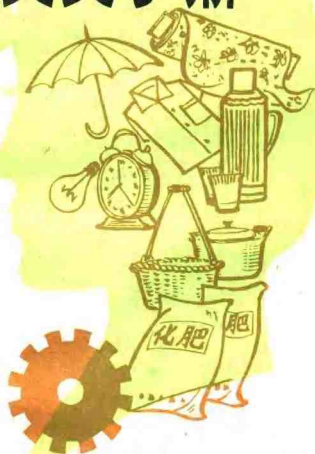


售货员手册



18-62

广西人民出版社

F718-62

5

售货员手册

广西壮族自治区供销合作社

0009/15



广西人民出版社

698212

售货员手册

广西壮族自治区供销合作社



广西人民出版社出版

贵县印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 4.25印张 88千字

1980年11月第1版 1980年11月第1次印刷

印数：1—120,000册

书号：4113·101 定价：0.38元

前 言

为了使广大售货员掌握售货基本知识，提高业务技术水平，更好地为工农业生产服务，为人民生活服务，为实现四个现代化服务，我们特编写了《售货员手册》这本小册子。全书内容包括售货员工作的性质、作用和职责，售货工作，售货业务技术，商品的保管养护，售货员工作制度和纪律等五部分。可作基层供销商业培训售货员的教材，也可供售货员和广大商业工作者学习业务知识之用。

在本书编写过程中，得到广西商业学校的老师和灵川县九屋供销社等基层供销商业部门的帮助和大力支持。在此，特表示感谢。

由于我们水平有限，内容上的缺点错误在所难免，敬请读者批评指正。

《售货员手册》编写组

一九八〇年十月

目 录

第一章 售货员工作的性质、作用和职责	(1)
一、售货员工作的性质和作用.....	(1)
二、售货员的职责.....	(3)
第二章 售货工作	(5)
一、售货前的准备工作.....	(5)
二、售货时对顾客的接待工作.....	(19)
三、售货结束后的工作.....	(36)
第三章 售货业务技术	(66)
一、商品基本知识.....	(66)
二、商品陈列方法.....	(74)
三、度量衡器的使用方法和数售方法.....	(80)
四、货款的计算、收款找零方法和付货方法.....	(83)
五、零售商品的包装绑扎方法.....	(87)
第四章 商品的保管养护	(91)
一、商品保管养护工作的一般方法和要求.....	(91)
二、有关商品保管常识.....	(95)
第五章 售货员工作制度和纪律	(126)
一、售货员岗位责任制.....	(126)
二、售货员的柜台纪律.....	(129)
附：常用计量单位简表	(131)

第一章 售货员工作的性质、 作用和职责

一、售货员工作的性质和作用

售货员是指零售商店直接在柜台出售商品的营业人员，是实现商品流通的具体承担者。

在我国，零售商店是建立在社会主义公有制基础上的新型的社会主义商业机构。它经营活动的目的，是为了促进工农业生产的发展，满足人民不断增长的物质和文化生活的需要。零售商店的售货员，同其他行业的工人一样，既是社会主义建设的劳动者，又是企业的主人，他们服务的对象基本上是广大劳动群众。从这一个经营目的和服务对象出发，售货员应该坚持社会主义办企业的方向，严格执行党的方针政策，全心全意地为人民服务。

售货员处于商业工作第一线，担负着全部商品零售任务。做好售货员工作，对于加快实现四个现代化有着重要作用。

（一）通过做好柜台售货服务工作，促进工农业生产的发展。在社会主义条件下，工农业生产仍属商品生产，商品必须销售出去才能使商品的价值得以实现。因此，商品销售是商品生产正常周转的一个必要条件。工农业生产部门只有

通过商业部门把产品销售出去，变成货币，使自己的劳动耗费得到补偿，并获得一定的盈利，生产才能正常发展。售货员通过推销工农业产品，并根据市场供求变化状况，及时向生产部门反映市场需求情况，从产品数量、质量、品种、规格等方面向生产部门提出建议，使生产与消费更好地结合起来，促进工农业生产的发展。

（二）通过做好柜台售货服务工作，为人民生活服务。售货员根据群众的购买力、爱好、消费习惯和要求，及时地把种类繁多、式样新颖、质地优良、价格适中的各种商品源源不断地销售出去，从而不断地满足人民群众生活的需要，使群众的生活内容丰富，越过越好。同时，做好售货工作还可以减少广大消费者为购买日用消费品不必要的奔波忙碌，使他们有更多的时间和精力投身到四个现代化的事业中去。

（三）通过做好柜台售货服务工作，加速商品流通，促进社会主义积累的实现，为社会主义现代化建设提供更多的资金。工人和农民为社会主义建设所创造的积累直接表现为各种商品。只有把这些商品销售出去，积累才能实现。社会主义的积累，一部分作为企业扩大再生产之用；另一部分作为用于整个社会的扩大再生产的需要。如果没有售货员的柜台服务工作，工农业所创造的积累就难以实现，相反，生产愈发展，若商品销售愈快，盈利愈多，积累就愈大，社会主义建设的资金越雄厚，四个现代化的进程就越迅速。

此外，售货员在勤俭办商店的原则下，节省包装用物，降低商品损耗，改善经营管理，加强经济核算，可节省一部分商品流通过费用，从而增加企业的盈利，多为社会主义建设

积累资金。

(四) 随着国际交往的增多，旅游事业的日益发展，售货员通过柜台服务，为来自五洲四海的外宾服务，向世界各国人民传送我国人民的友谊，密切各国人民的友好往来。

二、售货员的职责

售货员在实现商品流通中，接触面广，工作量大，技术性和政策性强，因此，它的责任十分重大。主要是：

(一) 正确执行商品供应政策，积极做好商品销售工作，努力完成和超额完成销售计划。商品销售是零售商店商品流转的重要组成部分，也是考核零售商店工作好坏的重要指标。因此，售货员必须千方百计地做好柜台服务工作，了解顾客的需要，市场变化的情况，主动向消费者宣传介绍商品；有条件的还可以组织流动售货，送货上门，积极推销商品，完成和超额完成本柜组以至商店的商品销售计划。

(二) 熟悉本职业务，主动、热情、耐心、周到地为消费者服务。对顾客要主动打招呼，要和蔼热情，语言、动作要有礼貌。主动展示商品，介绍商品。对顾客退换商品，要本着对顾客负责，对国家负责的精神，认真执行退货制度。要按照有关部门的规定，实行商品保修、保换、保退制度。

(三) 严格遵守社会主义商业道德。对顾客要一视同仁，买卖公平，一切商品都要明码标价，按标价出售。计量出售的商品要秤平、提满、尺码足；不以次货充好货，不掺假，不硬性搭配；不出售有害人身健康的食品、药品和失效

变质的商品；不优亲厚友，不开后门；定量供应的商品，要按规定的手续和数量出售；介绍商品要实事求是。

（四）要遵守柜台纪律。不在柜台内吸烟、吃东西；不与顾客顶嘴吵架；不在柜台内聊天打闹；不在柜台会客长谈；不因结帐点货影响接待顾客；不随便离开工作岗位。

第二章 售货工作

售货工作包括售货前的准备，售货时对顾客的接待，以及售货结束后的工作三个方面。

一、售货前的准备工作

售货前的准备工作，是搞好售货工作的前提。准备工作做得好，在售货过程中才能从容不迫、有条不紊地接待顾客；减少忙乱现象，防止差错事故，缩短交易时间，提高工作效率，保证服务质量。因此，在营业开始以前，应做好以下几项准备工作：

（一）必须做好进货工作。

由售货员到仓库提货，或仓库将货送到门市部，叫柜台进货。

1. 柜台进货的来源和方式。

柜台进货一种是在本商店仓库进货。由仓库根据门市部柜组送来的经过领导审批的进货单，填制商品内部调拨单（有的商店商品调拨单是由业务组填制），并按商品调拨单所列商品品种、数量，发送给有关柜组，或由售货员持上述提货凭证，到仓库自行提货。前者是送货制，后者是提货制。各门市部柜组可以根据商品销量、仓库与门市部之间的距离远近，以及人员运输设备条件，选择进货形式，另一种

是向本商店仓库以外的其它来货单位进货。如本商店仓库某些商品品种花色不全，数量不足，市场急需，需要售货员及时到本系统的上一级单位或有关公司的仓库或附设的加工厂进货。这种情况不多。

柜台进货方式，一种是定期进货。这是计划进货的一种主要方式。一般在早上营业前或晚上营业结束后进行。具体时间则由售货员和保管员根据业务情况约定。此外，由于某些商品的特点不能规定一定时间进货。例如鱼、肉、瓜果、奶油蛋糕等易腐易烂和鲜活商品，应当在当日早晨进货（特别是在夏季），当日销完。因为门市部的保管设备有限，不能长时间保管此类商品。另一种是临时进货。一般是在门市部货柜商品脱销，必须及时补充货源，或是仓库来了新货，必须及时投放市场。

2. 柜台进货手续程序。

柜台进货手续程序，包括填写进货单（即要货单）、呈报审批进货单、进货、验收、登卡记帐和书写标签等环节。

（1）填写进货单。

表一：进货单式样。

要 货 单

货 号	品 名 规 格	单位	单 价	要货数	成交数
备 注：					

要货单位：

代表签章

月

日

进货单一般是一式两联，一联交仓库保管员或业务部门

作为开写商品内部调拨单的依据，一联留作售货员收货时复核。填写时注意注明有效期限。

填写进货单，制订进货计划，必须弄清消费者的需要，即需要哪些品种，规格质量，数量多少？什么时候需要？这样进货才有科学的依据。

为了弄清顾客需要，平时要注意收集顾客的意见和要求，一一登记在缺货登记簿或拒买商品登记簿上，然后加以综合分析。也可以利用一定时间内商品出售数量和盘存商品的统计资料，进行综合分析，从各种商品在不同季节和不同时间里的销售数量和商品库存结构中，可看出消费者需要什么？不需要什么？哪些货畅销，哪些货滞销。还可以培养典型记帐户，系统地研究不同类型客户对商品的不同要求。或利用送货上门、流动服务，以及召开各种小型座谈会等办法，了解顾客的需求。

填写进货单时，应遵循下列这些原则：即货源正常、销量正常的商品，以销定进，勤进快销；货源不足、供不应求的畅销商品，照顾全局，服从分配，合理进货；季节性和节日商品，季（节）前准备，季初备齐，季中添补，季末压缩；生产资料跨季进货，迎季供应；仓库积压的滞销商品，努力协助推销；新产品积极试销，易腐易烂和鲜活商品，根据日销量随进随销，不留或少留储备。总之，必须根据各种商品的货源、性质和日销量，以及门市部柜橱容量（后备数）等因素来综合考虑，从而合理地、科学地确定进什么品种？进多少？哪些应该多进，哪些应该少进。一般来说，每次进货数量与柜台商品储备量合起来，可以满足三天的销量

为合适。否则，进的过多，造成商品积压，影响资金周转；进的过少，容易出现脱销，影响顾客需要。因此，进货计划要求做到既不保守，又不盲目，使门市部经营商品品种齐全，数量充足，规格对路，供应及时。

（2）呈报审批进货单。

进货单一般是以柜组为单位，集中汇总提出。有的商店经小组长（或实物负责人）审核同意，有的商店经过门市部主任复核审批，才能到本店业务组或直接到仓库办理进货手续。进货经过审批，可以加强计划性，减少盲目性，防止商品积压或脱销现象。

（3）进货。

柜台进货有送货制和提货制两种形式。送货制由仓库负责送货。售货员将经过审批的进货单直接交本商店仓库，或先交业务组，据以填制商品内部调拨单。然后，仓库根据商品调拨单上所列具的品名、数量，将货送到门市部柜台。提货制是售货员亲自到仓库提货。拿着经审批的进货单，直接到本商店仓库开具商品内部调拨单，或先到业务组换取商品内部调拨单，再到仓库按商品调拨单所列商品品种数量提货。如果到其它来货单位取货，则须持业务部门的介绍信，以及进货凭单，到有关来货单位联系办理提货手续。

商品调拨单内容与进货单基本相同。

表三：商品调拨单式样。

此单一式四联或五联。第一联：实物负责人存；第二联：随货同行；第三联：送会计部门；第四联：托收；第五联：统计。

商品调拨单是拨货计价实物负责制入帐凭单，亦是商品付出加工改制和代批发的调出凭单，用作商品验收和填写商品标签的依据，商品验收无误后，售货员在上面签收盖章，财会复核后各执一联记帐。

（4）验收。

进货必须经过验收。有的门市部柜组专门指定实物负责人验收；有的门市部实行小组实物负责制的，必须是本组人员才能验收。由于同时进货过多，或实物负责人因事不在，可由别人代验，实物负责人回来后复验。验收无误后，在调拨单上注明“收讫”字样，并签名盖章，以示负责。

商品验收应该根据不同商品的性质，采取不同的验收方法。具体方法有下列几种：

①对单验收。商品内部调拨单，它随同所进商品，由仓库转交给门市部柜组。门市部柜组实物负责人或其他售货员接到商品调拨单后，应查看所开列的商品是不是本柜组所要进的，或是业务部门分配下来的，单上各个项目，如品名、单位、数量、规格、质量等是否与货相符，如果发现不符，或计算、书写有误，必须通知仓库共同改正。遇有涂改的，必须查明原因，追究责任。

②数量验收。验收商品时要亲自点数、过称、丈量，并注意商品的单位，公制或市制，打或件，套或个，包或盒，双或只，等等。一些商品还要注意除皮重；一些商品如布匹

在丈量时应同时在每一段写上尺寸，俗称“压码”，以便盘存；一些商品要逢五逢十隔开。验收后，可用毛笔把结果数字及单价写在商品包装物上。在不影响商品清洁卫生的情况下，例如搪瓷、陶瓷品，可以用纸贴在上面或直接写在上面。

③质量验收。柜台进货的质量验收一般是凭感观进行鉴别，要求注意商品在仓库保管和由仓库到门市部运输过程中，有否霉变残损和机械损伤。例如，食杂商品有无变色、变味、发臭和超过保管期限；其它商品有无污脏、锈蚀、虫蛀、鼠咬、回潮和发霉；机械商品零件是否失落；成套商品配件是否齐全；易碎商品是否破裂，等等。

④验收中遇到的问题和处理办法。在商品验收中，通常遇到以下几种情况：一是发错了商品（包括品种、规格）。这些商品，一般不适合本门市部柜组销售，应及时退货或更换；二是多发或少发了商品。如遇数量多发而品种规格适销时，应通知仓库补开发货票。如遇数量少发了，短缺了零配件，应要求继续补发；三是商品品种规格数量不错，调拨单开错了，应照实验收，并通知仓库更正；四是商品运输损耗、损失，应做好记录，填写损耗、损失报表，经领导和有关业务部门核准报销。有些商品稍有损坏，可呈报批准，酌情变价处理；五是价格弄错了，或商品调价后仍开旧价，或写错了价，计算有误，应及时通知仓库更正。

发现上述差错，是提货制，应立即与仓库保管员当面对明，是送货制，应找门市部主任复核，并向发货仓库反映，在未作出解决办法之前，该商品应保存不动，待发货仓库来

表三：商品管理卡和销售卡式样。

⑤登卡记帐，
书写标签。

[illegible]