



营业员基础知识



中国商业出版社

营业员基础知识

万典武 主编

中国商业出版社

营业员基础知识

万典武 主编

*

中国商业出版社出版

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

中国青年出版社印刷厂印刷

*

787 × 1092毫米 32开 6.625印张 146千字

1982年11月第1版 1983年5月北京第2次印刷

印数500,001-1,000,000册

书号：4237·086 定价：0.60元

前 言

在做商业工作期间，有许多感受，其中很重要的一条就是非加强职工教育不可。到商店同营业员同志谈话，征求他们的意见，他们多次说：你们当部长的、当局长的，光指示我们要如何如何，你们却很少教育我们怎样去做，在这方面给我们的东西太少了。营业员同志提的这个意见是对的。他们迫切要求提高政策水平，增加业务知识和掌握科学技能。

胡耀邦同志在党的十二大报告中指出：“商业工作的好坏直接影响工农业生产和人民生活，这个问题在我国经济发展中的重要性已越来越明显地显示出来。”目前，全国的商业职工有一千多万人，其中营业员占一大半。能否把商业工作做得更好，和营业员的劳动紧密相关，而营业员劳动的一个重要特点，是同成千上万的顾客打交道，掌管大量的商品和货币。因此，必须具有正确的服务态度和廉洁奉公的精神，还需要有广泛的知识 and 熟练的技能。要具备这些条件，就靠教育和学习。对于新参加商业工作的青年同志，尤其要在上岗以前进行一段时间关于基础知识的系统培训。进行不进行这种培训大不一样。有个著名的大饭店吸收了一大批青年服务员，没有经过培训就仓促上了岗位，出了许多差错和事故。后来，许多单位吸取这个深刻教训，认真抓职工教育，获得了良好的成效。

在商业部工作时，我曾经多次讲到要培养干部和加强职

工教育，要舍得花这笔“智力投资”。1982年初，我曾在一个材料上写了要商业经济研究所同有关单位组织力量编写一本营业员课本一类的书，作为广大营业员的基本学习材料。现在，他们编成了这本《营业员基础知识》，我借这个机会谈了以上一点看法，供同志们参考。

王 磊

一九八二年十月

编者的话

原商业部、粮食部、全国供销合作总社以及合并后的商业部的领导同志十分重视职工教育工作。1982年1月王磊同志要求我们组织力量编写一本营业员课本一类的书，商业部教育局1982年3月的全国干训和职工教材规划会议指定我主办这件事。

我征求一些同志的意见，拟定了章节提纲，由教育局商请有关单位确定了参加编写的同志。初稿写成后，5月中旬邀请作者到北京专门开会进行讨论，可以说，这本书实际上是集体编写的。经商业部教育司、商管司、商业经济研究所研究，本书可作为新职工上岗前培训的试用教材。

各章执笔的同志是：

第一章，商业部教育司何国栋同志；

第二章，中国社会科学院财贸研究所苏学生同志；

第三章，湖北省商业学校曾兆祥同志；

第四章，商业部商业经济研究所张济生同志；

第五章，北京市第二商业局徐永传同志；

第六章，上海市第二商业局穆熹成同志；

第七章，上海市第一商业局葛志才同志；

第八章，北京市第一商业局孙宗梓同志；

第九章，黑龙江省商业局王守川同志；

第十章，山东省商业厅陈飞同志。

全书由我和商业经济研究所郭林泉同志进行了总的编纂、增删、修饰，本所张森忠同志参加了校对等工作。

本书得到各有关方面的支持和帮助，特别是国家经济委员会副主任王磊同志专门为本书写了前言，深表感谢。由于我们水平有限，对零售业务和商业职工教育工作的实践经验少，本书难免出现缺点和错误，希望读者和用这本书作课本的教师多加指正。

商业部商业经济研究所

万典武

一九八二年十月

目 录

前 言

编者的话

第一章 绪 论.....	1
第一节 营业员为什么要学习基础知识	1
第二节 营业员应当具备哪些基础知识	5
第三节 学习基础知识应当注意些什么	9
第二章 社会主义商业的地位和作用.....	12
第一节 社会主义商业的建立和发展	12
第二节 社会主义商业的性质和特点	20
第三节 社会主义商业在国民经济中的地位和作用.....	24
第三章 社会主义商业工作的方针和任务.....	35
第一节 发展经济, 保障供给.....	35
第二节 为生产服务, 为人民生活服务	41
第三节 三大观点.....	46
第四节 提高商业经济效益	51
第四章 社会主义商业的主要制度.....	56
第一节 计划统计制度	56
第二节 财务会计制度	61
第三节 物价管理制度	69
第四节 劳动工资管理制度.....	72
第五章 营业员的劳动.....	76
第一节 营业员劳动的意义.....	76
第二节 营业员劳动的作用.....	79

第三节	克服轻商思想, 热爱商业工作	83
第四节	严格遵守劳动纪律	88
第六章	社会主义商业道德	92
第一节	必须遵守社会主义商业道德	92
第二节	切实维护消费者的利益	96
第三节	坚决抵制不正之风	105
第七章	努力改善服务态度	110
第一节	讲究文明礼貌	110
第二节	注意仪表举止	113
第三节	掌握柜台用语	116
第四节	研究顾客心理	121
第五节	正确处理营业员同顾客的矛盾	126
第八章	不断提高服务质量	132
第一节	备足备齐商品	132
第二节	店堂整洁和个人卫生	136
第三节	商品陈列和橱窗布置	139
第四节	营业用具的准备和维护	145
第五节	营业时间和服务方式	148
第九章	苦练基本功, 提高为消费者服务的本领	154
第一节	业务知识	154
第二节	商品知识	161
第三节	售货技术	167
第四节	计算技术	171
第十章	提高政治觉悟, 为人民多做贡献	178
第一节	正确处理个人利益同集体利益、国家利益的关系	178
第二节	遵纪守法, 廉洁奉公	182

第三节 正确处理恋爱、婚姻、家庭问题	186
第四节 积极参加劳动竞赛，争当先进模范	191

附录：

一、商业营业员（服务员）营业守则	196
二、商业部关于制止商业活动中不正之风的规定	197
三、食品加工、销售、饮食业卫生“五四”制	198
四、商品产地代号对照表	199
五、常用度量衡换算表	201
六、国内外有关度量衡换算表	202

第一章 绪 论

我国社会主义商业，是为人民服务的新型商业，是国民经济的重要组成部分。全国商业职工有一千多万人，占全国职工总数的百分之十以上，是工人阶级的重要方面军。营业员在全体商业人员中占着大多数，战斗在商业的第一线，肩负着直接为生产、为广大群众生活服务的光荣任务。

第一节 营业员为什么要学习基础知识

本书主要是为城乡粮食、副食品、工业品、农副产品零售企业以及饮食、服务业的售货员、业务员、收款员、服务员而写的。为简便起见，以下统称为营业员。由于社会上的某些人对社会主义商业和营业员工作的必要性、重要性、复杂性缺乏应有的认识 and 了解，认为商业工作没有多大学问，营业员的工作低人一等。这种看法是片面的，我们营业员对自己的工作应当有正确的认识。

一、光荣的岗位

社会主义生产的目的，是不断地满足人们日益增长的物质和文化生活的需要。这就是说，企业的生产不是为自己而生产，而是为消费者而生产。生产部门生产出来的商品，要送到消费者手里，必须通过商品交换才能实现。把商品卖出

去，满足消费者的需求，这是商业部门的主要任务。商品交换又必须通过我们营业员的劳动才能实现。

我们营业员担负的任务包括两个方面：一是为生产部门供应原材料，支持生产部门的不断再生产和扩大再生产；一是为广大消费者的生活服务。营业员工作水平的高低，完成销售任务的好坏，直接或间接地影响着生产的发展和人们生活的提高。营业员的工作做好了，不仅能够加速资金周转，节省流通费用，提高商业的经济效益，并且能够缩短社会再生产和扩大再生产的时间。马克思说过，商业“可以通过它的活动，为许多生产者缩短买卖时间”。（《马克思恩格斯全集》第二十四卷，人民出版社1972年12月第一版，第148页）可见，无论从社会扩大再生产的作用看，还是从社会生活的需要看，营业员的工作是社会生产总过程和社会生活中不可少的必要劳动。营业员是建设社会主义物质文明和精神文明的一支重要力量。因此，营业员的工作是崇高而光荣的。营业员要担负起这一光荣任务，就必须学习和掌握有关的基础知识。

二、比较复杂的劳动

营业员的工作是一项具体的商品购销劳动，或者说是买卖活动。营业员要做好工作，必须懂得并掌握许多方面的知识和技能。营业员每天和商品打交道，至少应该了解和熟悉本柜组经营范围内的商品的分类、编号、品种、花色、用途、性能、质量等等。

营业员每天和钱打交道，应该懂得和掌握柜组核算的知识和计算技能；要具备认真负责、廉洁奉公、遵纪守法的优良

品质。营业员每天要接待成千上万的顾客，“百人百模样，千人千思想”。营业员不仅要主动、热情、耐心、周到地为顾客服务，并且要分析研究顾客的心理，了解顾客的需求，使顾客高兴而来，满意而去。营业员在整个工作过程中既要动手，还要动嘴，更要动脑筋。因此，营业员的劳动是比较复杂的劳动，需要学习有关的知识，才能做好工作。

三、必须掌握为人民服务的本领

营业员只有为人民服务的愿望，而没有学会和掌握营业员必须具备的基础知识，那就没有掌握为人民服务的本领，就不能达到为人民服务的目的。

建设四个现代化的社会主义强国，需要一支有社会主义觉悟、有科学文化知识、有专业技术和经营管理经验的商业职工队伍。要建设好这样的商业职工队伍，首先要对广大商业职工进行培训和教育，尤其要加强对新职工的培训。新职工不经过系统学习，不能仓促分配上岗位。这是因为，他们不知道什么叫商业，不了解商业的产生和社会主义商业存在的必然性，不认识社会主义商业在国民经济中的地位和作用，就难免受到社会上轻商思想的影响，不能热爱本职工作，甚至不安心本职工作。他们不了解社会主义商业的基本方针政策和经营原则，就不可能正确贯彻执行和宣传、解释党和国家的经济政策。不懂得商品知识和商品收购、销售、储存的主要规章制度，就必然影响工作效率，难免发生差错。他们不知道如何接待顾客，介绍商品，不懂得讲究语言艺术，分析顾客心理，礼貌待客，文明经商，就不容易改善服务态度，提高服务质量。

现在世界科学技术知识发展非常迅速，日新月异。据统计，本世纪以来的世界总产值，每隔 20 年翻一番。而知识的增长大体与生产的增长成正比。人们普遍承认“智力投资”是加快经济发展的一个主要因素。随着科学技术的发展，新产品从发明至生产的周期不断缩短。例如，电子管收音机的这种周期是 35 年，晶体管只有 5 年，集成电路则缩短到 3 年。我们营业员只有学好关于商业的基础知识，才能不断地吸收新的知识，跟上形势的发展。

四、提高营业员的素质

从我国商业队伍的现状来看，进行营业员的培训是十分必要的。当前商业队伍的基本特征是：（1）队伍庞大，全国有一千多万人，其中营业员占大多数；（2）新职工多，在“文化大革命”后参加工作的、三十五岁以下的职工占 50% 以上；（3）新职工中绝大多数经过十年动乱，一些同志学业荒废，缺乏基础知识。不少职工填的是高中毕业，在履历表上错别字屡见不鲜，比如，把郑州写成“征”州，沈阳写成“孙扬”，请假写成“请家”，甚至把父母名字都写错了。把商品名称写错则是常见的现象。有的营业员不会打算盘，算帐动作慢，工作效率低。有的营业员不会开发票。连大写的壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾（即一二三四五六七八九十）也不会写；他们也不懂得开发票写金额必须写大写数字的严肃性。从一些地区对青年职工进行文化考试的情况看，未达到初中文化程度的比重相当大。如广东省在 1981 年 5 月对全省三万四千多名三十五岁以下的青年职工进行考试的结果，初中语文及格的占 43.3%，数学及格的仅占

17.2%。武汉市第二商业局系统,1981 年对四万二千余名三十五岁以下的青年职工文化普考结果,具有初中以上文化水平的占 46.5%,其余均在初中以下文化水平。毛泽东同志说过,“没有文化的军队是愚蠢的军队,而愚蠢的军队是不能战胜敌人的”。(《毛泽东选集》第三卷,第 1009 页)。营业员没有一定的文化知识,对业务技术水平的提高会受到一定的限制,也是很难做好本职工作的。

第二节 营业员应当具备哪些基础知识

我们营业员要做好本职工作,为人民服务好,应该懂得并掌握多方面的知识。它涉及到政治经济学、语言学、心理学、美学、社会学、商品学、会计学、统计学、企业管理学,以及计算技术等各方面的知识。一个商店的经营作风和服务态度,特别是营业员的礼貌、道德、行为、语言、情操等等,都对顾客和社会产生影响。作为社会主义商业的营业员,应当具备哪些基础知识呢?至少应当懂得和具备三方面的知识:

(1) 政治思想、商业道德、文明经商的知识;(2) 业务经营的知识;(3) 计算技术和柜组核算的知识。

一、理解社会主义商业的性质、地位、作用、政策、任务和道德

社会主义商业的经营目的,是促进工农业生产的不断发展,不断地满足人们日益增长的物质和文化生活的需要。它与资本主义商业为追求最大限度的利润的经营目的,有着本质的区别。为了保障人民生活的需要,对关系国计民生的重

要商品实行统购统销政策，采取稳定物价的方针。为了保障人民生活的稳定，国家对购销价格倒挂的商品采取补贴办法，比如，1981年国家对于粮油、副食品等补贴达300多亿元。营业员应该懂得社会主义商业的性质、地位、作用。只有这样才能热爱商业工作，树立全心全意为人民服务的思想。懂得社会主义商业的方针政策，才能在工作中正确地贯彻执行；才能在出售商品过程中，准确地向顾客宣传、解释党和国家的有关经济政策，以利于政治上的安定团结。

社会主义商业是为人民服务的，营业员服务于商业第一线，应该懂得文明经商的重要意义，遵守社会主义商业道德，维护消费者的利益。坚决反对和抵制擅自提价、变相涨价、以次充好、好次搭配、掺杂施假、缺斤少两、不讲卫生等损害人民群众利益的行为。要热情、诚恳，礼貌待人，不断提高服务质量。要厉行节约，反对浪费，遵纪守法，廉洁奉公。要不断提高政治思想觉悟，为人民多作贡献。

二、熟悉和掌握业务技术知识

营业员要为人民服务，就必须学好业务知识。比如，如何接待顾客，如何介绍和展示商品，如何达成交易等，使顾客高兴而来，满意而去。为此，应该熟悉和掌握以下几方面的业务知识。

（一）熟悉商品知识

营业员的基本任务是销售或收购商品。因此，必须熟悉商品知识。熟悉商品的产地、品种、规格、用途，才能向顾客介绍；了解商品的化学、物理、生物、机械性能，才能合理地养护、经营，减少商品损耗；熟悉商品的质量、尺寸、

结构等，才能帮助顾客挑选，当好“参谋”。至少应该熟悉本柜组经营的商品知识，才能回答顾客提出的问题，消除顾客的种种疑虑而达成交易。

（二）讲究语言艺术

营业员在售货、服务过程中，主要通过语言来表达思想感情，与顾客打交道。在许多情况下，往往是由于言语不周或表达不当而引起营业员与顾客发生矛盾。营业员讲究语言艺术，可以使犹豫不决的顾客下决心购买合意的商品，使急躁的顾客平静下来，使外地顾客感到亲人般的温暖，使各持己见、争执不下的夫妻、父子的意愿趋于一致而达成交易。柜台语言艺术不仅关系到一笔交易的成败，而且关系到营业员与顾客之间的关系，商店与群众之间的关系，关系到社会主义商业的信誉，乃至国家的声誉。所以，营业员一定要讲究柜台语言艺术。营业员的柜台语言要热情、和气、诚恳、耐心、礼貌、准确。要掌握柜台语言艺术，就得熟悉各地生活习惯，懂得一些地方语言，学习修辞学、逻辑学等方面的知识。

（三）研究顾客心理

顾客来到商店，希望买到自己需要和满意的商品。要把顾客接待好，需要分析顾客的心理状态。顾客的职业不同、年龄不同、习惯不同、爱好不同，对商品有不同的需求。比如文艺界人士喜欢造型优美、别具一格的商品；农民喜欢经济实惠、坚固耐用的商品。年轻人与老年人的想法不一样；南方人与北方人的喜爱不一样。顾客有慢性的、急性的、敏感性的，营业员要善于分析顾客心理，根据不同情况接待顾客，促使交易顺利进行。所以，营业员要有一定的知识，能从顾