



营业员必读

售货知识与技术

宗泉超 王鑫九

北 人 民 出 版 社

营 业 员 必 读

售货知识与技术

宗泉超 王鑫九

河 北 人 民 出 版 社

一九八三年·石家庄

营 业 员 必 读

售货知识与技术

宗泉超 王鑫九

河北人民出版社出版（石家庄市北马路19号）

石市太行印刷厂印刷 河北省新华书店发行

787×1092毫米 1/32 3 $\frac{3}{4}$ 印张 77,000字 印数：248,001—295,100

1981年11月第1版 1983年3月第3次印刷

统一书号：4086·143 定价：0.32元

前 言

《营业员必读——售货知识与技术》一书，是根据商业部一九七九年至一九八一年教材编写规划的要求，在商业部教育局的指导下，由北京市第一商业局组织宗泉超、王鑫九二同志编写的。经商业部审定，可作为营业员、服务员的学习读物和新职工上岗前的培训教材。

针对营业员实际工作中的需要，本书力求通俗地讲述应该掌握的基本业务知识，提出服务技能方面的要求，实用性较强。

对于本书的编写工作，北京市社会科学研究所、北京市东城区百货公司、中国财政经济出版社、中国财贸报、北京日报等单位，都给予了大力的支持和协助。

中华人民共和国商业部教育局

一九八一年三月

目 录

第一章 营业员工作的重要意义·····	(1)
第二章 营业员的主要职责·····	(5)
第三章 营业员的素质与修养·····	(10)
一、良好的道德品质·····	(10)
二、高度的纪律观念·····	(11)
三、整洁文雅的仪表·····	(12)
四、正确的经营思想·····	(13)
五、良好的服务态度·····	(13)
六、讲究语言艺术·····	(14)
第四章 营业员必须具备的商品知识·····	(20)
一、熟悉商品编号·····	(21)
二、熟悉商品的品名和产地·····	(23)
三、熟悉商品的性能和质量·····	(23)
四、熟悉商品的价格·····	(26)
五、熟悉商品的使用、保存和维修方法·····	(27)
第五章 营业员必须具备的业务知识·····	(29)
一、了解市场需求情况·····	(29)
二、掌握进货工作规律·····	(31)
三、遵守仓库管理制度·····	(34)

四、严格结帐交款程序·····	(37)
五、掌握商品盘存方法·····	(38)
第六章 营业员必须掌握的服务技能·····	(39)
一、善于揣摩顾客的需求与心理·····	(40)
二、善于展示和介绍商品·····	(42)
三、准确的称量技术·····	(44)
四、较好的组装与调试技术·····	(45)
五、完善的包扎技术·····	(46)
六、熟练的计价技术·····	(47)
第七章 营业员应当掌握的核算技能·····	(49)
一、柜组核算的作用·····	(49)
二、柜组核算的形式·····	(51)
三、柜组核算的内容·····	(54)
四、主要经济指标的计算方法·····	(57)
五、柜组经营成果分析·····	(59)
第八章 营业员应当掌握的商品陈列技术·····	(61)
一、商品陈列的意义和作用·····	(61)
二、商品陈列的类型·····	(63)
三、商品陈列的技巧·····	(65)
四、商品陈列应注意的问题·····	(71)
第九章 营业员的班前班后工作·····	(75)
第十章 营业员学习业务技术的基本途径·····	(78)
附 录 营业员应当掌握的业务资料·····	(82)

第一章 营业员工作的重要意义

我们的社会主义商业，是新型的商业，为人民服务的商业，是社会主义革命和社会主义建设事业的重要组成部分。在国民经济各部门中，商业是联系工业和农业、城市和乡村、生产和消费的桥梁和纽带。它好比人体的循环系统，人一时一刻不能离开血液循环，而社会主义经济一时一刻也不能离开商业工作。当前，我们国家大力提倡发展商业、服务业，其重要意义也就在这里。

社会主义商业的桥梁纽带作用，主要是通过营业员的劳动来实现的。营业员占着全体商业人员的大多数，他们的工作是整个商业活动中的重要一环。营业员是工人阶级队伍中光荣的一员，是企业和国家的主人。营业员的劳动，同各行各业从事的劳动一样，理所当然地受到全社会的尊重。广大的营业员必须通过不断地学习和实践，充分地认识自己工作的重要性，加强思想修养，掌握服务本领，更好地为工农业生产服务，为人民生活服务，为四化建设多作贡献。

商业、服务业的营业员，在不同部门的不同岗位上，还有着不同的称谓，如叫售货员、服务员、业务员、收购员等等。他们工作的共同特点是，处在营业、服务的第一线，直接同广大群众打交道。很多群众赞誉营业员是“巧理千家务，温暖万人心”的贴心人，是社会主义建设的“后勤

兵”。做好营业员的工作，有着十分重要的意义。

第一、促进工农业生产的发展

生产是根本，是商业存在和发展的基础。只有工农业生产不断发展，才能为扩大商品流通、繁荣市场提供越来越丰富的产品。营业员在自己的购销业务活动中，按照党和国家的政策规定，不断扩大工业同农业之间、城市和乡村之间的产品交换，就能为工农业生产的不断发展创造有利的条件。比如，利用自己的工作岗位联系面广、耳目灵便的特点，为工业部门努力做好原材料、零配件的供应工作，并协助工业部门开展挖潜收购、调剂余缺的活动，这样就保证了他们生产的正常进行。又如，营业员通过多种渠道和多种形式，千方百计为工业部门的产品打开销路，这样就能及时换回货币资金，弥补生产上的消耗，保证扩大再生产的需要。此外，营业员通过市场情况的调查研究，可以掌握第一手的资料，把用户和消费者的意见和要求及时反映给生产部门，协助他们搜集最新技术资料和新样品，帮助制订和落实生产计划和增产任务，促使生产企业发挥各自的优势，增加花色品种，提高产品质量，降低生产成本，增强竞争能力，满足市场需要。

在工矿区商店的营业员，把商品供应工作做好了，就能使广大职工解除后顾之忧，安心搞好生产。

农村国营商业、供销合作社的营业员支援农业生产，更是大有可为。在国家计划指导下，严格执行各项经济政策，扶助农村社队开展多种经营，发展商品生产，把社队集体和个人生产的农副产品及时收购上来，并做好农机、化肥、农药、种籽等生产资料的供应工作，这样就能使农业生产不断发展。

第二、满足人民群众的生活需要

社会主义生产的根本目的，是为了满足人民群众日益增长的物质和文化生活的需要。我们的广大营业员，把自己的服务供应工作做好了，就是为实现这个目的尽了自己的力量。为此，就要不断地提高思想觉悟和道德修养，学会文明经商，认真执行国家的供应政策和物价政策。要根据城乡人民生活需要，积极组织适销对路商品，做到花色品种齐全。要切实改进服务态度，提高服务质量，提高业务水平，在营业时间、服务项目、服务方式、经营品种等方面，处处为顾客着想，使顾客用最少的时间，走最少的路，化最少的精力，买到所需要的商品，使广大群众切身地感到党和政府对人民生活的无微不至的关怀。

第三、为国家建设积累资金

积累是社会主义扩大再生产的重要源泉。国家要大规模建设，需要有大量的资金。因而，为国家建设多积累资金，就成为高速度发展国民经济、实现四个现代化的一个重要条件。营业员通过开展购销业务活动，完成全部的商品流通过程，也就实现了商品的价值，使货币及时回笼。在组织商品流通过程中，认真贯彻勤俭办企业的方针，不断改进经营管理，加速商品周转，降低流通费用，就能为国家积累更多的建设资金。在这方面，营业员也是大有可为的。

第四、促进全国人民的安定团结

营业员通过开展积极购销业务活动，为城乡人民提供越来越多的丰富商品，使他们在吃、穿、住、用、行方面感到方便，感受到党和国家的温暖、社会主义制度的优越性，这大大有利于政治上的安定。而且，由于发挥了商业部门的

桥梁纽带作用，使工业同农业、城市同农村更加有机地结合起来，也有利于加强工农联盟。还有，通过广泛地开展物资交流活动和正确地贯彻民族贸易政策，使全国各地区互相支援，协调发展，使少数民族人民的物质文化生活水平越来越高，各地区、各民族之间政治上的团结也就更加增强了。

所以，营业员的工作是重要而光荣的。

第二章 营业员的主要职责

社会主义商业的营业员，为了更好地为工农业生产服务，为人民生活服务，必须努力尽到自己的职责。

目前在世界上，经济发达国家和一些发展中国家，商业、饮食业、服务业迅猛发展，其从业人员大量增加。这些国家对营业员的工作都非常重视，在有关的政府法令或商店章程中都对营业员的职责提出了基本要求。如《罗马尼亚商业法》，除了规定商业职工要提高政治业务水平、模范遵守纪律和具备应有的道德品质等总的要求以外，对营业员还作了许多具体规定，主要内容是：

第一、工作要认真，对顾客要有礼貌；

第二、商品要陈列得有秩序、美观和富有吸引力；

第三、出售商品要写明法定价格，把标签放在显眼的地方；

第四、要当着顾客的面称重量或量尺寸，禁止使用未按法律规定检验的衡具和量具；

第五、不准通过优先供应等方式给某些顾客以优惠；

第六、不准出售一些商品强行搭配出售另一些商品；

第七、卖给顾客的商品要经过适当包装；

第八、禁止出售腐烂、变质、有缺陷或超过有效期的商品；

第九、必须严格遵守关于保存商品和出售商品的卫生规定，保持工作环境的秩序和清洁，要服装整洁，遵守个人卫生规定；

第十、不要为自己或其他人留货；

第十一、在卖东西或提供服务时，不许索取和接受不应得的财物；

第十二、公共饮食店，不得提供可能使顾客违反社会生活准则的过量的酒，不要卖酒给儿童喝；

第十三、橱窗展出的商品，必须能在商店里买到。

对违反上述法定职责者，应根据情节在纪律、经济等方面追究责任，甚至追究刑事责任。

日本的各个商业企业，对营业员的要求也是很严格的。例如，必须是高中毕业生或大学生；必须有良好的性格，能适应各种顾客的脾气；必须有好的人品，为人道德善良。符合这些条件的，先吸收为练习生，经过几个月的训练和试用，才能转为正式职工。

各个公司和商店经常教育职工对顾客必须十分尊重，要求营业员对顾客的服务要胜于对自己的服务。营业员必须处处尊重顾客，讲究礼貌，不准冷淡和怠慢顾客，绝对不许和顾客吵架，不许伤害顾客的自尊心。很多公司、商店都制定有营业员具体的行动准则。例如，有着三百余年历史、大小营业店铺近四十座、职工一万四千余人的三越百货公司制定的营业员守则共有二百四十七条，其主要内容是：

第一、走进售货处时，要整理服装打扮，检验胸前佩戴的售货员徽章。与已上班的工作人员见面时，要互相问候致意。

第二、打扫卫生，取下挂在商品上和货柜上的货帘，将

货柜内外打扫干净。

第三、整理商品要细心，轻拿轻放，将价签与商品对齐摆正。

第四、商店开门时要面向进来的顾客，笑脸相迎，轻轻点头行礼，亲切问候。

第五、在售货处营业时间不忙时，要主动做好各种辅助工作，如上货、理货、搞卫生，并随时注意顾客。如顾客来到柜台时，要马上停止手头工作，随时接待顾客。不能立刻停止工作时，要通知其他营业员接待。

第六、接待顾客时，必须面对顾客，双手合拢在身前，两脚并拢，表示欢迎。

第七、售货处业务繁忙，售货员正在接待顾客，另外的顾客到来时，应打招呼，以深感抱歉的表情点头致意，请他们稍等。

第八、禁止售货员在柜台里聚集在一起说笑，不许怠慢顾客。站有站相，不准倚靠货柜、柱子和衣架，不准将手插在衣兜里、抱着胳膊或倒背着手。

第九、顾客指名要某一商品时，营业员要赶紧取出，用双手拿着让顾客看，并耐心地向顾客介绍商品的原材料、颜色、花样、性能等商品知识，说明商品的特点，以引起顾客的购买兴趣。

第十、顾客挑选好商品后，营业员在包扎之前应再检查一遍商品的数量、品种，看有没有弄错，有没有破损。递交商品和收找货款应交代清楚，并递到顾客手里。

第十一、送别顾客时，营业员要向顾客点头行礼，表示感谢。

第十二、顾客走后，要抓紧时间将顾客看过的商品整理好，放回原处，保持货柜和货架的整洁美观，并做好接待下一位顾客的准备。

当然，不同社会制度下、不同国家的企业，经营目的是有本质区别的，但就提高服务质量的方法来讲，是可以参考与借鉴的。

我们国家由于法制还不健全，经济战线上“左”倾思想的影响还未完全肃清，目前，对商业、服务业的职责要求，还没有统一的法令规定，但几十年来也积累了不少实践经验。据了解，国家有关部门正在制定《商业法》，将对营业员的职责提出基本要求。而中华人民共和国商业部于一九八〇年三月制定的《国营商业日用工业品零售企业管理条例》中对营业员的职责要求已提出了试行意见。有些地区和部门，如北京市第一商业局、第二商业局，在所属基层单位多年来实践的基础上，分别制定了本系统的《售货员守则》，市财贸领导部门要求全市一商、二商系统各零售单位贯彻执行。

综合这些文件的有关规定，对营业员的职责要求，主要的内容是：

第一、热爱本职工作，认真学政治，学文化，学经济，学业务，学技术，努力掌握服务本领；

第二、树立全心全意为人民服务的思想，不断提高执行党的政策的自觉性；

第三、遵守社会主义商业道德，提倡文明经商；

第四、努力改进服务态度，提高服务质量，主动、热情、耐心、周到地为广大顾客服务；

第五、虚心听取顾客意见，接受顾客监督，及时将广大

消费者的意见要求向上级和有关部门反映；

第六、积极组织适销对路商品，满足群众需要，保证完成各项经济指标；

第七、妥善保管一切商品、现金及有关设备、用具，防止丢失损坏；

第八、勤俭节约，奉公守法，向一切贪污盗窃、铺张浪费和其它违法行为作坚决斗争。

这就是我们广大营业员的行为准则。

第三章 营业员的高素质与修养

营业员的工作很重要。随着商业、服务业的不断发展和人民物质、文化生活水平的不断提高，将对营业员的工作提出愈来愈高的要求。广大营业员必须加强锻炼与修养，努力提高自己的政治思想素质和业务素质，以适应新时期的需要。

一、良好的道德品质

营业员工作的一个重要特点，就是直接同人（群众）、物（商品）和钱（货币）打交道，任务艰巨，情况复杂，因此必须经常加强自己的思想道德修养。要努力学习马克思列宁主义、毛泽东思想，坚持四项基本原则，充分认清社会主义制度的优越性，正确地理解社会主义商业的地位和作用，正确地认识自己工作的特点和意义，把营业员工作看作是自己“切身的事业”，下决心在商业战线上干一辈子，全心全意地为广大人民群众服务。

营业员要以共产主义道德标准严格要求自己，正确处理国家、集体和个人三者之间的关系，把自己的日常劳动、工作和学习同整个共产主义事业联系起来，养成艰苦朴素、勤俭节约的优良生活作风。公私要严格分清，绝对不许为谋个

人的私利而侵害到国家、集体和顾客的利益。要提倡大公无私、先人后己的精神，发扬优良传统，抵制不正之风。

二、高度的纪律观念

一个零售商店经管着成千种、上万种商品，接待着来自四面八方的顾客，没有严格的组织纪律，就不能保证繁忙的业务活动正常地进行。因此，各个商业管理部门和企业单位都制定有相应的柜台纪律，营业员必须认真贯彻执行。

柜台纪律的主要内容是：

1、要遵守纪律，服从指挥，不准擅离职守，有事必须请假；

2、不准在柜台内扎堆聊天，嬉笑打闹，会客长谈；

3、不准在柜台内吸烟、吃东西，干私事；

4、不准在柜台内看书、看报，坐着接待顾客；

5、在营业时间内，不准因上货、记帐、造表、点款、盘点等影响接待顾客；

6、不准与顾客顶嘴吵架，辱骂殴打；

7、不准在柜台内清点个人钱钞、票证和在柜台内存放个人物品；

8、不准挪借销货款、票证，不准擅自赊销商品；

9、不准向顾客索要礼物，拾到顾客物品要及时上交，不得私自留用或侵占；

10、不准在工作时间内与顾客争购商品，不准私留、私分、抢购紧俏商品。

此外，还要执行好与营业员工作有关的财经纪律。首先，