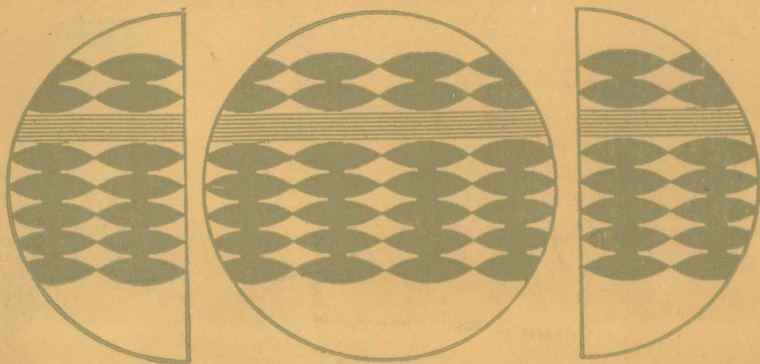


全国就业训练商业营业专业统编教材

营业员基础知识

第二版



中国劳动出版社

全国就业训练商业营业专业统编教材

营业员基础知识

第二版

劳动部培训司组织编写

中国劳动出版社

.. (京)新登字114号

营业员基础知识

(第二版)

劳动部培训司组织编写

责任编辑: 张文梁

中国劳动出版社出版

(北京市和平里中街12号)

北京市隆昌印刷厂印刷

新华书店总店科技发行所发行

787×1092毫米 32开本 8.375印张 188千字

1987年7月北京第1版 1992年3月北京第2版

1992年3月北京第8次印刷 印数: 80000册

ISBN 7-5045-0891-8/F·142(课) 定价: 2.55元

• •

本书是根据劳动部培训司修订的《营业员基础知识教学大纲》进行修订的，供就业训练商业营业专业使用的统编教材。本书与《商业基础知识》、《计算基础》、《商业应用文》、《商品知识》配套使用，学制为半年。

本书着重讲述了商业营业员进货、销售、运输、储存业务知识，零售服务技术，柜组核算方法，单据、报表的编制与填写，零售价格管理制度，以及对营业员的道德修养要求；并结合当前情况介绍了零售基本制度及企业管理基本知识。

本教材也可作为职业学校，在职培训及自学用书。

在修订本书的过程中，得到大连市劳动服务公司和大连商业学校的大力支持，特此表示感谢！

本书第一版由李世奇、于连洋、傅振忠、刘玉凤、杨风云编写，李世奇主编；周秀淦、徐静庄审稿，周秀淦主审。第二版由李世奇、孔晔、宋万有、任慧编写，李世奇主编；周秀淦审稿。

第一版前言

根据“先培训、后就业”的原则，全面开展就业训练工作，是贯彻“在国家统筹规划和指导下，实行劳动部门介绍就业、自愿组织起来就业和自谋职业相结合”的就业方针和提高职工素质的一项重要措施。为解决就业训练所需要的教材，使就业训练工作逐步走向规范化，我局于今年七月委托部分省、市劳动人事部门（劳动服务公司），分别组织编写适合初中毕业以上文化程度青年使用的、分半年与一年两种学制的教材。

第一批组织编写的就业训练教材有：烹饪、食品糕点、宾馆服务、商业营业、理发、公共交通客运、土木建筑、服装、钟表眼镜修理、无线电修理、家用电器修理、机械加工、纺织、丝织、幼儿保教、财会等十六个专业及职业道德、就业指导、法律常识三门公用教材。其他专业的就业训练教材，将分期分批地组织编写。这套教材，培训其他人员亦可使用。

这次组织编写的教材，是按照党和国家有关的教育方针政策，本着改革的精神进行的，力求把需要就业的人员培养成为有良好职业道德、有一定专业知识和生产技能的劳动者，突出操作技能的培训，以加强动手能力和处理实际问题的能力。

就业训练工作是一项新工作，参加编写这套教材的有关同志克服了重重困难，完成了教材的编写任务。对于他们的

辛勤劳动表示由衷的感谢。由于编写时间仓促和缺乏经验，这套教材尚有许多不足之处，请各地有关同志在使用过程中，注意听取、汇集各方面的反映与意见，并及时告诉我们，以便再版时补充、修订，使其日趋完善。

劳动人事部培训就业局

1986年8月

第 二 版 说 明

自1986年以来，我司会同中国劳动出版社已经组织编写了三批全国就业训练统编教材。这些教材，对推动就业训练工作和企业的初级技术工人培训工作发挥了积极作用，受到使用单位和广大读者欢迎。但是，由于就业训练工作在我国是一项新工作，当时对编写这样的教材还缺乏经验，通过几年的教学实践，反映出教材尚存在某些不足，例如：有些教材的内容偏多、偏深、偏难，有些专业的教材配套不够齐全，有些专业的教材分工、配合、协调不够，还有些教材存在一些差错。为了进一步使教材完善，提高教学质量，适应全国就业训练和初级技术工人培训工作的需要，我们组织有关人员教材陆续进行了修订。

修订后的教材还会有不足之外，恳请各地有关同志，在使用过程中继续注意听取、汇集各方面的反映与意见，并及时转告我们，以便进一步修订。

劳动部培训司

1991年7月

目 录

第一章 零售商业概述	1
第一节 社会主义零售商业的本质特征.....	1
第二节 社会主义零售商业的地位和任务.....	4
第三节 零售商业职能和经营观念.....	9
习题.....	14
第二章 零售营业员	15
第一节 营业员工作的意义.....	15
第二节 营业员的劳动特点和主要职责.....	17
第三节 营业员的素质和修养.....	20
第四节 营业员的商业道德.....	25
习题.....	28
第三章 零售进货	29
第一节 进货原则和依据.....	29
第二节 进货渠道和方式.....	33
第三节 进货业务的组织.....	39
第四节 进货合同的签订和执行.....	46
习题.....	54
第四章 零售销售	55
第一节 销售业务的指导思想.....	55
第二节 售货形式和售货方法.....	59
第三节 营业程序和收款方式.....	69
第四节 广告和商品陈列.....	76

习题	82
第五章 零售服务	84
第一节 服务质量	84
第二节 研究顾客的心理	89
第三节 服务语言	94
第四节 服务矛盾	97
第五节 售货技术	101
习题	107
第六章 零售商品储运	108
第一节 零售商品运输	108
第二节 零售商品验收	111
第三节 零售商品储存	114
习题	126
第七章 零售单据、报表	128
第一节 单据、报表的种类和填制要求	128
第二节 记帐	132
第三节 报表、单据的编制和填写	134
习题	140
第八章 零售价格	141
第一节 零售价格的构成和形式	141
第二节 零售价格管理	145
第三节 零售价格制度	149
第四节 物价监督、检查和纪律	154
习题	156
第九章 零售企业管理	158
第一节 零售企业管理的必要性	158
第二节 零售企业管理的职能和任务	162

第三节	零售企业管理的原则和方法	166
第四节	零售企业管理的内容	175
第五节	零售企业管理现代化	183
习题		188
第十章	零售企业人员管理	189
第一节	零售企业人员管理的任务和内容	189
第二节	零售企业人员的配备和使用	190
第三节	零售企业的劳动效率	194
第四节	零售企业的劳动报酬	201
第五节	零售企业的思想政治工作	205
习题		209
第十一章	零售企业的基本制度	210
第一节	经理负责制	210
第二节	民主管理制度	213
第三节	岗位责任制	216
第四节	承包经营责任制	219
习题		227
第十二章	零售柜组核算	228
第一节	柜组核算的特点和意义	228
第二节	柜组核算的内容和方法	230
第三节	柜组经济活动分析	242
习题		255

第一章 零售商业概述

第一节 社会主义零售商业的本质特征

一、零售商业的概念

零售商业是社会主义商业的重要组成部分，主要承担着把商品销售给城乡居民、机关、团体等直接消费者的任务，是直接为消费者服务的独立经济单位。

在社会主义制度下，从事商品经营活动的有各种组织形式和机构，但作为零售商业企业，必须同时具备以下基本特征：

1. 零售商业是一个相对的经济组织，在国家计划指导下从事商品交换活动，并获得盈利，进行自主经营，实行独立的经济核算，是具有法人资格的经济组织。

2. 零售商业的服务对象是直接的消费者，把商品销售给城乡居民、机关、团体等直接消费者，主要用于个人生活消费和生产性消费。

3. 零售商业是为社会提供商品和一定的劳务性服务，销售商品零星、分散，交易次数频繁，有一定劳动强度。

4. 零售商业处于商品流通的终端。商品一经出售，即离开流通领域，进入消费领域，从而完成商品流通的全过程。

以上四个方面是零售商业必须具备的基本条件，只有同时具备上述条件的商业经济组织，才称为零售商业企业。

二、零售商业的类型

社会主义零售商业是个总的概念，根据它的特点，从不同角度可以划分为很多不同的类型。

1. 按经营规模的不同，可以划分为大型零售商业企业、中型零售商业企业、小型零售商业企业。区分零售商业企业规模的大小，一般是以商品销售额、营业面积、在册职工人数、利润额等作为标准。在各个历史时期，划分零售商业企业规模的具体标准不是完全一致的，随着经济的发展而有所变化。但是，作为一个独立核算的零售企业，任何时候都必须具备一定的人、财、物条件，才能从事商品的经营活动。

2. 按经营范围的不同，可以划分为综合商店、专业商店。综合商店是指综合经营不同行业的多种类商品的零售商店，如设在城市中心或居民集中居住地方的大型百货商店、综合商场等。专业商店是指专门经营某一类商品或某一特定消费对象所需要的商品，大都指设在城市中心的经营电视机、钟表、眼镜、五金、交电、皮货、自行车和妇女儿童用品、老年人用品等的专业性商店。

3. 按生产资料所有制不同，可以划分为全民所有制的国营零售商店，集体所有制的零售商店，私营零售商店，个体经营的零售商店和中外合资经营的零售商店。国营零售商店是我国社会主义统一市场的主体经营机构，是对整个市场发展有决定性影响的主导力量。集体所有制零售商店是由供销合作社、城镇街道、企事业单位、农村乡镇等主办的集体所有制性质的零售商店。私营零售商店是国内私人投资，企业资产属于私人所有，雇工（8人以上）营利性经营的经济组织。它是社会主义公有制商业必要的、有益的补充。现阶段国家主要通过经济手段为其经营活动进行业务指导，并以法律保护私营商业的合法权益。个体经营商店近些年来得到

了迅速发展，他们起早贪黑地劳动，拾遗补缺，方便群众，是社会主义零售商业必要的、有益的补充。因此，允许在国家规定的范围内适当发展。中外合资经营的零售商店，是经我国政府批准，由我国的有关公司、企业和其它经济组织，按照平等互利的原则，在我国境内共同开办的零售商店。它是我国实行开放政策后发展起来的，虽数量不多，但对于我国零售商业的发展有着十分重要的意义。

4. 按售货服务方式不同，可以划分为传统售货商店、自选式售货商店等。传统售货商店是采用以柜台封闭式售货场所为基本服务方式的，这类商店在零售企业中占多数。自选式商店是敞开式售货的一种特殊的先进售货服务方式。如超级市场的营业场所只设少数服务员，顾客自选自取，在营业场所出口处一次核算计款。这种先进的售货方法可以节省顾客购买商品的时间，有利于提高零售企业为顾客服务的水平。

三、零售商业的性质

社会制度不同，所有制不同，零售商业的性质也不同。社会主义国营零售商业和资本主义零售商业表面上有共同之点，如都是通过货币从事商品买卖活动，都要计算盈利。但本质是不同的，其表现如下：

1. 从生产资料所有制的形式看，社会主义零售商店的房屋建筑、物质设备和经营的全部商品，都属于全体人民所有或集体所有，而不是属于哪一个人私有。

2. 从企业内部人与人之间的关系看，在我国的零售商店里，由于生产资料的公有制，决定了商店内部人与人之间的关系是平等的，不论是营业员、勤杂工人还是经理，都是企业的主人，相互之间是同志式的平等合作关系。经理和营

业员只有分工的不同，没有高低贵贱之分。同时，零售企业在经营活动中同生产部门、批发企业和消费者有着广泛的经济联系，这是一种互相合作，互相支持，共同发展的社会主义经济关系。

3. 从分配形式看，社会主义零售商店中不存在雇佣劳动和剥削制度。零售商店的销售额减去进价以后，所得毛利一部分用于商品运输保管等费用开支；一部分根据社会主义按劳分配原则支付职工工资和用于集体福利事业；剩余部分通过税金利润形式上缴给代表全体人民利益的国家。国家再用这部分资金来进行社会主义建设和发展人民福利事业。绝不允许任何人侵吞企业的经营成果。

以上三点说明了我国的零售商业是建立在生产资料公有制基础上的，是最有前途、最优越的社会主义性质的商业。

第二节 社会主义零售商业的地位和任务

一、零售商业的地位

商业是专门组织商品流通的，商品从生产领域到消费领域的转移，在流通过程中经历了不同的流转环节，渠道参见图1-1。

如图所示，零售商业直接联系着消费者。通过零售环节，商品最终脱离了流通领域，进入消费领域，完成商品流通全过程。也就是说，零售商业处于商品流通的终端。如果将整个流通领域比作“江河”的话，那么江河的“源头”是生产领域，“江河的入海口”就是零售商业。消费领域就是“海”，商品经过“江河”进入“大海”都必须经过“入海口”。这个比喻

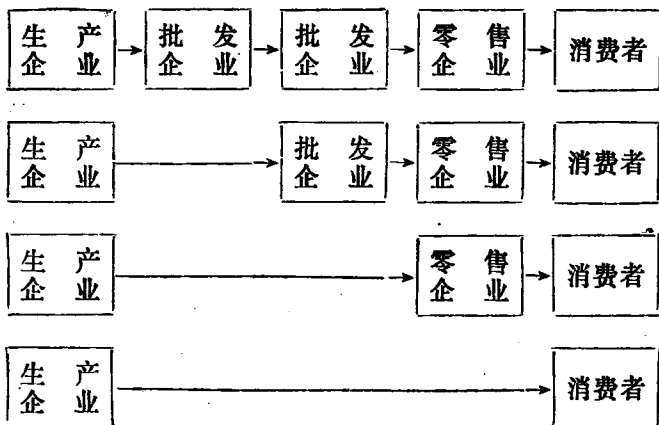


图 1-1

形象地说明了零售商业在社会再生产过程中的重要地位。即没有零售商业的存在，生产就不能转化为消费，社会再生产就不能最终完成，商品的价值与使用价值就不能最终实现，社会的生产目的——满足人民群众日益增长的物质文化需要就不能实现。因此，我们说，零售商业是国民经济的重要组成部分，是十分重要的社会行业。零售商业在国民经济中的重要地位，体现在以下四个方面：

1. 零售商业在社会再生产过程中居于重要的中介终端的地位。零售商业的这种地位是由商品流通在社会再生产中的地位决定的。任何社会的再生产过程都包括生产过程和流通过程，是由生产、分配、交换、消费四个环节有机组成的，它们是相互联系、相互制约的对立统一体。社会再生产过程是从生产开始，经过分配、交换，最后进入消费。分配和交换是中间环节，生产表现为起点，消费表现为终点。在社会再生产过程中，担负着商品流通职能的商业处于生产与消费的中介地位。零售企业则处于这个中介地位中联结消费的终

端。所以零售企业是商品流通过程中不可缺少的重要环节，只有依靠一个个零售企业频繁的交易活动，才能使商品最终到达消费领域，实现社会主义生产的目的。

2. 零售商业在社会主义商业体系的构成中处于重要的地位。零售商业是社会主义商业工作的基础。在我国全部的商业企业中，占最大比例的是零售商业企业。分布在全国各地的各种类型的零售企业，职工人数为全部商业职工人数的70%以上。因此，零售企业的经营服务状况，直接反映了整个社会主义商业工作的水平。广大消费者对商业工作的评价，也往往把零售企业的经营服务状况作为主要标志。所以，零售企业经营服务工作做得如何，直接关系到整个社会主义商业的声誉，关系到党和国家与人民群众之间的关系。

3. 零售商业在执行商品交换职能，实现商品流通最终完成方面居于重要地位。社会主义商品流通过程是通过批发商业和零售商业的经营活动共同完成的。批发商业负责把商品从生产领域推进到流通领域，而零售商业则负责把商品源源不断地从流通领域推进到消费领域，最终完成商品流通过程，实现商品的价值与使用价值，使消费者对商品需求得到具体满足。而且商品流通的最终完成只有以商品零售额来表示，依靠每一个零售商业，每一位营业员所进行的一笔笔交易来实现。

4. 零售商业在社会主义物质文明建设和精神文明建设方面处于重要地位。社会主义零售商业是社会主义统一市场的主体，直接反映着国家经济建设的面貌，是人们经济生活的窗口。零售商业既是直接为消费者服务的基层商业企业，又是群众游览观光的公共场所，每天要接待成千上万的群众。生产企业的产品要在这里和广大顾客见面，消费者的各种需

要也要从这里得到满足。透过零售企业这个窗口，可以看到国家或一个地区的经济建设面貌和市场形势，而且也可以了解人民的物质和文化生活水平。零售企业的服务态度、商品陈列、服务设施、内外环境、售货方式等，也从一个侧面具体反映出一个城市、一个地区的精神文明建设水平。因此，不断提高零售企业的服务水平，既有重大的经济意义，也有深远的政治意义。

总之，零售企业在我国社会主义经济中处于非常重要的地位，是十分重要的行业，是国民经济与人民生活不可缺少和不容忽视的重要组成部分。只有充分重视零售商业的地位，才能正确发挥其积极的作用。

二、零售商业的基本任务

零售商业是社会主义商业的重要组成部分，在社会主义现代化建设事业中担负着光荣而艰巨的任务。

1. 为消费者服务，实现社会主义的生产目的。社会主义生产目的，是为了最大限度地满足人们日益增长的物质和文化生活的需要。能否实现这一目的，关键在于生产水平的高低及其对消费的适应程度，而商品交换状况也对其有着直接的影响。社会主义零售企业的基本职能是组织商品的销售活动，直接为消费者服务。当商品生产出来以后，只有通过零售企业的最终销售，才能进入消费领域，满足人们物质文化生活的需要，实现社会主义的生产目的。为此，零售企业必须在对市场进行认真的调查预测的基础上，按照消费需求的变化，及时合理地把质量优良、数量充足、品种繁多、价格公道的商品供应给广大消费者。并要努力改善服务态度，不断改进商品推销方法，开展多种形式的销售活动，方便顾客购买，扩大销售，把生意做活，保障人民生活的逐步改善。