

国外商业丛书

售货基础知识

中国商业出版社

售 货 基 础 知 识

(日文译本)

中国商业出版社

国外商业丛书
售 货 基 础 知 识

•
中国商业出版社出版
济南印刷三厂印刷

•
787×1092毫米 32开本 $1\frac{1}{8}$ 印张 25千字
1980年9月第1版 1980年10月济南第1次印刷
印数：1—50,000 定价：0.10元
统一书号：4237·002

编者的话

这本《售货基础知识》，是日本东急百货商店总结其经营管理方面的一些经验写成的，类似售货员“守则”、“须知”。由曲更非、孙凯两同志照原作翻译成中文，我们摘编其中可以借鉴的部分出版，供我国商业工作者研究参考。

诚然，社会主义商业与资本主义商业有着本质的区别，但资本主义商业的某些具体经验，如善于运用自己的特点经营商业，善于使用人才，善于精打细算，善于研究顾客心理，讲究经济效果等等，还是可以借鉴的。

一九八〇年八月

目 录

一、百货商店的史话·····	(1)
二、工作现场的规则和礼貌·····	(4)
1. 服装和姿态·····	(4)
2. 出勤·····	(5)
3. 开店·····	(7)
4. 工作现场的规则·····	(7)
5. 工作现场发生事故的紧急处理·····	(9)
6. 工作现场的其他注意事项·····	(11)
7. 闭店·····	(11)
8. 退出·····	(11)
三、使用的语言和说话的方法·····	(12)
1. 说话方法、语言用法的重要性·····	(12)
2. 说话时需要注意的事项·····	(13)
3. 为获得感觉良好的说话方法而努力·····	(15)
4. 接待顾客应用语例·····	(18)
四、售货技术·····	(18)
1. 售货的技术·····	(19)
2. 售货的准备工作·····	(21)
3. 接待顾客·····	(22)
4. 对顾客意见的处理·····	(22)
5. 售货总结·····	(23)
五、商品的管理·····	(24)

1.商品的流程.....	(24)
2.购进分类.....	(25)
3.卖价和原价.....	(26)
4.商品代号.....	(26)
5.价格标签.....	(27)
6.传票的填写.....	(27)
六、包装的方法.....	(28)
1.包装的意义.....	(28)
2.包装的要求.....	(28)
3.包装的注意事项.....	(28)
4.包装的种类.....	(29)
5.包装的材料.....	(29)
七、发 货.....	(30)

一、百货商店的史话

百货商店在日本并不是从古就有的，而是在明治维新中期，由于与外国交流日益频繁，国家向现代化发展的过程中诞生的。

一般可以给百货商店下这样一个定义：在统一组织的大店铺内，向广大群众零售各种商品，从衣、食、用商品开始，到教育文化用品各个方面应有尽有的，大规模的商业经营组织。

百货商店的特征是：（1）规模大、多样化。在巨大的店铺中备有各种各样应有尽有的商品，具有购进、贮存和销售的各种职能。（2）合理的统一组织，分别按部门组织商品的购进、管理、销售，从事合理的经营。现代化的百货商店是在一八五二年诞生于法国首都巴黎。由爱·布西克首创的马尔歌百货商店，具有五个特征：①顾客可以自由出入商店；②商品明码标价，对谁都以同样价格出售；③顾客对所买的商品不满意，可以退换；④陈列大量商品，顾客可以自行挑选；⑤为了廉价竞销，采取薄利多销的方针。这在现在来说，是极为自然的事。可是在当时来说，却是划时代的一件大事，受到巴黎市民的欢迎。

这种商店不仅在法国国内，而且在欧美各国都流行起来。特别是在美国，随着城市的发展也显著地发展起来。

美国初期的百货商店，有一八五八年在纽约创办的梅西（Macys），有一八五九年在波士顿开业的约旦·马尔歌（Jordan Maker），有一八六一年在佛拉特尔法经营的约

翰·瓦纳梅卡(John Wan amaker)等,十九世纪后半期到二十世纪,百货商店才得到迅速的发展,并成为美国现代化大城市的象征。

美国百货商店的创始人斯求阿托·梅西是用“带笑的包装,从内心发出的感谢声”作为座右铭,约旦·马尔歌是用“对顾客的服务要胜于对自己的服务”作为座右铭。每个商店都有自己的信条,用来教育从业人员,因而得到了长足的发展。

日本的现代化百货商店从一九二三年(大正十二年)关东大地震以后得到急速的发展。从现代百货商店的成长来看,可分为四个时期:

(1)日本百货商店的创立。松坂屋(一六一一年)、旧白木屋·东急日本桥店(一六六二年)、三越(一六七三年)、大丸(一七一七年)、高岛屋(一八二一年)这些百货商店相继开业。从它们的经营方针看,有过“明码实价不说谎”(象三越)、“经商不取高利,卖好货到后来繁荣”(象旧白木屋)或“先义后利”(大丸)等等的说法,一边走个人经营,一边组织现代化的文明经商,向着欧美式百货商店的道路发展。

(2)百货商店的兴隆期。从大正到昭和的初期,是百货商店的兴隆期。经过震灾以后,百货商店的商品经营、售货和服务等各个方面都向着现代化的方向发展。这就促使零售商店向大型企业的方向发展。从商品经营来说,正象百货商店的名字那样,扩大到消费品的所有范围。在大正年间,各百货商店相继开设食品、药品、书籍、运动器材、乐器等商品部,连花草都涉及到了。三越丝织服装店于大正十一年开设了特价部,商品的内容虽然和现在不同,可是从备齐商

品的范围来说，和现在的商品构成是一样的。从销售方式来说，不再单纯坐店等客，采用了出外销售、函邮销售等形式。在服务方面，明治四十四年在旧白木屋开始设有电梯，大正三年在三越五层的建筑物中出现了各国时兴的自动电梯，店内还设有休息室、游艺场所。从此百货商店名符其实地西洋化了。

（3）终点站百货商店。进入昭和时代，百货商店得到了进一步发展。大型的百货商店有两种形式：一个是象三越、高岛屋、大丸、伊势丹等是由丝织服装店发展来的；另一个就是和交通运输发展的同时发展起来的铁电系统的终点站百货商店。昭和四年，在大阪梅田站大楼开业的阪急百货商店是世界上最初的终点站百货商店。其后东急、西武、小田急、京王等终点站百货商店的出现，把城市中心的商业区扩展开了。以百货商店为中心，形成了新的卫星城，卫星城商业也开始发展起来。

（4）向超级市场发展。进入昭和三十年，由于百货商店新店铺的建设和旧店铺的扩展，百货商店大型化起来了。以昭和三十七年为转折点，出现了超级市场，专门化商店也开始形成，百货商店形成了退潮。这是因为集中在城市的人口正向着郊外扩散，消费需要又向着高级化、多样化的方向发展。为适应这种情况，百货商店采取了一方面向着权威店、专门化方向发展，另方面向着大量销售化发展的两极分化的对策。和这个有关联的，一是百货商店商店街的形成，二是地区百货商店系列化的形成。从那时开始，企业间、地区间的竞争一直延续到现在。

以上就是百货商店的特征、欧美和日本百货商店的历史。

百货商店的使命，就是“通过供应各种生活必需品而为社会服务”。因此，我们应该常常为顾客着想，以顾客的爱好作为我们最关心的事。下面这些项目，是百货商店的成员应该记住、应该遵守和应该学习的事项，要下大气力学习，并加以实行。

二、工作现场的规则和礼貌

1. 服装和姿态

服装和姿态可以表现出你的人品和对待工作的思想状况。好的姿态是做售货员的第一个条件。做为东急百货商店的店员来说，不许穿丢人的服装，并密切注意姿态的表现。

(1) 女性

头发和发型：不给人以奇异的感觉，不梳特殊的发型。需要考虑与服装是否相称，是否均衡。禁止用遮上脸面的发型或遮上眉毛的长发，因为看起来都不顺眼。需要向上或横梳，使之整洁，披肩的长发要用绀、黑、茶色丝带扎起来，向上整整齐齐地放好，以利于工作。头发要经常用梳子梳好，不给人以乱的感觉。

服装：制服式裙子的长度要适合工作。极端的短或不自然的长，都不便于活动，要行动自如。裙子要穿黑色、灰色、藏青色、茶色、绿色无花纹的或者接近这种颜色的裙子。内衣的领子和毛衣等都不要露出来。袜子，要穿长袜或者白色短袜，光脚对顾客不礼貌。就鞋来说，高跟鞋、雨鞋、长筒鞋、木履运动鞋都不适合工作。凉鞋鞋后跟要有带。对襟毛绒衣要穿藏青、黑色平针织的毛绒衫，一定要扣上扣子。除此之外的奇异服装，事先要申报商店人事教育部

门，得到许可方可穿用。

（2）男性

头发和发型：要注意清洁，禁止梳盖到衬衣领口的长发或使人感到不清洁的长发或极端长的长鬓角。留胡须也要禁止。

服装：禁止穿极端花俏的、带花纹的服装。衬衣可以穿颜色较淡（浅）的，禁止穿红、紫、桔红等颜色的衬衣。除上述的颜色外，极端浓色的也禁止。还有，毛夹克等织物的花纹太显眼的，用花型水珠等印出来的花纹布，用红、紫、桔红、蓝、黄色等极端显眼的条纹、格子和透过绿带可以看见的，都不要用。领带一定要用领带别针。除此之外的奇异服装要事先申报商店的人事教育部门取得许可。

（3）店员徽章

店员徽章是表示本店店员职务的象征，任何时候都应该按规定的位置（左胸）把它佩戴好。若是不戴徽章，不仅顾客不知道你是不是店员，而且也很难防止犯罪。徽章丢失，应该及时向人事教育部门提出申请，或者请求发给代用徽章。

2. 出勤

（1）出入门验证。店员通道的出入口，有警卫人员看守。在通过这里的时候，店员应该出示徽章或身份证明书。手持物品也应该让人们看清楚。因为警卫人员要防止没有办理正当手续把商品带出去。在通过出入口的时候，应该向警卫人员说声：“您辛苦了！”在轻轻问候的气氛中通过。

（2）私人物品的带入。在更衣室换上工作服。与业务无关的物品把它放在衣帽柜里，然后用钥匙把它锁好。可以带

到工作现场的东西，只有钱包、手表、手纸、手帕、化妆用品和吸烟器具等。对女性来说，必须用规定的塑料袋把私人物品装到里面包好带进来，不许带手提包之类的东西。规定不许带进私人物品，因为它和商品很难分辨，容易混同。如果因为加工或修理以及其他理由必须带进来的话，须在通道的出入口向警卫人员领取私人物品证明。

(3)寒暄、问候。早晨的心情，对一天的工作效率有很大影响，应该保持开朗和平静的工作情绪。在出勤的时候，不要迟到。应该考虑到交通拥挤混乱，容易晚点的情况，养成提前到达商店的习惯。到达工作现场的时候，首先应该进行相互间愉快的问候，造成一个明朗的气氛。不管早晨或晚上，寒暄、问候和笑脸能给工作现场造成友好和睦的空气和亲近的感觉。问候，本来是互相对等的，先见到对方的时候，说声：“早安！”接受者也要以同样清脆的声音回答：“早安！”

(4)出勤簿。出勤的时候，自己必须在出勤簿上签到（退出时不用）。这是证明你出勤的凭证。若是万一没有签到的话，务必向所属总经理提出报告，在“出勤退出证明书”上请领导给盖上章。

(5)迟到、早退。迟到、早退都影响正常业务活动，也给同事间造成麻烦，最好不迟到不早退。在迫不得已必须迟到或早退的时候，要在开业前或在早退之前向领导上取得许可。同时，务必在“出勤退出证明书”上写出迟到或早退的理由。

(6)开店前的准备。在正式开店之前，大家要协同工作，把工作现场清扫和整理好，特别要使擦干净的玻璃橱内的商品引人注目。同时要把柜内的商品和商品卡片放在顾客

通行的一侧，还要注意商品的陈列方法和样式。等到就要开店的时候，要注意看一下，不要把扫除工具、垃圾、脏水等留在地板和通路上。

3. 开店

(1) 开店。在开店前两分钟要用广播通知售货员各就各位，一齐做出迎接顾客的姿势。

(2) 任何时候都要有礼貌。对顾客当然要有礼貌。对领导的态度虽然没有必要严肃，但也要在言行上自然地表现出尊敬的样子。在店内相遇的时候，要点头致意。但是在接待顾客中就不必要了。即使在售货员之间，也要和睦相处，不要有不和谐的态度和使用难听的语言，不要呼叫绰号或小某某。

4. 工作现场的规则

(1) 设备的利用。出入口、楼梯、电梯、食堂、休息室、厕所，顾客用的和工作人员用的要分开。工作人员从上班到下班要使用工作人员用的设备。

在楼梯和通路上要遵守右侧通行，狭窄的地方要让路。

应送往货场的商品或出库的商品，即使数量少，也要赶快送到。随时让搬运车优先通过。乘电梯要马上通知给要达到的楼层（自动的电梯可以自己按到达阶梯的电钮），以便使电梯运转顺利地进行。

人们常说：“看见门洞和厕所就知道那个房子的情况”。发现洗脸池里粘着头发时，希望发现者用过后要给予冲洗。希望你要经常带着手帕，因为一天要洗几次手，用厕所的窗帘或用布擦手，不管怎么说也是不可以的。

电话机是非常精密的机器，使用时要用手指准确地拨弄拨号盘。切断电话时，轻轻地放好受话器。由于顾客常常打电话与店里联系，最好私人不要用电话。打电话时要简洁明了。

(2)办公用品。每天使用的铅笔、圆珠笔，如果是非得自己买不可的话，必然会考虑怎样使用才最经济。假如你处在商店的立场上，又该怎样考虑呢？是不是也有什么都不想，又写又削又扔的？或者认为“反正是商店的东西，自己一个人才占多少”？“仅仅就这一点，算得了什么”？要知道“商店的东西”是经过辛勤劳动卖的钱买来的。若是将“商店的东西”白白用掉一百元的话，那么再得到它就必须要用五十倍（即五千元）的卖钱额。要把“商店的东西”和“自己的东西”同样看待才好。

(3)包装纸、其他备品。要选择适合包装物大小的包装纸。当然不要过大；但若是过小，反而会因改变包装，而浪费时间和包装纸。包装纸一张也不要个人使用。其他备品，如系楼层共用的备品，用完后要养成放回原地的习惯，以便别人随时使用，另外也要注意节约。

(4)吃饭。吃饭的时间要采取换班吃饭的方法。工作人员要在内部食堂进餐，遵守规定的时间。利用商店食堂时，要自动服务，食具使用过后要放回原处，不要带着食物回岗位，吃完饭后要尽早归位。吸烟、化妆要在指定的场所进行。

(5)休息。工作时间与作息时间是区别的。但在休息时间也要注意，不要在店内散步，或与正在售货的工作人员隔着柜台说话，以免影响工作。休息时间、吃饭时间，要在胸前佩带“休息徽章”。

(6) 工作人员买东西。工作人员在本店买东西，一定要在收据和包装纸上印上“工作人员买东西证明”的戳子，经过工作人员通行口时，要把收据和包裹让门卫人员检查，在这之前不要打开包裹。工作人员买东西，要佩戴“休息徽章”；要避开星期六、星期日顾客拥挤的时间，并在午前办完。看东西的时候，要留心不妨碍顾客。工作人员带亲友买东西时，即使是接待最亲密的同事，也不要太亲昵的态度说话为好。对正在接待顾客的工作人员，不要讲自己买东西的事，不要使接待中断。在买东西的当中，如果看见了顾客，即使正在买的时候，也要说：“顾客先生，请！”让顾客优先买。遇到“减价一成……”需要“自用品购买券”的机会，在办理减价券和交付货款的时候，不要引人注目。

(7) 离开岗位。工作当中当然不允许随便离开固定的岗位。需要离开岗位的时候，不论公事、私事都要说清：前往何处、事由、预定归来的时间等。否则，离开岗位以后，顾客来了或有电话时，当班人员不能很好处理，同时会产生想不到的误解：“他在干什么呢？”工作岗位上人与人之间的关系反而也给弄糟了。离开岗位以后对预想到的事情，要采取必要的措施。外出的时候，一定要得到领导的许可，并在外出证明书上签字。回来后要报告。另外，在工作中不得不进行私人会面时，一定要得到领导的许可以后，才可利用工作人员休息室，尽快把事情办完，而不要隔着柜台讲话或站在通路上讲话。

5. 在工作现场发生事故的紧急处理

(1) 事故的处理。每天在迎接众多顾客的百货商店里，总是要发生各种事件的。有许多事件是由于工作人员不注意，

未能防患于未然而发生的。应该特别小心注意防止事故发生，同时也要不断地掌握发生事故时的处置方法。

为了防止火灾，第一，除规定的场地外，不许吸烟。对边吸烟边进来的顾客，也要耐心地劝止说：“对不起，请您到休息室吸烟！”第二，用完电热器、煤气、火炉后，查明是否完全熄灭，周围不要放易燃物。第三，店内的灭火器、警报器、防火开关的位置及使用方法要记住，以备万一发生事故时随时可以使用。陈列橱和其他商品不要放在妨碍防火设备及太平门利用的地方。

万一发生火灾等非常事故的时候，第一，要立即使用附近的警报器或紧急联络电话报急；第二，不要惊慌，要按照各自所担当的责任及早组织灭火和引导顾客脱离险区。然后再运出非常时携带的物品；第三，尽可能将其他商品抢救出来加以保护，防备由于混乱而造成的丢失。

(2)失物招领。顾客忘记的东西，要尽快使它回到失主手里，把忘掉的东西立即送到“服务中心”去。发现忘记了东西的顾客时，同他一起到“服务中心”。在任何情况下，都不要交给一个人保管。

(3)急病。如果有发生急病的顾客，请立即与医务室联系。

(4)失盗。要特别注意自己管辖区的商品。在离规定的场所时，一定要委托同事给照顾一下。如果发现有人扒手，马上说：“请让我给你包装一下。”如果对方已经离开了现场的话，要委托其他售货员与保卫部门联系，自己跟踪。处置时要交给保卫人员，不要自己直接动手。

(5)防窃。顾客将东西放在柜台或通路上，要离开去另买东西时，要提请他注意：“请您把东西带在身边！”以防

止发生偷窃。

(6) 迷失。顾客与同伴失散了，可直接和店内广播室联系，请求广播找人。

6. 工作现场的其他注意事项

(1) 店内步行。在店内走路时要注意，不要手拉手走，不要三、四人并排走。不要站在一起交谈。从正在买商品的顾客面前通过，是不礼貌的。在不得已的情况下，非在顾客面前经过不行的时候，要说声“对不起”，然后轻轻低着头走过去。

(2) 私语杂谈。杂谈本身就不合适，只顾谈话而影响工作的情况不是也常见吗！另外，悄悄私语或使眼色容易引起别人怀疑：“是不是在谈论自己呢？”给顾客造成不快之感。还有不要大声说话、大笑。过分大声打招呼也不合适。

7. 闭店

闭店时要先广播，请不要对顾客表示出催促的样子。除了正在接待顾客的工作人员外，要和开店时一样，各就各位，欢送顾客。然后，熄灭照明灯，盖好商品，请领导做指示。

8. 退出

退出的准备工作，包括：(1) 弄清工作是否完全结束了，该送回的物品、商品的库存和其他必须联系的事情还有哪些；(2) 明天的工作记在备忘录上，工作内容和顺序准备好；(3) 不要忘记向领导、向同事们问好；(4) 认真锁好橱、柜、窗户等，最后退出人员负责向警卫人员交班。