

GUOJIAZHIYEZIGE
PEIXUNJIAOCHENG



专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

营业员

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训指导中心



中国商业出版社

国家职业资格培训教程

营 业 员

劳 动 和 社 会 保 障 部
中国就业培训技术指导中心 组织编写

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

营业员国家职业资格培训教程/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京: 中国商业出版社, 2003.11

ISBN 7-5044-4939-3

I. 营… II. 劳… III. 商业-服务人员-技术培训-教材
IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 098491 号

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

保定第二印刷厂印刷

*

787×1092 毫米 16 开 22 印张 280 千字

2003 年 11 月第 1 版 2003 年 11 月第 1 次印刷

定价: 48.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

为推动营业员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《营业员国家职业标准》制定工作的基础上，组织部分参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——营业员》。

《教程》紧贴《标准》，内容上力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，《教程》是针对营业员职业活动的领域，按照模块化的方式，分初、中、高、技师4个级别进行编写的。《教程》的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”等内容。

《国家职业资格培训教程——营业员》适用于对各级营业员的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本《教程》是由北京市财贸管理干部学院工商管理系的滑锡林、刘红燕、李淑娟、孙肖莉、田志英、王林康、吴晓辉、薛笑萍、赵立华共同承担编写与审稿等组织工作。本项工作虽不是一项创新性工作，但在编写过程中遇到了很多困难和问题，经过大家的共同努力终于完成了编写任务。在此还要特别感谢在编写过程中给予大力支持和帮助的北京市供销学校、北京市一商职业学校、上海

营业员国家职业资格培训教程

惠禾技科培训中心等有关部门和业内同行的企业界朋友。限于从事本项工作的经验不足，请对本《教程》使用的单位和个人提出宝贵意见和建议，以便进一步修订完善。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

2003 年 1 月

目 录

第一篇 初级（营业员）

第一章 准备工作	(3)
第一节 整理仪表	(3)
一、学习目标	(3)
二、操作步骤	(3)
三、相关知识	(4)
四、注意事项	(5)
第二节 准备用具	(6)
一、学习目标	(6)
二、操作步骤	(6)
三、注意事项	(6)
第三节 商品准备	(7)
一、学习目标	(7)
二、操作步骤	(7)
三、相关知识	(7)
四、注意事项	(9)
第四节 清洁卫生	(10)
一、学习目标	(10)
二、操作步骤	(10)

营业员国家职业资格培训教程

三、注意事项	(10)
第二章 接待顾客	(11)
第一节 招呼顾客、询问需求	(11)
一、学习目标	(11)
二、操作步骤	(11)
三、相关知识	(12)
四、注意事项	(19)
第二节 展示商品	(20)
一、学习目标	(20)
二、操作步骤	(20)
三、相关知识	(21)
四、注意事项	(22)
第三节 介绍商品	(22)
一、学习目标	(22)
二、操作步骤	(22)
三、相关知识	(23)
四、注意事项	(29)
第四节 拿放商品	(29)
一、学习目标	(29)
二、操作步骤	(29)
三、相关知识	(30)
四、注意事项	(31)
第三章 计量包装	(32)
第一节 计量商品	(32)
一、学习目标	(32)

二、操作步骤	(32)
三、相关知识	(33)
四、注意事项	(35)
第二节 包装商品	(36)
一、学习目标	(36)
二、操作步骤	(36)
三、相关知识	(44)
四、注意事项	(45)
第四章 结算	(47)
第一节 开票	(47)
一、学习目标	(47)
二、操作步骤	(47)
三、相关知识	(48)
四、注意事项	(56)
第二节 收款	(56)
一、学习目标	(56)
二、操作步骤	(57)
三、相关知识	(57)
四、注意事项	(68)
第五章 结束工作	(69)
第一节 清理工作现场	(69)
一、学习目标	(69)
二、操作步骤	(69)
三、相关知识	(70)

营业员国家职业资格培训教程

第二节 交接手续	(74)
一、学习目标	(74)
二、操作步骤	(74)
三、相关知识	(74)
四、注意事项	(75)

第二篇 中级（营业员）

第一章 准备工作	(79)
第一节 商品准备	(79)
一、学习目标	(79)
二、操作步骤	(79)
三、相关知识	(79)
第二节 环境准备	(82)
一、学习目标	(82)
二、操作步骤	(82)
三、相关知识	(83)
四、注意事项	(84)
第二章 接待顾客	(85)
第一节 沟通信息	(85)
一、学习目标	(85)
二、操作步骤	(85)
三、相关知识	(86)
第二节 引导购买	(88)
一、学习目标	(88)

二、操作步骤	(88)
三、相关知识	(88)
四、注意事项	(90)
第三节 演示商品	(90)
一、学习目标	(90)
二、操作步骤	(90)
三、注意事项	(91)
第三章 计量包装	(92)
第一节 计量商品	(92)
一、学习目标	(92)
二、操作步骤	(92)
三、相关知识	(95)
四、注意事项	(101)
第二节 包装商品	(102)
一、学习目标	(102)
二、操作步骤	(102)
三、相关知识	(107)
四、注意事项	(108)
第四章 结 算	(109)
一、学习目标	(109)
二、操作步骤	(109)
三、相关知识	(109)
四、注意事项	(120)

第三篇 高级（营业员）

第一章 咨询服务	(123)
第一节 售中咨询	(123)
一、学习目标	(123)
二、操作步骤	(123)
三、相关知识	(134)
四、注意事项	(146)
第二节 售后咨询	(149)
一、学习目标	(149)
二、操作步骤	(149)
三、相关知识	(155)
四、注意事项	(156)
第二章 推介商品	(158)
第一节 鉴别商品	(158)
一、学习目的	(158)
二、工作程序	(158)
三、相关知识	(160)
第二节 组装调试商品	(169)
一、学习目的	(169)
二、工作程序	(170)
三、相关知识	(170)
四、注意事项	(202)

第三章 卖场设计	(204)
第一节 布局设计	(204)
一、学习目标	(204)
二、工作程序	(204)
三、相关知识	(205)
四、注意事项	(212)
第二节 陈列设计	(213)
一、学习目标	(213)
二、工作程序	(213)
三、相关知识	(214)
四、注意事项	(222)
第四章 过程管理	(223)
第一节 商品盘点	(223)
一、学习目标	(223)
二、工作程序	(223)
三、相关知识	(226)
四、注意事项	(227)
第二节 销售分析	(228)
一、学习目标	(228)
二、工作程序	(228)
三、相关知识	(229)
四、注意事项	(235)
第三节 商品调配	(235)
一、学习目标	(235)
二、工作程序	(235)

三、相关知识	(237)
四、注意事项	(245)

第四篇 技 师

第一章 咨询服务	(249)
第一节 提供个性化服务	(249)
一、学习目标	(249)
二、操作步骤	(249)
三、相关知识	(258)
第二节 现场协调	(261)
一、学习目标	(261)
二、操作步骤	(261)
三、相关知识	(264)
第二章 促销设计	(267)
第一节 信息收集与处理	(267)
一、学习目的	(267)
二、工作程序	(267)
三、相关知识	(269)
第二节 商品促销策划	(278)
一、学习目的	(278)
二、工作程序	(278)
三、相关知识	(280)

第三章 过程管理	(290)
第一节 商品流转管理	(290)
一、学习目标	(290)
二、工作程序	(290)
三、相关知识	(290)
第二节 员工管理	(293)
一、学习目标	(293)
二、工作程序	(293)
三、相关知识	(294)
第三节 员工培训	(301)
一、学习目标	(301)
二、工作程序	(301)
三、相关知识	(302)
附录	(304)
1.1 职业道德	(304)
1.1.1 职业道德基本知识	(304)
1.1.2 职业守则	(305)
1.2 法律知识	(306)
1.2.1 劳动法的相关知识	(306)
1.2.2 消费者权益保护法相关知识	(311)
1.2.3 反不正当竞争法	(316)
1.2.4 广告法相关知识	(320)
1.2.5 产品质量法	(323)
1.2.6 价格法相关知识	(326)
1.2.7 票据法相关知识	(328)
1.2.8 《食品卫生法》的相关知识	(333)

第 一 篇

初级（营业员）

第一集

（目錄）



（目錄）

第一章 准备工作

第一节 整理仪表

一、学习目标

在现场服务工作中，要有代表企业整洁、干净、端庄的形象，做到着装整洁、得体。

二、操作步骤

（一）服装的检查

1. 营业前要穿好统一的工装，并佩带好工号牌或证章。没有统一工装的不能随意穿着，着装要庄重大方。

2. 工装要保持干净、整洁。若穿西装打领带，应将衬衫的下摆束在裤腰里，领带要打结实。

3. 工作帽要佩带端正。

（二）仪容的检查

1. 仪容要整洁美观。保持面部干净，及时修面。

2. 化妆要适当。营业员的梳妆打扮要朴素大方，发型要保持整洁、美观，不理怪发型，不浓妆艳抹。

3. 检查个人卫生。营业员要注意个人清洁卫生，做到勤洗澡、勤换衣、勤理发、勤剪指甲，上岗前不吃带刺激异味的东西。

初级（营业员）

3