



国家职业技能鉴定考试指导

营业员

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写

(中级)



中国劳动社会保障出版社



国家职业技能鉴定考试指导

营业员

(中级)

主 编 韩凝春 赖 阳

编 者 赵 挺 何晓棠 王春娟

韩凝春 武静茹



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

营业员：中级/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2014

国家职业技能鉴定考试指导

ISBN 978-7-5167-1056-2

I. ①营… II. ①人… III. ①营业员-职业技能-鉴定-自学参考资料 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 070472 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

*

北京金明盛印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 4.25 印张 80 千字

2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

定价：11.00 元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者奖励。

举报电话：(010) 64954652

编写说明

《国家职业技能鉴定考试指导》(以下简称《考试指导》)是《国家职业资格培训教程》(以下简称《教程》)的配套辅助教材,每本《教程》对应配套编写一册《考试指导》。《考试指导》共包括两部分内容:

第一部分:鉴定指导。此部分内容按照《教程》章的顺序,对照《教程》各章内容编写。每章包括五项内容:考核要点、重点复习提示、理论知识辅导练习题、理论知识辅导练习题参考答案及说明、操作技能辅导练习题。

——考核要点是依据国家职业技能标准,结合《教程》内容归纳出的考核重点,以表格形式叙述。

——重点复习提示为《教程》各章内容的重点提炼,使读者在全面了解《教程》内容的基础上重点掌握核心内容,达到更好地把握考核要点的目的。

——理论知识辅导练习题题型采用两种命题方式,即判断题、单项选择题,题目内容、题目数量严格依据考核要点,并结合《教程》内容设置。

——理论知识辅导练习题参考答案及说明中,除了参考答案外,对题目还配有简要说明,重点解读出题思路、答题要点等易出错的地方,目的是使读者能够在完成解题的同时对学过的内容重新进行梳理。

——操作技能辅导练习题题型按职业实际情况安排了实际操作题、模拟操作题、案例选择题、案例分析题、情景题、写作题等,部分职业还依据职业特点及实际考核情况采用了其他题型。

第二部分:模拟试卷。包括该级别理论知识考试模拟试卷、理论知识考试模拟试卷参考答案及操作技能考核模拟试卷。理论知识考试模拟试卷体现了本职业该级别大部分理论知识考核要点的内容;操作技能考核模拟试卷完全涵盖了操作技能考核范围,体现了操作技能考核要点的内容。

营业员系列《考试指导》共包括5本，即基础知识、初级、中级、高级和技师。本书是其中的一本，适用于对中级营业员的职业技能培训和鉴定考核。

编写《考试指导》有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促、经验缺乏，不足之处在所难免，欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

目 录

第一部分 鉴定指导

第一章 营业准备	(1)
考核要点	(1)
重点复习提示	(1)
理论知识辅导练习题	(7)
理论知识辅导练习题参考答案及说明	(12)
操作技能辅导练习题	(13)
第二章 商品销售	(17)
考核要点	(17)
重点复习提示	(17)
理论知识辅导练习题	(22)
理论知识辅导练习题参考答案及说明	(29)
操作技能辅导练习题	(31)
第三章 商品结算	(35)
考核要点	(35)
重点复习提示	(35)
理论知识辅导练习题	(38)
理论知识辅导练习题参考答案及说明	(44)
操作技能辅导练习题	(46)

第二部分 模拟试卷

中级营业员理论知识考核模拟试卷	(50)
中级营业员理论知识考核模拟试卷参考答案	(59)
中级营业员操作技能考核模拟试卷	(60)

第一部分 鉴定指导

第一章 营业准备

考核要点

考核范围	理论知识考核要点	重要程度	操作技能考核要点	重要程度
核查商品	1. 核对清点商品	掌握	清点库存货架，核对登记卡	熟悉
	2. 核对商品标签和商品价签	掌握	检查商品合格证、保质期、条形码等信息	掌握
	3. 核对商品价格	熟悉	检查、核对商品标签、代码、优惠信息	熟悉
	4. 问题商品处理	熟悉	问题商品撤架、封存、报损处理	熟悉
补充商品	1. 补充商品	掌握	填写商品进销存日报表	掌握
	2. 备足商品	熟悉	根据经营规模、销售情况，填报进货计划，存放货品	熟悉

重点复习提示

一、核对清点商品

核对清点商品包括核对现场库存商品、核查货柜货架商品、核查商品的质量以及核查商品的型号、规格四个方面的工作内容。核对清点商品时主要采用以下四种方法：过目清点法、点数清点法、质量清点法、分类清点法。

二、核对清点商品操作步骤

步骤 1：清点营业现场库存的商品数量；

步骤 2：清点货柜货架上的商品数量；

- 步骤 3：核对商品进销存登记卡；
- 步骤 4：查明下架商品情况；
- 步骤 5：查明所需待补商品情况；
- 步骤 6：清点待上架商品。

三、核对商品标签和商品价签

1. 商品标签的内容

商品标签是贴在商品上的标志及标贴，包括文字和图案。与商品包装的装潢不同，商品标签是为了区别其他商品，是专用的。商品标签如图 1—1 所示。

一般商品标签都是附着在商品的外部或附着在商品包装容器的外部，用来说明商品的材料构成、产地、重量、生产日期、质量保证期、产地、厂家联系方式、产品标准号、条形码、相关的许可证、使用方法等重要信息。

根据国家有关法律法规的规定，产品或产品包装上的标签应包括以下九方面内容：

- (1) 产品应有检验合格证。
- (2) 有中文标明的产品名称、厂名和厂址。进口产品在国内市场销售，也必须有中文标识。
- (3) 根据产品的特点和使用要求，需标明产品规格、等级，应当标明产品所含主要成分的名称和含量。
- (4) 限期使用的产品，应标明生产日期或失效期。包装食品一般都应标明生产期、保质期或保存期。
- (5) 对于容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品要有警示标志或中文警示说明。
- (6) 已被工商部门批准注册的商标，其标志为“®”或“注”。
- (7) 已被专利部门授予专利的，可在产品上注明。
- (8) 生产企业应在产品或其说明、包装上注明所执行标准的代号、编号、名称。我国现行标准分 4 级，即：国家标准（GB）、行业标准（HB）、地方标准（DB）、企业标准（QB）。
- (9) 已取得国家有关质量认证的产品，可在产品包装上使用相应的安全或合格认证标志。

2. 商品价签知识

商品价签是标明商品名称、价格、产地、规格、计量单位等商品信息的总和。商品价签



图 1—1 商品标签

即商品明码标价,是商品符合国家规定、依法经营的基础,是商家销售商品的第一信息,是方便顾客购买商品的标识。商品价签如图 1—2 所示。

 大商电器朝阳家电商场 DASHANG GROUP	
品名	产地
规格	型号
单位	编码
零售价	元

图 1—2 商品价签

(1) 做好商品价签相关工作的目的

1) 商品价签相关工作是重要的基础工作。

商场超市的商品上万种,工作量很大,标示准确的价格是零售企业最重视的基础工作之一,营业员每天上班的第一件事就是要检查当天的价格标签是否与商品一致。

2) 商品价签相关工作是诚信经营的基础。

卖场里的所有标签全部靠人工调整,上万种商品,每种商品都有一个价签,如果工作不仔细,就可能出错,价签虽小,意义重大。

3) 做好商品价签相关工作能够吸引顾客、促进销售。

降价的标签可以直观地告诉顾客,商品正在降价促销,从而吸引顾客。顾客被活动吸引到店后,会全面地认识与感知店面的设计、清洁状况、服务等,从而影响着顾客对整个商店形象的印象,提高顾客对商店的认知度。例如,可以用某一商品的低价格吸引顾客到店,促使其顺便购买其他正常价格的商品,从而达到吸引顾客、促进销售的目的。

4) 做好商品价签相关工作能够减少库存,加速资金周转。

虽然促销的只是某种类型的商品,但能及时清理店内存货,商品过季时经常面临存货积压的状况,这时,可以通过降价促销来减少库存,及时回收资金,加速回转。为了减少库存,通常会进行计划外的促销活动,降价清仓可以清理过多的库存,加速资金的周转。

(2) 商品价签的内容

商品价签的内容主要包括品名、规格、零售价、货号、产地、等级、计量单位、条形码、物价员姓名等内容。

(3) 商品价签的种类

商品价签可分为通用价签和专用价签两种。通用价签是指所有经营者均可使用的价签;专用价签是指印有经营者名称或标志的、由某一经营者独自使用的价签。此外,商品价签也

可根据商品的不同价格分为正常商品价签和促销商品价签。通用价签和专用价签都应配有促销商品价签。促销商品价签主要用于过季商品、库存商品、滞销商品等。正常商品价签和促销商品价签二者在内容上大体相同，只是促销商品价签还应加印原价和现价、降价原因、降价时限等项目。

正常商品价签和促销商品价签通常以颜色区分：正常商品价签一般为蓝色、红色、绿色等，促销商品价签一般为黄色。

3. 检查商品价签的要求

(1) 对商品价签进行逐个检查，要求做到货签对位，一货一签，有货有签，无货撤签，货价相符。如发现有不符合要求的要及时采取措施。

(2) 在摆放时做到美观、协调、位置醒目，商品售完或价格调整时，价签应立即撤掉或更换。

(3) 价签项目内容齐全，包括：商品品名、产地、规格、等级、计价单位、零售价格和物价员章等。

(4) 对削价、处理和实行优惠价格的商品，通过店内标识对顾客加以明示，标明折让、原零售价格等有关项目内容。

(5) 商品的价签通过计算机制作，商品代码必须准确无误，并加盖红色号码章、物价员章。

(6) 手工填写价签用黑色水性笔写，各栏目填写内容与商品相符。

(7) 商品价签必须经过有关业务部门审核盖章后才能使用。

(8) 商品价签及价托须保持清洁、完整，遇脏残、破损应及时更换。

4. 商品标签的检查、核对操作

步骤 1：检查商品合格证

检查商品是否具有产品检验合格证。

步骤 2：检查中文标识

对于进口产品，检查其是否有中文标明的产品名称、厂名、厂址及中文标识。还应检查中文标签上的制造日期与商品上打印的制造日期是否相符。

步骤 3：检查商品规格、等级、成分、含量等标注情况

检查商品是否根据其特点和使用要求，标明了产品规格、等级、产品所含主要成分的名称和含量等。

步骤 4：检查商品保质期

检查限期使用的产品、包装食品等是否已标明生产日期或失效期、保质期或保存期。

步骤 5：检查警示标志

对于容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，检查其是否标有警示标志或中文警示说明。

步骤 6：检查商品执行标准标注情况

检查生产企业是否在产品或其说明、包装上注明所执行标准的代号、编号、名称等。

步骤 7：检查商品条形码

查验商品是否全部打上价格条形码。

5. 商品价签的检查、核对操作

步骤 1：检查商品价签对位

对商品价签进行逐个检查，要求做到货签对位，一货一签，货价相符。

步骤 2：检查项目齐全

检查商品价签项目的内容，包括：编码、品名、产地、规格、等级计价单位、零售价格和物价员章等。

步骤 3：检查削价、处理和实行优惠价格的商品

对削价、处理和实行优惠价格的商品，通过店内标示对顾客加以明示，标明折让、原零售价格等有关项目内容。

步骤 4：检查商品代码

商品的价签通过计算机制作，商品代码必须准确无误，并加盖红色号码章、物价员章。

步骤 5：检查商品价签是否完整

商品价签上面加盖有关部门审核章，商品价签及价托清洁、完整。发现脏残、破损及时更换。

四、核对商品价格

商品定价要求商业企业销售商品必须实行明码标价制度，商品定价不得违反国家价格法，相关部门应严格遵守物价原则，具体责任应由物价人员负责。商品定价的策略有节假日定价策略、反季节定价策略和薄利多销策略三种。商品标价根据不同商品采用不同形式，要求明码标价商品一般一货一签，货签对位；价签应做到完整、准确、醒目、美观；商品价格标签上的标识与宣传单上列示的价格必须相符；降价商品价签应标明降价原因、原价、现价及降价时限。

商品调价是指提高或降低商品的原定销售价格。商品调价要求在调价前严格遵守保密的原则，严格执行企业规定的日期和调价的幅度；在商品调价前，营业员要对照调价单上的各项内容进行盘点，核实数量，计算调价前与调价后的金额，填写商品价格调整单，同时按照新价格更换价签。商品削价是指为处理某些积压、滞销、残损商品而采取的降低商品价

格的销售方法。操作时首先要对削价的商品进行盘点，然后填写削价报告单，报业务主管部门审批后执行商品削价。商品调价和削价后都要重新写价签，为顾客提供准确的商品价格信息。

核对商品价格的操作步骤如下：

步骤 1：检查商品价签；

步骤 2：查看商品价目表；

步骤 3：检查商品价格与宣传单是否一致；

步骤 4：检查商品价签合法性；

步骤 5：调整。

五、问题商品处理

问题商品是在经营过程中出现问题的商品的总称。问题商品出现的问题主要表现为营业中的问题、商品保质期问题、商品验收中出现的商品和商品上架过程中出现的问题这四个方面。查看问题商品的方法有看、听、摸、闻和尝五种。国家质量监督检验检疫总局规定具有 13 种情况的商品为伪劣商品。当发现问题商品时，要在第一时间撤架；同时与供货方联系换货，无法换货时应及时上报业务部门；填写商品残损处理报告单或商品报损表；将填写好的商品报损表履行报损手续，并上报业务主管部门审批。

问题商品撤架、封存、报损的操作步骤如下：

步骤 1：查看商品；

步骤 2：挑出问题商品；

步骤 3：撤架处理；

步骤 4：登记问题商品；

步骤 5：汇报情况；

步骤 6：退货；

步骤 7：报损；

步骤 8：处理。

六、补充商品

补充商品要遵循及时、连带、缺多少补多少三个原则。在补充商品的过程中，要做到对货柜货架短缺的商品及时补充，确保商品充足；对货量不足的商品要充分补足商品的数量，以防脱销；对短缺的商品要及时通知有关部门送货，避免缺货断档；库存有货，柜台必须有，营业员要经常查看库存的商品数量；要将补充的商品放到原来的位置，以免顾客找不

到商品。

补充商品的操作步骤如下：

- 步骤 1：查看商品数量；
- 步骤 2：填领货单；
- 步骤 3：领取商品；
- 步骤 4：开箱点数；
- 步骤 5：检查商品质量；
- 步骤 6：登录上货报表（卡）；
- 步骤 7：上架陈列；
- 步骤 8：清理场地。

七、备足商品

销售商品比重的分类主要是根据销售情况分为畅销商品、主力商品和辅助商品等类别。备足商品应考虑季节规律性，合理备货；分析地段与目标消费群体，妥当备货；促销活动时需增加备货；紧俏商品、经常断档商品，应采取凡供必进的原则；临近节假日时，商品销售量会增加，应注意提前增加库存量。需要备足的商品主要包括销售量较大的商品、销售速度较快的商品、供求偏紧的商品、不易保存的商品和其他因素导致的需要准备的商品。

备货操作的步骤如下：

- 步骤 1：掌握柜组经营范围；
- 步骤 2：掌握柜组经营规模；
- 步骤 3：分析商品销售情况；
- 步骤 4：填报进货计划；
- 步骤 5：存入库房；
- 步骤 6：合理存放商品。

理论知识辅导练习题

一、判断题（下列判断正确的请在括号内打“√”，错误的请在括号内打“×”）

1. 核对现场库存商品主要是清点商品的数量、品种，目的是查看营业现场库存的数量，掌握库存的存量，确保当天营业货源准备充足，使经营工作正常进行。（ ）

2. 依据商品账本对照库存的商品逐一进行清点和检查，对重点商品要清点数量。（ ）

3. 点数清点法是针对贵重商品的清点方法，这种清点方法速度快、及时。（ ）
4. 清点本柜组货柜货架上的商品时，应从左至右逐个货柜（架）进行；清点每个货柜（架）的商品时应先清点上层商品，再清点下层商品，并做好记录。（ ）
5. 商品价签是标明商品名称、价格、产地、规格、计量单位等商品信息的总和。（ ）
6. 营业员每天上班的第一件事，就是要检查当天的商品上是否有价格标签。（ ）
7. 正常商品价签和促销商品价签通常以颜色区分，正常商品价签一般为蓝色、黄色、绿色等，促销商品价签一般为红色。（ ）
8. 商品定价不得违反国家价格法，相关部门应严格遵守物价原则，具体责任应由物价人员负责。（ ）
9. 在商品销售中，调价和削价都属于正常经营的范围，商品价格变动了，商品价签不要随之变动。（ ）
10. 冒用优质或认证标志和伪造许可证标志的商品为伪劣商品。（ ）
11. 发现问题商品，要在第一时间撤架；与供货方联系换货；无法换货时应及时上报业务部门。（ ）
12. 在补充商品时，要遵循现场实际的需求，尽可能多补，以减少库存压力。（ ）
13. 畅销商品是指在柜组销售金额中占主要部分的商品。对于这类商品要本着货源充足的原则，时刻关注商品的库存动态，确保商品充足。（ ）
14. 分析地段主要是指分析企业所处的位置。分析目标消费群体主要是指分析来店消费的顾客群体属于什么群体。（ ）
15. 易变质、易燃、需要特殊保管条件的商品，不宜多存，销多少进多少，随销随进。（ ）
16. 不能因为商品未标注有关单位销售证明而判断其为伪劣商品。（ ）
17. 进口商品在国内销售，可以没有中文标识。（ ）
18. 销售西服时考虑到相配套的领带、围巾、皮带等的销售，注意有关商品及时补货，属于补充商品的连带原则。（ ）
19. 补货陈列要遵循后进先出原则。（ ）
20. 对于紧俏商品、经常断档商品，应坚持凡供必进原则。（ ）
21. 补充商品前应了解库存状况，做到心中有数。（ ）
22. 畅销商品一定是主力商品。（ ）
23. 按消费能力可以把顾客群分为青年群体、中年群体和老年群体。（ ）
24. 元宵节前应增加元宵库存，以保证元宵节商品销售。（ ）

- 二、单项选择题（下列每题有 4 个选项，其中只有 1 个是正确的，请将其代号填写在横线空白处）

- 9

- C. 消费 D. 物价
7. 商品在调价前要严格遵守_____的原则，严格执行企业规定的日期和调价的幅度，既不能早调，也不能晚调、多调或少调。
- A. 市场 B. 保密
C. 公开 D. 公平
8. 有些商品是有一定的保质期的，经营中超过了保质期的商品必须_____。
- A. 返回厂家 B. 就地处理
C. 打折促销 D. 下架
9. 上架前或销售运行中的商品必须进行商品检查。一般是由营业员凭借_____对商品进行检查。
- A. 理论知识 B. 观察或品尝
C. 自己的商品知识和工作经验 D. 上级指示
10. 在商品销售中，要根据商品销售的情况，有些商品在不同时期、不同季节销量不同，因此，在营业中营业员要坚持_____将商品及时补充到货架上去。
- A. 定时或不定时地 B. 定期地
C. 有规律地 D. 按要求
11. 补充商品要根据商品的数量、规格、型号、花色等缺货商品情况，填写_____。
- A. 商品缺货单 B. 商品价格单
C. 商品申请单 D. 商品领货单
12. 销售商品比重的分类主要是根据_____分为畅销商品、主力商品和辅助商品等类别。
- A. 市场需求 B. 顾客反应
C. 销售情况 D. 价格情况
13. 商品销售_____，存货量可小些，但进货要勤。
- A. 数量大 B. 速度快
C. 价格低 D. 供求低
14. 以下选项中，_____属于核对清点商品的方法。
- A. 重量清点法 B. 质量清点法
C. 价格清点法 D. 账目清点法
15. “三无”商品指无厂名、无厂址、_____的商品。
- A. 无标签 B. 无保质期
C. 无价格 D. 无产品合格证

16. 限期使用的商品, 应标明生产日期或_____。
- A. 注册期 B. 上市期
C. 失效期 D. 销售期
17. 处理问题商品要填写商品残损处理报告单或_____。
- A. 商品价目表 B. 商品报损表
C. 商品规格表 D. 商品进销存日报表
18. 副食品和收购的农副产品, 其商品标价宜采用_____或张贴价目表的形式。
- A. 悬挂价格牌 B. 标志价格牌
C. 在商品上挂标签 D. 单独定价
19. 对辅助商品的货源应与_____相呼应。
- A. 畅销商品 B. 目标商品
C. 主力商品 D. 特色商品
20. _____不宜多存。
- A. 促销商品 B. 供求偏紧的商品
C. 销量大的商品 D. 不易保存的商品
21. 包装食品一般都应标明_____、保质期或保存期。
- A. 生产日期 B. 失效期
C. 上市期 D. 警示标志
22. _____为工商部门批准注册的商标标志。
- A. ④ B. ⑤
C. ⑥ D. ⑦
23. 清点大件商品一般采用_____。
- A. 质量清点法 B. 分类清点法
C. 过目清点法 D. 点数清点法
24. 进口商品在国内市场销售, 必须有_____。
- A. 英文标识 B. 中国注册商标
C. 中文标识 D. 英文标志
25. 加强商品日常管理, 陈列商品时应保持同类商品间的_____及其规格、尺码的连续性。
- A. 相同性 B. 一致性
C. 连带性 D. 差异性
26. 通过计算机制作商品价签, 商品代码必须准确无误并加盖红色号码章和_____。