



◎ 林朝龙 编著

营业员工作 一本通

**YINGYEYUAN GONGZUO
YIBENTONG**

廣東省出版集團
廣東人民出版社





◎ 林朝龙 编著

营业员工作 一本通

**YINGYEYUAN GONGZUO
YIBENTONG**

廣東省出版集團
廣東人民出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

营业员工作一本通 / 林朝龙编著. —广州: 广东经济出版社, 2009.1 (2009.2 重印)

(广东“农家书屋”系列)

ISBN 978-7-5454-0026-7

I. 营… II. 林… III. 商业服务—基本知识 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 182499 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	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	深圳市建融印刷包装有限公司 (深圳市罗湖区梨园路 104 号 3 楼东)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	5.5 2 插页
字数	94 000 字
版次	2009 年 1 月第 1 版
印次	2009 年 2 月第 2 次
印数	2 001~4 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0026-7
定价	12.00 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

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 ·



开 场 白

在一般人看来,营业员不就是站柜台的吗?其实不然。你可别小看,这三尺柜台里还有很多学问呢!

营业员,是一种极为普通的职业。看似不起眼,但却是厂商联系顾客的重要媒介,是推动商品销售、活跃市场、满足人们购物需求不可缺少的职业。同时,营业员还是商家的代表,可以为商家树立品牌形象;在卖出商品的同时,她还体现出商家的企业精神,她能使顾客购物时获得满意的服务。

一种商品能否为顾客认同并花钱买下,除了它本身的价值和使用价值以外,在很大程度上取决于营业的促销行为,在于营业员与顾客的沟通,在于营业员的推广。而一个优秀的营业员,不仅要有良好的服务意识,还要有一定的商品知识和服务技巧。

要成为一名优秀的营业员,必须学好服务的基本知识,掌握相关的技能技巧,善于运用销售中的语言艺术,把握良





好的成交时机,促进商品的销售,使顾客满意。

通过阅读本书,你将得到直接的帮助,获得作为一名营业员所必备的各种知识,成为你上岗就业的成功起点。





目 录

-  开场白(1)
- —  1. 营业员的仪容仪表(1)
 -  A 规范的仪容仪表(1)
 -  B 施展你微笑服务的魅力(4)
 -  C 得体的服务姿势(6)
- —  2. 了解你的工作职责(10)
 -  A 了解商店工作制度(10)
 -  B 了解你负责的商品(13)
 -  C 收银工作程序(16)
 -  D 做好柜台准备工作(27)
- —  3. 营业员基本服务技能(32)
 -  A 商品的陈列技巧(32)
 -  B 商品的包装(49)
 -  C 接班工作的四大要点(53)
 -  D 营业员必须具备的其他基本知识(57)
- —  4. 营业员如何与顾客沟通(61)
 -  A 掌握顾客心理(61)



-  B 提供令顾客满意的服务(68)
 -  C 如何处理顾客的不满和投诉(76)
-  5. 营业员的语言艺术(84)
 -  A 营业员用语的基本原则(84)
 -  B 营业员须知的语言艺术(90)
 -  C 正确使用服务用语(92)
 -  D 接待顾客的尊敬语(97)
 -  E 与顾客友好相处的语言技巧(99)
-  6. 营业员销售服务方法与技巧(101)
 -  A 营业员服务的三大关键环节(101)
 -  B 营业员销售服务的方法(103)
 -  C 营业员须知和常用的促销方法(113)
 -  D 营业员如何采用店面广告进行促销(122)
-  7. 怎样提高你的服务水平(128)
 -  A 做个受欢迎的营业员(128)
 -  B 营业员为顾客服务的五个阶段(134)
 -  C 营业员要保持顾客的安全感(138)
-  8. 做一名优秀的营业员(143)
 -  A 优秀营业员必备的商品知识(143)
 -  B 优秀营业员的成功经验(151)
 -  C 营业员走向成功的因素(161)



1. 营业员的仪容仪表

营业员是公司的形象,你的仪容仪表关系到整个服务的质量,从现在开始,来设计你的形象吧!

A 规范的仪容仪表

营业员得体的仪表和温馨的笑容会给每一个顾客留下深刻的印象,在服务周到的同时也给顾客带来了美的享受。

a. 男性营业员的仪容要求

○服装:穿规定制服,衣服要整洁并经过整烫,衬衫纽扣要扣牢,禁止卷袖口。

○手:始终保持清洁,禁止留长指甲。

○鞋子:穿黑色、咖啡色皮鞋,保持整洁,禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋。

○头发:严禁留长头发,定期理发并保持整洁,头发不要遮住脸,头发禁止染成彩色。

○装饰品:食品、餐饮部的职工禁止佩戴,其他部门的职工可允许戴婚戒(嵌宝戒除外)。

○脸:不得留胡子、蓄大鬓角。

○领带:与西装、衬衫搭配得当,清洁,系得端正。





- 款式:符合季节和工作环境。
- 胸卡和工号牌:端正地别在指定位置,无歪斜。
- 袜子:以黑白两色为主,无臭味,无破损。



特别提醒

- 工作时间不能抽烟。
- 不能留胡子、鬓角。
- 不能吃口香糖。
- 不能在顾客面前整理衣服。
- 不准留长头发,理怪发型,不得抹气味浓重的护发用品。

b. 女性营业员的仪容要求

○服装:穿规定制服,衣服要整洁并经过整烫,衬衫纽扣扣牢,穿比裙子下摆长的长筒袜,连裤袜一律肉色。

○手:始终保持手的清洁,禁止留长指甲。

○鞋子:穿黑色、咖啡色鞋,保持整洁,禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋。

○头发:定期理发,保持整洁,长头发不要遮住脸,不准松散披肩,头发禁止染成彩色。

○装饰品:头饰以黑色、咖啡色、蓝色系列为宜;耳环:食品、饮品部门职工禁止戴;其他部门职工禁止戴直径5毫米以下的耳环;





1. 营业员的仪容仪表

食品、餐饮部的职工禁止戴项链、手链、脚链；其他部门的职工可以戴婚戒（嵌宝戒除外）。

- 发丝和发夹：样式大方，颜色素雅。
- 刘海：适中，以不遮住眉毛为宜。
- 化妆：淡雅宜人。
- 香水：清新素雅为宜。
- 胸卡和工号牌：端正，别在指定位置。
- 丝袜：以肉色为主，无破损。



特别提醒

上班时应注意以下几点：

- 不准在顾客面前补妆。
- 用餐后应注意口红的完整。
- 不能穿容易脱落的丝袜。
- 袜子的长度应在裙摆之上。
- 不能穿高跟鞋。
- 不能穿宽松的休闲装。

c. 整洁得体，讲究细节

- 服装要洗涤干净，熨烫平整。
- 袜子要每天换洗，女营业员应多预备一双袜子，以便替换。





- 勤理发、洗澡,修剪指甲。
- 经常更换内衣裤,保持身体清洁,无汗味、异味。
- 坚持刷牙,保持口腔卫生,不吃蒜、葱等有异味的食物。
- 定期修剪头发,不染发,无头皮屑。
- 不穿拖鞋,不卷袖口和裤脚。



特别提醒

工作期间严禁以下行为:

- 抠鼻子、剔指甲、剔牙齿、打哈欠,不停地看表。
- 咬指甲、哼小曲、吹哨、喃喃自语或敲东西,玩饰物等。
- 在顾客面前吸烟,大声说话,粗言秽语,聊天,吃零食,咳嗽,打喷嚏,吐痰等。

B 施展你微笑服务的魅力

对服务业来说,微笑服务至关重要。举个例子来说,美国一家百货商店的人事经理就曾经说过,他宁愿聘请一个没上完小学却





1. 营业员的仪容仪表

有灿烂笑容的小姑娘,也不愿意聘请一个面容呆板的博士,可见微笑的魅力。

a. 发自你内心的微笑

- 尊重顾客,真诚地笑。
- 微笑是一种礼貌和涵养的表现。
- 保持良好的工作状态,排除烦恼,对顾客开心地笑。
- 有宽阔的胸怀,愉快的情绪。
- 微笑是和顾客感情沟通的好方式。

b. 微笑服务要做到以下几点

- 领导在场不在场一个样。
- 内宾外宾一个样。
- 本地客人和外地客人一个样。
- 生客熟客一个样。
- 大人小孩一个样。
- 生意大小一个样。
- 买与不买一个样。





○购物与退货一个样。

○心情好坏一个样。



特别提醒

- 微笑服务要笑出感情,笑得亲切、甜美。
- 不能给顾客“练出来的笑”,要笑得自然。
- 不能在顾客一转身时,就停止你的笑。
- 工作中保持良好心态,不能带有个人情绪。

C 得体的服务姿势

得体的服务姿势是赢得顾客好感的第一步,更是尊重顾客的重要表现。

a. 服务时基本的站立姿势

○头部抬起,面部朝向正前方,双眼平视,下颌微微内收,颈部挺直。

○双肩放松,呼吸自然,腰部直立。

○双臂自然下垂,处于身体两侧。

○两腿立正并拢,双膝与双脚的跟部紧靠。





1. 营业员的仪容仪表

- 两脚呈“V”状分开,两者之间相距约一个拳头的宽度。
- 男营业员双手相握、叠放于腹前或相握于身后。
- 女营业员双手相握或叠放于腹前。
- 双脚以一条腿为重心,稍微分开。



特别提醒

- 男营业员要站出英武强壮的风采。
- 女营业员要站出轻盈、典雅的韵味。
- 切记不可在工作中背对顾客。
- 不能在站立时表现出无精打采的样子。
- 无论男女营业员,站立时应正面面对服务对象。
- 站立时应面带微笑。

b. 服务时的接待姿势

- 头部微微侧向自己的服务对象,面部保持微笑。
- 手臂可持物,也可自然下垂。
- 收腹,臀部紧缩。
- 双脚一前一后成“丁字步”。即一只脚的后跟靠在另一只脚的内侧。





○与顾客进行短时间交谈或听他人诉说时,都可以用这种姿势。



特别提醒

- 不可将手放在脑后或手持私人物品。
- 使用服务姿势时,全身呈自然放松状态。
- 不可站得离顾客太远,以 50 厘米为好。
- 不能站着保持不动,应以顾客为主,作适当的调整。

c. 柜台营业员的待客姿势

- 手脚适当放松。
- 以一脚为中心,将另一条腿向外侧稍稍分开。
- 双手指尖朝前,轻放在柜台上。
- 双膝尽量伸直。
- 肩、臂自然放松,脊背挺直。



特别提醒

- 不可将双肘支在某处或是托住下巴。
- 不可把整个手臂放在柜台上,呈休息状。
- 不能出现趴、靠、依着柜台的动作和姿势。



1. 营业员的仪容仪表

d. 恭候顾客的姿势

- 双脚适度分开,呈轻松站立。
- 肩、臂自然放松。
- 全身呈放松状态,直至有顾客光临。
- 上身自然挺直,目视前方。



特别提醒

- 不可将手放在衣服口袋里,或是双手抱在胸前。
- 手部不宜随意摆动。
- 头部不要晃动。
- 手臂不可挥来挥去,腿脚抖个不停。
- 下巴避免向前伸出。
- 分开的双脚不要反复不停地换来换去。



2. 了解你的工作职责

了解你的工作职责,将有助于你尽快适应工作岗位。

A 了解商店工作制度

商店工作制度是你进行营业工作的基本准则,在你不知道自己该做什么,不该做什么之前,最好先把它了解清楚。

a. 上下班时的有关规定

- 上班要走职工专用门和专用通道。
- 主动出示工作证。
- 不迟到,不早退,不得擅自离开岗位,违者按规定处罚。
- 穿规定的工作制服。
- 按规定打卡。
- 严禁代人打卡,如有发现,严肃处理代打卡人和持卡人。
- 上班前禁止喝酒,有事离开柜台,要向同事讲清。
- 商场内禁止饮食、吃零食和化妆。
- 禁止大声喧哗和来回奔跑。
- 站立服务要姿势规范、举止端庄,保持微笑服务。

