

Chi bộ cửa hàng Lê Chân rèn luyện đảng viên trong việc cải tiến cách bán hàng

Khắc Toàn

Quý I năm 1970, cửa hàng công nghiệp phẩm Lê Chân (Hải Phòng) chỉ thực hiện được 84% kế hoạch bán ra. Đảng viên và quần chúng chưa tin vào khả năng hoàn thành kế hoạch cả năm của cửa hàng. Nhưng đến quý II, quý III, cửa hàng đã vượt kế hoạch bán ra, bán nhanh hàng ứ đọng, đưa việc thực hiện kế hoạch của chín tháng đạt xấp xỉ 75% kế hoạch cả năm.

Có chuyển biến đó là do nhiều nguyên nhân, trong đó, việc nâng cao chất lượng đảng viên đã góp phần thiết thực.

Xác định mục tiêu hành động

Lúc chi bộ cửa hàng Lê Chân làm cuộc vận động nâng cao chất lượng đảng viên và kết nạp đảng viên Lớp Hồ Chí Minh, công tác kinh doanh đang có nhiều vấn đề cần được bàn bạc, chỉ ra phương hướng giải quyết, nhất là khâu bán hàng, và việc nâng cao tinh thần phục vụ nhân dân, nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ, đảng viên và nhân viên.

Mấy năm qua, đảng viên ở đây nói chung đã dũng cảm bảo vệ tài sản và chăm lo phục vụ đời sống nhân dân. Nhưng còn có một số đồng chí thiếu ý thức trách nhiệm, tinh thần làm chủ tập thể chưa cao, như chưa chịu khó suy nghĩ cải tiến phương pháp kinh doanh, chưa dám lao vào việc khó, chưa chấp hành đầy đủ chế độ nguyên tắc phân phối, còn cảm tình hoặc tự tư tự lợi. Những thiếu sót đó làm cho quần chúng kêu ca, chê trách cửa hàng. Quần chúng trong cửa hàng thiếu tin đảng viên.

Sau khi kiểm điểm kỹ đội ngũ cán bộ, đảng viên của mình, chi bộ bàn biện pháp nâng cao chất lượng đảng viên. Hướng phấn đấu chính của chi bộ là cải tiến khâu bán hàng. Nâng cao chất lượng đảng viên sẽ nhằm làm tốt khâu này. Cụ thể là phải đẩy mạnh nhiệm vụ bán hàng nội, bán nhanh, bán hết hàng ứ đọng. Hàng cung cấp, phân phối phải bán đủ, bán đúng cho các đối tượng quy định,

không để người buôn bán không chính đáng lợi dụng đầu cơ, trục lợi; tạo mọi điều kiện cho nhân dân mua thuận tiện, tiết kiệm được thời gian, không để chờ đợi vất vả. Phải phấn đấu hạ chỉ tiêu tiền bán hàng thừa, thiếu xuống 0,4% và hàng kém phẩm chất xuống 0,04% thực hiện giảm các loại phí.

Để thực hiện tốt phương hướng trước mắt nói trên và nhiệm vụ cơ bản của cửa hàng, chi bộ đã vận dụng bảy yêu cầu nâng cao chất lượng đảng viên vào hoàn cảnh cụ thể của mình.

Nhiệm vụ hàng ngày của đảng viên công tác ở đây là bán hàng phục vụ đời sống nhân dân. Đưa hàng tới tay người tiêu dùng, không để hàng ứ đọng, không để hàng mất mát, hư hỏng và phân phối công bằng, hợp lý là yêu cầu trước hết đối với mỗi người.

Vì vậy, đảng viên phải phấn đấu với nhiệt tình cách mạng và tinh thần trách nhiệm cao, phục vụ tốt người mua, quản lý tốt tài sản hàng hoá của Nhà nước; không ngừng tu dưỡng, đức tính liêm khiết, chấp hành tốt các chính sách, chế độ, nguyên tắc phân phối. Kiên quyết chống tự tư tự lợi, tùy tiện, cửa quyền, ban ơn, móc ngoặc, mưu lợi cho riêng mình; coi trọng việc nghiên cứu cải tiến công tác chuyên môn, thuận tiện cho khách hàng.

Những đảng viên là cán bộ phụ trách các bộ phận công tác của cửa hàng, hằng ngày phải đi sâu đi sát quầy hàng, gian hàng để phát hiện kịp thời nhu cầu của khách hàng khả năng của gian hàng, cửa hàng mình để tổ chức bán hàng linh hoạt nhanh chóng, theo yêu cầu của quần chúng; thường xuyên gương mẫu và kiểm tra đôn đốc đảng viên quần chúng chấp hành các chế độ phân phối; vận động, tập hợp được quần chúng chung quanh tổ chức đảng để hoàn thành nhiệm vụ.

Đảng viên làm mật dịch viên phải đề cao tinh thần gương mẫu tự giác trong việc chấp hành chính sách phân phối và phục vụ khách hàng; bảo quản tốt tài sản của Nhà nước; giữ hàng sạch sẽ không để mất mát hư hỏng. Phải báo cáo trung thực và kịp thời tình hình tiêu thụ và nhu cầu hàng hoá để cán bộ điều chỉnh, phân phối theo yêu cầu của quần chúng nhân dân.

Đảng viên là cán bộ nhân viên gián tiếp phục vụ việc bán hàng phải nắm chắc hoạt động mua bán hàng ngày, phát hiện kịp thời hàng hoá thừa thiếu, tồn kho, báo cáo cho cán bộ phụ trách để điều chỉnh, phân phối kịp thời, thực hiện kho có, quầy hàng có; giữ hàng tốt không để mối xông, chuột cắn; xuất nhập nhanh chóng, đo, đếm chính xác, không để tồn kho nhiều, tiết kiệm vốn, tăng nhanh vòng quay xuất nhập hàng trong mọi điều kiện, khi quầy hàng cần hàng bán ra.

Sau khi đề ra phương hướng phấn đấu chung, chi bộ hướng dẫn đảng viên tự liên hệ các mặt mạnh mặt yếu của mình và đặt kế hoạch phấn đấu của từng người. Tổ đảng thông qua, góp ý và bàn biện pháp khắc phục cho từng đảng viên: Ví dụ: Đồng chí Lùng, đồng chí Lâm đăng ký 6 tháng cuối năm hạ mức thừa, thiếu từ 1,7% xuống 0,4%. Tổ đảng hỏi hai đồng chí có khó khăn gì? Cần tổ đảng và chi bộ giúp đỡ gì? Hai đồng chí yêu cầu giúp về tính toán sổ sách. Các đồng chí trong tổ và bộ phận hành chính đã trực tiếp giúp đỡ, chỉ vẽ cho. Kết quả, trong quý III hai đồng chí đã thực hiện được chỉ tiêu đăng ký của mình. Khi đã xác định rõ yêu cầu nâng cao chất lượng đối với các loại đảng viên, chi bộ thảo luận đề ra phương hướng hành động để đưa đảng viên vào rèn luyện trong công tác thực tế, trước hết là khâu bán hàng để nâng cao năng lực kinh doanh và nghĩa vụ bán hàng.

Thực hiện kế hoạch cải tiến khâu bán hàng

Để thực hiện kế hoạch đẩy mạnh khâu bán hàng, chi bộ đấu tranh phê phán tư tưởng “thích bán hàng ngoại, xem thường hàng nội”. Chỉ rõ việc thích bán hàng ngoại là tư tưởng thành tích, ngại khó trong kinh doanh. Vì thích bán hàng ngoại mà sinh ra hiện tượng “tranh hàng”, gây lung củng trong nội bộ, thiếu chăm sóc giữ gìn hàng nội, vv... Chi bộ xác định đảng viên phải gương mẫu đi đầu trong việc bán hàng nội, chăm lo bán từng cái kim sợi chỉ, thực hiện khẩu hiệu “năng nhặt, chặt bị”.

Chi bộ lãnh đạo công đoàn phát động một đợt bán nhanh hàng ứ đọng, nhằm mục đích đẩy mạnh bán ra, đồng thời lấy thực tế để rút ra kết luận: hàng nội cũng bán được nhiều và có khả năng hoàn thành kế hoạch cả năm. Đồng chí bí

thư chi bộ trực tiếp đi bán hàng để nghiên cứu cách tổ chức bán được tốt hơn. Các tổ đảng họp bàn kế hoạch vận động quần chúng cải tiến cách bán hàng. Tổ bách hoá, sau khi bàn bạc với quần chúng, đã quy định: thông báo giá hàng cho rõ ràng, bán loại nào bày mẫu loại ấy và bày ở nơi khách hàng dễ trông thấy; hàng bán ra phải sạch sẽ, bảo đảm phẩm chất, vv... Đảng viên đã cùng quần chúng tu sửa lại hàng, lau chùi, rửa ráy từng đôi dép cao su, từng cái túi xách, bày lại hàng hoá... Vừa bán vừa giới thiệu hàng, tuyên truyền khách hàng nên dùng hàng nội; kịp thời đưa hàng đi các quầy bán kèm, để khách gặp đâu cũng có hàng mua.

Trong điều kiện cửa hàng phân tán ở nhiều khu vực có “mật độ lưu lượng khách hàng qua lại khác nhau, chi bộ quy định cho đảng viên phải chú ý điều tra nhu cầu của khách hàng, báo cáo kịp thời để cửa hàng phân phối mặt hàng nhanh chóng. Thấy hàng của bạn bán không chạy, đảng viên tự động nhận hàng bán giúp cho bạn, dù rằng không phải loại hàng của mình phụ trách. Để bảo đảm thuận lợi cho những chị em bán hàng tiếp sau ca mình được thuận lợi, tổ đảng bàn cách vận động chị em tự giác giúp đỡ lẫn nhau. Người bán ca trước chuẩn bị đủ hàng cho người bán ca sau, bằng cách sau khi bàn giao thì đi nhận hàng giúp bạn. Đảng viên đã nêu gương cho quần chúng, quần chúng đã tự giác làm theo, tạo thành một nền nếp trong phong cách của người bán hàng.

Để bán nhanh hàng ứ đọng và đẩy mạnh bán các mặt hàng khác, chi bộ còn kiến nghị với Cửa hàng xây dựng định mức bán ra, thưởng năng suất cho người bán vượt định mức. Đồng thời, tổ chức cho chị em bán hàng ứ đọng, ngoài giờ, và chú trọng bồi dưỡng anh chị em.

Qua thực tế, cán bộ, đảng viên rút ra được những kinh nghiệm về cách tổ chức bán hàng nội, như phải tổ chức nhiều quầy bán nhiều mặt hàng, thoả mãn được những nhu cầu khác nhau của quần chúng. Tổ chức bán hàng nhiều nơi rất thuận tiện cho khách hàng, người mua không phải chờ đợi, vv... thì hàng sẽ bán được nhanh. Kết quả của việc bán ra tốt đã làm cho đảng viên, quần chúng tin tưởng vào khả năng hoàn thành kế hoạch. Đồng thời cũng cho đảng viên kết luận: chịu

khó suy nghĩ cải tiến công tác, gương mẫu vận động quần chúng cùng làm thì dù việc có khó mấy cũng hoàn thành được.

Do việc cải tiến cách bán hàng, mức bán ra trong quý II quý III đều vượt kế hoạch, bù cho quý I bị hụt mức. Cửa hàng được công ty công nhận là đơn vị bán được nhiều hàng ứ đọng nhất.

Đối với đảng viên, năng lực tổ chức và nghiệp vụ bán hàng, được nâng lên rõ rệt. Các đồng chí trước đây có trình độ nghiệp vụ yếu như đồng chí Diệu, đồng chí Lâm, vv... nay đã trở nên khá. Đồng chí Tuyết, cửa hàng phó, trước còn lúng túng, nay đã thành thạo trong công tác quản lý.

Nâng cao ý thức phục vụ quần chúng:

Trong những lần sinh hoạt, chi bộ luôn luôn nhắc đến ý thức phục vụ của người bán hàng; phê phán cụ thể những đảng viên thiếu tinh thần trách nhiệm như: đưa hàng lằm lẩn, cáu gắt, lạnh nhạt, chậm chạp, vv... làm mất thiện cảm của khách hàng. Đồng thời, chi bộ, tổ đảng còn thông qua Cửa hàng để tổ chức phân công đảng viên làm những việc khó, như đưa hàng đến từng tiểu khu, trường học; hoặc liên hệ chặt chẽ với khu phố để phân phối hàng trực tiếp cho từng gia đình nhân dân bảo đảm được thuận lợi, đúng tiêu chuẩn, chống được người buôn bán không chính đáng lợi dụng. Đầu năm học 1970-1971, chi bộ bàn cách bán sách, bút, đồ dùng học tập cho nhà trường thế nào cho tiện lợi? Mấy năm qua, các phụ huynh học sinh phàn nàn nhiều về việc mua giấy, bút, mực, vv... cho con em mình. Các thầy, các cô giáo thì vất vả trong việc mua những thứ này cho học sinh, ảnh hưởng đến giảng dạy. Nhưng việc đưa văn hoá phẩm đó đến các trường gặp nhiều khó khăn: 20.000 em học sinh ở đủ các trường lớp khác nhau; hàng lại không có đủ để phân phối. Cửa hàng thì chưa có kinh nghiệm bán theo cách này, vv... Chi bộ bàn bạc: phải kiên quyết khắc phục khó khăn, vận động quần chúng, vừa làm vừa nghiên cứu cải tiến cách phân phối, đảng viên đã xung phong tranh thủ đóng gói ngoài giờ. Mỗi học sinh ở mỗi lớp nhận một gói khác nhau, trong đó có đủ các đồ dùng học tập. Có định mức rồi, công đoàn vận động đoàn viên nhận hàng làm ngoài giờ. Kết quả việc đóng gói rất nhanh và hàng

được đưa xuống bán tại trường. Một số đảng viên và cả đồng chí bí thư chi bộ xin đi bán trước để rút kinh nghiệm, tìm ra cách bán gọn nhẹ, nhanh chóng, không ảnh hưởng đến việc học tập của các em. Ngày đầu còn lộn xộn, các lớp cùng mua một lúc, học sinh phải xếp hàng vất vả. Tổ đảng bàn cách đưa hàng đến bán từng lớp. Kết quả, mỗi lớp chỉ bỏ ra một giờ để mua hàng lại không lộn xộn buổi học vẫn được bảo đảm. Kinh nghiệm này được áp dụng rộng rãi, khiến cho việc phục vụ năm học đạt kết quả rất tốt. Bố mẹ học sinh rất phấn khởi và hoan nghênh.

Ý thức tận tụy phục vụ quần chúng của đảng viên chuyển biến tốt. Có lần khách hỏi mua hàng nhưng quầy không có, đồng chí Tĩnh mậu dịch viên, đã ghi lại địa chỉ khách và hứa sẽ tìm hàng hộ. Mấy hôm sau có hàng, đồng chí báo cho khách hàng đến lấy. Trong khi bán hàng, đảng viên nào có thái độ không đúng với khách hàng, như cáu gắt, tổ đảng đã kịp thời góp ý kiến ngay. Tổ trưởng thường luân phiên bán hàng với các đồng chí trong tổ, để theo dõi, thu thập ý kiến của quần chúng. Nhờ vậy, quan hệ giữa nhân viên bán hàng và quần chúng ngày càng được cải thiện tốt.

Giữ gìn đức tính liêm khiết của đảng viên.

Các kỳ sinh hoạt chi bộ luôn luôn nhắc nhở đảng viên chú ý tránh những khuyết điểm như tham ô, móc ngoặc, làm sai nguyên tắc, chế độ phân phối. Chi bộ nêu những tác hại của những đồng chí đảng viên trước đây phạm khuyết điểm để rút kinh nghiệm, đồng thời có biện pháp tổ chức để ngăn chặn những hành động sai phạm của đảng viên và quần chúng. Chi bộ và tổ đảng quyết định đảng viên phải chấp hành nghiêm túc chế độ bàn giao ca kíp, hạ thấp tỷ lệ thừa, thiếu tới mức 0,4%, v.v... Nếu không làm tốt chế độ trên sẽ tạo ra nhiều kẽ hở, đưa đảng viên đến những sai lầm đáng tiếc. Trong khi giao nhận hàng phải đếm từng chiếc, đo lường từng thước, từng lít, v.v... không giao nhận cả khối, cả tá, nếu thấy có chênh lệch, phải báo cáo ngay để kiểm tra, kết luận tại chỗ, quy trách nhiệm rõ ràng. Thực hiện những quy định trên, tổ đảng đã phân công các đồng chí đảng

viên làm nhanh, làm tốt trực tiếp giúp đỡ chỉ dẫn cho các đồng chí làm chậm và tính toán kém hơn.

Các đồng chí đảng viên là cán bộ đã thực hiện chế độ kiểm tra thường kỳ và đột xuất, qua khách hàng, qua sổ sách và xem xét cụ thể số lượng hàng. Nếu có hiện tượng không tốt phải nhắc nhở phê bình ngay.

Chi bộ cũng kiến nghị với Cửa hàng quy định cụ thể việc mua bán hàng của cán bộ nhân viên, chống tư lợi, cảm tình, móc ngoặc. Đối với các mặt hàng phân phối, công đoàn của Cửa hàng đứng ra mua, rồi phân phối cho các chị em như các cơ quan khác; không ai được mua ngang tắt.

Nhờ vậy, trong năm qua, đảng viên giữ được tính liêm khiết không phạm khuyết điểm về việc mua bán không chính đáng. Nhiều chị em không được mua hàng quý như: phíp, lụa... đều vui vẻ. Một số đảng viên đã gương mẫu trong việc dùng hàng nội. Đồng thời, đảng viên cũng đã giáo dục, bồi dưỡng anh chị em ngoài Đảng, chấp hành nghiêm chỉnh các chính sách, chế độ, phân phối của Cửa hàng.

Việc làm trên đã cho phép chi bộ kết luận: Đi đôi với việc tăng cường giáo dục tư tưởng, chi bộ, tổ đảng phải tổ chức, kiểm tra chặt chẽ việc chấp hành các chế độ, chính sách phân phối và nội quy bán hàng, gây thành nề nếp tự quản lý và quản lý lẫn nhau, các quy tắc giữa các đảng viên và đảng viên với quần chúng. Lấy việc nhắc nhở nhau kịp thời, làm hình thức giáo dục, giúp đỡ một cách thân ái giữa các đồng chí, giữa đảng viên và quần chúng.

Chi bộ Cửa hàng công nghiệp phẩm Lê Chân bước đầu gắn việc rèn luyện đảng viên với việc cải tiến công tác bán hàng, góp phần hoàn thành nhiệm vụ của công ty giao cho. Đảng viên đều tiến bộ rõ rệt về ý thức phục vụ quần chúng. Trình độ nghiệp vụ được nâng lên, nhất là về mặt chỉ đạo kinh doanh của cán bộ và nghiệp vụ bán hàng của đảng viên.

Chi bộ đang cố gắng phấn đấu theo kế hoạch đã đề ra, khiêm tốn học tập kinh nghiệm của các đơn vị bạn, quyết tâm vươn lên trong việc nâng cao chất lượng

đảng viên gắn với việc phân đấu hoàn thành các nhiệm vụ kinh doanh của Cửa hàng. Chúng ta chờ đợi những bước làm mới của các đồng chí.