

◎ 中等职业学校商品经营专业

售货技术

北京市职教成教教材建设领导小组办公室 组编

韩永刚 主编



高等教育出版社

中等职业学校教材
商品经营专业

售 货 技 术

北京市职教成教教材建设领导小组办公室组编
韩永刚 主编

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

售货技术/韩永刚主编. —北京:高等教育出版社,
2000

ISBN 7-04-008224-1

I. 售… II. 韩… III. 零售—商业操作技术—专业
学校—教材 IV. F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 17591 号

售货技术

北京市职教成教教材建设领导小组办公室组编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号

邮政编码 100009

电 话 010-64054588

传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

排 版 高等教育出版社照排中心

印 刷 北京华文印刷厂

开 本 850×1168 1/32

版 次 2000 年 7 月第 1 版

印 张 6

印 次 2000 年 7 月第 1 次印刷

字 数 140 000

定 价 7.40 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内 容 简 介

本书是中等职业学校商品经营专业系列教材之一。

本书主要包括:售货技术概述;商品展示、拿放与陈列;商品的计量与板卷;商品包扎技术;计价开票与收银技术等知识。本书融入最新知识,理论联系实际,注重技能训练,具有职业教育的特色。书后附有商业营业员工人技术等级标准及商业营业员职业技能鉴定规范。

本书可作为中等职业学校商品经营专业教材,也可作为商业营业员等级考核培训用书。

前 言

为贯彻落实第三次全国工作会议关于深化教育改革、全面推进素质教育的精神,为满足中等职业学校教学的需要,北京市、山东省、四川省等职教部门共同组编了中等职业学校商品经营专业系列教材,本书是系列教材之一。

本书根据中等职业学校的培养目标及全国商业营业员职业考核关于知识和技能的要求,结合商品流通业现代经营管理的发展趋势,重点讲述了售货操作技术的基本要求、接待服务技术、售货员的有关操作技能等知识。本书内容丰富,通俗易懂,实用性强,既有传统商业的操作技术,又有现代商业的操作技术,并附有商业营业员技术等级考核标准。

本课程教学时数为 60 学时,具体安排如下表(供参考)。

章 节	内 容	授课	训练	合计
第一章	售货技术概述	4	2	6
第二章	商品展示、拿放与陈列	2	8	10
第三章	商品的计量与板卷	2	14	16
第四章	商品包扎技术	2	12	14
第五章	计价开票与收银技术	4	8	12
机 动				2
合 计		14	44	60

本书由北京市职教成教教材建设领导小组办公室组编,韩永刚任主编,参加编写的还有吕惠娟、刘萍、郭素珍、周伟、张敦燕等,北京市百货大楼集团股份公司高级营业员、全国劳模刘淑琴对全书进行了审定。本书在编写中得到北京市教科院职教所、北京市有关商业企业的大力支持和帮助。刘志平等同志对本书编写提出

了许多宝贵建议。在此一并表示感谢。

限于编者水平，书中难免有疏漏之处，恳请广大读者予以指正。

编 者

1999. 11.

目 录

第一章 售货技术概述	1
第一节 售货技术在商品经营中的地位和作用	1
第二节 售货操作技术	3
第三节 销售服务技术	5
复习思考题	11
第二章 商品展示、拿放与陈列	12
第一节 商品展示	12
第二节 商品拿放	27
第三节 商品陈列	35
复习思考题	51
第三章 商品的计量与板卷	52
第一节 商品的称量	52
第二节 纺织品的丈量、板卷与开剪	64
第三节 商品的点数	78
复习思考题	81
第四章 商品包扎技术	82
第一节 食品的包扎	82
第二节 服装鞋帽的包扎	98
第三节 礼品包扎	101
复习思考题	108
第五章 计价开票与收银技术	110
第一节 计价开票	110
第二节 收银	116
第三节 电子收款机简介	137

复习思考题	146
附录 商业营业员工人技术等级标准	147
商业营业员职业技能鉴定规范	153
参考文献	183

售货技术概述

在商品销售服务过程中,售货技术已为越来越多的商家所重视,它不仅是一项技术,更是提高销售服务水平的手段。随着生产力水平的不断提高,产品的日益丰富,市场已由原来的卖方市场向买方市场转移。这一趋势无疑给售货技术增添了新的内涵,充实了新的内容。售货技术是指在售货过程中以人为本,运用多方面技能为顾客提供满意的服务,并因此为企业创造效益和声誉的一项技术。它主要包括售货操作技术和销售服务技术。其中,售货操作技术强调运用多项操作技术为顾客提供满意服务;销售服务技术是通过服务态度、服务方式、服务语言等为顾客创造和谐的购物环境,赢得顾客赞许。由此可见,学习售货技术至关重要。

第一节 售货技术在商品经营中的地位 and 作用

一、售货技术的地位

20 世纪 80 年代初,改革开放的春风吹遍了祖国大地,也吹开了商业的大门。我国原有的商业格局随

着鳞次栉比的大中型商厦的出现而改变,新的经营理念的出现为售货技术带来了新的涵义,优越的购物环境使国人耳目一新,周到的服务使我们认识到售货技术的重要。第一台 POS 机的应用,第一张信用卡的使用……这些都在无声地告诉我们,如今的商品销售不再是对一买一卖的简单操作,而是代表了社会的进步、先进科技的运用。作为其重要内容的售货技术,在传统操作技术的基础上,融入了新的内容,从原来的简单操作变成了运用高新技术、精湛技能,满足顾客多方面需要的一项重要内容。它把经营目标与经营结果有机地结合起来,为企业创造了更多的效益和更好的声誉。

二、售货技术的作用

售货技术在商品经营中的作用主要有以下几个方面:

(一)创造良好的购物氛围,通过商品展示,感染顾客,激发顾客的购买欲望

众所周知,随着人民生活水平的提高,市场的发展,商品日渐丰富。购物已由原来单一明确的活动变成了集休闲与购物于一体的多重活动。在一定条件下,人们的购物目标并非很确定,而是受购物环境、气氛等客观原因所影响。店堂的环境、商品的摆放、展示所体现出的美,都会在一定程度上左右顾客的选择,为成功的销售创造条件。

(二)娴熟、扎实的售货技术可以博得顾客的信任,搭建坚实的信誉之桥,争取回头客

顾客选择商品时一部分信任来自商品本身,另一部分信任源自对商场的认可。商家的竞争已经从硬件设施的竞争转向企业管理和服务水平及人员的素质等软件的竞争。营业人员的素质包含思想素质、业务素质等多方面素质,其中营业员的售货技术反映了其业务素质的一个方面,而且也体现了企业的服务水平。营业员过硬的本领不仅可以满足顾客购物的物质需要,更能满足其心理

的潜在需要。

(三) 通过文明经商树立企业形象,增强企业竞争能力,为企业创效益,为建设社会主义物质文明、精神文明做贡献

“和气生财”已为众多经营者熟知,而“经营理念”一词却尚待深入人心。其实,二者的目的都是为了企业的生存和发展。有的人只知赚钱却赚不着钱,有的人“不知赚钱”却财源滚滚。究其原因,在于把“满足顾客需要”放在什么位置来看待。社会主义商业企业的生命力是旺盛的,因为它是以满足人们日益增长的物质文化生活的需要为己任而进行的文明经商,因此不但能给企业创造效益,更能为建设社会主义物质文明、精神文明做贡献。

第二节 售货操作技术

作为销售服务的重要手段,售货操作技术随时随地都在对销售起着促进作用,它的目的就是为顾客提供周到、满意的服务,以提高企业的声誉,为企业带来良好的经济效益和社会效益。

一、售货操作技术的内容

售货操作技术的内容很多,覆盖面很广,具体的内容包括:商品陈列,商品展示,商品准确拿递,商品称、量、包、扎、点、组装、调试等。从店堂的布置到商品的陈列,从商品的拿递、展示到商品最后的包扎,从营业前的准备工作到营业后的结束工作,从动手到动脑,从传统操作到新科学运用,无不凝结着操作者的智慧与辛劳。同时,随着科技的进步,顾客需求的不断增加,具体的售货操作技术还会不断变化、充实、创新和完善。在直接的、面对面的售货过程中,人们需要的不仅仅是商品,同时还需要亲切的、热情的服务,这不是任何简单的机器操作所能替代的。作为一名合格的营业员,必须牢固、灵活地掌握售货操作技术,并且不断地学习新知识、新技术,因为售货操作技术水平代表着营业员的工作水平和工作

能力,更代表了企业的声誉。

二、售货操作技术的基本要求

(一) 要提高职业道德水平,努力做好服务工作

职业道德是每个行业都要求具备的。作为服务行业,它的经营思想应围绕“服务”展开,应该把顾客放在首位,把“为用户服务”作为其经营宗旨,要以顾客为中心,以提供满意服务为目的,这是商业的性质所要求的。只有在思想上认识到服务的重要性,才能在行为上有所体现,以更高的标准衡量服务水平,从而促使营业人员自身售货操作技术水平不断提高,做好服务工作。

(二) 要苦练操作技能,让顾客放心、舒心

操作技能如点、称、量、包等,均涉及到顾客和企业的利益,如果称量准确,包扎牢固就会保障双方的利益,树立并维护企业形象。同时,娴熟、优美的动作也会使顾客感到舒服、安心。相反,操作技能差则会损害双方的权益,引发纠纷。因此营业员要勤学苦练,努力做到技娴业精。

(三) 要不断学习新知识,掌握新技能,为顾客提供时尚服务

随着科学技术的迅猛发展,为用户服务的手段也在不断更新。原有的操作技术势必会为新的方式所取代,这是不可逆转的必然趋势,因此,不断学习新知识、掌握新技能是从发展的角度对营业员提出的要求。

(四) 要勇于开拓创新,独树一帜,为顾客提供优质服务

市场经济条件下“人有我有”只是基础,“我有人无”才会独领风骚。这无疑会满足顾客“求异”的心理,为企业锦上添花。

三、售货各项操作技能的具体要求

操作技术是一项动作性很强的技能,娴熟的技能代表了营业员深厚的功底和企业较高的整体素质。它间接地影响顾客对企业的信任程度,在一定条件下甚至能起到直接的作用。所以作为营

业员,在操作技术的实际运用上要做到:礼貌周到,保证质量,动作优美,技能熟练,感染性强。

各项操作技能的要求如下:

柜台商品陈列的要求:“整洁,美观,丰满,定位。”即要求商品在陈列时要整齐干净,富有艺术性,能激起顾客的联想以刺激其购买欲望,陈列的商品要丰富并且固定在某一位置,便于查找。

商品展示的要求:“展示全貌,突出重点,动作娴熟,方法得当。”在展示过程中,尽量突出商品的优点、特点、重点、美点,以娴熟的动作、完美的商品感染顾客,以达到展示商品的目的。

拿放商品的要求:“爱护商品,动作敏捷,轻拿轻放,准确得当,讲究礼貌。”商品的拿放不是简单的机械动作,而是蕴含了较深厚的操作技能功底,如看头拿帽,既要求拿递准确,符合顾客号型,又要求礼貌地展示商品的优点以激发顾客的购买欲望,满足顾客的合理要求。

包、称、量、点、扎的要求:“动作规范,操作正确,计量准确,捆扎牢固,包装精美,技能娴熟。”所谓“台上一分钟,台下十年功”,这些操作技能的要求都必须经过刻苦的训练才能达到。

售货操作技术的要求不是固定不变的,它必须随着市场经济的发展而发展,不断满足顾客日益增长的多方面的服务需求,努力创新,开拓进取,逐步完善。

第三节 销售服务技术

营业员的主要任务是接待顾客,为其提供满意的服务,使顾客高兴而来,满意而去。在整个营业过程中,营业员的销售服务是有一定程序和固定内容的,同时也包含体现营业员自身素质的服务方法。把有形的服务和无形的服务完美结合起来,就构成了颇具特色的销售服务技术。

一、柜台营业程序

按照营业员的工作程序,营业过程分为三个阶段。

(一) 准备阶段

在未开门营业之前,营业员应先做必要的准备以保证接待顾客顺利圆满。

1. 检查、备好商品

(1) 营业前营业员应先查验过夜的商品有否移动、丢失、损坏等情况,如发现异常要及时报告领导及有关部门,尽快处理。

(2) 准确摆放商品。为了保证销售顺利进行,货源充足,商品展示吸引顾客,营业员在准备阶段应提前备好商品,码放整齐、合理。在从事此项工作期间,应注意拆包、整理的规范性、合法性,以避免出现失误,给工作带来不便。商品摆放应本着:整齐、丰满、美观、醒目的原则,将不同类型的商品合理摆放,以吸引顾客的注意力,达到刺激顾客购买欲望的目的。在准备商品过程中应及时剔除残次品,防止出现因质量问题引起的纠纷。同时及时更换陈列样品,以保证样品的完好。

2. 查对价签

明码标价,公平交易是社会主义商业的一项重要物价政策,是社会主义商业道德的具体体现。它既便于对企业的经营进行监督,维护消费者的权益,同时又对零售商业企业经营的有序进行起到保障作用。

商品价格必须天天查,保证价签与物品吻合,尽量做到一物一签,防止错位,维护消费者与企业的合法权益。价签的填写要齐全、正确,字迹端正、清楚,不得涂改,必须盖有物价员的签章,符合物价管理部门的有关规定。

3. 检查、准备售货用具

售货工具及用品的准备是营业前需要做的一项重要工作。不同柜台需要准备的用具是不同的,但总的要求是用具拿放要顺手,

使用要方便,放置的位置要得当。

(1) 称量用具。称量用具主要指秤、尺、量杯等,准备时应检查其准确性,校验其灵敏性,防止因器具问题出现称量不准的现象。

(2) 包扎用具。包扎用具主要有塑料袋、盒、纸、绳等,准备时按规格、大小分清,放好。用于包扎熟食等特殊商品的包扎用具应符合卫生标准。

(3) 测试用具。测试用具主要有万用表、测电笔、接线板、电池等,营业前要检查其可使用性,并放在适当位置。

(4) 售货用具。售货用具主要有售货小票、笔、发票及刀、铲、勺等,营业前应放置在合适的位置,并按要求做好消毒工作。

4. 准备零钱

在直接收款的柜台,营业员除帮顾客挑选、拿递商品外,还要负责收找钱款。在营业前,营业员必须按规定的手续和金额备好零钱,保证营业的顺利进行。

5. 做好环境卫生的检查和清理工作

做好环境卫生的检查和清理工作是营业前必不可少的工作之一。要保证过道畅通,商品、货架干净整洁,没有杂物,为顾客创造良好的购物氛围。

6. 注意个人的仪容、仪表及卫生

大方、得体、规范的服饰既展现出营业员的风采,又代表着企业的形象,它会给顾客留下良好印象,影响顾客的购物行为,所以这一点非常重要。具体要求有以下几点:要按规定统一着装上岗,佩戴标志要齐全,食品柜台营业员应戴卫生帽。梳妆打扮要符合营业员的职业特点,应庄重大方,淡妆上岗。营业员讲卫生应做到“五勤”,即勤洗澡,勤理发,勤换衣,勤剪指甲,勤洗手。为了尊重顾客,上岗前不吃带异味的食物。

7. 调整好服务前的心理状态

商业要求营业员要笑迎顾客,创造良好购物环境,使顾客舒

心,做到这一点的关键就是营业员的心境。心境的好坏直接影响营业员的情绪,以致于最终影响工作效果。因此,企业要尽可能为员工创造良好的环境,同时营业员必须学会并善于调节自己的情绪以适应本职工作的需要,这一点是至关重要的。

(二) 售货阶段

售货中的工作是营业员的主要工作,包括接待、拿递、介绍等内容,在此只着重介绍售货中的辅助工作,其他具体内容留待后面章节详述。

辅助工作主要是在售货间隙时间,对商品、票证、价签等物品进行补充、整理、归类、清点、挑选,以保证后面售货工作的顺利进行。

1. 商品

已售完或即将售完的商品要补齐;动过的商品要归位,整理好;残缺商品应及时清理,商品数量要经常清点。

2. 票证、货款

票证应备齐,空闲时要计算清楚,以缩短结账时间,要备足零款以便找钱。

3. 价签

检查价签是否正确,价签与货物是否一致,防止出现错卖情况。

在整理时要注意防止发生怠慢顾客的行为,作为营业员,其主要职责是为顾客服务。售货辅助工作是营业员在营业间隙必做的一项重要工作。

(三) 结束阶段

营业结束时,如果有顾客正在选购商品,营业员应耐心、认真、热情地接待好最后一位顾客,再进行营业后的结束工作。

营业后的结束工作包括:

1. 统计报账工作

营业终了,在直接收款柜台,营业员应把当天票款点清,核对

无误后填写缴款单送交出纳人员交接;对所卖商品要登记入账,冲减商品账中库存数额,增加销售数额;每月所填的原始凭证要妥善保存,经上级批准后方可作废。

2. 封存整理工作

对于贵重物品在营业终了后要予以封存,防止丢失、损坏。

整理货场物品,归位、保管好商品,过夜食品等要放置安全、稳妥的地方,避免受污、融化。清扫卫生,整理、校正售货用具,以便第二天使用。

3. 安全检查工作

关闭门窗,切断电源,做好防火、防盗工作。

二、销售服务的一般步骤

销售服务要有相应规范的步骤,这有利于礼貌、周到地为顾客服务。销售服务的一般步骤如下:

(1) 静候:静候即保持良好的站姿、平和的心态,面带微笑,随时准备接待顾客,为其提供最佳服务。

(2) 迎接:迎接即接近顾客并和顾客打招呼,使顾客感受到营业员的热情、诚恳。此步骤的成败关键在于时机的把握。过早易使顾客产生压力,过迟易怠慢顾客,因此营业员必须注意观察,结合实际情况完成好这一工作步骤。

(3) 拿递:拿递即营业员根据顾客的特点、谈吐、爱好、需要等客观情况,把商品从柜台或货架上拿下来递交给顾客供其观看、选择。

(4) 展示:展示即营业员把商品的特点、性能等用一定的方法展现给顾客,便于顾客挑选、鉴别、欣赏。

(5) 介绍:介绍即通过语言、动作把商品的特点、性能等告诉顾客,使其全面了解商品,在介绍时必须实事求是,维护顾客利益;尊重顾客,态度诚恳,语言准确。

(6) 销售:销售是顾客将购买决定变成购买行为的阶段。它