



白金书系

岗位业务培训系列

实际、实用、实操、实效
让你的员工比竞争对手学得更快！

如何做好 营业员

滕宝红◎编著



廣東省出版集團
廣東人民出版社



白金书系

岗位业务培训系列

实际、实用、实操、实效
让你的员工比竞争对手学得更快！

如何做好 营业员

滕宝红◎编著

廣東省出版集團
廣東經濟出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做好营业员 / 滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社,
2011. 9

(广经企管白金书系: 岗位业务培训系列)

ISBN 978-7-5454-0958-1

I. ①如… II. ①滕… III. ①营业员—技术培训—教材
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 182599 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	10.5 1 插页
字数	176 000 字
版次	2011 年 9 月第 1 版
印次	2011 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0958-1
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

今年7月底，我应《新快报》管理沙龙第190期之约，做了一次“用《弟子规》培育员工”的专题报告会。会前，我与一位相识10年的老朋友——广东经济出版社姚丹林社长聊起该社改革开放30年来在企业管理领域出版的一系列优秀作品，还谈及中国的优秀企业——华为、联想、海尔的经营管理之道，大有“如数家珍”和“酒逢知己千杯少”之感。此后，我荣幸地接受了姚社长的邀请，为本系列图书作序。

“文章千古事”。正如姚社长所说的，广东经济出版社作为一家在全国有一定影响力和知名度的出版社，乐于承担社会责任，为广大企业读者服务。最近，广东经济出版社通过多种渠道对企业经营管理、经济管理领域的广大读者群进行了广泛深入的调查研究，并根据读者群的反馈意见和建议，对该社10年来出版的几百本企业管理、经济管理图书进行排序，精选出百种优秀图书，编制了一套“广经企管白金书系”，期待她能够为从事企业管理和经济管理领域的同仁们带来更多的实用参考价值。

著名的英国哲学家、文学家弗兰西斯·培根在回答读者“读什么和怎样阅读”时说：“书籍好比食品。有些只需浅尝，有些可以吞咽，只有少数需要仔细咀嚼，慢慢品味。所以，有的书只要读其中一部分，有的书只需知其梗概，而对于少数好书，则应当通读、细读、反复读。”

正如培根所说的那样，从事企业管理和企业中高级管理者教育培训以来，我和我的许多同事一直在案头热读、通读、细读、反复读广东经济出版社那些优秀的图书，受益匪浅。作为这些优秀图书的“受益者和老粉丝”，归纳起来，我觉得这套图书对我们有以下三个方面的学习和典藏价值：

1. 高屋建瓴，形成经典——这套系列图书的作者多数来自国内外优秀企业的中高级管理者和长期从事企业管理咨询、培训的专家教授。其中大多数人是优秀企业的总经理、副总经理、公共关系管理专家、市场营销专家、人力资源专家、物流与供应链管理专家、精益生产管理专家、质量管理专家、企业培训管理专家和现场管理专家等。本书系是他们在改革开放30年中从事企业管理智

慧的结晶。

2. 简明易懂，方便实用——改革开放头 20 年，从我国著名的工商管理学院给企业管理者开设的 EMBA 和 MBA 的核心课程来看，学习、消化、吸收欧美国家企业先进的科学管理经验似乎成为我们学习企业经营管理的主旋律。但是，实践证明：由于国家、企业文化、制度、语言等环境的差异，对于欧美企业的管理经验真正做到“消化吸收、洋为中用”确实需要一个比较漫长的过程。许多有识之士发出了“哈佛学不到”的叹息！最近 10 年来，我国本土的企业家将西方的先进管理经验与自己企业的具体实践相结合，创造了许多超越欧美企业的第一业绩，并总结管理经验，形成了这套书系的雏形。她来自中国企业，用于中国企业，自然简明易懂、方便实用。

3. 立足实战，讲求实效——多年来，广东经济出版社紧紧依托广东作为经济强省、金融强省和全国第一制造业大省形成的作者、选题、市场资源，策划出版了一大批来自于企业管理实践和各种经济活动，又回到企业管理实践和经济活动中去，服务于广东企业和经济投资活动主体的“广味”图书，打造了“实际、实用、实操、实效”的市场图书品牌。这套白金书系主要定位于企业培训学习，尤其在岗位培训方面具有全面覆盖各个行业、针对性强、应用性强的特点，反映了“实际、实用、实操、实效”的品牌特色，以及广东经济出版社多年来秉持的品牌化运作、市场化运营、特色化方向、专业化道路的发展理念。

企业家、专家学者最重要的责任就是总结过去、利用现在、开创未来。“人生终有限，事业总无限。”任何一个人的生命都是有限的，因此，任何一个人的经验也是有限的。但历史是永恒的，他人的经验是无限的，用他人的经验来丰富自己的经验永远是明智的选择。那么，就让我们做一次“开卷有益”的选择吧！

金井露

2011 年 8 月 15 日于华为

“广经企管白金书系”书目（第一辑）

外贸实操指南系列	
中小企业外贸一本通	进出口贸易实操手册
外贸英文信函范例与常用精句	进出口业务单证操作手册
生产管理实操指南系列	
采购管理实务	物流配送中心规划与运作管理
库存管理实务	班组管理：改善手法 80 例
班组管理：从基础到技巧	轻松管现场
六西格玛设计实战	SPC 实施指南
QCC 品管圈操作实务与案例	轻松管设备
5S 活动推行与实施	
培训管理系列	
世界五百强企业培训故事全案	
岗位培训问答系列	
人事与培训管理问答	总务与文件管理问答
采购与生产管理问答	货仓与 MRP—II 管理问答
岗位业务培训系列	
如何做好保安	如何做好报关员
如何做好采购员	如何做好餐饮服务员
如何做好餐饮经理	如何做好仓库管理员
如何做好仓库主管实务	如何做好促销员

(续表)

岗位业务培训系列	
如何做好导购员	如何做好店长
如何做好跟单员	如何做好工程技术部主管
如何做好工艺技术员	如何做好行政部主管
如何做好后勤主管	如何做好机电工务员
如何做好计划调度员	如何做好家政工作
如何做好酒店行政经理	如何做好酒店领班
如何做好酒店营销经理	如何做好客房服务员
如何做好客房经理	如何做好客服员
如何做好秘书	如何做好培训主管
如何做好品管部主管	如何做好前厅经理
如何做好人事	如何做好生产部主管
如何做好市场部主管	如何做好收银员
如何做好物料部主管	如何做好物料控制员
如何做好项目管理员	如何做好项目主管
如何做好销售员	如何做好销售主管
如何做好信息主管	如何做好营销主管
如何做好营业员	如何做好质量检验员

目 录

第一章 任职资格要求	1
第一节 营业员知识与技能要求	3
级别一：初级营业员	3
级别二：中级营业员	4
级别三：高级营业员	4
第二节 营业员素质及个性要求	6
要求一：仪表与装束	6
要求二：沟通语气及习惯	6
要求三：礼貌与规矩	6
要求四：人品与性格	6
要求五：需克服习惯	8
第三节 营业员职责标准	9
标准一：初级营业员职责标准	9
标准二：中级营业员职责标准	11
标准三：高级营业员职责标准	13
第二章 服务礼仪规范	19
第一节 服务仪容仪表	21
一、仪容仪表美的基本原则	21
二、营业员仪容修饰	22
三、营业员着装要求	23
第二节 服务仪态礼仪	26
一、站姿要求	26

二、坐姿要求	27
三、走姿要求	28
四、手势要求	29
五、迎宾礼仪	30
六、接待礼仪	30
七、电话礼仪	31
第三节 服务表情仪态	33
一、眼神	33
二、微笑	33
第三章 语言沟通技巧	35
第一节 营业员语言沟通技巧	37
一、营业员用语基本原则	37
二、营业员沟通基本礼仪	38
三、营业员用语表达技巧	39
第二节 营业员礼貌用语	42
一、一般用语	42
二、顾客进店招呼用语	42
三、介绍商品招呼用语	42
四、顾客挑选商品招呼用语	42
五、随机向顾客介绍商品招呼用语	42
六、指导顾客介绍用语	43
七、顾客选购商品时招呼用语	43
八、当顾客犹豫不决时招呼用语	43
九、答询用语	43
十、道别用语	44
十一、其他用语	44
第四章 基本服务技能	45
第一节 营业前准备工作	47
一、检查准备商品	47
二、检查商品价格	48
三、检查、准备售货用具	48

四、检查、整理营业环境	49
五、个人仪表准备	49
六、做好营业心理准备	50
七、迎接顾客的准备	50
第二节 顾客接待服务	51
一、接待顾客步骤及要求	51
二、引导顾客购买的技巧	55
三、针对顾客需要介绍商品	59
四、准确为顾客拿递商品	60
第五章 基本操作技能	63
第一节 商品验收技能	65
一、验收程序	65
二、验收内容	65
三、商品验收标准	66
四、验收要领	70
五、商品验收后处理	73
第二节 商品陈列技能	77
一、商品陈列的原则与要求	77
二、商品陈列的要点	78
三、商品陈列形式	79
四、商品陈列的类型	80
五、商品陈列的技巧	81
第三节 商品价格管理技能	86
一、商品调价	86
二、商品削价	87
三、制作价签	87
第四节 商品盘点技能	88
一、商品盘点要求	88
二、商品盘点程序	89
三、盘点作业内容	90
四、盘点注意事项	91
第五节 商品退(换)货管理技能	93
一、商品退(换)货原因	93

二、退（换）货作业要点	94
三、商品退（换）货作业标准	94
四、超市商品退（换）货作业流程	95
第六章 销售服务技巧	101
第一节 商品销售概述	103
一、商品销售的性质	103
二、商品销售的目的	104
第二节 商品销售步骤	105
一、商品销售的开始	105
二、商品销售的展开	108
三、商品销售的结束	114
四、欢送顾客	118
第七章 完美售后服务	119
第一节 做好售后服务	121
一、提供售后咨询服务	121
二、售后商品应注意事项	123
三、妥善处理售后矛盾	124
四、说明各项服务内容及范围	125
第二节 顾客抱怨处理	126
一、认识抱怨	126
二、防止抱怨的产生	128
三、处理顾客抱怨的技巧	131
四、如何对待顾客所犯的错误	150
第八章 自我成长规划	153
第一节 进行自我提升	155
一、充实完善提升自我	155
二、搞好工作场所人际关系	156
第二节 实施自我训练	157
一、自我训练的方法	157
二、走向成功的步骤	158
参考文献	159

第一章

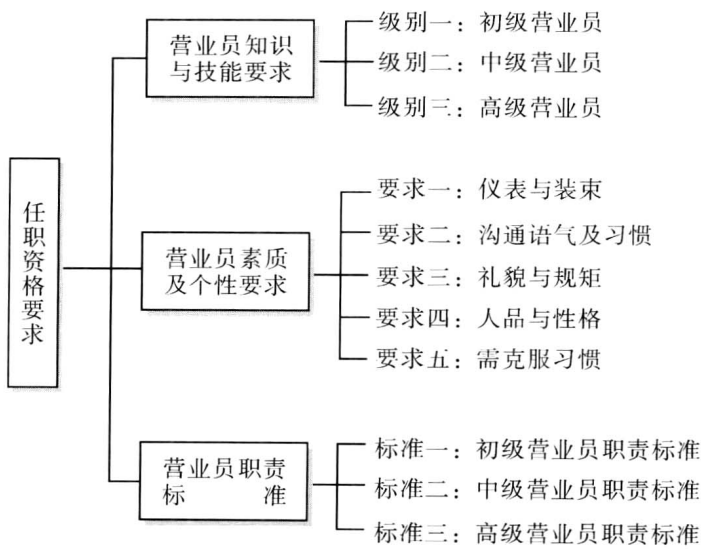
任职资格要求

.....

.....

- 营业员知识与技能要求
- 营业员素质及个性要求
- 营业员职责标准

任职资格要求示意图



第一节 营业员知识与技能要求

很多人都这样认为，营业员就是货物售卖人员的意思。其实不尽然，营业员应该具有一定的开拓市场能力，应该将优质的产品与良好的服务和广大顾客分享，是千方百计帮助顾客认识商品、引起顾客对商品的注意，并使顾客深信购买其产品会得到某种好处的从而激发顾客的购买欲望，促成购买行动，以达到商品转移目的的工作人员。这只是一般性的要求，优秀的营业员应该是能想方设法让顾客多购买商品，以达到促销的目的，并利用现有客源的口碑效应，宣传公司商品和树立公司形象。以下就营业员的初、中、高级应具备的知识和技能要求分别予以介绍。作为营业员，你可对号入座，从而找出自己应该努力的方向。

级别一：初级营业员

➤ 知识要求

具有初中文化程度（含同等学力），并有一定的自学能力。

了解商品养护、统计、公共关系、营销方面的知识。

掌握商业职业道德、服务规范和售货程序。

了解本岗位的经营计划和经营指标。

熟悉主营商品的核价、标价、变价等手续要求。

了解本岗位的进货、交接、结算、销卡、提货、盘点等工作环节。

了解商业有关政策、制度和法规。

了解主营商品的编号、品名、规格、产地、质量、性能、价格、使用和保养方法。

了解本岗位所使用的工具设备的特点、用途和保养方法。

了解主营产品质量标准。

懂得主营商品的防盗、防火、防腐和卫生知识。

➤ 技能要求

识别简单商品组装图和使用图，并能了解顾客心理。

能独立进行拿、称、包、扎、量，并能填写单据、发票等凭证。

能为顾客提供咨询服务，帮助挑选称心如意的商品。

能对主营产品进行演示、展示、突出商品的特点。

能按照整洁、美观、丰满、定位的要求陈列商品。

能搜集市场信息，为柜组决策提供依据。

珠算达到普通 6 级水平，能熟练地计算商品价格。

具有一定的语言艺术，能较好地接待顾客。

级别二：中级营业员

➤ 知识要求

具有高中文化程度（含同等学力），并有一定的自学能力。

熟悉顾客心理、广告、公共关系、商品养护、统计、市场营销知识。

了解本岗位的经营策略。

掌握商品的进、销、存各个环节的基本知识，熟悉本岗位各项经营指标。

熟悉商业有关的法规、制度。

熟悉主营商品的特点、性能构成、产地和使用方法。

掌握本工种所使用工具设备的特点、使用和保养方法。

熟悉本岗位的防盗、防火、防腐和卫生知识。

➤ 技能要求

能识别主营商品的组装图和使用图，并能较准确地判断顾客心理。

能熟练地进行称、包、捆、算，并能填写各类单据、凭证和账务手册。

能针对顾客的不同要求，熟练地为其提供较全面的咨询服务。

能按照主营商品的特点，熟练地进行演示、展示，以激发顾客的购买欲望。

能对主营商品熟练地进行调试、组装，使商品的使用价值保持最佳状态。

能根据主营商品的特点，选择适当的方法进行陈列。

能对主营商品的质量和货币的真伪进行鉴别。

能较全面地搜集市场信息，了解市场的供求状况，为柜组决策提供依据。

能进行简易核算（计算费用率、毛利率、商品周转天数），珠算达到普通级水平。

能起草商业常用的单据、合同、计划。

有较好的语言艺术。

能对初级营业员进行培训。

级别三：高级营业员

➤ 知识要求

具有高中（中专）以上文化程度（含同等学力），并有一定的自学能力。

熟悉顾客消费心理常识、购买动机、行为常识及市场营销知识。

掌握销售经营技能及企业经营计划、策略。

掌握商品进、销、存的各个环节，熟悉本岗位各项经营指标。

熟悉商业有关的法规、制度，有效维护与顾客媒界的关系。

熟悉卖场主营商品的性能、特点、产地和使用保养方法及售后服务有关事项。

熟悉顾客投诉处理程序并能有效处理。

具有专业英语和日常口语的相关知识。

对本行业的发展状况及前景有一定的了解。

► 技能要求

能指导初、中级营业员按岗位要求做好仪表仪容的设计、准备工作。

能指导初、中级营业员的日常工作。

能合理规划、布置和设计营业场所。

对营业场所的设备、设施及用品用具能进行指导和督促检查。

能全面掌握业务规程，正确解答顾客咨询的各种业务问题。

能正确分析和处理顾客的各种抱怨及建议，能解答顾客的疑难问题。

能了解顾客需求，熟练地对新业务进行功能演示，指导顾客正确使用各类业务及相关设备。

能进行数据整理和分析，并组织质量检查，撰写业务统计分析报告。

能指导初、中级营业员做好统计工作。

能指导初、中级营业员做好账款日常管理工作。

能组织做好交接班工作，对交接班中的有关问题能进行分析、处理，并能及时请示汇报。

能进行广泛的市场调查，稳定信息收集渠道，采集市场需求信息。

能对重点顾客保持较密切的联系，进行服务跟踪。

能根据市场需求信息，进行分析研究，并提出有效的营销策略和措施。

能熟练操作安全防护设施，并指导初、中级营业员执行安全操作规程。

具有良好的语言沟通艺术及技巧。

第二节 营业员素质及个性要求

要求一：仪表与装束

风度翩翩的仪表和整洁利索的装束是对营业员的第一个基本要求。

精神焕发，情绪饱满，让自己的工作状态处于最佳。

营造一种职场氛围。职业性的装束能营造一种良好的职场氛围，使自己有成就感、使顾客有信任感。

良好的卫生环境也同等重要。卫生搞得干干净净、商品摆放得整整齐齐，既有利于商品的保存、保养、防护，又有利于商品展示，让顾客一眼就看出自己所需要的。最重要的一点，就是使顾客心情愉悦，这样，成交的概率将高得多。

要求二：沟通语气及习惯

营业员与顾客和同事等人之间，说话的语气应尽量低调、缓慢一点，应充满友谊和温暖，切忌咄咄逼人。说话时应尽量看着对方的眼睛，面露微笑，给顾客造成一种轻松自然的感觉。另外，吐词要清楚、说话要文雅等。总之，成交与否，很大程度取决于双方交谈时的状况，粗声粗气或恶语伤人是绝对不可以的。

要求三：礼貌与规矩

礼貌与规矩对于一个营业员来说，是任何时候都适应的。营业员直接代表超市形象，如果对顾客傲慢无礼，顾客自然不会再度光顾，同时还会作反面宣传；如果对同事无礼，不讲规矩，势必造成同事间关系紧张，这样，公司就缺少共同发展的动力；对上司无礼，更是没有修养和素质的具体表现。当然这些都应做到真诚自然，虚伪、做作，当面一套、背后一套，同样令人生厌。

要求四：人品与性格

► 智力

智商高的人做销售工作其业绩无疑要比常人高。只要不是弱智，人的智力通常是可以得到提高的。关键是要学习，熟能生巧，勤奋是增长智商的有效方法。营业员在接待顾客时，首先应该判断：我该跟他说什么？我说的他能否接受？有