經濟侵略的當兒呢！商人應當站在國家的利益，與國民經濟的立場上，努力商業的活動，以盡他業務上對國家的責任。比如現在白銀高漲的時候，大家就要使我們的白銀不致流入外國，使中國金融，受其影響。這樣不僅個人商業，可謀發展，就是國家，也得到莫大之利益。所以我認爲做一個商人，應多讀報紙，雜誌，增進知識。了解世界大勢，與國家的危機，養成堅強的民族意識。

(二)要有健全體格 體格的健全，就個人說，爲人生一大幸福。就民族說，爲民族強盛的根基。一般商人，最易忽視這點，祇知低級娛樂，埋葬個人的生命，養成了因司

循養的習慣，靡墮消極的思想。所以我希望一般人，於體格的鍛鍊，把無味浪費的時間，與精力，用點到有益於身心的各種運動上，那末當可養成強健的身體。身體強健了，對於人生，才有樂趣。對於事業，才有堅苦耐勞。所以鍛鍊身體，掃除不正當的娛樂，當是現代商人必具條件之一。

(三)要有科學頭腦 在現代社會，無論某一件事情，事前都必須有精密的打算，詳細的計劃，才能得到成功。從事商業也不能例外，現在一般商店的組織散漫，會計方法，與營業計劃。多是缺乏科學的系統。假若與有科學頭腦的外國商人競爭，結果，多數失敗。譬如就某種貨物的盤而論，外國的商人，對於某種貨物出產地點的情形，與出產的數量，必先有相當的考查，對於某種貨物的需要地點情形，與可銷售的數量，也有切實的研究。需要與供給的比例，他們都知道得非常清楚，那末對某貨的價格，即有了確切的把握，在實行用拋盤的方法，以引誘我們，可是我們在這種場合，總是處於被動地位。對於這些前因，後果，多不顧及；就是偶然想到，也不肯作一番深刻的實際考察，與研究。所以與外商拋盤失敗時候，總佔多數。這就是缺乏科學頭腦的結果。這個責

任有同業公會組織業務，公會應多負一點，所以我認爲一個現代商人，必須注意實際的觀察，與研究的精神。

(四)對社會負責 一個人是不能離開社會而生存的。所以個人的一切行動，足以影響社會。同時社會的情形，也可以影響于個人，我們生在某一個社會中，一方面固然要努力謀個人生活資料的取得。同時也要爲這個社會謀發展繁榮，那末人生才有意義，才有價值，換句話說，就是爲自己求生存之外，還要對社會盡責任。這個盡責任，是就營業以外的而言，暫分爲兩方面：(一)商業人材的培植，仍然很普遍的適用學徒制度，現在的學徒，即是將來營業的繼承者，在此時期所有品格的修養，商業知識的訓練，都是經理及店員的責任。現在關於學徒培植的責任心，彷彿比十五六年以前，是忽略多了。這是對於社會不負責的表現，若不急謀救濟，則商界前途，異常危險。要知道現在的社會情形，比十五六年前更繁複。我們對繼承者的培植，更要比以前加緊才是。我對於學徒的訓練，是主張除每個商號經常的照舊施以教導外，關於較繁的知識，另由各個同業公會，開辦學徒補習班，集中該業學徒訓練，授以切要而較高深的知識。俾將來之繼承

者，得青出於藍，而勝於藍。社會是在急驟的進步，商界豈可獨落人後？（二）參加公共團體的責任，目前各業都有同業公會的組織，爲謀國人前途的發展，集公共利益的促進，無論經理店員，都有參加的必要。團體健全，一切權益都有保障。怎樣去健全我們的團體？就要各個人對團體都負責才行。現在本市商人團體普遍的毛病，就是每個會員，都祇知道有了事是要責備團體去做，可是自己的聰明才智，並不貢獻給團體。甚至應繳的會費，都不肯拿出來，以這樣的會員，對於他的本體義務都不能盡。那有權利去責備團體，不爲他謀利益，這個劣根性非除不可。

總結起來說：要做一個現代商人，在消極方面：應當掃除一切惡習，實行新生活的規律。在積極方面：應養成堅強的民族意義；健全的身體；科學的頭腦；與社會負責，我的話是無半點理論，講得很平凡。而不客氣，而意思却是很誠懇的。希望商界諸公，不要以詞害意，來原諒我，不對之處，并希加以指正。那我更是感謝的。

## 小職員的歎息

楊志超

小職員都是練習生升任，或是一般學校畢業生，沒錢升學受專門教育，到這商業界裏來混飯吃，他們的範圍也很廣，商店的櫃員，推銷員，工廠材料員，記帳員人事庶務書記廣告等都是，每月拿十塊二十塊錢來養活家裏的父母和妻子，生活是很刻板的，在小職員的隊伍裏，只聽得一片嘆息聲，嫌待遇不好，羨慕大職員。

但是小職員們，你們別嘆息，小職員是增加經驗，充實學問，準備做大職員或是老闊的階梯，努力吧——爲了前程，在這不景氣的烟霧迷漫裏，不要怨你現在的職位，在你嘆息着的後面，不知有多少人在鑽營呢！

不要憎惡現在吧，或許將來還不如現在，應該依着階梯，努力爲本身業務求進步，求得一個專門的特長，將來自能成功，如果感煩悶，不妨格外努力工作，或是求些學問，自然不再煩悶了，

多說要被人瞧不起的，上司有什麼責怪的時候，要忍耐，省察自己的過失，千萬不要怨艾，除非不得已，決不可退職，因爲責怪可以使你改過，使你進步，做事無形的報酬，便是增加經驗啊！



你若怕失業，那麼別把職業看輕了，不要希望求功，至少也得盡職，不做錯事，常常檢點自己過失，那才是真聰明，對於所司的事有心得，那麼你決不會失業，即使萬一失業，你有這種服務精神，老闆們求之不得呢，那裏會失業。

不要嘆息吧！小職員們的慈悲觀離成功之路愈遠，不要嫌棄你的運命，在你困苦奮鬥的時候，成功之路已在目前了！

## 人格測度

文 介

愛特博士把人格分成下列六十三個細則，就每個細則來測度我們所要測度的人，這樣才不致因為人格的籠統性而失去了測度的可能。不過下列六十三條或許還不夠，這必須根據我們的需要得隨時添加或減少。

- (一) 做事有恆心。
- (二) 做事遷延因循。
- (三) 遇無益的事能決然放棄。
- (四) 富於情感。
- (五) 易於感動。
- (六) 時常煩惱。
- (七) 易接受安慰。
- (八) 易接受勸告。
- (九) 嗜好改變。
- (十) 做事依照所定的目標。
- (十一) 爲人企重。
- (十二) 思想敏捷。
- (十三) 思慮深遠。
- (十

互相批評各人的『和藹可親』										
	甲	乙	丙	丁	戊	己	庚	辛	乙	丑
甲	(9)	1	8	3	4	5	6	2	7	10
乙	2	(3)	4	9	6	5	8	10	7	1
丙	1	4	(7)	9	2	3	10	6	5	8
丁	1	3	7	(4)	2	10	6	5	8	9
戊	4	1	8	6	(7)	2	10	3	9	5
己	2	1	8	4	5	(3)	9	7	10	6
庚	2	1	10	3	6	9	(5)	4	8	7
辛	2	1	6	8	3	4	10	(9)	5	7
乙	2	1	3	4	8	5	6	9	(7)	10
丑	3	1	8	9	2	5	10	7	6	(4)
平均名次	2.8	1.7	6.9	5.9	4.5	5.1	8.9	6.2	7.2	6.7
	2	1	8	5	3	4	10	6	9	7
	甲	乙	丙	丁	戊	己	庚	辛	乙	丑

(十九) 作事機警。(廿) 觀察正確。(廿一) 和藹可親。(廿二) 記憶力(廿三) 節儉。(廿四) 壓制人家。(廿五) 同情心。(廿六) 真誠。  
 (廿七) 勇敢。(廿八) 善諂媚。(廿九) 有禮貌。(卅) 工作能持久。(卅一) 頑固。  
 (卅二) 作事任性。(卅三) 剛毅。(卅四) 善於批評。(卅五) 能寬忍。(卅六) 喜尋樂。(卅七) 喜怒無常。(卅八) 與人相罵後易於媾和。(卅九) 忠於友人。(四十) 胸襟寬大。(四十一) 善於辭令。(四十二) 設法使他人快樂。(四十三) 態度。(四十四) 自察正確。(四十五) 喜怒形於顏色。(四十六) 堪信託。(四十七)

(四) 聰明。(十五) 明瞭人類普遍天性。(十六) 常識。(十七) 自立。(十八) 幽默感覺。  
 (十九) 作事機警。(廿) 觀察正確。(廿一) 和藹可親。(廿二) 記憶力(廿三) 節儉。(廿四)

善交際。(四十八)健談。(四十九)自誇。(五十)讀書報。(五十一)作事漫不經心。(五十二)粗魯。(五十三)樂觀。(五十四)清潔。(五十五)遵守時刻。(五十六)急公好義。(五十七)慷慨。(五十八)喜創作。(五十九)自信。(六十)躁急。(六十一)鎮靜。(六十二)意堅志決。(六十三)公平正直。

上面已經說過，個人主觀的批評十五靠不住。愛特博士的法子是集合十個人，大家都是相識的。然後叫他們靜心互相批評，根據各人的批評，再平均一下就可得到結果。現在舉一個例在上面：因為發明家愛迪生曾說過舉例比無論什麼說明都來得清楚簡捷。

## 廣告和推銷的功用

科學演進，一切的製造方法，日益迅速，貨品就有大量的生產，而廣告和推銷的需要，也就更加急切。

借重了廣告和推銷的方法，製造家就得將他的貨品，供之於世，售出以後而獲得利益，不但如此，因為廣告的力量，推銷的工作，就可以使一般人很便利的獲得這種貨品

，非但是隨時隨地都可以獲得，而且價格方面，也很便宜，譬如沒有了這兩種工具，那末就是我們知道某廠有一件極好的東西而要去購買，非得化上極大的車費，和很昂貴的代價不可。不過在一般製造家看來，廣告和推銷是兩種推廣營業的利器，也不免是專為銷路着想而言，因為廣告和推銷的力量，非但是對於利用者極大的補助，就是對於社會，也有極大的貢獻。

從大處想着，廣告和推銷，能夠使以前認為是貴價品的東西，日就普遍而成為必需品，把整個的社會都改變了，使人的衣食住行的享受都提高了不少，祇要把五十年前的社會和今天的社會比較一下，便可了然。

再說得詳細些，凡是店舖的招牌，旗幟，貨品的陳列，甚至一張招紙，一張召租，都是廣告，假使把這種廣告一概的除去，那末我們就分不出那一家是酒店，那一家是米店，而購買東西的時候，要四面去打聽，這種麻煩和不便，足以使整個的社會不成個樣子，所以廣告和推銷兩種工具，表面看來，可供製造家推廣貨品的銷路，其實在社會上佔着很重要的地位，不可忽視。

## 十五種連絡主顧的方法

一個推銷員，自從與主顧謀面以後，就應該和這主顧竭力的連絡，使從一個漠不相關的陌生人而成爲一個希望的主顧，從一個有希望的主顧而成爲一個真正的主顧，從一個真正的主顧而成爲一個很親密的朋友，下面是十五種實用的方法。

一，在初次見面以後，可以寫一封申謝的信，雖然見面的時候或者並不客氣，但也值得一寫，以求下次見面時可以親近一點。

二，寫一封信敘述關於公司方面情形的信，以求博得好感。

三，在第二次見面，或寫信的時候，可以貢獻一點意見，一個有思想的商人，終是歡迎一個有思想的推銷員的。

四，寫一封信，說明某種出品的特殊功用，務求其簡短有趣。

五，告訴一些關於主顧私人的或關於他所有嗜好的新聞或意見，這是一個得到友好的唯一方法。

六，逢到節日，不可忘記表示熱烈的慶賀

- 七，請他到某種約會或消遣的地方而他所愛好的，也是一種連絡的方法。
- 八，假使收到了主顧的定單時，就應該用電話或書面表示謝意。
- 九，關於主顧同業的新聞，可以告訴給他聽，這當然是要守相當的道德的。
- 十，有時可以用電話談話，使不時存個接觸的機會。
- 十一，公司方面有新出品時，可以送他一件。
- 十二，關於主顧一業中的新建設，可以使他知道。
- 十三，如有公司的宣傳印刷品，可以寄幾份去。
- 十四，不要忘記說，公司方面很願意為主顧解決各項問題。
- 十五，和主顧的推銷員合作，如果有相當的資格，可以答應去指導主顧的推銷員。

## 提高商業道德

亦敏

在上海，你無論走過那一條馬路，幾乎隨處都可以發見『大拍賣』『大廉價』『大贈品』『不顧血本』『出清底貨』等一類的市招。本來，如果真的因某種緣故而情願犧



牲，那自然未始不可；在實際上十之八九是欺騙性質，有的把貨物的價格暗中抬高，表面上打個甚麼折扣，初聽似乎很便宜，其實有時候反而比不減價的店家還要貴。有的算是另加贈品，殊不知贈品的價錢已加在你所買的貨物中了。有的名爲買一送一，事實上你是出了兩件物品的價錢。有的把次等的貨品，冒充上等貨來朦蔽買主，最可惡的。倘使有房屋翻造，一班專做滑頭生意的人，便乘此機會，批些次貨去傾銷，算是關店大拍賣。凡此種種，真是說不完，講不盡，總而言之，商業道德完全被這班人破壞無遺！

這種不正當的商店，最初是發現於上海，到現在，內地也在開始流行了。政府雖高喊着提倡新生活，但這班人還是我行我素，根本不知道甚麼叫做禮義！甚麼叫做廉恥？這種風氣如果不及早革除，那末不僅受騙的人將日見其多，而我國的商業道德，也將永遠斷送在這班人手裏！

據昨天報載：「實業部因鑒於各地商店，常用欺詐方法招待顧客，或用不正當手段互相傾銷，殊屬非是，十五日特通令全國各省市主管廳局，切實取締，以維商業道德」云云。這點確是必要的處置。不過這通令的內容如何，可惜報上還沒有公布，我覺得這

件事，各省市固然嚴厲協行，但對於正當的商家，必須盡力保護，務使不發生流弊。

記得從前抵制某國貨的時候，也曾經發生過不公道的事，明明是國貨，偏說他是外貨，結果冤枉受罰的不知多少。現在要取締不正當商店，如果辦法訂得不妥，難免又要發生這種冤枉事情。所以我們雖然無需投鼠忌器，對於不正當商店優容姑息；可是事情必須調查得清楚，才不致未見利先受害。

附帶，我還有一點意見，要敬告正當的商家：所謂商業道德，決不是只做到「定價劃一老少無欺」便算了事的；此外，如對待顧客的不殷勤，應付顧客不敏捷……等，也都是要不得的行爲。必須要做到誠實，恭敬，和氣，勤敏，才是一個有道德的商人。

商業道德的向上，直接是對於顧客有利，間接也是商店自己有利。因爲你這店裏的人和氣，買回去的貨物不吃虧，這顧客第二次還會光顧到你的店裏來交易；反之，他將永遠不再走進你的店門。所以提高商業道德，實在比任何廣告還有效方；開店的人是決不會吃虧的。



## 店員的訓練問題

葉奕頤

——店員訓練，對於國貨的銷售，有着密切關係——

寫這篇文字的動機，我有下面幾段斷片的事實：

爲着學校開學未久，種種課業用品還沒有齊備完全，因此，趁着星期假日，就到外邊去購買一點東西。先跑到四馬路，到一家買標語圖表的書店，看到幾個店員在閒談，衣服是滿穿得漂亮洒灑，生意好像滿不在乎。我進去後，看了看圖表，問了問價錢：那知幾個店員的上身又伏在玻璃板上在閒談了。我一見情形如此，價格也很昂貴，就走了出來。沿着四馬路朝西，到了福建路，踏進了一家紙店，想買一些毛邊紙來叫我的孩子們自己訂簿子，作爲練習寫字之用：豈知那店員在我問他價格的時候，來了一個電話，因此就把我這個顧客，丟在旁邊，自己去了：我問別的店員，別的店員理都不理，頭歪了去，大概這生意不是他接的，所以不關：苦我等了一刻多鐘，才買了紙頭回去。經過蓬萊市場，到一家店舖裏去買一隻長城牌的熱水壺，進去看了幾種式樣，在我問着價格



的時候，來了幾位女性顧客，那店員見我問着價格，也許太麻煩討厭，就傲聲對我發問：「喂！你到底要不要買」？我聽着這一問，並不光火，悠然地說：「當然囉！要買的。大概你先生有什麼事吧？那末，可以請別位店員來代替你好啦！」他默然，我就揀了一種一元半的，給了他錢，拿了一張發票，就走了。

根據着上面幾件事實，我個人覺得，店員的訓練，確是一個很值得萬分注意的問題。因為這個問題，影響於國貨用品的銷售，其關係實在是至重大，非常密切。要是店員的訓練不良，表面視之，固然為老闆股東之損失；而實際上，要亦為國貨工業品之直接損失也。反而言之，店員態度誠懇，言語和藹，服裝簡潔，禮貌有方，顧客自然滿意而購去，下次必屢再來；如此，營業之得有發達，方有可待。

所以，店員的訓練，對於國貨的銷售，有着非常深切之關係；因此，店員的訓練，確然為國貨界同仁，宜有加以注意的問題。茲略就管見所及，寫幾點訓練的目標於后：

(一)態度要誠懇 一個店員的態度，對於顧客，是大有關係的；態度誠懇者，可以使顧客感動得不買東西，好像是萬分說不過去的事。反之，態度傲慢者，則顧客看了看

就去，因為別處也可以買到的。

(二) 言語要流利 如果言語不流利，往往要冒犯顧客。譬如當一個顧客來的時候，做店員的就得竭力介紹種種國貨用品，很客氣的說明其優點所在。

(三) 禮貌要恭敬 一個顧客的前來，是好的現象，你就應該用着很恭敬的禮貌對待他：你管你，任他去看，那就糟了。他前來時，你就得很恭敬的招待他，須知有禮貌，不是一件無恥的事啊！

(四) 服裝要簡潔 一個店員的服裝，初視之，似無關重要；實際上，亦宜簡潔為是。因為滿身舶來之貨，亦非模範店員也。

上述四點，是否有當，尚祈讀者先生，有以指正。

## 新精神運動誓約書

余 茲在廠衆監視之下，向天立誓，自願加入××廠新精神運動之後，永遠遵守下列三條信誓：

一，擁戴本廠總經理為××團體之領袖，誓願在其領導指揮之下，共同奮鬥，務期貫徹原定方針，達到最後目的！

原定方針

上下合作；  
誠信不欺；  
出品精良；  
貨美價廉。

最後目的

公司發達；  
廠眾安樂；  
國貨風行；  
國運挽回。

二，確守本廠紀律遵從本廠廠訓！

廠訓

勤慎服務，  
儉節自約，  
誠實待人，  
勇敢為善，  
潔整身心，

努力生產，  
愛惜公物，  
力避虛偽，  
不憚改過，  
注意衛生。

三，實踐總經理提出之六項新精神訓條！



新精神訓條

毋	毋	毋	毋	毋	毋
勇	通	明	背	計	巧
於	融	哲	後	私	於
私	徇	保	護	恩	推
鬥	情	身	評	怨	詆
，	，	，	，	，	，

須	須	須	須	須	須
明	嚴	殺	當	論	見
恥	守	身	面	公	義
公	規	成	諍	是	勇
戰	律	仁	論	非	爲
。	；	；	；	；	；



如口是心非、陽奉陰違，則是自行暴棄 將來必致身敗名裂，難得善終！敬此矢誓，上天鑒之！

立誓者×××

見證者×××

誓約書說明

一，此項誓約書每人須填兩份，一由公司保存，一由自己妥藏。

二，此項誓約書各人須親自填具姓名及年月日並蓋章或簽字；至不能寫字者，得倩人代寫，惟須親自畫押或印指紋（一律右手姆指）。

三，此項誓約書之信誓，各人須熟讀牢記：不識字者須請人教讀講解，務期領悟不忘。

- 四，見證人祇須一人，不拘任何人，但以本公司職工爲限。
- 五，開會宣誓時，各人須攜帶誓約書。
- 六，此項誓約書須於本年×月×日宣誓之前繳到。

## 店友立盟書式

主盟書人 因彼此同在一店共事，雖有職工會之組織，而同人方面博愛互助之精神，則向付缺如，茲在非常時期，經濟革命過程中，謀患難相顧，敦睦友誼，並發展本號營業起見，爰特集合全體同人公同決議嗣後應遵守之條規五條，共立盟書二張每人執一紙，如敢故犯，定當依條規執行，祈各自自重自愛，則大家福利均沾焉，計開條規如左：

- 一 資方如無故開除職務無論何人當全體據理力爭務達復工爲止如有臨時退後或從中破壞者則全體驅逐之
- 二 同人須要互相扶助不得各事爲謀
- 三 店內生財什物須慈心愛用不得任意破壞



四 同人中不得互相毆辱或破壞個人名譽等事

五 以上四條凡我同人一律遵守之倘有意違犯決不留情

## 國貨公司櫃員須知

張 彰



「(一)貨名及貨號 櫃員對於本櫃貨物，必須熟記其貨名及貨號。關於當地習慣上所呼之名稱，例如橡膠鞋之俗呼套鞋，痰孟之或呼痰筒，或呼痰瓶等等，尤須熟諳，庶顧客上門欲購某物時，可以敏捷應付，無煩質詢，並於開具發票時，隨手將貨號填入，以便考查。

(二)貨物花色 同一貨物，有幾種品質。或幾種尺碼，或幾種顏色，櫃員均須周知，俾於顧客選擇時，可以儘量提示，充分解答，務使顧客得其欲購之物以去，而能相當滿意。

(三)貨物存放處所 櫃員對於本櫃貨物之存放處所，必須熟悉，顧客指購某物時，可以隨手檢出。切不可東尋西找，使顧客不耐，熟悉之道，櫃員於安放貨物時，須有一

定之秩序，翻閱之後，隨手整理，既便檢索，又免散失，櫥窗陳列之貨，雖須時常變換以新耳目，但亦須井然有序，決不可任意亂放，反不能引起顧客之快感。

(四)貨物售價約數 櫃員對於本櫃貨物之售價，雖或未能逐一牢記，但每種貨物約售若干，必須知悉，則顧客詢問時，可不必檢視票簽，隨口應對，不差分毫，不惟節省時間，且萬一遇有票簽遺失時，亦可視貨定價，交易免遭阻礙。

(五)存貨約數 存貨為營業之養料，過少不足以應市需，過多又生積滯之患，必須新陳代謝。周轉流通，顧客既易招待，營業得資昌盛。故櫃員對於本櫃所存貨物。須隨時檢點，以作應增應減時之準備。

(六)銷貨約數 貨物之銷路，為進貨之標準，繁銷之貨，應隨時添補，滯銷之貨，應設法出脫，否則均足影響公司之營業，故櫃員對於本櫃各貨之銷售的約數，亦不可不知。

(七)貨物之常識 櫃員對於本櫃貨物。除應熟知名稱號碼價格以及數量等外。更須知其性質及用途，例如綢緞櫃之櫃員。應知某種綢疋，為真絲所織，抑或人造絲所織，



抑或絲紗拚織等等，又如百貨櫃櫃員，應知某種貨物如何使用，方為合式，如何使用，易遭損壞，損壞之後，有何簡易之修理方法等等，均須分別明瞭。未明之處，務須詳為查詢，俾櫃員本身，對其經營之貨物，有充分之常識，以備顧客隨時諮詢，且可作成交時宣傳之資料。

(八)組員寄售現進各貨之認識 櫃員對於本櫃貨物，何者屬於組員工廠出品，何者屬於寄售工廠出品 何者屬於現進，均應分別認識，組員貨以合作關係，為公司基本貨源，自應盡先努力推銷，俾雙方交受其益，寄售現進各貨，亦應視銷路之強弱，利潤之厚薄，負擔之重輕，來去之難易，分別採售，總以各無積壓為宜。

(九)顧客心理 顧客之心理，筆難盡述，惟櫃員為一公司營業陣線之最先鋒，日與顧客接觸，故對於顧客之心理，應有簡括之分析，以為應付之地步。試約言之如下：

(甲)顧客上門指定購買某牌某物者，其胸中已有成竹，櫃員應招待週到，使其滿意，即可謂已盡能事。(乙)顧客購貨有賴櫃員之供給而選定者，櫃員應指導顧客參觀陳列品，任其翻閱選擇，或將櫃內貨物羅列客前，切不可因麻煩而稍存厭倦，平時對於貨物

之商標，廠名，性質，用途，價目，廣告等，均宜留意洞悉，則顧客詢及時，可以應付。（丙）有走馬看花不為購貨而來者，雖不能稱為顧客，但櫃員如對於貨物之陳列，地位之佈置，多加注意，亦能藉其吸引力，做成交易，以增公司之營業，其他如對性急者，應取敏捷直爽之態度，遲滯者應用勸誘功夫，懷疑者應用解釋態度，就顧客之外貌言，衣衫樸實之顧客，應示以價廉實用之貨品，服裝華貴之顧客，應示以新奇精巧之貨品，隨機應變，庶無扞格之患，又顧客所希望於公司者，除貨合用，價格適宜外，對櫃員之服務，亦有不可磨滅之印象，故櫃員之態度服裝等等，均須注意，以引起顧客精神上之愉快，而慰其交易動機。」

這是中國國貨公司聯合辦事處最近所擬具的一個方案，編者認為很有介紹的價值。這個方案，不但服務於國貨公司的同志，所應念茲在茲，切實遵守，就是其他一般國貨工廠的售貨員，亦何嘗不應該念茲在茲呢，爰特公開介紹如上，廣為流傳，以冀國貨推銷的向前邁進。

## 店員的座右銘

黃警頑

顧客最怕的是現在一般商店裏職員的面孔，確實，尤其是一般舊式商店裏的職員，那副面孔確有一種驚人的變化，倘使顧客合意購買的話，當然那店員是巧言令色，如果顧客對於該項貨品不稱心的話，那店員的面孔，馬上鐵青，如果自己識相一些，趕快拔脚便跑還好，如果不識事務，稍一與他纏繞，輕的，送給你一個可怕的臉相，重的，便是不折不扣的謾罵。

俗語說：『和氣生財』這『和氣』實在是要發達商店營業的一種不費錢的廣告，這就是說：售貨員的訓練，實在是店內一種迫切的事務。

像中國舊式商店裏的一種店員，實在需要改造，不，而且須要澈底的革命哩。

在我工作的公司裏。曾經將美國有一本書叫『店員十誠』，與『店員十勉』，譯出來訓練店內的售貨員，句句是實話，實在是箴言。我深信可以作為現代一般店員的座右銘：

▲店員十誠 (一)招待顧客，言語須親密而不可狎暱，(二)衣履修飾須整潔，而不可放浪奢華，(三)當顧客前。同事間不可偶語或高聲呼喊，(四)顧客擁擠時，務須照顧顧客來臨前後，依次接待，一面婉請後來者稍待片刻，不可不遵次序，隨便接洽。(五)廚櫃貨架，陳列不可零亂，不可任其缺貨，(六)無論如何，不可與顧客爭辯，顧客有時，或將貨名說錯，應婉為改正，不可直指其說，(七)與顧客興趣好尚不合的貨品，不可介紹或提示，(八)顧客擇定，或愛好的貨品，不可批評指摘，或說已不行等語，(九)當顧客面前，或在顧客眼光所及之處，不可作修飾盥洗，或美容工作，不可飲食或吸煙，(十)顧客惠臨時。如正在整理貨架，或核算記錄，不可俟工作完畢，再行接待。

▲店員十勉 (一)要使尙在待候的顧客，因你的招呼與關切的態度，確信你雖在為他客服務，但不久即可輪到，樂於等待，(二)手續要周到敏捷，計算要仔細準確，(三)主顧愛好，或急用的貨品，因缺貨不能辦到時，要盡力代為設法，或介紹十分適合之代替品，(四)要熟悉本店的情形，要盡量明瞭發售各種貨品的種類品質用途，(

五) 要竭力記憶老主顧常來購用的貨物，屬於何種，他愛好的是什麼，需要的是什麼，  
(六) 熟客惠臨要稱呼他爲×先生，即使並不常來的顧客，亦要試爲竭力記憶他的姓名，  
(七) 介紹或提示給顧客的貨品。爲顧客所愛好，爲顧客所需要。(八) 顧客來臨時，要立即招待指示，但勿匆遽問其要購何物，或卽向兜銷，(九) 顧客囑託或要求的事項，如爲能力不及，或須婉爲拒絕的，應介紹與主管人員接洽，(十) 禮貌要周全，不論新舊顧客，要始終如一，不容易應付的顧客，最足試驗你的推銷能力

## 櫃友對付顧客應注意的十點

雪 峯

(一) 顧客的好感，是商店最可寶貴的財產，聽過這句話的人不少吧？但造成顧客的好感的先鋒隊，是招徠門市交易的櫃友。

(二) 對於上門來的顧客，須笑靨相迎：盛氣凌人固然不好，臉上木木然毫無表情更壞。

(三) 切忌打呵欠及伸懶腰等小動作，因爲這是精神渙散的表現。

(四)應付顧客的態度和辭令，要不卑不亢，不可神氣活現，也不必一味敷衍和順從，顯得有些奴氣。

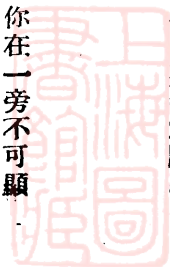
(五)對於異性的顧客，不可特別獻示殷勤。

(六)顧客把貨物挑選了許久以後，如果仍舊躊躇未決，欲買不買；你在一旁不可顯露悻悻然的神色，使人家難堪。

(七)如果顧客和你一言不合，發生爭執起來，在你覺得他是無理可喻的，但當他會晤你們經理的時候，他的理智往往變得非常清楚了。所以每逢和顧客發生糾紛，最好請經理或比你高級的職員出來調解，一定比你自己竭力的爭辯來得有效。當然，極輕微的爭執而為你自己所能分辯清楚的，不在此例。

(八)如果其他的同事和顧客發生誤會而爭執起來，自會有上級的職員出來調解，你最好不要去干涉。固然，顧客每多無理取鬧，但你不必為同事大打不平，否則你會被人家誤認幫兇，而遷怒於你。

(九)在收款的當兒，你得把顧客交給你找付的幣值(例如一張五元或十元的紙幣)向



他報告一聲。

(十)在辦公時間內，沒事的時候，最好不要將報章雜誌攤在櫃上閱看。

## 練習生十訓

商店對於小職員訓練，要非常注重，除知識灌輸外，道德培養也要認真，現特擬了

一個「十訓」是一般學生必須遵守的

一，不怒，

二，不怨，

三，不多言，

四，不說謊，

五，禮待賓客誠意接物，

六，衣衫整潔態度和藹，

七，與人言須簡明做事須敏捷，

八，今日事今日畢，

九，早起早臥清心寡欲，

十，熱心櫃務造福羣衆，

## 給在絕路裏的青年

林 軟



這經濟不景氣的世界。我們隨時可以找到失業的青年。爲着麵包而掙扎在絕路裏。倘使我們不相信。我的命運是註定的。那末。我們快由自身的奮鬥。來找出這絕路的出處。

青年們！你不是怕世俗所認爲卑微的職業是低卑嗎？你或許想脫離你不屑做的事情吧！

你該記得。大化學家達會 Humphray Davy。他是藥房的練習生。大物理家法拉第 Michael Faraday 出身在一家書店裏做小工的。蘇格蘭詩人盟士 R, Burns 他從前是在田裏做田事的。但是倒底他們都是成功有用的人了。

在讀報的朋友們。你們也許正徘徊在職業的門前。爲了你的負擔重，怕進了職業。不夠你應付吧。但是你得仔細地想一想。有許多不如你的人。該怎樣呢。所以你就立刻不猶豫的。伸出你的手。立刻做你的工作了。只要你的職業不害人，不與時代相矛盾就是了。

假使你是一個掃街者吧！即使你的環境不好。你能自己克苦。能耐勞。光明終究有



到來的一個時候。在這飯碗恐慌的時代。要期待安樂的生活。只有自己奮鬥。自己救自己。世界上有名的人。那一個不是從環境反抗出來的啊！

## 國貨店員起碼條件

龔 吳

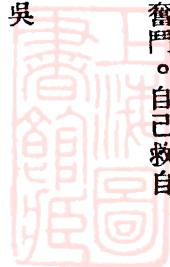
一，對於顧客不論生意大小，貧富老小，男女妍醜，都要視同衣食父母，殷勤招待。即使貨價不合顧客的意思，生意不能成交，也不露厭惡的辭色。希望他下次再來。

二，舉止要活潑而大方，不油滑，不呆鈍，使得顧客沒有不快之感。

三，遇到粗魯的顧客，仍能用謙和方法，來感動他，絕不和他計較。

四，對於各種貨物，原料製造優點等等，都很熟悉，能隨時隨地作切實扼要而有效力的宣傳。

要達到上述四個起碼條件，自然要從訓練入手。那末店員補習教育，是再急要沒有的了。奉勸國貨商店的經理先生們，眼光要放得遠些，店員知能道德的增進，直接影響於服務效率，目前爲了店員補習教育，用去少許的費用，將來業務方面獲得利益很大



呢。

## 國貨公司職員應有的信條

孟昭

國無敵國外患者國恆亡！這句話就是多難興邦的意思！可是瞧瞧中國近年來被侮的

痛苦是怎樣？失地千里，危同纍卵！科學不如人，同胞的民族思想不如人，老大古國的敵國外患，也夠創巨痛深了！所賴以興邦的最後利器，是在人人愛用國貨，尤其服務國貨公司的職員們！應如疆場上的戰士，祇有殺敵衛國的勇氣，斷無先自內闕！敗壞自己陣線的道理！讀某報載某國貨公司的紀載，不禁重有憂焉，爰泚筆寫「國貨公司職員應有的信條」於後：

- (一) 同事間有緣相聚，應和衷共濟，團結一致。
- (二) 風雨同舟，憂樂與共，同事間應消除階級觀念。
- (三) 銷售國貨指示顧客的方法和經驗，應共同研討。
- (四) 戒除男女職員間輕薄舉動，屏絕烟·酒·嫖賭。

(五) 職員們共同堅守誓用國貨的信約，以身作則，給顧客做楷模。

(六) 職員們應集思廣益，供獻銷售國貨意見於經理人。

(七) 領袖應力除私心，對職員應公正平允，不應存同鄉及私交愛憎的心理。

## 就業不忘求學之反省

(一) 我對於所希望之職業，曾鄭重攷慮，認為可作我終身職業否？

(二) 我對於所希望之職業，曾加以充分之修養否？

(三) 我之體力，才能，經驗，能勝任所希望之職位否？

(四) 我之學識，技能，能與所希望之報酬等值否？

(五) 我對於希望之職業，除解決生活問題外，有其他興味與願望否？

(六) 我之品性，習慣，有無弱點，足以阻礙我達到希望與職業，或使我喪失已得之職

業否？

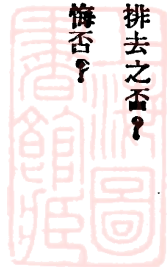
(七) 我對於現有職業，表示不滿意，究有充分正確之理由否？



- (八) 我對於現有職業不滿意諸點，能設法補救，或曾努力排去之否？
- (九) 我現在未有職業，曾平心研究其緣故，並設法補救，或努力排去之否？
- (十) 使我能達到希望之職業後，預料能勝任愉快，不再改業或反悔否？

## 青年成功之條件

- (一) 讀書認真，每月功課，樣樣及格，且在八九十分以上。
- (二) 作事勤謹，熱心公益。
- (三) 語言誠實可靠。
- (四) 衣食住三項，力崇儉樸，不慕奢華，小至燈火開水車費紙筆等日用瑣事，無一不竭力節省，故每月有款儲蓄。
- (五) 不喜冶游，自求正當娛樂。
- (六) 不犯嫖賭烟酒，故早起早眠，內外事務，件件整理。
- (七) 待人寬厚，律己嚴刻。



- (八) 遠損友，近益友，所謂益友者，具有前七項美德之人。
- (九) 專心一種職業，不想得意外之財。
- (十) 不輕易借債，且積有鉅款，輔助友人成功各項事業。

## 書局店員應有的態度

行 安



這事也許不大引起人們的重視，以爲是無礙大體的，然而在我看來，這却亦有提出來一說的必要，因爲，至少，它就和書局的生意，有點關聯。中國書局的店員，他們對於顧客的態度，大都是傲慢的，凡是上書局買過書的人，都會親身碰到的吧，當你站在櫃台外，向店員要一本書的當兒，書是放在面前了，你要是把它拿來翻了又翻，不合意請他另換一本別的什麼，或者決定不買了，店員馬上會現出不耐煩的臉孔，把書從你的手裏奪了回去，有時還給你一兩聲惡言，倘然有時候你自己動手從書櫥內取出一本書來看，看定之後，買了便吧，否則你雖然很規矩的把它放進原處，店員往往也要對你表示一種討厭的樣子，這原因爲你看了不買，所以他們不高興，尤以大書局的店員，比小書

局的更爲神氣。

我以為書局店員這種態度是不對的，應該設法改變過來，自然，我並不主張每個店員，都要對顧客恭而敬之的有禮有貌，我是說總須客氣一點，因為買書究竟和買別的東西不同，買別的東西，或者可以隨便些，買書可就不能這樣，一個人要買書，誰不想買一本有價值而且合自己讀的，因此，要買的時候，總得把目次先看一看，把序文先讀一讀，或者翻開把內容檢一檢，然後決定這書是否爲自己所需要，有價值的，買來讀就值得。可以增加幾分智識，內容壞的，一買到手，花錢不打緊，讀起來還要叫人頭痛，所以我以為一個書局的店員，他對於這方面，應有相當的瞭解，一逢顧客進門，書要讓他自由檢閱，買了最好，不買亦不可稍露慍色，這能引起人的好感，既於買者方便，於書局本身也有利益，因為店員和氣待人，顧客就時常會來光顧，否則他們至多碰一次吧，下回便不敢再來問津了。

我們看一看上海幾家外國人經營的書局，他們的情形，就和我們兩樣，所有店員，都非常有涵養，你在他們店裏便是白看了一整天，他們也讓你自由翻閱，我們在虹口日

本書店，每見書架邊擠滿了一大堆人，翻的翻，看的看，有的索性揀一本坐下讀，店員都不敢說什麼，聽說在日本，有些窮學生無錢買不起書，爲要滿足智識慾，就天天跑到各書局看書去，他們的書局，彷彿是一個供人自由閱讀的圖書館，中國書局就不是這樣了，但現在有一家開設在山東路麥家圈的經緯書局，頗能做到這一點，這是值得取法的，中國書局要改變並不難，只要各書局對於店員略加訓練便成了，我說這事雖小，倒亦是不可忽略的。

## 店員之修養與應具之常識

楊杏佛先生演講

引端。今日承梅生先生命。與諸君略略討論商店店員修養問題。自問商業經驗甚少。今日所欲言。大都得之書卷。以紙上空談。與諸君有經驗之實業家言。誠班門弄斧矣。甚願不棄而指教之。

店員之重要。普通商店皆視店員爲不重要之職員。以爲不過應接顧客之人而已。店員自身。亦往往存此觀念。視站櫃台招待顧客爲恥。此皆不知店員在商店之真正位置也。

。現略言店員所以重要之意。

(一)店員爲代表商店直接社會之人。商店之盛衰。全以能得社會之信仰歡迎與否而定。

而社會對商店之感覺。則純從店員對客之舉動得來。顧客對店員。既有惡感。則對商店絕不能生好感。此至淺明之理。然多數商店竟忽之。

(二)店員爲商店廣告之收效者。商店出鉅資以登各種廣告。所以招徠顧客也。其目的。不在廣告而在售貨。廣告能引起社會注意某店。引人至店。則廣告能事雖盡。而去售貨之目的尙遠。店員必能以貨之優點表明。使顧客決心購買。然後可收廣告之最後成效。若徒有好廣告。而無好店員。則一切廣告費。皆爲不生利之浪費。

(三)店員爲商店成敗之樞紐。店員對外之重要既如此。對內亦然。店員辦事勤謹。費時少。用物省。則商店售貨之成本自然減輕。一切管理之困難亦免。顧客多。成本少。此種商店未有不發達者。

(四)店員爲商店之後備人材。一店之中。必有許多重要人材。店務既發達。人材每苦不足若借材異地。情形隔膜。必感困難。不如就本店店員中。擇尤升任。既得熟悉情



形成效已著之人材。又可藉以獎勵後進。故爲養成人材計。亦當重視店員也。

店員之類別。店員之職務。同爲應接顧客出售商品。似無類別可言。然實際上。可分爲兩大類。第一類。如承命之店員。顧客指定欲看何物。欲買何物。此類店員依命而行。捨此而外。別無所能。是爲搬貨之店員。今日我國商店中。能越此範圍之店員甚少。第二類。爲創造之店員。能爲顧客設想。動其欲得之心。察其需要而投以適用之貨。故有顧客本無購物之意。因店員之態度言語而始購者。是其購物之念。實爲店員所創造也。創造爲上材。承命唯謹爲中材。應接不當使顧客乘興而來。敗興而返者。斯爲下矣。

店員之事業。店員之事業有三。(一)服務。(二)賣貨。(三)搬貨。尋常店員。但知賣貨搬貨。爲其職務。不知其最大職務。實在服務。商店對顧客之最大供獻。亦在服務。同一店也。何以在甲店。則購者如鶩。在乙店。則無人過問。曰。服務之精神。與事業有不同也。善售貨者。先服務而後售貨。貨可以不售。而顧客之信用與誠意。必不使失。故在一時。或僅服務而無交易。然行之既久。未有不賓至如歸也。若但知售貨而無

服務之精神。顧客萬不得已。有時亦忍氣交易。然苟有可以不買之機會。必去而之他。掉頭不顧矣。

店員應具之五德。店員應具之優點甚多。言者各不同。今取美國某商業管理專家之言。參以己意以供諸君之參考。

(一)堅 立志須堅定。當有百折不回之決心。

(二)耐 對人進言。須能耐煩。當如良師之循循善誘。

(三)勇 作事當時時存進取之心。售貨服務多多益善。

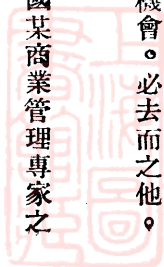
(四)圓 應對須面面週到。恰稱顧客之身分。性質。學問。

(五)敏 看事說話。須靈敏機警。舉一反三。

以上五德。不特為店員所應具。實則無論何種人。皆不可少。

店員與商品。店員既以售賣商品為目的。則關於商品方面的智識。皆須了然。始可應對如流。如數家珍。欲研究一商品。須注意下之十四點。

一外觀 二材料 三構造 四耐久性 五特長 六應用之簡單 七時下通用 八合



用 九便利 十比較同類商品之優點 十一價目 十二商業信用 十三交通便利

#### 十四賒帳辦法

店員與顧客。店員隨時須對付顧客。僅有商品知識。仍限於物質方面。欲求對人之得法。必須加以心理方面之知識。心理學專書頗多。各宜研究。惟店員若能虛心體貼。隨事留意。久必有得。千字文中有兩語。竊爲可作店員對人接物之格言。即「聆音察理。鑒貌辨色」。八字也。今日所言甚多。諸君時間。已犧牲不少。所以不能不暢言之者。良以我國之商業前途甚大。而今日之商業知識。實太缺乏。欲謀國際貿易。固須改良售賣方法。即發達國內商業。亦不能不從顧客方面着想。變搬貨之店員。而爲創造之店員。諸君皆實業界未來之領袖。故敢以此相期。

## 留別杭州職業青年

壽景偉

不佞服務杭州，四易寒暑，承鄉邦父老，各界人士惠而好我，時予匡教，此實爲不佞平素所感念不置者，茲將于役滬江，與我久相過從之杭人小別，回思既往相知之雅，

能無黯然！就道之頃，竊欲一言，與吾杭職業界諸青年同志相商榷，並以就正於諸先進，用寄敬恭桑梓鄭重道別之微意。

原夫職業青年，厥有二義：一指年富力強，有思想，有計劃，有才識，有操守之從事任何職業少年而言，亦即構成社會之新細胞，促進社會之生力軍；一指青年化之從業人員，則凡有青年精神者皆屬之，不必問其年齡老少何若也，不佞居恆自念，吾人雖因服務之不能不專於一業，致所致力之方面，互有不同；並因閱歷之必與時日俱進，吾人所任工作，或隨年齡而異，然值茲復興中華民族總動員之時期中，吾人悉當認清對於民族前途應負之使命，鼓勵其忠於職務忠於國家之血誠，埋頭苦幹，努力邁進，而於國民經濟建設運動，尤不可不各盡所能，勉圖自效，其理實至為明顯，亦必為吾青年諸同志所共喻者。

惟處茲一般社會風氣頹廢之環境中，吾青年同志，欲求不為流俗所誘引，而卓然有以自立自效，則其服務信條之究應何若，又安可不深加之意？昔王陽明先生云：「知乃行之主意，行乃知之成功」。吾人不患不能行，而患在不知。復興民族之成功，今日雖

尙託諸理想，然理想爲事實之母，修養乃成功所基，善事職業修養者，固不此不先有堅定之信念也。敢就管見所及，縷舉吾職業青年應守之服務信條如次：

一曰，以樂觀態度保持活力。青年與社會接觸未久，每因不滿現狀，遽抱悲觀態度，其由於愛念之切，不覺責望之深，固值得吾人欽仰，惟當茲社會經濟極度不景氣之時期，消極觀念，每成病態心理，青年活力，坐是日見消磨，社會損失，莫此爲甚。對症下藥，應以此爲第一劑。

二曰，以堅強意志，戰勝環境。習俗移人，昔賢所識，優秀青年若不能於意志鍛鍊，痛下功夫，則稍一不慎，卽爲腐惡環境所控制，所驅使，所同化，而莫由自拔。一有所不爲，一願共服膺。

三曰，以奮鬥精神創造事業機會。凡百事業之成功者，莫不以創造機會爲不二法門。故不問環境如何困難，必能於困難中求其出路，不問奮鬥如何劇烈，必能於劇烈中求其進展。百尺竿頭，力爭上游。顰效盲從 所宜切誡。

四曰，以直諒風度養成健全品格。當此國家多難民生艱困之際，推誠合作，尙虞

空前劫運，未易遽挽，若復互相猜忌，意氣用事，則個人怨未祛而，同舟之情誼已失。友直友諒之謂何！羣策羣力之謂何！我職業界諸青年同志，宜以克己利羣養成優美人格自勉，無謂意氣，固當泯除，卽物質享受，亦當以力求低減力求刻苦爲旨也。

五曰，以勵行節約扶植經濟獨立。我國一般社會家庭負擔，多在個人經濟能力限度以外，而時流競尙奢華，尤易使個人經濟陷於入不敷出之困境，借債度日，豈係久計。若能勵行節約，量入爲出，則自給自足，何患無術，身心安泰，不求而臻。先哲謂「以約鮮失」，又謂「儉樸所以居患難」是則節約二字，不獨可以扶植個人經濟之獨立，抑亦安全處世之保障也。

六曰，以不斷研究擴充知識領域。世間一切學術，嘗隨社會之進化，月異而歲不同。若不隨時隨地，留心研究，則人進我退，落伍貽譏，又將何以蘄求社會事業之進步哉！惟學識與經驗，仍宜力謀融會，藉切實際；工作與業餘正當娛樂，亦宜互爲調劑，俾增效能，是又不可不注意及之耳。

七曰，以善用所長發揮內潛能力。亨利福特爲美國重要企業領袖之一，亦爲剗造

事業之一大成功者，近著有「對於實業界新青年之五大忠告」一文謂「青年人士，欲在實業界有所成就，應先探索其內潛能力，究以從事何種工作最為適宜，然後認定目標，放手做去，雖係初試，切勿示怯。」個中甘苦之談，不僅服務於實業界者，所當尋味也。

八曰，以充分準備實現事業計劃。任何事業計劃之決定，固貴有遠景觀察，尤貴有背景觀察。必於各種直接間接之利害關係，損益影響，詳加考慮，始能於事業消長之趨勢，瞭如指掌，惟計劃既定，同時必有充分之準備，力能臨事措施，井然不紊。謀定而後動即此之謂。

總之從事任何職業之有為青年，其動機必極純潔，其蘄向必極高峻，而其行徑，其步驟，又極堅定，極切實。右所據陳，蓋皆為吾人循此以求，不可不經之修養工夫，而成功要鍵，亦正在此。工廠管理專家嘗謂藝徒為工業組織中最重要之基本分子。企業成敗，可於藝徒訓練之成功與否觀之。故吾青年同志，不問所部為何業，並所任為何職當有不自菲薄各盡天職之信念向使無我，不獨在此事業中失去一基本組員，即在復興中華民族勵行經濟建設全民運動中，亦復失去一重要之動力。由是而各就本位，努力孟晉，

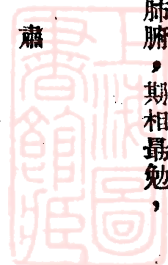
尙安虞其無以自效。不佞無似，竊嘗以青年化之從業人員自勵，輒吐肺腑，期相勗勉，拋磚引玉，尤於繾綣留別之際，所切盼焉！

## 告青年小店員

——可以算紀念一二八一——

陶行知先生說：「五四運動一起來。商人不久，就能市，作學生的後盾，所以五四運動是得了大商人的擁護。現在國家的危險比五四時代要嚴重一百倍，但是二三十天的時間過去了，商人還沒起來作有效的表示，因為現在中國的大商人是更加變成帝國主義的買辦，所以和學生走上向反之路了，學生運動只是個整個民族解放運動裏的先鋒隊，大商人既已靠不住。那麼現在學生運動的惟一後盾，只是中國被壓迫的大衆了……」。事情是確實如此，不過我們要替陶先生補充幾句，大商人雖和帝國主義的站在一起，但是大商人所僱傭的店員，也是被壓迫的大衆，他們極同情於學生運動的，大衆此刻正遇着狂暴的逆風般的阻力，增加了行動上的困難。忍氣吞聲於暴力之下。這個大火山

嚴肅





總有一天要爆發的。中國農民雖佔絕對大多數，但是散居於四野，勢力不免分散，總不如工商集中於城市。倘加以組織，立刻可以顯出力量來。蘇州雖是一個大都會，但工業不發達，工人不多，況且工人智識更幼稚，差不多都是文盲，沒有人領導，希望他們自動的組織起來是辦不到的，其次，人數比較的多。智識相當的高，要算商店裏的店員，和一切商業機關裏的職員。我們倘然要救國，這一層階級的人們，有很大的力量，倘能團結一致，其勢力是不可侮的，這就是筆者做這篇文章的動機。

今天又是『一二八』了；這四年來，國難一步嚴重一步。敵人一步進逼一步，賣國漢奸一步猖獗一步，而大眾隨入牛犢地獄一層深似一層。只有喪心病狂的人會醉生夢死，對於國家興亡好像沒有關係似的。若是我們在這世界上要想做一個人，做一個自由自在的人，而不是做一個奴隸，我們得反抗一切惡勢力，我們要做這世界的主人翁。要達到這個目的，我們須得有團體，要有組織的能力。我們不是常說的嗎？我們是黃帝的子孫，神明之胄，地廣人稠，天府之國，現在陷於次殖民地做人家的奴隸，還要看人家高興不高興。諸位若是到過外國，你會知道這個滋味，祇要你說出你是中國人，在他們看

來以爲並不難爲你，裝出一種不慙不恥的樣子，要使得你上天無路，入地無門，別的不必說，單說以前上海公園門前的牌子，『狗與華人不准入內』，也是叫你『發人深省』。到底中國人在世界上做些什麼不名譽的事情嗎？比方；販運鴉片，或是以女人做殖民的先鋒隊；還是我們的五官聰明不如他們呢？還是我們恃強凌弱，欺侮一般弱小民族呢？不，決不，我們真是太偉大，我們那肯做這些卑鄙齷齪的事情，老實說一句，我們已經『萬國衣冠』的時候，他們還是猥褻蔓草做茹毛飲血的勾當呢！

並不是我在說許多廢話，實在因爲有許多感覺銳敏的青年，以爲我們做亡國奴做定了，沒有辦法了，找不到出路了，看見『一二八』到來，情形愈來愈惡劣了，弄到垂頭喪氣走到滅亡的路上去。這都是要不得的。

我以爲要民族得救，並不甚難，第一，只要能夠抵抗，『一二八』就是頂好的榜樣。蘇州曾經做過十九路軍的司令部，當時抗敵的痕跡還消滅不盡。你要是能夠細心觀察，到處還可以發現一種堅強不屈的精神，我們倘然能夠踏着先烈的血跡前進是沒有不勝利的。

第二，此外亦更沒有什麼了：就是我們要消滅一切露形反未露形的大小漢奸。蘇州不是出過一個王德林嗎？這些沒有心肝的，卑躬屈節，忝顏事仇，恬不知恥的漢奸們，自以為聰明絕頂，不吃眼前虧，不知他們的祖宗在地下痛哭，現世萬人唾罵，他們子孫永無出頭的日子。實在有什麼值得呢，但是，不是我說一句刻薄的話，王德林的鄉黨故舊親戚至交，正在走他的路門，要想在偽組織裏求得一官半職來養活醜皮囊的，大有人在。

現在要制裁漢奸，而漢奸層出不窮；照這樣說起來，中國還有希望嗎？而我今日對青年店員說話還有意義嗎？話得說轉來，漢奸們為什麼敢毫無忌憚？都是因為人民沒有力量。人民為什麼會沒有力量？就是因為人民不知道自己組織起來，事情是像火一般的明顯。你們如果有救中國也是救自己的決心，組織是很簡單的一件事情，方案是已經有人開過的，而且這個方子有起死回生的效驗，我敢下一百二十個的肯定來担保這個方子的靈應。你們若是已經曉得的，請你們馬上實行，若是尙不知道，請你們閱下列二書；

救亡運動中的組織問題……：大衆生活第十期

怎樣幹呢？……………一月二十五日讀書生活。

×

×

×

倘然有了組織，我們就有力量，好像一盤散沙做成水門汀，可以做二十八層樓大廈的底腳，還怕還怕賣國漢奸橫行無忌嗎！還怕什麼帝國主義向我們進攻嗎！

大家起來！大家組織起來！

結成人民自衛陣線！永遠爲政府的後盾。

## 小職員聯合救亡

在這時代的警鐘響震了全國的時候，同賣國求榮的漢奸的不抵抗，連接着某方導演下的華北傀儡戲，曰帝國主義資本主義者的一切醜行，已充分地暴露了出來，很明顯的：不奮鬥，不拚命，我們將被宰割殆盡了，最近，華北的學生救亡運動，示威，請願，種種的消傳來，使我們幾疑是『五四』再生，但他的意義，這偉大，這崇高的意義，無疑的是高過了「五四」數十倍，他們在呼號着民族的解放，他們在呼號着自由平等的實



現，這呼聲，這浴血，瘋狂，倒斃的呼聲，激動了我們的熱血，擊破了我們安全的迷夢，我們應該趕快響應起來了，我們全體親愛的小職員們，這生死存亡的關頭，念到我們東北淪亡的同胞，念到我們在水深火熱中的華北同胞，更念到我們可憐慘遭不幸的愛國學生，他們被敵人摧殘了，被賣國漢奸屠殺了，殷殷的血泊之中躺臥他們的尸體，這是殘暴者賜與他們的歸宿。這世界，這沒有一點公理的世界，強吞弱，人吃人的事實，已毫不粉飾的擺在我們目前了，我們知道，這殘酷，暴虐，凡是種種能施之於東北同胞，華北同胞，愛國學生，他們的一切手段，自然，就能夠進一步的施之於我們這些工人商人小職員們，換言之，即將施之於我們整個的中華民族了呢！那麼我們的家，將會同東北一樣，這悲慘的命運，將毫不留情地降臨到我們的頭上來了，在這裏，除了自救外，還有什麼別的办法？但惡勢力不斷的向我們襲來，救亡運動的受種種阻難，前次的事實，告訴了我們要更堅決的表示出抵抗的態度，那怕更遭受到挫折，那怕敵人儘管拿槍向我們瞄準，那怕敵人儘管施放麻醉我們的毒藥品，我們有的是鐵一般的意志，火一般的熱血，金字塔般不可動搖的身軀，死是不難的，一個死了，還有許許多多繼續

的一個存在，爲了全民族的解放，爲了保全我們的破碎的國土，爲了不作奴隸，不受壓迫，我們是必得這樣堅決反抗，和鬥爭的，雖然，我們是小的職員，但我們全體是一些不甘落後的有血性的青年，救亡運動的一切工作，我們又怎能讓學生們專美於前呢！

然而現在教亡的呼聲除了學生外，似乎別的還不多見，我們做小職員的，實際上更沒有一點聯絡同團結，所以這裏我們還希望大家覺醒起來，共同攜手去響應一切救亡運動，以企達到我們最後解放的目的爲終止。愛國家愛自己的全體小職員們，都趕快到這兒團結起來吧！

## 學徒寶鑑的回憶

敬 熙

艱難困苦不足畏

自強不息終成功

諺云，三百六十行，行行出狀元，此言我人不論作何生意，只要立定宗旨，向前做去，終可以達到目的，任憑千辛萬苦，不放在心眼裏，只要有自強不息的精神克服他，最後終有光明的一日，就我個人的感想所及，寫在下面。

我的家道，本來很貧寒的，勉強在高小畢業後，入滬北利康雜貨肆內學業，該肆規模甚小，除店東家眷外，另用夥友一人，我每天早上五時起身，晚間十二時方得休息，所做的事情，如店門啓閉，揩桌掃地，拆包打疊，燒火煮飯，洗菜洗衣服，（店東家眷小兒衣服一應在內）送貨出貨，泡水雜差等，一刻無暇，我也不管苦與樂。不怨天，不怨人，不退避，努力做去，但對於店中的貨名，何處進貨，何處出貨，貨色的優劣，售價的高下，應酬客人的禮貌，隨處留心記憶，不然，我豈非空擔了學業兩字麼，如此做了將近二年學徒，店東因無意經營，把店收歇，承他厚情，託友人薦我到虹口福泰南貨號做小職員，他向友人說，這小子很是不差，做事敏捷，真耐勞苦，我聽了好不快樂。到店後，見店中同事很多，我不敢偷懶，處處我情願多服其勞，暗想在校讀書時，先生講的訓言，勸儉謙和四字，我人一生不可少的，能做到便能在社會上好做事業，我現在當四字並用，對於買客，也用誠懇的態度招徠他，說明貨物的優劣和價目，孰爲合算，於用戶方面，使他不吃虧，因此營業方面，續見增大，店東見余能盡力做事，不一年，擢升爲大職員，未幾，又升爲總經理，於是我益發不敢懈怠，對於各貨配備，十分認真

，夥友方面，亦時常詰誡他們，須要變成勤儉謙和刻苦耐勞的精神，則到處可行，現在總算營業日增，打破以前新紀錄，他日當續再擴充，積極奮鬥也。

## 失敗，成功

一 失敗的人，晏睡晏起，成功的人，早睡早起，

二 失敗的人，有空就玩，成功的人，無時無地多在計劃他的事業。

三 失敗的人，每厭時間太慢，成功的人終恨時間太快。

四 失敗的人，一遇困難，就裹足不前，成功的人，遇到困難，非但不畏縮，並樂於去

謀解決。

五 失敗的人，心大胆小，易於頹喪，成功的人，胆大心細。決不頹喪。

六 失敗的人，往往自滿，不求長進，成功的人，則無時無刻都在求進步，永無自滿的

一日。

七 失敗的人，喜歡別人讚美，成功的人，反願人家批評，因批評可以矯正弊端。

八 失敗的人，妒忌他人的勝利。成功的人，慶賀別人的成功。





九 失敗的人，做事沒有計劃，有頭無尾。成功的人，辦事預有計劃。有始有終。

十 失敗的人，生活是浪漫無羈的，成功的人，生活是軍隊化的。

十一 失敗的人，是得過且過，成功的人，則一日有一日的工作，一月有一月的計劃，絕不苟且。絕不偷安。

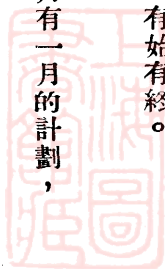
十二 失敗的人，以爲一經失敗，永無成功的希望。就認爲他是一個真正失敗的人，成功的人，否認有真正的失敗。否認失敗是永久的。並承認『失敗乃成功之母』。

十三 失敗的人，做事心中總是含着失敗的念頭，因此灰心，成功的人，做事心裏絕無失敗兩字的意見，即使失敗，也當作成功的初步，他抱着成功路上總免不掉有幾次小失敗的，所以結果十九是成功的。

十四 失敗者的字典上幾乎各處都是『難』字，由畏難而終於失敗，成功者的字典上，永遠找不出一個『難』字，於是他是成功的人。

## 就業指導綱要

一，就業即升學——做到老，學到老，



二，就業是替社會服務，謀人羣幸福，不是為個人想發財，

(一) 擇業：

1. 職業的類別——生產的，消費的，精進的，淘汰的；……
2. 職業皆平等——業無高卑，無業最恥，失業最痛苦……
3. 擇業的標準——自己的體力個性，家庭的環境，社會的需要。

(二) 就業：

1. 求職的方式——介紹，考試，……
2. 業者至少應具的德性——禮貌，服從，忠懇，誠實，
3. 成功因素之一——從大處遠處着想，從小處低處下手，
4. 成功因素之二——增高能力，抑制慾望；利居人後，責在人先，
5. 成功因素之三——忍怨耐勞，埋頭苦幹；業精於勤。
6. 成功因素之四——專業，樂業。

(三) 創業——發明

(四) 業餘進修——園，補習學校，名人專家講演，無線電，好電影。



## 售貨員應注意的十點

沈聘儒

(一) 怎樣招呼顧客：在我國普通商店中，有顧客上門來，售貨員即直問『要買啥東西？』等，這樣無禮的發問，每令顧客發生厭惡的情緒。招呼顧客最好的方法，莫如含笑而先加以尊稱如先生小姐，熟的顧客須加姓稱呼。在招呼時售貨員應先使顧客留一極良好之印象。俾交易得以便利進行。

(二) 怎樣辭別顧客：交易完成後，售貨員應將貨物發票找錢等雙手捧給顧客並說：『謝謝你，以後請常來光顧，慢走。』等；無論如何，謝謝的話是切不可省去的。

(三) 應有的態度：售貨員面貌應時露笑容，和藹可親，服裝應簡單樸實，整齊清潔，與顧客交接時尤須誠懇，尊敬。談話須振作精神，要口齒清爽流利，聲調高低急緩適中，站立姿勢要端正。

(四) 應有之知識：售貨員應熟讀店中之規則與章程，對於所經售貨物的原料製造用途種類及同業貨物及其貨價應完全明瞭，並須切記貨物之優點和特長及各物安放地點。

本店所登出之廣告或宣傳品應詳細記好，本店另外部份貨物之情形亦應概括明瞭。

(五)暗示之重要：一部份顧客是胸有成竹而來的，但有許多顧客則雖欲購買而猶尙疑不決，或僅隨意瀏覽而被引起注意，發生興趣者，此時售貨員之暗示極關重要，能夠成功交易也可以失去顧客。暗示是用談話或動作使顧客之心意移向交易方面或轉移顧客之興趣。暗示應用肯定式。須絕對避免否定式。如說：『此種時式草帽君不需要嗎？』應改爲肯定的，『此種草帽頗爲時新，我相信它一定會適合你的需要，且極實用。』

(六)爲顧客着想：售貨員應處處爲顧客着想，如有些顧客是要貨物經濟，實用。有些顧客喜歡舒適快樂的，售貨員於招呼時即應察其所需，投以所好。

(七)怎樣對付顧客的異議：異議可分二種：一、不購的託詞；二、真實的異議。真實的異議又可分爲貨價，貨品，與嗜好三種。對付不購的託詞之異議，應選婉轉動人的措詞作有興趣之陳述。以打動顧客購買心理。對付真實異議應切實說明貨物的優點，並聲明貨物之美觀，時式，使用價值牢固常足抵貨價而有餘，此時須注意即切勿與顧客爭辯，或貶抑同業。

(八)給顧客以滿意：售貨員應知道顧客是商店最重要的真實的主人，除非顧客滿意，交易不能算終了。須待顧客將貨物用壞棄置之後仍認為滿意，方可算交易終了。是故售貨員應給顧客以貨物及服務上之滿意。

(九)隨機應變：售貨員須觀察清楚後於適當時作適當的言語。以促成顧客之購買心理。

(十)應隨時研究顧客心理：每一個顧客的心理，各有不同，所以售貨員對付各個客人應用的方法，亦應隨人而異。因此須隨時研究顧客心理，以改進應付方法。

## 得業前後

吳拭塵

### 得業前的訓練

訓練是習業的起點，欲得業而能安其業，樂其業，也非從訓練入手不可。假使無訓練，從業的人既難望其進步，在業主方面，也有資本及種種耗損之慮。同一資格，同一業務，所以顯見優劣者，在乎習業時已否受相當訓練為斷。

訓練的範圍，大體說來：不外（一）學識，（二）經驗，（三）才幹，（四）道德，（五）體格。茲略述如下：

一、學識 習業的人不僅應具有某業之專門學識，且應備具有關的一切常識，加以特殊研究，以求較大的效率。蓋一種職業的範圍，未必盡於這種職業，與其他各業均有連鎖的關係。

二、經驗 單憑較豐的學識，未必足以應付業務，必須有充分經驗，纔能勝任愉快。蓋各業情形，各各不同，斷難全靠書本，求其透澈。經驗的豐富或不足，要在愈研練，而經驗愈深精。

三、才幹 所謂才幹，不外對人對事兩方面，對人應有精敏的觀察，對事應有合法的習慣。但才能隨人而異，而社會情形繁複，如化學中的混合物，色色俱全，要在學者自審何種才能不足或缺欠，（如悟力，口才，等等）隨時留意練習，遇事才能應付。

四、道德 無論何種職業，最注重信用，而切忌舞弊。舞弊起因，不問是自動，或受人慫恿，都屬失去操守，不忠不信，或是意志薄弱。至於對公務敷衍塞責，盜時取

巧，或洩漏祕密，前者罪僅在己，後者且罪及人，人格墮落，業務敗壞，害無底止。所以於學識，經驗，才幹而外，高尚的道德，亦須養成。

五、體格 有健全的體格，纔有健全的事業。身體的鍛鍊，衛生的講求，爲不可或忽者。一切事業之基，專賴強實的體格以成就，精力充足，既可專於一業，更可任重致遠。否則孱弱之軀，縱有良好的學識，才幹，道德，亦屬廢才，何能產生健全的事業。

### 得業後的修養

得業不易，既得之後，無論對人對己，切宜事事忠實，以堅上級的信用，才能立於不敗之基。萬不可苟且因循，敷衍了事，自欺欺人，終歸失敗。

忠實，是「勤勞」兩字的起點，既肯勤勞，自然能夠兢兢業業，樂而忘倦，興趣橫生，有興趣，必能努力，能努力，不期然而然走上「忠實」的道上，能忠實，自然一切均在進展之中，以達於成功境地。

初入社會服務的青年，擇業時既苟且從事，不就性所近者，及至得一職業，又每每以爲學識經驗已足，不肯努力從事，卒致失敗而興趣索然，其遠因近果如此，於職業益覺不安，離成功之路愈遠。

吾人得天賦之雙手與大腦之萬能，自應勞心勞力爲社會人羣服務。得業之後，不單是解決我個人生活已也，正是爲人羣服務之起點，盡我人本分，爲人爲己，力謀本位事業之發展，卽所以增進羣衆幸福，利己利人。

進取的心，人所應有，但不可慾望太奢，或見異思遷，不單是機關團體事業受其損失，本人將已成熟之經驗拋棄，另就他業，不啻另起爐灶，不僅犧牲無價值，且足以助長僥倖心。現在一般初入社會青年，每易犯此毛病，宗旨不定，認識不清，每易作越軌行動，貽害社會，實匪淺鮮。而服務道德之養成，專在得業後有良好修養。一方修養德性，知能，身體。使其健全，一方隨時隨地虛心研習，增進能力。如是，則慾望自然抑制，排除見異思遷不能安定之心理，生活自然愉快，業務興趣橫生。否則，慾望愈高，自處愈苦，不安業，不樂業，結果必趨於煩悶，灰心，以致於失業，厭世，自殺。



修養，所以磨練意志，習性。使自己有一種控制自己的力量，用來支配環境，轉移環境，利用環境，獲得最后的勝利。

修養之道，不一其端，茲就個人所奉行，及勗勉於人者，不外（甲）積極方面，一、負責任，二、肯研究，三、能服從，四、須謹慎。（乙）消極方面，一、勿貪懶，二、勿失時，三、勿見異思遷，四、勿疏忽小節。上述八端，倘能一一做到，而猶不能受人信用，樂其所業，底於成功者，吾不信也。

## 怎樣訓練良好的行員？

九 君

### 服務銀業的標準修養

查人事之管理，為行務之基礎，缺乏好的行員，不足以言辦銀行；辦銀行而不得好的聲譽，不足以言做生意，更無所論服務與扶助，故經營銀行，首須有富有德性和精神及社會觀念之行員，方能第二步從事於信用和名譽之建設。

信譽建立之後，業務不難進展，生意自易發達。而服務社會和扶助工商，亦均包含

於其中矣。然此行務之基礎，必須由各行之主管人員，負責進行，方能樹立，

各行經理與所屬人員，於日常共事之際，或於年終攷成之時，對於公理私情，應嚴格分明，而各個平素之計劃言行，更應認真審察其實現與否，而作澈底之評衡也。

對於員生之攷成，列有下列各標準。

茲特提出以供討論。

公的方面——勤勞，用心，合作，才具，應對

私的方面——修學，健康，容像，公德，習慣。

茲再分析言之：

勤勞——於公事繁多之時，不積壓至於翌晨，並能從容地做些分外之工作。

用心——對於日常工作，肯思索而懷疑，因而產生問題，提出研究。

合作——無論本身事務之繁忙或清閒之時，調遣職務，極能幫忙。

才具——所做工作表現的本領，比事務表面的要求，為高而深而廣。

應對——舉止談吐，具有相當和靄之態度，接對之間，不致令人生厭。

修學——公餘之時，對於各種智識，肯留意研討。

健康——公餘之時，對於身體，肯加以鍛鍊。

容像——換言之，卽有禮貌之謂。

公德——如對於團體生活公共衛生之遵守，及公用物件之愛惜等等。

習慣——生活之習慣，宜於清潔健康。思想之習慣，宜期爲公正高尚。

誠懇——舉止言行，不特誠實，且須懇切。

## 商品的推銷方法

上海職業指導所，是抱着「使無業者有業，有業者樂業」的服務宗旨，所以他們平日對於沒有職業的人，儘量地設法介紹外，還對於有職業的人，想出種種方法出來，使他們樂於其業。「服務談話會」就是樂業事項的一種。在過去，曾經舉行過好幾次；不過都是請了幾位職業界的成功人，用一種誘導方式演講罷了。自本月份起：把這個服務談話會改爲有系統的專業演講。譬如會計演講，請幾位對於會計研究有素的專家來演



講，教員演講，請幾位教育家來演講等等。同時，在演講完畢的時候，聽衆們還可以對於自己職務上的困難處，提出來請求指導？或討論解決之。昨，是專業演講的第一次，講題是『商品的推銷方法』，事前請好了華安保險公司沈雷春先生和聯合廣告公司徐百益先生。聽講的人，都是本市各國貨工廠的推銷員，也有幾個是中華國貨推銷團的團員。先是該所楊崇臯氏把徐沈二君介紹一過，然後由沈雷春先講，首把推銷員吸引顧客的條件，說到如何答覆一般顧客質問。再說明『推銷員人格剖解』。他說：推銷員第一要圓到，即聰明慎重而能適應所處環境。第二要熱情，推銷員必須深切瞭解推銷的物品，便能發生巨大的熱情，由於熱情的燃燒，便能堅強所推銷的物品的信仰。第三要勤勉，就是肯克苦耐勞，凡是自己對於本職不滿意的人，一定是缺少勤勉的修養。第四要具業務上的智識，推銷員必須充分具備所推銷物品的原料，製造，用處，以及修理常識。第五要通達人情世故，澈底認識社會環境及體察對方（即顧客）心理。非有冷靜的頭腦，銳利的眼光去觀察對方不可。第六要服裝整齊，在現社會裏，服裝對於初會面的人的印象，是很深刻的。雖不必穿得過分華麗，但總要端整與清潔。其次輪到徐百益先生講，他說

：「我國古時物品不用推銷，是「商通有無」，以其所有，易其所無。到現在機器大量生產之下，推銷出路倒是一個問題。像美國福特廠能于幾分鐘內製造一部汽車，豈能在幾分鐘將所出的汽車出售麼」？徐先生還把推銷員必須具備的條件：（一）有思想，（二）有觀察力，（三）有志氣，（四）肯努力，（五）要熱心，（六）有自信力，（七）要和藹，（八）要圓滑，（九）要自制，（十）有判斷，（十一）要誠實，（十二）有良好習慣，（十三）有靈敏的頭腦，（十四）有記憶力，（十五）能說話得當，（十六）有健全體格，（十七）要外表端正。逐條詳加分析，聽者動容。因為時間已經正午，對於聽衆的自己職務上的困難問題，來不及討論，沈徐兩君答應聽衆，嗣後可以通信研究的。

上海圖書館藏書



A541 212 0010 83648

# 經緯書局圖書目錄

現	詳	同	蔣	中	歷	同	古	同	世	同	當	同	岳	中	短	圖	小	小	人	各	人	給				
代	註	上	中	上	國	代	上	今	上	界	上	代	飛	外	篇	防	先	生	種	生	觀	魯				
百	四	布	正	布	文	名	布	中	布	名	布	創	有	史	古	線	先	問	人	觀	魯	集				
科	部	面	言	面	化	著	面	格	面	著	面	作	全	論	文	上	教	題	人	觀	魯	集				
文	精	精	論	精	設	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精	精			
選	粹	裝	集	集	集	華	裝	成	裝	選	裝	選	裝	粹	華	北	談	制	集	觀	粹	迅				
一元八角	二元八角	一元四角	二元四角	一元四角	一元九角	一元二角	一元四角	一元二角	一元四角	一元二角	一元四角	一元二角	一元四角	一元二角	一元四角	一元二角	一元四角	一元二角	一元四角	一元二角	一元四角	一元二角	一元四角			
民族正氣詩	歷代閨秀名詩	言文對照詩經白話註	兒童教養成功經驗談	中國成語故事	血戰	高爾基的日記	軍訓	白詩存(精印)	慢性自殺者的日記	偽戀	中學各科習題精	中學各科習題精	同學各科習題精	中學各科習題精	算術各科習題精	代數各科習題精	物理各科習題精	化學各科習題精	幾何各科習題精	三角各科習題精	算術各科習題精	現代小修演習法	現代小修演習法	中國國民黨全部黨義鳥瞰	各業投考會試題彙編	初中學業會試題彙編
一元六角	一元六角	一元六角	一元六角	一元六角	一元六角	一元六角	一元六角	一元六角	一元六角	一元六角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角	一元七角

## 中學參考用書

總店：上海南京路四馬路高壽里七號  
 分店：上海南京路四馬路高壽里七號  
 地址：上海南京路四馬路高壽里七號  
 地址：上海南京路四馬路高壽里七號



# 經緯書局圖書目錄

## 中英字典辭典

康 同 模 現 同 模 模 模 文  
 上 布 學 布 英 漢 英 漢 英 漢 英 漢 英 漢  
 精 字 精 字 精 字 精 字 精 字 精 字 精 字 精 字  
 典 裝 典 典 裝 典 典 裝 典 典 裝 典 典 裝 典 典 裝  
 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一  
 元 元 元 元 元 元 元 元 元 元 元 元 元 元 元  
 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二  
 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角  
 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六  
 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分

## 醫藥生理衛生

實 驗 萬 病 新 治 療  
 年 年 年 年 年 年 年 年 年 年 年 年 年 年 年  
 健 康 之 智 識 路 纂 法  
 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一  
 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角 角  
 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六 六  
 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分 分

## 地圖地理掛圖

中 國 新 新 新 新  
 地 圖 地 圖 地 圖 地 圖  
 精 裝 精 裝 精 裝 精 裝  
 五 角 五 角 五 角 五 角  
 五 分 五 分 五 分 五 分

## 圖畫門徑範本

學 畫 自 通 門 徑 一 角 五 分  
 模 範 鋼 筆 畫 一 角 六 分  
 模 範 鉛 筆 畫 一 角 六 分  
 漫 畫 與 漫 畫 作 法 一 角 六 分  
 苦 孩 子 國 幣 二 角

## 流行歌曲劇詞

世 界 名 歌 一 千 〇 一 首 (新 增 本) 國 幣 六 角  
 同 上 布 面 精 裝 國 幣 九 角  
 新 編 名 歌 一 〇 一 首 一 角 四 分  
 中 外 新 歌 三 百 首 二 角 五 分  
 中 外 名 歌 三 百 首 二 角 五 分  
 古 今 中 外 名 歌 集 二 角 五 分  
 現 代 學 校 唱 歌 集 二 角 五 分  
 京 劇 歌 譜 三 百 首 二 角 五 分

總 店 售 郵  
 地 址 部  
 上 址 上

海 海 四 馬 路 高 壽 通 里 路 六 七 山 至 東 六 路 九 口 號



# 經緯百科叢書

已出百餘種尚有陸續出版

## 青年演講論文

- 青年演講集
- 給現代女子的幾封信
- 給已婚女子的幾封信
- 給未婚青年的幾封信
- 給未婚青年的幾封信
- 夫妻之道
- 青年應具何種人生觀
- 怎樣復興民族
- 怎樣應付國難
- 成功青年應走途徑
- 英語論說散文選
- 應用技術智識
- 青年軍事基礎常識
- 國防戰時常識
- 防空與防毒
- 新兵器常識
- 螞蟻世界
- 實用急救常識
- 怎樣訓練兒童
- 農業害蟲預防滅除法
- 安眠熟睡法
- 家庭日用常識
- 五百種食品烹製法
- 實用工藝品製造法
- 應用常識問答(一)
- 應用常識問答(二)
- 應用常識問答(三)
- 應用常識問答(四)
- 藝術戲法精華(一)
- 藝術戲法精華(二)
- 藝術戲法精華(三)
- 藝術戲法精華(四)
- 上海常識
- 上海嚮導

## 醫學生理衛生

- 醫學門徑
- 西醫學常識
- 西藥常識
- 中醫常識
- 中藥常識
- 肺病預防及自療法
- 性病預防及自療法
- 神經衰弱預防及療法
- 手淫遺精預防及療法
- 婦女病預防及自療法
- 孕婦應有的智識
- 受孕的原理與方法
- 母親應有的智識
- 經驗育兒法
- 小兒病預防及治療法
- 歌曲戲劇漫畫
- 愛國新歌(一)
- 愛國新歌(二)
- 歐美名歌(一)
- 歐美名歌(二)
- 京劇戲考精華(一)
- 京劇戲考精華(二)
- 京劇戲考精華(三)
- 京劇戲考精華(四)
- 滑稽曲調精華(一)
- 滑稽曲調精華(二)
- 滑稽曲調精華(三)
- 滑稽曲調精華(四)
- 滑稽曲調精華(五)
- 社會漫畫
- 都市學生漫畫
- 漫畫上海

## 國學詩文名著

- 唐詩三百首
- 宋詩三百首
- 清詩三百首
- 精選名詩五百首(一)
- 精選名詩五百首(二)
- 李白詩選
- 杜甫詩選
- 白居易詩選
- 蘇軾詩選
- 蘇軾詩選
- 陶淵明詩文集
- 足本古文觀止(一)
- 足本古文觀止(二)
- 足本呂氏春秋(一)
- 足本呂氏春秋(二)
- 歷代駢文精選
- 足本顏氏家訓
- 王安石文選
- 王陽明言行錄
- 搜神後記
- 山海經
- 詩經白話註解
- 謎語故事格言
- 字謎精選(一)
- 字謎精選(二)
- 新編謎語五百首
- 精選謎語五百首
- 謎語五百則續編
- 幽默笑話集
- 奇異的故事
- 對聯標語格言彙編

內售 容價 充低 實廉 每冊六分 外寄 埠費 函在 購內

# 年銷百餘萬冊



# 上海經緯書局郵售部

外埠數萬讀者認爲讀書界忠實服務者

辦事敏捷服務滿意

內地顧客，向上海通信購書，無不盼其迅速寄到先睹為快者。故本局收到外埠購書信件後用最敏捷之方法，在最短時間將各書迅速配齊立即付郵寄上，決不遲延。

郵票代洋十足通用

內地郵匯不通之處，郵票代洋十足通用，惟以一元及一元以下者為限，蓋有某省專用戳記之郵票，及不襯蠟紙致不能揭開者不收。

負責郵寄免收寄費

惠購本外版各種圖書，在一元以上者國內一律免除掛號郵寄等費由本局負責掛號寄上。包裝堅固，上下均襯防水厚紙，絕無潮濕或破爛之弊。

代購各家圖書刊物

全上海各大書局雜誌社，出版各種圖書，各種定期刊物，本局郵售部均可代辦，代定，悉依門市折實售價為標準，較直接購買，尤為妥善。

## 函購簡章

【一】

購書人之姓名住址均請用正楷詳細開列於來信顯明之處

【二】

購書貨款須一次付足

【三】

郵局代收貨款須先寄貨價五成但貨價須在十元以上者方可照辦其代收貨價應付之手續費及滙費概由購書人員擔

【四】

郵局不發滙票各地郵票代款十足收用但在一元或一元以下郵票為限上海不通用之郵票不收

【五】

附有款項之信件封口務須嚴密封固掛號寄遞中途如有缺少等情本局祇代為向郵局查詢不負賠償責任

