

營業員手冊

商業組織與技術參考資料之二

商業部商業組織技術局編著

財政經濟出版社

商業組織與技術參考資料之二

營業員手冊

商業部商業組織技術局編著

• •

財政經濟出版社出版

(北京西總布胡同七號)

北京市書刊出版業營業許可證出字第60號

三星印刷所印刷

新華書店總經售

•

787×092 1/32•3 1/2印張•63,000字

一九五五年十一月第一版

一九五六年四月第一版上海第四次印刷

印數:450,001—550,000 定價(5)0.24元

統一書號:4005.22 55.11,京型

商業組織與技術參考資料之二

營業員手冊

商業部商業組織技術局編著

財政經濟出版社

一九五五年·北京

目 錄

前言	三
第一章 營業員的職責	五
第二章 營業員的服務態度	九
第三章 售貨工作	二七
第四章 商品保管與衛生工作	六
第五章 有關營業手續的處理	六
第六章 研究消費者的需要	一〇一
第七章 營業員的工作紀律	一〇九

前言

社會主義商業的營業員直接聯系着廣大消費者，是商業戰綫上的前哨戰士。通過營業員，把商品銷售出去，從而滿足消費者的需要，促進工農業生產的發展。同時營業員從事商品的出售，也担負着溝通生產與消費的責任。因此，營業員的工作是光榮的、重要的而且艱巨的。

爲了更好地完成上述任務，營業員必須不斷地提高思想水平；努力學習業務，積極鑽研技術，以提高業務水平；豐富經驗，改進工作，更好地爲生產、爲消費者服務。

幾年來，社會主義商業網迅速擴大，人員不斷增加，而營業員的業務水平參差不一，很多營業員對商業工作不夠熟悉，技術經驗與工作要求不相適應；尤其是目前缺乏一套系統的業務制度與操作規程。爲此，我們整理了各地零售業務幾年來所取得的經驗，並吸取了蘇聯零售商業技術的先進經驗，編成本書，供各地營業員工作和學習上的參考，並爲將來制定營業員工作規程奠定基礎。

本書內容共分七章，包括營業員的職責，紀律，服務態度，售貨工作和輔助工作。爲便於讀者閱讀討論，每章並附有討論參考問題。此外，由於營業員在出售商品上的需要，各章

中舉了一些普通商品的實例。

爲了廣泛徵求營業員的意見，並使本書內容盡量符合各地情況，本書初稿曾自一九五五年一月份起在「貿易學習」旬刊上連續發表過，題名爲「怎樣作營業員」；並在某些國營商店中進行討論印證。此次將各地意見加以綜合整理，對初稿進行了部分修正和補充，作爲單行本出版。但因各地商店基礎和條件均不相同，營業員工作牽涉範圍較廣，市場情況變化很快，又加我們本身經驗缺乏，因此本書內容可能不夠全面，不妥之處也在所難免。希望讀者閱讀時注意結合具體情況進行研究，並提出意見，以便再版時補充修正。

我國社會主義商業是工農聯盟的重要環節，商業工作人員是社會主義勞動大軍的一支隊伍。它擔負着逐步滿足人民日益增長的物質和文化需要的崇高任務。斯大林同志說：「商業工作人員，包括店枱工作人員在內，只要他們誠懇工作，就是我們革命布爾什維克事業的執行者。」①社會主義商業的營業員，必須牢記住斯大林的這句名言，批判輕商思想、資本主義經營思想和僱傭觀點，樹立堅定不移地為生產為消費者服務的思想，努力學習，不斷地提高思想水平和業務水平。

第一章 營業員的職責

營業員的職責主要的是：耐心誠懇地為顧客服務，通過出售商品來滿足人民需要；在出售商品的過程中了解消費者的需要，及時向上級反映，以幫助改進生產；根據不同商品的經

① 斯大林：「在第十七次黨代表大會上關於聯共（布）中央工作的總結報告」，載「列寧主義問題」，一九四九年蘇聯外國文書籍出版局中文版，第六一三頁。

營政策，保證完成或爭取超額完成銷售計劃；妥善保管所經售的貨、款及一切有關設備用具；愛護和節約國家資財，與一切貪污、盜竊、浪費行為作堅決的鬥爭。

營業員要盡到自己的職責，就必須做好下列各項工作：

(一) 營業員對所經售的商品、銷售貨款（實行一手錢一手貨售貨法）、包裝材料及其工作現場的一切設備用具負有全部物質責任。

(二) 負責添續貨物，陳列櫥櫃，擦拭櫃台，準備包裝用品，售貨工具等各項準備工作。保證櫥櫃中所陳列的商品，在種類上要備齊倉庫中已有的各種花色品種；在數量上要備有不致發生臨時脫銷的數量。

(三) 負責以足秤、足尺出售質量完好的商品，以耐心、誠懇、和藹、殷勤的服務態度對待顧客，問明需要，幫助挑選，宣傳解釋商品的價格、質量、用途和保管方法等，給顧客提供各種參考意見。

(四) 營業員應按照規定價格出售商品，如商品價格變更時，營業員須負責更換價格標籤，及盤點登記存留的待售商品，並按照規定新價格出售商品。

(五) 認真執行各項手續制度，明確物質責任，保證帳貨相符，貨款相符，如發現錯誤，應追查原因，明確責任。

(六) 利用空閒時間打掃售貨現場，保持清潔，整理與盤點商品，整理貨款（卡片或發

票)，以便於交接和結帳。

(七) 每日營業終了後，按會計、統計部門的要求，負責統計當天商品進銷存數字，作到當日事當日畢。

(八) 根據商品銷售情況和櫃台存貨數量，提出續貨數量，並持批准的提貨憑證到貨倉提取（或由保管員將貨送到），辦理收貨，查驗品種、數量和質量。

(九) 在商品銷售過程中，注意研究顧客心理，人民需要變化情況，各種商品銷售規律，以及顧客對商品質量、花色、價格等的意見，作出紀錄向上級反映，並據此參加商品流轉計劃與進貨計劃的討論。

(十) 了解所經售的商品庫存情況，經常分析，找出滯銷原因，提出解決辦法和意見，消除商品的積壓或脫銷現象，對庫存已經不夠充分的商品，應要求有關部門進貨，並於季節性商品的銷售季節到來前，及時提出進貨的建議。

(十一) 在定期盤貨時，營業員應負責盤點商品，並作出商品盤點的報表。

(十二) 如發現經售商品中，有質量不合標準或污損時，營業員應報請上級作適當處理，並提出有關處理的意見。

(十三) 完成銷貨計劃（或定額），或對指定的商品努力爭取經常超額完成銷貨計劃（或定額）。

(十四) 要經常不斷地學習並逐漸熟悉有關商品的知識，研究與改進商品的陳列技術、售貨方法、服務質量，並積極地學習先進經驗。

參 考 題

1. 這些職責中你有哪些還沒有負擔起來？為什麼？
2. 執行這些職責存在什麼困難？
3. 還有哪些事項應該定為職責？

第二章 營業員的服務態度

國營商店的營業員站在國營商業與廣大羣衆聯系的第一綫，因此，改進營業員的服務態度，是提高國營商店服務質量的一個重要內容。營業員服務態度的好壞，直接影響到顧客和國營商店的感情，同時關係着國家政策的貫徹和商品流轉計劃的完成。所以，營業員的服務態度必須誠懇和藹，照顧周到。動作要穩、要準、要快。營業員接待顧客，怎樣才算是具備了良好的服務態度呢？

一 如何對待顧客的詢問

營業員對於顧客應大概判斷一下，如不是一般參觀的顧客，應不等待顧客發問，就主動詢問顧客需要什麼，不應默默無聲地等待顧客詢問。但有一些顧客只是來參觀的，聽到營業員詢問，往往會表現不自然，或對參觀也有顧慮，這時營業員應該消除這些顧客的顧慮，必要時可拿出顧客注意的商品給他們看，並向顧客解釋：現在買或不買沒有關係，看好貨，隨時都可以來買。如果顧客只是一般的看看，也應表示歡迎。

在售貨中，如果對顧客提出的問題還不了解，不要裝懂，應該向顧客表示歉意，如果顧

客提出的問題很可笑，也要耐心的解釋，不要有絲毫輕視的態度。某地有一位營業員，當顧客問他香蕉怎麼吃時，他竟輕佻地回答說：「燒着吃」。像這樣的態度是非常錯誤的。當顧客詢問與本身售貨無關的問題時，也應盡可能地回答，並代顧客查詢。

二 營業員與顧客談話時應有的態度

營業員接待顧客時應當莊重、和藹、誠懇、有禮貌，絕不應有輕浮的態度。在接待顧客中不應漫不經心地左顧右盼，與顧客談話時，也要注意不應和旁的營業員閒扯。

老年顧客好說好問，聽力視力又多不準；年幼顧客說話不清，常常拿不定主意，都要特別照顧。不管顧客購買東西多少，或挑選時間長短，也不論顧客穿着的好壞，都應該同樣看待。所謂「看客下菜」、「什麼人給什麼帽子戴」等瞧不起勞動羣衆的思想，是資產階級的思想，是和我們社會主義企業爲人民服務的思想不相容的。

營業員在和顧客交談時，應當學會熟練簡短，不要信口亂談，要嚴守國家機密，不得洩露銷貨數字、計劃指標和庫存情況。對商品市場動態及其趨勢的看法，也不應隨便講，除了上級指示應作的宣傳解釋外，也不應對顧客隨便發表個人意見。

三 如何對待顧客看貨和挑選

在顧客要購買商品時，營業員應迅速將商品拿出來顯示給顧客，並把價格告訴顧客。但營業員主動向顧客報價，應在拿出商品以後，因為先報價，後取出商品，容易使顧客誤會為輕視態度，特別是一些高貴商品如金筆、手錶或其他高檔貨。

在我國廣大農村和小城市裏的部分消費者，由於受過去舊商人欺騙剝削的影響，還價的習慣仍沒有改掉，因此，遇到顧客還價時不應表示厭煩，必須耐心解釋國營商業與私商性質不同，把道理講清楚，他們會相信國營商業是貨真價實的。

在取出貨樣或商品時，不要默默無聲地將商品擺出來，除了把價格告知顧客外，盡可能地對商品做一些必要的介紹，特別是對一些為顧客所不熟悉的商品，更應介紹它的質量、特性和使用方法。但必須實事求是，不能誇大。

在挑選商品時，有時顧客挑選了許多式樣，營業員應耐心地把顧客所要的商品拿出來供顧客挑選，並請顧客一定要挑好，不要湊合，表示營業員本身並不嫌麻煩，而樂於為顧客服務。有時顧客不要營業員取出放在櫃台上的商品，而要貨架上的商品，也應盡可能地滿足他們的要求。在幫助顧客挑選商品時，思想上要比給自己挑選商品還要仔細用心，應向顧客分析各種花色品種，比較質量價格。

如果顧客來買貨時有同伴也參加幫助挑選，或甚至幾個同伴，而挑選的意見還不一致的情形也是常有的，遇到這種情況也要注意不應對顧客的同伴表示不耐煩。

當顧客看了許多貨樣，仍沒有挑選到滿意的式樣，因而交易沒有做成時，營業員不應有抱怨或失望的情緒，應該對顧客表示抱歉，請顧客到本公司其他門市部或其他國營商店去看，並說明如果那裏的式樣仍不滿意，歡迎他回頭再來挑選購買。

四 爲顧客試用商品時應有的態度

在顧客購買衣服、鞋子這些商品時，營業員應盡可能地幫助試穿，營業員並應提供一些誠懇的評價：如這件衣服是否合身，這雙鞋對顧客是否合腳，按照商品的顏色、大小和式樣對顧客是否合適，耐穿程度如何，應如何使用才能使它更耐用些等等。

至於電燈泡、唱片、電池等商品，營業員也要當着顧客的面，給顧客試用。也有一些商品如收音機、照像機、留聲機、計算機或打字機等，必要時還要耐心教給顧客怎樣試用。

五 包裝商品與找零錢時應有的態度

當顧客購妥商品即應將商品包紮好，包裝務須牢固，不能草率敷衍，對於遠道顧客或顧客要買餽贈禮品時，都須特別注意包紮牢固或美觀，不應拒絕顧客對這方面的要求，或讓顧客拿回去自己改包。

顧客付款時，如需要找零，營業員應備有足够的零票；不應以無零票爲藉口不賣貨，或

讓顧客等一會再來買，也不應硬性搭銷其他商品來代替應找的零錢。

當找給顧客零錢有錯誤而顧客回頭找來的時候，無論是多付或少付，營業員都要對自己粗枝大葉的作風表示歉意，重新計算找付。如果營業員並未多付或少付，也應當面計算，耐心解釋。

六 一筆交易完畢時如何對待顧客

一筆交易完畢，營業員應向顧客詢問還要買別的什麼，或進行連帶商品的推銷，如顧客買了鞋，再介紹他買鞋油、鞋刷、鞋拔、鞋帶等，顧客買了留聲機，介紹他買唱針、唱片等；向顧客介紹商店中已有的各種服務形式，如送貨到家（指大型或大批商品）、請顧客利用物件寄存室等，並請顧客下次再來買東西，以表示營業員對顧客的關懷。

七 顧客擁擠時怎樣服務

在業務繁忙顧客擁擠的時候，幾個顧客都擁來買貨，營業員應沉着應付，不要手脚忙亂，以免錯拿錯收。應按着顧客來到的先後次序，順序出售。對於等候購買的後到的顧客，不要不理睬，而要主動和藹地請後來的顧客稍候，以減輕顧客不能耐心等待的情緒。對爭先恐後的由後面往前擠的顧客要特別注意善意勸解，並告訴他們按照次序買，都可以很快的買

到。對前面正在挑選的顧客，也不要催促，讓他們挑選好；積極的辦法是以自己在取貨、包裝上的準確敏捷來影響顧客。如果由於後面的顧客抱怨前面的顧客而發生爭吵，也要從中調解，以維持秩序，不要站在一邊旁觀。如果偶而有個別的商品在現場快售完時，應告訴尚在等候購買的顧客，免得他們空等一場。

八 缺貨時如何對待顧客

如果顧客要買的商品正好商店沒有，營業員應不要等待顧客發問，就向顧客介紹同等質量、價格差不多的替代品，最好把替代品拿給顧客看，並作一切有關其質量優點及使用方法的說明。如果沒有同等質量的其他商品來代替時，營業員應該婉言解釋目前沒有這種貨，同時還要向顧客問明商品的名稱、數量、質量、規格，登在缺貨登記簿上，以供進貨部門參考。並請顧客留下姓名、通信地址、電話，以備將來到貨時可以通信或電話通知；如顧客不願留下姓名、地址等，則請顧客於相當時期再來看貨到了沒有。如果新貨發來沒有確實的日期，不可輕率地把到貨日期告訴給顧客。

總之，缺貨時，營業員應認識到這是沒有滿足顧客的需要，沒有盡到職責，必須誠懇地向顧客解釋或介紹同類商品，並向上級反映進貨，盡可能滿足顧客的要求。

九 如何對待顧客退換商品

如果顧客來更換商品時，營業員不得埋怨顧客或加以任何責備，而要分析原因，即以前拿錯的責任在誰，如果責任在顧客，應婉言解釋不能更換的原因；如果責任在營業員，就要讓顧客重新換到合適的商品。如果顧客來換的貨，發現有污損，而是在出售以後產生的，應婉言說明不能換貨。如顧客堅持不合規章的退換，應引導顧客去見組長（主任或經理）解決。

十 與顧客發生爭執時應有的態度

營業員應絕對避免與顧客發生爭吵，但萬一由於誤會而發生爭執時，營業員應保持冷靜，不要激動，應請出組長（主任或經理）來解決，把顧客引到工作現場以外進行解釋，以免影響其他顧客的購買。

十一 營業員離開工作現場時如何對待顧客

營業員在營業時間內離開工作現場時（如實行連帶上班制的交班時間或因其他事故須離開工作現場者），應該將其正為顧客所做的售貨工作辦完，同時應很有禮貌地請其餘的顧客轉到鄰近的或接替自己工作的營業員那裏去。