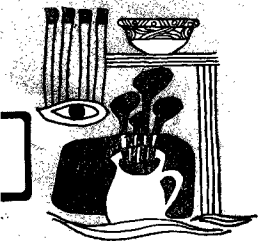


销售理论与实务



销售理论与实务

张崇礼 张变枝

中国商业出版社出版发行

北京大学印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 16.875印张 363千字

1990 年 12 月第 1 版 1990 年 12 月第 1 次印刷

印数：1—10200 册 定价：6.00元

ISBN7-5044-0785-2/F·479

目 录

第一章 售货员的地位、作用及其职责..... (1)

一、售货员的地位..... (1)

二、售货员的作用..... (3)

三、售货员的职责..... (5)

第二章 售货员的素质与修养..... (11)

一、坚定共产主义信念..... (11)

二、服从党的领导..... (12)

三、锤炼优良作风..... (14)

四、搞好革命团结..... (15)

五、尊师爱徒..... (17)

六、遵纪守法..... (19)

七、加强理论学习..... (21)

八、学习科学技术..... (23)

九、加强政治修养..... (25)

十、树立生产观点..... (27)

十一、树立群众观点..... (28)

十二、加强文明修养..... (30)

十三、讲究商业道德..... (32)

十四、必须礼貌待客..... (34)

十五、讲求商业信用..... (39)

十六、要有交易信心.....	(40)
十七、锻炼机敏能力.....	(41)
十八、努力提高智力.....	(43)
十九、增强自控能力.....	(45)
二十、提高审美能力.....	(47)
二十一、注意讲究仪表.....	(49)
二十二、开展竞赛活动.....	(51)
第三章 加强市场情报和预测工作.....	(53)
一、调查市场的重大意义.....	(53)
二、调查市场的主要内容.....	(54)
三、调查市场的指导思想.....	(56)
四、调查市场的基本方法.....	(57)
五、调查商情，当好工厂“耳目”.....	(59)
六、调查商情，支援农业生产.....	(60)
第四章 熟悉业务和商品知识.....	(63)
一、熟悉业务的意义.....	(63)
二、熟悉业务的目标.....	(63)
三、熟悉业务的范围.....	(65)
四、丰富商品知识的意义.....	(66)
五、商品知识的内容.....	(67)
六、学习商品知识的方法.....	(81)
第五章 熟悉顾客.....	(83)
一、熟悉顾客的意义.....	(83)

二、熟悉顾客的基本方法.....	(84)
三、顾客的共同心理.....	(87)
四、顾客的心理差异.....	(88)
五、顾客的消费心理.....	(90)
六、顾客的购货动机.....	(91)
七、顾客的购货特点.....	(95)
八、心理特殊的顾客.....	(99)
第六章 热忱接待顾客.....	(123)
一、热忱服务.....	(123)
二、待客要领.....	(131)
三、当好参谋.....	(143)
四、营业前后.....	(147)
五、就近服务.....	(151)
六、适时购销.....	(156)
七、满足需要.....	(164)
八、改进售货.....	(176)
九、减少等购.....	(179)
十、接待外宾.....	(185)
第七章 讲平等重信誉守合同.....	(187)
一、平等待客.....	(187)
二、维护信誉.....	(195)
三、信守合同.....	(203)

第八章 柜台语言艺术.....(212)

- 一、柜台语言的意义.....(212)
- 二、柜台语言的基本要求.....(212)
- 三、柜台语言的范围.....(215)
- 四、学习柜台语言的方法.....(261)

第九章 营业技能.....(263)

- 一、拿放商品.....(263)
- 二、展示商品.....(264)
- 三、称量剪裁商品.....(281)
- 四、经营服装.....(294)
- 五、经营织品.....(297)
- 六、看体售货.....(311)
- 七、点数纸张.....(313)
- 八、能包会扎.....(317)
- 九、收款付货.....(341)
- 十、操点票子.....(342)
- 十一、使用修配.....(349)
- 十二、涂料的拼色.....(350)

第十章 计算技术.....(352)

- 一、口算.....(352)
- 二、珠算.....(363)
- 三、电子计算机.....(396)

第十一章 熟知商品价格	(399)
一、执行物价政策.....	(399)
二、价格形式.....	(400)
三、明码标价.....	(401)
四、分档经销.....	(403)
五、商品变价.....	(405)
六、灵活售价.....	(407)
第十二章 参与商店经营管理	(410)
一、民主管理企业.....	(410)
二、经营要略.....	(417)
三、勤俭节约.....	(437)
第十三章 学会经营核算	(444)
一、盘点清底.....	(444)
二、盘存填表.....	(446)
三、商品升损.....	(447)
四、及时记帐.....	(449)
五、及时缴款.....	(454)
六、提供资料.....	(456)
七、制订定额.....	(459)
八、“五定”“四率”.....	(460)
九、分析指标.....	(465)
十、保本储存期算法.....	(471)
十一、转帐支票的审核与填写.....	(473)

十二、销货发票的填写和管理.....	(475)
第十四章 商品的保管养护.....	(477)
一、方便进出.....	(477)
二、服务流通.....	(487)
三、科学养护.....	(490)
四、保管常识.....	(494)
五、盘点库存.....	(530)

第一章 售货员的地位、 作用及其职责

一、售货员的地位

在我国，售货员同工人、农民以及其他劳动者一样，是工人阶级的一个重要组成部分，是为着一个共同目标而奋斗的劳动者。售货员所从事的售货工作，是社会必不可少的，大有前途的，光荣豪迈的事业。

售货工作所以是社会必不可少的，是由于售货员的劳动是社会再生产总过程中必不可少的劳动。生产是根本，决定分配、交换和消费，但是，分配、交换和消费又影响和制约生产。换句话说，如果没有工人农民的生产劳动，就没有可供分配、交换和消费的产品；同样，没有售货员的售货劳动，就不能把工农业产品送到消费者手里，工人就会没有饭吃，农民就会没有衣穿，工人在劳动和生活中就会得不到农产品和其他工人生产的工业品，农民在劳动和生活中就会得不到工业品和其他农民生产的农产品。毛泽东同志曾经指出的“贬低商业，[商不挂帅，工农两业是不会发展的”论述，深刻地揭示了包括售货工作在内的整个商业工作的重大意义。李先念同志曾把包括售货工作在内的整个财贸工作比作人体的循环系统，形象地说明了售货工作在整个国民经

济工作中的极其重要的地位和作用。

售货工作所以是大有前途的，在于售货员的工作，是伴随经济发展而日益兴旺发达，前程似锦，天地广阔的事业。我们正在进行社会主义现代化建设，随着国民经济的发展，社会分工必将愈来愈细，商品交换和流通必将日益扩大。不仅国内工农业之间，各地区之间的交流要扩大，而且国内外之间的交流也要不断扩大；随着人民生活水平的提高和各项家务劳动的社会化，又必然要求包括售货工作在内的各项服务工作日益发展，这是一个不以人们意志为转移的客观规律。在一些经济发达的国家中，从事商业、运输、邮电、金融及其他服务行业的人数，占就业总人数的比例愈来愈高。目前，美国是69.5%，日本是52.6%，西德是48.8%，而我国只占18%左右，这是我国经济不发达和经济结构不合理的反应，也说明我国零售商业发展潜力很大。综观国内外无数事实说明，经济愈发展，社会分工愈细，售货工作愈重要，愈发展，从事这项工作的人数愈多，售货工作确实是大有前途，天地广阔的事业。那种持有售货工作“低人一等”，“没有出息”的观点，是毫无理论根据的，只不过是传统观念和习惯势力反映而已。斯大林曾经批评轻视商业的高傲态度是“狂妄自大但一无所有的没落贵族的观念”，确是十分中肯正确的。

售货工作所以是光荣豪迈的，在于它是上述必不可少和大有前途的必然结果。从我国来说，售货工作是社会文明的“窗口”，不仅具有重大的经济意义，而且具有重要的政治意义。售货工作做好了，能够最大限度地满足人们日益增长的物质和文化生活的需要。人们会不由地赞扬我们党领导的

好，赞扬社会风尚好，前来我国的外宾也会赞扬我国社会主义制度的优越性，侨胞也会感到祖国的温暖。由此可见，售货员是社会主义制度优越性的体现者，是党的方针、政策的体现者，也是社会精神文明的体现者，更是改善当前社会风尚的有力推动者。从事这样的工作，难道不感到光荣，不值得自豪吗？

二、售货员的作用

商业是商品交换的一种形式。正如马克思所说：“商业的机能专在媒介商品交换”。（马克思：《资本论》第3卷，人民出版社1953年，第401页）。社会主义商业是联系工业和农业、生产和消费、城市和农村的一座重要桥梁和纽带。这座桥梁和纽带的作用，是通过商品收购、销售、调运、储存活动实现的。战斗在商业战线上的售货员，是这座桥梁和纽带作用的执行者。由此可知，售货员的工作，同人民群众生活和工农业生产息息相关。售货员只有明确社会主义生产和流通的根本目的，商业工作的宗旨，端正经营方向、思想和作风，自觉做好售货工作，才能在建设社会主义现代化强国的过程中，发挥重要的作用。这些作用集中表现在以下几个方面：

（一）促进工农业生产的发展

农业是国民经济的基础。所以售货员要当好农业生产的“红娘”，积极组织适销对路的产品，以满足农业生产在品种、数量、时间诸方面的要求，积极收购农副土特产品，促

进农业生产的发展，加快我国农业现代化的步伐。

工业是国民经济的主导。所以售货员要积极组织和推销工业产品，促进工业生产发展的同时，当好工业生产部门的“耳目”，经常研究产、供、销情况，及时向生产部门反映市场动态，用户要求，提出调整、提高、改进产品的花色、品种、质量、规格等方面的建议和要求，大力扶植和发展工业生产，尽快实现我国工业现代化。

(二) 保障人民生活的需要

社会主义生产和流通的根本目的，在于最大限度地满足人民群众日益增长的物质和文化生活的需要。所以，售货员要根据人民群众对商品的爱好、习惯、要求和购买力诸情况，及时组织种类繁多、式样新颖、质量优良、物美价廉、适合需要的各种商品，充分满足人民群众在物质和文化生活上的基本需要。同时，要不断提高全心全意为人民服务的思想，努力改善服务态度，提高服务质量，增加服务项目，扩大供应网点，改进服务方式，合理安排营业时间，做群众的贴心人，办群众的贴心店，使人民群众满意而来，高兴而去，进一步振奋人心，鼓舞干劲，积极投入四化建设。

(三) 积极回笼货币，为四化积累资金

发展国民经济，需要大量资金。这些资金主要来自工人农民劳动生产出更多更好的产品，创造出的新的价值。但是，代表这些新价值的产品，必须通过销售业务活动，才能变成货币，为国家提供更多的资金，进行扩大再生产。所以，售货员要努力做好商品销售工作，把国家投放出去的各种大量

货币和社会游资，迅速回笼到国家手中。同时，要认真贯彻“勤俭办企业”的方针，努力改善经营管理，加强经济核算，加速资金周转，降低商品损耗，减少费用开支等。这样，才能为我国四化建设积累更多的资金。

(四)巩固和加强工农联盟

工农联盟是无产阶级专政和各族人民大团结的基础，是实现安定团结，进行四化建设的重要保证。而售货工作则是从经济上联系工农业的重要渠道，巩固和加强工农联盟的重要手段。所以，售货员要认真执行党的路线、方针、政策，坚持政治、生产、群众三大观点，实行等价交换原则，做好工农业产品的交换工作，把丰富多彩的工业品，及时送到农民手中，把大量的农副土特产品，按时送到工人手中，使工农之间互相支援和协作得以实现，这样，才能从经济上进一步巩固和加强工农联盟。

(五)促进社会主义精神文明建设

柜台是社会主义文明的“窗口”，关系到社会道德、风尚、面貌。所以售货员要牢固树立全心全意为人民服务的思想，并在售货过程中，时时处处以自己美的心灵，美的行为，美的语言，美的环境，影响和感染群众的道德情操，不断改善和提高社会风尚，促进和加强社会主义精神文明建设。

三、售货员的职责

售货员的工作，看起来好象是平凡琐碎的，无足轻重

的。其实，它是一项接触面广、工作量大、技术性高、政策性强的工作。所以，售货员的社会职责是艰巨而繁重的。要使自己成为一个合格的售货员，务必尽职尽责，更好地为工农业生产服务，为人民生活服务。

目前，世界经济发达国家和一些发展中国家，随着各项经济事业的发展，商业、饮食业、服务业的迅猛发展，从事商业工作人员大量增加，更加重视售货工作，在政府有关法令和商店章程中，对售货员的职责，提出了新的基本要求。《罗马尼亚商业法》除规定商业职工务必提高政治业务水平，模范遵守纪律和具备应有道德品质等总的要求外，还对售货员作了许多具体规定。其要点是：

(一)对顾客要有礼貌、有道德，对工作要认真负责，热情诚恳；不得提供可能使顾客违反社会生活准则的过量的酒，不要实酒给儿童喝；不得以任何借口，向顾客索取和接受不应得的财物。

(二)商品要陈列得整齐、美观，富有感染力；橱窗中展示的商品，必须能在商店买到；出售商品要标明法定价格，并将标签放在显眼之处。

(三)出售商品要一视同仁，不准通过优先供应等方式，给某些顾客以优惠；不要为自己或他人留货。

(四)要讲究和保证商品质量，禁止出售腐烂、变质、残损或过期失效商品；卖给顾客的商品，要有适当的包装；不准出售某种商品而强行搭配出售另外一些商品；称量商品要当着顾客面，禁止使用未经法律规定检验的衡具和量具。

(五)严格遵守关于保存商品和出售商品的卫生规定，保持工作环境的秩序和清洁，要服装整洁，遵守个人卫生规

症。

售货员如违反上述法定职责，视情节轻重，在纪律、经济等方面追究责任，甚至追究刑事责任。

在日本，各个商业企业更加重视售货工作。他们对售货员不仅要求严格，必须是高中毕业生或大学生，具有良好的性格，能适应各种顾客的脾气，并有好的人品，为人道德善良，经过几个月的训练和试用，才能转为正式职工；而且经常教育售货员必须十分尊重顾客，接待顾客表情明朗，举止端正礼貌、服务热情周到，不准冷淡和怠慢顾客，不许伤害顾客自尊心，绝对不许和顾客吵架等。不少公司、商店还制定有具体的行动准则。例如：有三百多年历史，大小店铺近四十座，职工一万四千多人的三越百货公司，有关售货员守则，就有二百四十七条。不妨扼要介绍于此：

第一、要提前上班，不要迟到早退，以便做好必要的准备工作和善后工作。

第二、走进售货处时，要检点和整理服装，仪容仪表保持整洁、干净；检验胸前是否佩戴售货员徽章；同事之间要愉快地互相问候致意。

第三、要讲究卫生，打扫地面，擦拭、洗刷货架、货柜，保持地面、货架、货柜整洁、干净。

第四、检查整理商品要细心，陈列品是否丰满、醒目、吸引人。整理或补充商品要轻拿轻放；价格标签与商品要对齐摆正；货场走道要确保畅通。

第五、商店开门时，要以侧身面向顾客的姿势，笑脸相迎，轻轻点头行礼，亲切问候。

第六、在接待顾客时，要面向顾客，双手合拢在前，两

脚并拢，表示欢迎。

第七、正在接待一位顾客，如有另一位顾客到来时，应打个招呼，以深感抱歉的感情，点头致意，请他稍等。

第八、顾客指名要某种商品时，要赶紧取出，并用双手拿着让顾客看，耐心介绍商品的原料、颜色、花样、性能、特点等商品知识，以激发顾客购买兴趣。

第九、顾客挑好商品后，在包扎之前，再检查一遍，看商品的数量、品种有无弄错，破损；在递交商品和收找货款时，要交待清楚，并递到顾客手里。

第十、送别顾客时，要点头行礼，表示感谢。

第十一、顾客走后，要抓紧时间，整理顾客看过的商品，并放回原处，保持货架、货柜的整洁、美观，做好接待下一个顾客的准备工作。

第十二、在营业空闲之际，要主动做好各种辅助工作，如添货、理货、搞卫生，并随时注意接待顾客。如有顾客来到柜台时，要立刻停止手头工作，随时接待顾客；如若不能立即停止工作时，要通知其他售货员接待。

第十三、禁止在柜台里聚众说笑，不许怠慢顾客，不准倚靠货柜、柱子和衣架，不准将手插在衣兜里，抱着胳膊或倒背着手。

在不同社会制度的国家中，企业的经营目的虽有本质的区别，但就提高服务质量的方法来讲，确有参考借鉴价值。

在我国，虽对售货员的职责，没有统一的法令规定，但在几十年的实践中，也积累了不少经验、办法。为了加快我国四化建设，从上到下，已经或正在制定一些条例、守则、店规，提出了许多具体职责要求。概括起来，主要是：

首先，要熟悉党和国家有关商业政策，认真贯彻“发展经济，保障供给”的方针，自觉坚持为工农业生产服务，为生活服务方向，牢固树立政治观点，生产观点，群众观点，端正社会主义商业经营思想和作风，努力做好本职工作，出色完成党交给的任务。

其次，要严格遵守社会主义商业道德，文明经商，礼貌待客。售货员对顾客要一视同仁，买卖公平，明码标价，货真价实，所售商品要秤平、提满、尺码足，不以次充好，不掺杂拌假，不硬性搭配商品；不出售有害人身健康的食品、药品和失效变质商品；不优亲厚友，不开后门；凭证供应商品，要按规定的手续和数量出售；介绍商品要实事求是，不夸大，不缩小，等等。

其三，要努力改善服务态度，提高服务质量，主动、热情、耐心、周到地为广大顾客服务。同时，注意虚心听取顾客意见，接受顾客监督，努力改进工作，及时向有关部门反映广大消费者的意见、要求。

其四，要熟悉商品知识。售货员每天同商品打交道，只有认真学习和掌握商品知识，熟悉商品的花色、品种、规格、性能、质量、产地、价格以及使用、保管、维修等方面的知识，才能组织适销对路商品，当好顾客的“参谋”，做好售货工作，完成和超额完成任务，加速商品流转。

其五，要提高操作技术。售货员的操作技术与服务质量、工作效率息息相关，所以，要通过岗位练兵，专业培训，业余学习等形式，虚心向一切内行的人们学习，勤学苦练基本功，真正做到干什么，学什么，会什么，不断提高计算、称量、包扎、陈列，验质、保管等操作技术水平。