

商业中级业务技术培训教材

售货操作技术

舒延勤 周静修 编

8

吉林人民出版社

售货操作技术

舒延勤 周静修 编

*

吉林人民出版社出版

吉林省商业、供销、粮食系统教材发行站发行

吉林市印刷厂印刷

*

787×1092毫米32开本 6印张 131,000字

1985年8月第1版 1985年8月第1次印刷

印数: 1—57,230册

统一书号: 4091·275 定价: 1.10元

前 言

为了适应商业职工中级业务技术等级培训的需要，遵照商业部颁发的《商业企业业务技术等级标准》对三级营业员的要求，以及劳动人事部关于实行《工人技术考核暂行条例》的规定，我们东北三省商业厅组织编写了批发企业和零售企业中级业务技术培训两套教材。零售企业职工的培训教材有：《零售商业部组管理知识》、《售货操作技术》、《心算》、《百货商品知识与经营》、《针纺商品知识与经营》、《服装鞋帽商品知识与经营》、《文化商品知识与经营》、《百货专业商品知识与经营》、《五交化商品知识与经营》、《副食品商品知识与经营》。批发企业职工培训教材有：《批发企业业务知识》、《商品仓储与养护》、《商品运输业务知识》、《中国商业地理》，共计14本。

编委会由周乃荣、刘柏青、张士德、安锡山、王行林、钱东人等同志组成。周乃荣同志任主编，刘柏青、张士德同志任副主编。

本教材在编印过程中，多得吉林人民出版社的大力支持，和付烈臣同志的指导，特此表示感谢。

本教材由于编写时间仓促，难免有不足和疵漏之处，望各位读者指正。

东北三省《商业中级业务技术
培训教材》编委会

1984年12月

目 录

概 述	1
第一章 商品的拿放和展示	3
第一节 商品的拿、放技术和要求	3
第二节 商品展示的要求和技巧	10
第二章 商品的称量、丈量、切割和点数	22
第一节 商品的称量技术	22
第二节 商品的丈量技术	26
第三节 商品的切割技术	31
第四节 商品的点数技术	37
第五节 使用度量衡器的注意事项	40
第三章 商品的包装和捆扎	42
第一节 商品包装的方法	42
第二节 商品捆扎的方法	45
第四章 计价、收款、点钞和开票	52
第一节 掌握计价、收款、点钞、开票等业务 技术的重要性	52
第二节 计价、收款和找零的方法	54
第三节 点钞的方法和技术	58
第四节 开发货票、填写转帐支票的方法	62
第五章 商品的安装、拆卸和维修	66
第一节 掌握商品安装、拆卸和维修的 必要性	66
第二节 自行车的安装方法	67

第三节	家用缝纫机的安装及一般故障的排除·····	93
第四节	家用电器的安装与简单故障的排除·····	103
第六章	商品的陈列技术·····	147
第一节	商品陈列的作用和要求·····	147
第二节	橱窗的陈列和布置·····	151
第三节	怎样搞好柜台商品陈列·····	160
第四节	商品陈列的技巧·····	162
附录		
商业营业人员操作技术考核标准	·····	165

概 述

售货操作技术,是营业人员必须掌握的基本功。其基本内容是拿、放、称、量、包、扎、算。但营业员的等级不同,操作技术的要求也不同。做为中级营业员,除了应当熟练地掌握上述各项基本操作技术外,还需要掌握更多的业务本领,如商品陈列,橱窗布置,以及某些商品的安装、拆卸、换件、调试、简单故障排除等。这些售货操作技术,不仅现在需要,而且在将来也是需要的。即使有了“自选商店”、“自动售货”等现代化的零售商业,也不可能完全取代营业员的手工操作。营业人员掌握熟练的、多方面的售货操作技术,对于提高企业的经济效益和服务质量是有重要意义的。

一、营业员掌握熟练的售货操作技术,可以提高工作效率,缩短顾客的购买时间。

尤其在顾客多业务忙的情况下,营业员如能敏捷、准确地拿递和称量商品,迅速而准确地计价收款,就会在同一时间里接待更多的顾客。这样,既提高了零售业务的工作效率,又减少了顾客用于购买商品的时间消耗,这在我们争分夺秒地进行四化建设的今天是有重要意义的。

二、营业员对于售货操作技术掌握的程度如何,还直接关系到柜台服务质量和商店的经营信誉。

比如我们出售结构复杂、技术性较强的商品,象电视

机、录音机、洗衣机、电冰箱、缝纫机等，不但能向顾客介绍商品的性能和使用方法，而且能向顾客介绍商品的主要结构和简单维修方法；或者顾客买到商品后，在使用中出现某种故障，找到商店和营业员寻求解决办法，如果营业员能给出有效的回答，或者直接帮助排除了故障，使商品恢复正常的使用效能，这样顾客一定会大为满意的，并且会增强商店的经营信誉。

三、营业员熟练地掌握售货操作技术，特别是掌握商品的安装、拆卸、简单维修方面的操作技术，对于加强商品养护、减少商品损失、提高零售商业的经济效益，也是有重要作用的。

比如，有些商品在某一部位出了毛病，不能出售。如果营业员能及时“诊断”，找出原因，并能自己动手进行“医治”，即排除故障或维修，使之恢复正常。这样就可以避免一些商品进行不必要的削价或大幅度的削价，从而减少商品经营上的损失，相对的增加了零售商业的经济效益。

第一章 商品的拿、放和展示

第一节 商品的拿、放技术和要求

拿、放商品，是售货员接待顾客的第一道操作活动。拿，就是按顾客要求拿取商品；放，就是把商品放在顾客面前，让顾客鉴别、挑选。售货员从货架上或柜台里把商品拿出，往顾客面前一放，看来极其简单、平常，其实不然。拿放得当，迅速利落，就能展示商品全貌，引人注目，刺激顾客的购买欲望；拿放不当，缓慢迟钝，拖泥带水，不但不易展示商品全貌，耽误时间，影响成交，而且可能损坏商品。可见，拿放商品的动作，也是一项功夫，只有勤学苦练才能掌握拿、放商品的技术。

拿、放商品的基本技术要求是：

一、善于观察、主动拿取、力求十拿九准

这就要求既须理解顾客的需要，又须熟悉商品知识。就是说每个售货员都要学会观察顾客的心理，能够根据顾客眼睛注意的视线、身体动作的态度、自己表达的语言，来判断对某种商品购买的欲望。从而，主动迅速地把这种商品拿出来，展示给顾客。比如卖鞋，有的售货员一看顾客的身材、

打扮和脚型，就能了解顾客的爱好，立时拿出式样和大小差不多的鞋来。一个技术熟练的售货员，都应做到目测取货，看体售货，这是加快售货速度，节约顾客等候时间，提高服务质量的重要方法。常见的如：

1. 看头拿帽

售货员卖帽子常用的方法，一是拿取很多帽子或是反复拿取，让顾客试戴；二是用皮尺量。这种方法固然可以，但在顾客较多、业务繁忙的时候，往往顾此失彼，效率不高。同时试戴也容易将帽子弄脏。帽店里有句行话，叫做“拿帽不过三”。这就是说，有经验的售货员拿一两次，就能给顾客选中合适的帽子。要做到拿帽准，先要目测准。这就是要注意观察和熟悉顾客的头型和帽子的规格。人的头型大致经过三个阶段：一是儿童阶段（自婴儿到十岁），头部变化最快，适宜戴的帽子规格一般在四十至五十二公分；二是少年阶段（十到十五岁），适宜戴的帽子规格一般在五十三至五十六公分；三是成人阶段，适宜戴的帽子规格一般在五十六至六十公分。帽子公分的测定方法，是人的头部的最大部位，再放大零点五至一公分。售货员平时刻苦演练，掌握目测技术和帽子规格，售货时只需要注意观测顾客头部的大小，就能做到“拿帽不过三”，准确地为顾客拿递所需要的帽子。

2. 看体拿衣

售货员做到看体拿衣，一要注意观察顾客的体形和特征。人的身体差别很大，高矮胖瘦不一，只要善于目测顾客的身高、胸围和腰围，就可以决定拿哪种型号的衣服合适；二是必须把现有服装的不同规格、型号记牢，并有顺序地放在固定货架上，以免拿时乱翻动。我国服装已经实行统一标

准型号，它是身高/胸围大（如衣165/88），身高/腰围大（如裤170/74）为标志的，便于牢记和选择；三是要注意分析顾客的习惯和爱好，如男、女、老、幼等，以选择拿取合适花色和式样的服装。

3. 看脚拿鞋

现在全国对“四鞋”已经实行了“统一鞋号”，顾客选购鞋子就方便了，售货员卖鞋也方便。但是，在实际售货过程中，有些顾客对新的“统一鞋号”尚未熟悉，他们不能直接向售货员提出要多大号 and 什么型的鞋子的要求，或者只能提出旧的鞋号。这样，如果售货员只凭记住鞋子的型号，而不善于观察顾客脚型和大小，就不能满足顾客的要求。为了做到周到地为顾客服务，就需要掌握一套看脚拿鞋的本领，也就是要善于观察和目测。怎样观察？首先一点，顾客的体型是售货员不能忽略的。一般说来，身高、体胖的顾客，脚板肥大；身高体瘦的顾客，脚板细长；身矮体胖的顾客，脚板短肥；身矮、体瘦的顾客，脚板瘦小。二是要注意顾客手型。就是当顾客问指商品时，要注意观察他的手。如手型瘦长，其脚一般也瘦长；手型短粗，其脚一般也短粗。三是要注意顾客所穿旧鞋。如上面皱折多、脚面高，其脚必然很肥；如果绷得很紧，或皮鞋耳扇不严，其脚必然很瘦；如果鞋头翘起很高，其脚必然很大。在确定顾客穿多大鞋子时，还要考虑顾客的年龄、性别、职业、生活习惯及制鞋原材料特性等。如布鞋有伸缩性，宜穿紧一点；胶鞋不透气，宜穿松一点；热天人体肌肉松弛，买塑料鞋宜宽大一点；体力劳动者买鞋宜宽大，脑力劳动者买鞋以适脚为宜；老年人喜欢柔软、大方、舒适的鞋，农民需要透气、价廉、耐穿的鞋，知识分子喜欢样式轻巧、美观的鞋等等。如售货员注意了这

些特点，那么拿的鞋子就基本准确了。

4. 看身计料（看体卖布）

要做到看身计料，售货员不但要有观察目测的功夫，而且还要有一定的计算水平，既要看得准，又要算得对。因此，售货员在卖布中，一要看顾客的胖瘦、高低及其特点。对生理有缺陷的顾客，如鸡胸、驼背等，特别要注意。二是要看顾客所穿的服装。判断顾客喜欢穿肥的，还是喜欢穿瘦的，喜欢穿大的，还是喜欢穿小的。然后再根据呢绒、化纤、棉布的幅度，减去缩水率，本着节约够用的原则，精打细算，为顾客计算衣料。

怎样才能准确地计料呢？最主要的要明确计料标准。衣是以衣长、胸围大、袖长为标准；裤是以裤长、腰大为标准的。在计料时，可以根据顾客的体型，考虑布幅的宽窄，在计算出用料量以后，上衣再加一市寸贴边，裤子如要做卷边的再加上一点二市寸卷边布。有缩水率的衣料，还要加缩水率。看身计料，主要用目测法。如果目测难于掌握，还可用软尺量身。在确定了衣裤的长短、大小之后，可按“计料口诀”计算实际需要衣料数。

二、方法正确，显示商品全貌，便于顾客挑选

拿、放商品必须讲究方法，同样的东西，高明的售货员把它从货架子上取出来，往柜台上一放，就显得那么美，那么好，吸引着顾客的注意。我们把这种动作叫做“显示商品”。它可以使顾客看到商品的全部特点，便于挑选。比如拿绸缎时，不能直挺挺地往顾客而前一放，而应将绸缎展开，让顾客一看便知绸缎的花色和宽窄。拿窗帘布时，则应将窗帘布敞开举起，显示出商品的悬挂形象，让顾客仔细端详。

主要服装品种计料口诀表

单位:市寸

品种	23寸	24寸	25寸	26寸	27寸	34寸
中山服	衣长×3+10寸	衣长×3+8寸	衣长×3+5寸	衣长×2+袖长+7寸	衣长×2+袖长+7寸	衣长×2+14寸
男衬衫	衣长×3+2寸	衣长×3+1寸	衣长×3-1寸	衣长×3-4寸	衣长×3-7寸	
男短袖衫	衣长×3-9寸	衣长×3-10寸	衣长×3-14寸	衣长×2+7寸	衣长×2+6寸	
男春秋衫	衣长×3+7寸	衣长×3+5寸	衣长×3+3寸	衣长×3+1寸	衣长×2+袖长+1寸	
女春秋衫	衣长×3+4寸	衣长×3+3寸	衣长×3	衣长×3-2寸	衣长×2+袖长	衣长×2+8寸
女衬衫	衣长×3+1寸	衣长×3	衣长×3-3寸	(衣长+袖长)×2	(衣长+袖长)×2-2寸	衣长×2+3寸
短袖衬衫	(衣长+袖长)×2-4寸	衣长×2+袖长+1寸	衣长×2+袖长	衣长×2+3寸	衣长×2+2寸	衣长×2-6寸
时	衣长×3+5寸	衣长×2+袖长+6寸	衣长×2+袖长+6寸	衣长×2+袖长+3寸	衣长×2+袖长-1寸	衣长×2+6寸

长西裤计料:裤长×2,根据腰围大小另加料,如做卷边裤脚口另加1、2寸卷边。

双幅料(呢毛料)

男中山装:衣长+袖长+2寸。呢女春秋衫,衣长袖长。

男呢长大衣:衣长×2+1.5寸。呢女中长大衣,衣长+袖长+6寸。

男呢短大衣:衣长×2+3寸。呢女短大衣,衣长袖长2.5寸。

男女呢裤:都是以裤的实际长计料,根据腰的大小不同,再另加料。

有的售货员把大皮帽子一放，能使人有一种庄重与温暖的感觉。有的把玩具一放，给人以天真活泼的感觉。当然、社会主义商业显示商品，不是为了欺骗顾客，不能背商实事求是的原则。对商品的优点、缺点都要向顾客介绍清楚。熟练的营业员可以在较短的时间内叫顾客看完一件衣服的里里外外；不熟练的营业员把衣服一拿到手就给人一种“揉成一团”，不容易看到全貌的感觉。尽管花费了时间，顾客还觉得没有看得完全。拿、放商品的方法没有固定的程式，它不是一成不变的。一些熟练的营业员在长期的售货实践中，总结出许许多多宝贵的经验。如衣服提衣领，前后左右转；帽子托在手，帽檐朝外边；布鞋棉毡鞋，首先掸一掸；布匹搭在肩，展开供远观；乐器调音律，碗碟轻轻弹；金笔圆珠笔，拔帽试笔尖；试衣帮拉袖，试帽帮正檐；电池电灯泡，当面做实验。总之，“显示商品”的动作是有技巧的，具有一定的“艺术感染力”的。营业员如果不勤学苦练，缺乏商品知识，没有满腔热情，在柜台上显出不耐烦的样子或是无精打彩懒洋洋的样子，任何好的商品也是“显示”不好的。应当认识到，“显示商品”就是要把人们在创造商品时，所应用的劳动和智慧“显示”出来，要把社会主义祖国的繁荣幸福、美好生活“显示”出来。

三、动作礼貌，轻拿轻放，耐心不烦

柜台售货，绝不是简单的拿递，如果把简单的拿递称为“售货”，那么只要自动售货机就可以了。然而，事实并非如此。从表面上看，售货的过程是商品所有权的转移过程。从卖方角度说，就是卖掉了东西，得到了一定的价值。如果事情仅仅是交换物和货币这样简单的话，机器是完全可以代替

的。顾客到商店是为了买到非常满意的商品，而满足这种欲望除了物以外，很大程度是靠售货员的服务工作得到的。顾客不但希望得到满意的商品，也希望得到售货员满腔热情的服务，得到社会主义的温暖。这种心情，用金钱是买不到的，是机器所不能代替的。因此，拿、放商品，动作虽然简单，但却是非常讲究的。不同的动作会得到截然不同的效果。如果很讲礼貌地把商品呈递给顾客，就会使顾客首先在精神上得到满足，感觉到服务的热情，从而引起购买商品的欲望；反之，如果把商品生硬地推给顾客，怠答不理，心不在焉，这样就会给顾客一种冰冷的感觉。即使决定购买的商品也不愿从这样的售货员手里购买。所以，每个售货员都应该研究拿、放商品的动作，讲究文明礼貌。比如，拿、放分量较重的商品，要轻拿轻放，切忌发生“啪啪”的响声，好象在同顾客生气一样；五氧化二磷商品一般都涂着防锈油，不能乱放，递交顾客时要及时提醒，不要弄脏手和衣服；容易损坏的商品，如瓶酒等，要轻拿轻放，以免损失商品，显得不尊重顾客；操作技术强的商品，要说明怎么试，怎么看，当场操作表演。

文明礼貌地拿放商品，应当贯穿于接待顾客的整个过程中。当顾客提出看某种商品时，售货员就应该迅速地取出两件左右，一边望着顾客，一边以愉快的心情将商品递给顾客；当顾客拿着商品犹豫不决时，售货员可以微笑着向顾客介绍商品的特点，以此来引起顾客的兴趣，同时把顾客感兴趣的商品调换到比较容易拿取的位置上；当顾客指名要看某种商品时，售货员应立刻应声，或以点头示意，表示知道了，并尽快地把所要商品取出，递与顾客；当顾客拿几种商品对比挑选时，售货员应让顾客无拘无束地比较、观看商

品，并帮助顾客挑选。千万不能看到顾客挑挑、选选、看看，就表现出不耐烦的样子。或者不打招呼就中断接待，把正在挑选商品的顾客晾在一边。更不能以粗暴的态度催促顾客或抢要正在挑选的商品。有的售货员担心顾客把好的商品拿走了，剩下次的没人买，因而，拿放商品时故意先拿次的，这是不对的。

第二节 商品展示的要求和技巧

展示商品，就是把商品的特点和全貌展现给顾客鉴别、挑选。售货员主动展示商品，可以使顾客更好地了解商品，并产生兴趣和联想，引起购买欲望，下定购买决心，加快或交速度。

展示商品具有较强的技术性，各种商品有各种不同的展示技巧。技术熟练的售货员，几秒钟内就能把一条床单全部展开，让顾客看清花型、色泽和质地；技术不熟练的售货员常常抖也抖不开，使顾客一时无法看清床单的全貌。展示商品也是一门艺术，同样一种商品，有的售货员展示出来显得新颖，吸引人。有的售货员展示出来却显得俗套。因此售货员就要练出一套过硬的展示技术，以敏捷的动作，将商品的重要部位、优点和特点展现出来，帮助顾客选购合意的商品。

商品多种多样，展示的方法也各有不同。展示商品主要是使顾客弄清商品的特点和完整地看到外观质量。售货员要注意展示姿态，掌握展示技巧，根据不同商品的特点，采用不同的展示方法。比如，有的商品要用双手展示；有的商品要用器械展示；有的商品要展示它的局部，有的商品则需展示它的全貌，有的商品还要一边展示、一边示范或表演。需

要用双手展示的商品种类很多，如：钟表、化妆品、布匹、床单、雨伞和提包等等。用器械展示的商品有灯泡、电池、唱片、电子管、晶体管和仪表仪器等等。需要进行表演的是乐器类，如吉他、二胡、唢呐、小提琴和电子琴等等。需要示范的主要是结构较复杂的商品，如计算机、照相机、打字机、收录机和电子玩具等等。

展示商品，要将商品的正面或将贴有商标的一面朝向顾客，让顾客看清商品的特点和概貌。如果把商品的背面对着顾客，既不利于顾客观看，也显得对顾客不礼貌。展示商品时要双手托物，轻拿轻放，熟练自然，边展示边介绍。

一、布料的展示方法

顾客购买衣料时，售货员要把布卷从货架上取下来放在柜台上，把系有物价标签的一端朝向自己，然后把布从布卷上放出二至三米，再将放出的布搭在右手上，手臂自然弯曲，提至肩高，使布的另一头自然下垂、退后一步展现给顾客。展示时，要让顾客看清布料的颜色、花型、幅宽。为了使顾客能够想象出用它做成衣服后穿在自己身上是什么样子，售货员可以把放开的布头搭在肩上，垂下的一头用右手捏住提起，也同样退后一步，离顾客视线稍远一点，再将右手捏住的布向右斜围在身上；让顾客观看。先让顾客看清正面，然后从左向右摆动一、二次，让顾客看清侧面。

展示裤料时，可将放开的布纵向对折好，在离布头约一米的地方用双手捏好提起，贴在腰部，让布头自然下垂，后退到能使顾客看清的地方展示。还可以把放开的裤料从两边向中间折成筒裤的形状，再把它反过来搭在手臂上，把手臂抬到适当的高度，另一只手捏住垂下的一端，展示给顾客看。

裙料展示,应先把布放开两公尺长,然后再折叠成象裙子一样放在腰际请顾客观看,这样就可以表现出似成品的样子。

二、服装的展示方法

展示男女长短外衣,一是采用衣架挂在适当的高度,让顾客仔细观看;二是采取侧身双手提肩的展示方法。要让顾客看清领部、肩部、前胸、袖子和前身的正面。然后再让顾客看背面,最后掀起前襟展示里子。有些式样新颖、缝制工艺非常考究的服装,除了展示前部、背部、里部以外,还要使顾客看清衣服的式样、花色、以及衣料的质地和缝制技术。

衬衣一般叠成长方形,质地高的还附有硬纸托板。展示男衬衣时,应让衬衣领子向上,放在顾客面前。让顾客看清衬衣的领子、花色,以及规格标记。女衬衣的式样、种类、花色繁多,尺寸也比较复杂,一般应让顾客穿试。展示方法,用两手捏住服装的两肩提起,贴在自己的身上展示给顾客看,或采取上述衬衣的展示方法。

展示裤子时,必须展示裤子的全长度和式样。一般有三种方法:第一种方法是右手提起腰头,左手捏住裤脚,轻轻展平,平放在柜台上;第二种方法是一手将裤腰托住,提至适当的高度,使裤子下垂,另一只手捏住裤脚,再后退一步悬起来给顾客看;第三种方法是用双手捏住裤头,贴在自己的腰部,后退到顾客看得清的地方展示。

三、针织品的展示方法

展示内衣、衬衣、背心等针织品时,首先把衣服打开,