

SHOUHUOYUANSHI

718-62

CE

售货员手册

张

崇

礼

山西人民出版社

F218-62
3

售货员手册

张崇礼 编写

山西人民出版社

780560

售货员手册

张 崇 礼 编写

山西人民出版社出版 (太原并州路七号)
山西省新华书店发行 山西新华印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 4 $\frac{1}{4}$ 字数: 88千字

1980年10月第1版 1981年1月太原第1次印刷

印数: 1—294,000册

书号: 4088·9 定价: 0.34元

出版说明

商业是国民经济的重要组成部分。在向四个现代化进军的新长征中，商业工作怎样发挥它特有的“桥梁”和“纽带”作用，更好地为四化服务，有许多问题是值得商业工作者研究和探讨的。其中，怎样搞好零售商业工作即是课题之一。为了帮助广大售货员，特别是青年售货员熟悉和掌握零售商业的基本知识，不断提高业务水平，我们编辑出版了这本小册子。供广大售货员学习参考。由于时间仓促，水平有限，书中难免有不少错误，请读者提出宝贵意见。

本书在编写过程中，曾得到中共山西省雁北地委财贸政治部、山西财经学院、山西省商业厅等单位和个人的大力支持、帮助，在此一并致谢。

一九八〇年八月

目 录

绪 言.....	(1)
第一章 热诚接待顾客.....	(3)
观行察意.....	(3)
掌握柜台语言.....	(5)
忙而不乱 粗中有细.....	(7)
帮助顾客选购商品.....	(9)
给顾客当好“参谋”.....	(10)
照顾特殊顾客.....	(12)
延长营业时间 扩大营业空间.....	(13)
拆整售零.....	(15)
合理摆布货位.....	(16)
连带介绍商品.....	(18)
正确对待商品的退换.....	(18)
妥善处理“找后帐”的问题.....	(20)
做好营业前的准备工作.....	(21)
接待外宾.....	(24)
第二章 掌握营业技术.....	(26)
拿放得当.....	(26)
看体售货.....	(27)
能包会扎.....	(29)
份量准足.....	(30)

运算熟练.....	(31)
收款付货.....	(39)
使用修配.....	(41)
陈列橱窗.....	(42)
第三章 熟知商品价格.....	(45)
明码标价.....	(45)
分档经销.....	(46)
商品变价.....	(48)
灵活售价.....	(50)
第四章 参与商店管理.....	(53)
加强联系.....	(53)
勤俭办店.....	(54)
勤进快销.....	(55)
品种齐全.....	(57)
合理进货.....	(58)
严把“五关”.....	(60)
科学管库.....	(62)
认真交接.....	(64)
保持清洁.....	(65)
严守纪律.....	(66)
安全保卫.....	(67)
第五章 学会经营核算.....	(69)
盘点清底.....	(69)
盘存填表.....	(71)
商品升损.....	(74)
及时记帐.....	(75)

及时缴款.....	(79)
提供资料.....	(81)
“五定” “四率”	(84)
分析指标.....	(89)

第六章 营业常备资料.....(94)

一、商业常用计算公式.....	(94)
二、中外常用度量衡.....	(103)
三、五金商品.....	(106)
四、针织、棉织商品.....	(107)
五、全国统一鞋号与旧鞋号及袜号对照表.....	(121)
六、成年人普通身材各种服装用料的计算.....	(123)
七、常见食物营养成分.....	(126)
八、其 它.....	(129)

绪 言

商业是国民经济的重要组成部分，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。它同工农业生产，同广大人民群众的生活息息相关。在向四个现代化进军的新长征中，党和人民对商业工作提出了更多更高的要求，因此，搞好商业工作，更好地支援工农业生产，安排好亿万人民的生活，是全国人民的殷切期望。所以，商业战线上的广大职工，特别是在零售商业战线上的广大售货员，工作虽然是平凡而琐碎的，但责任却是重大而光荣的。三尺柜台任驰骋，“四化”路上建奇功。每个售货员，只要认识到本职工作的意义和作用，是必定能够大有作为的。

那末，在向四个现代化进军的新长征中，售货员怎样为加速实现“四化”做出贡献呢？

第一，改善服务态度，扩大商品销售。售货员要不断地提高思想觉悟，提高服务素质，改善服务态度，做到态度和蔼，语气亲切，服务周到，尽最大努力满足顾客的要求。这样，才能使顾客称心如意，扩大商品销售。

第二，积极提出建议，满足顾客需要。为了适应市场的变化，满足群众的需要，售货员应当很好地充分利用同商品和顾客打交道的有利条件，协助商店领导加强调查研究，掌握市场动态，搜集顾客反映，进行综合分析。然后，把对调整和改进某种商品的花色、品种、质量、规格等方面的意

见，及时向对口工厂提出，以促进生产的发展。同时，还要根据人民群众对商品的爱好、习惯、要求和购买力等情况，主动协助采购人员及时组织品种齐全、式样新颖、质地优良、价廉物美的商品，以满足广大人民群众日益增长的需要。

第三，深入宣传群众，做好产品收购。售货员的工作，是从经济上联系工业与农业、城市与农村的一条重要途径。所以，广大售货员，尤其是城镇商店和农村供销合作社的售货员，应加强宣传工作，认真执行商品的等价交换、按质论价、奖售等有关经济政策，千方百计地做好农副土特产品的收购工作，使这些产品发挥最大的作用，取得最好的经济效益，从而，不断地促进工农业之间的互相支援和经济协作。

第四，推销背滞商品，加快资金周转。某些商品之所以滞销，一般是由于式样过时，价格过高，质量欠佳或不适合当地群众的爱好和习惯等原因而产生的。因而，售货员要协助商店领导，积极主动地推销背滞商品。例如，加工改制、余缺调剂、修旧利废、成龙配套、削价处理等，变滞销为畅销，化冷门为热门，加快资金周转。

第五，努力学习文化，刻苦钻研业务。随着“四化”进程的加快与科学技术的进步，商品也在发生急剧的变化。如果售货员没有一定的文化水平和一定的科学技术知识，就无法熟悉和介绍某些具有现代科学技术水平的商品，也就难以加速“四化”建设，满足人民需要献计出力，因此，每个售货员都应当结合本职工作，学文化，学科学，学技术，使自己成为经营某种商品或多种商品的行家里手，赶上时代前进的步伐。

第一章 热诚接待顾客

观 行 察 意

怎样开始接待顾客，是一门学问。广大售货员通过长期的实践，已经摸索出了一套比较完整的经验。这就是观其行，听其言，察其意。用商业工作者的话来说，这叫“三相经”。

所谓观其行，就是观察顾客的举止，判断顾客的来意，因人制宜，妥善接待。一般地说：进店的顾客，大体上可以分为三种类型。

第一种是已经决定买某种商品的。他们进店后，一般脚步较快，直奔柜台。对这类顾客，售货员要亲切招呼，热情接待。即使当时正在同另外的顾客打交道，也要想方设法，不要让他们久等。

第二种是没有一定购买目的的。他们一般脚步缓慢，东瞧西看，遇见称心合意的商品，也许顺便买些。对这类顾客，售货员切忌急于招呼，以免使他们受窘。而要随时注意顾客的动向。当顾客停止移动，似乎对某种商品发生购买兴趣时，应热情搭话，拿递商品，详细介绍，使他们满意而归。

第三种是以参观为主要目的的。他们往往成群结队，说笑不止。对这类顾客，售货员一般不需招呼。当他们之中有人询问某种商品时，则应热情接待，详细介绍有关商品

的性能、用途、价格等，这样，往往可以使游客变为顾客。

所谓听其言，就是从顾客的言谈中，分析他们的心理，介绍和拿递他们所需要的商品。顾客的心理千差万别，要摸准摸透，是件不容易的事。但是，售货员只要认真听取反映，一般还是可以摸清的。

那么，怎样分析顾客的心理呢？一是揣摸顾客的只言片语。比如有位顾客说：“给我拿盒纸烟”。但是他却没有说牌子、价钱和产地。售货员一时摸不清对方是要价钱贵的，还是要贱的；是要上海产的，还是要河南产的。这时，一般先应拿出中等质量的纸烟试探。然后根据对方的表情，具体酌定。二是揣摸顾客询问其他商品的言语。比如，当一位妇女买了一件儿童秋衣后，又询问是否有八十五公分的秋衣，这时，售货员根据已成交的服装型号，就可以判断她可能还有较大的子女，因此，可以边拿边问，耐心介绍。三是在顾客选购商品犹豫不决之际，售货员要以负责的态度，了解用途，帮助选购。四是当顾客提出商品价格、性能、用途等方面的问题时，售货员要拿出几种不同规格、质量的商品，分别介绍，供其挑选。

所谓察其意，就是通过观察顾客的外貌、服饰、性别、年龄等特征，摸索来意，周到服务。由于顾客的年龄、性别的差异，其爱好和需要也不尽相同。即使性别、年龄相同的顾客，往往也可以从他们的穿戴上，分析对方的爱好和习惯。比如购买衣服，由于职业不同，要求也就不一，一般讲文艺工作者喜爱新颖，知识分子喜爱素雅，机关干部喜爱大方等等。再从顾客的体型特征判断，在购买衣服时，胖人一

般喜欢竖条的，而瘦人却喜欢横条的；皮肤较黑的人喜欢颜色较深的，而皮肤较白的人却喜欢浅色的。总之，由于对象不同，售货员说话也要因人而异，不要千人一腔。

掌握柜台语言

售货员的说话是很有讲究的。有的售货员说话准确、精炼、柔和、动听，使顾客听得明白，感到亲切，而有的售货员却词不达意，或措词欠当，甚至生硬刺耳，引起顾客的不满。一笔本来可以成交的“生意”，也许可能因为一句话而告吹。

那么，售货员在柜台语言上应当下哪些功夫呢？

（一）说好“开头话”。当顾客迈进商店后，售货员说好“开头话”是十分重要的。称呼是否恰当，首句是否投机，对一桩买卖能否成交关系很大。而要做到称呼得当，说话贴切，就要正确判断，针对不同的对象，用不同的称呼、不同的语言，主动打招呼。比如，一般不说你买什么，而只说您想看看什么。“买”和“看”，看来是一字之差，却是很有文章的。因为在顾客进店之初，你一时尚难准确地判断来意，要是说“你买什么？”对方可能拂袖而去；要是说“您想看看什么”，对方就会感到亲切。

（二）语气柔和，声调悦耳。同顾客交谈时，语气和声调是很要紧的。但有的售货员却不注意这些细节。有的接待顾客语气生硬；有的声调好听，但表情冷淡；有的当顾客反复挑选和比较而买卖仍未成交时，出口不逊。总之，即使自己是一片好心，但由于说话欠当，也可能引起顾客的不满。

(三)有问必答，百问不烦。售货员接待顾客时，应做到有问必答，百问不烦，亲切感人。切忌“一问三不知”，更不要“一说三瞪眼”，甚至以“无货”为借口，把顾客推出店门。许多售货员，在这方面是很注意的。比如，顾客想买大红花布，但恰好柜台当时无货，售货员就转而请顾客挑选相近颜色（深红色或浅红色）的布，如果对方仍不喜欢，就请他过几天再来一趟，或者介绍顾客去附近商店购买，这样，虽然这次买卖没有成交，但顾客也许下次又会光顾。

(四)简明扼要，通俗易懂。和顾客对话，既不要罗嗦，也忌讳过简。许多售货员总是先把各种商品的产地、品名、质量、特点，恰如其分地一一介绍给顾客，并且针对不同的对象，用不同的语言，使对方一听就懂。例如，给老年顾客介绍商品时，把“质量”说成“成色”，把“规格”说成“尺寸”，把“式样”说成“样子”，这样，他们听了明白，买了高兴。

(五)注意用词，讲究礼貌。说话有礼貌、有分寸，是文明经商的重要标志之一。但是现在有的售货员却忽视了这一点。比如，经营成衣、鞋袜的售货员，询问顾客时常说：“您要男的，还是要女的。”这种问法，既不礼貌，也不恰当。如果改为“您要男用的，还是女用的？”效果就大不一样了。

(六)虚心学习，熟悉业务。说话准确，对答如流，是售货员接待顾客的重要环节。要做到这一点，售货员必须努力学习、掌握并熟悉自己所经营商品的有关知识。如果售货员对商品知识一无所知，对答如流就成了一句空话。

(七)学点方言，方便顾客。我国幅员辽阔，方言繁多，

因此，售货员在学习运用普通话的同时，还应当学点方言。否则，当有些顾客不会说普通话时，不但买卖难以做成，甚至还可能闹出笑话。

（八）学会手语，方便聋哑。售货员应注意学习和掌握聋哑手语，为聋哑顾客服务，使他们高兴而来，满意而归。

忙而不乱 粗中有细

顾客总得一个一个地接待。可是，当顾客很多时，有的指这问那，有的争先恐后，如何使每个顾客都满意呢？有经验的售货员，在这种时刻，一般都能从容不迫，他眼观四路，耳听八方，忙而不乱。对于急性顾客的非难，既不还口，也不解释，而且顾客越多态度越热情，精力越充沛。当商品货源充足时，他们一面向顾客说明原委、一面加快售货速度，拿货快、称量快、包扎快、找钱快，减少顾客的等候时间。而当货源不足时，则尽量多分几份，让更多的顾客买到一点；对于没有买到商品的顾客，也好言相待，表示惋惜。

那么，售货员怎样做到忙而不乱，尽量提高售货效率呢？

第一，要有一股热情主动劲。没有这股劲，不要说成交买卖，就是顾客打听个事儿，也不愿接近你。只有精力充沛，热情主动，才能吸引顾客，更好地为顾客服务。凡是优秀的售货员，不论顾客多少，营业忙闲，他们总是生气勃勃，全神贯注，热情主动地接待顾客。这条“生意经”，看起来平淡，做起来费劲。

第二，要有过硬的服务本领。全国著名劳动模范、北京市王府井百货大楼售货员张秉贵同志的耳目灵敏、抬头售货、动作“三快”这三条基本功，就是一手过硬的服务本领。

耳目灵敏，就是售货员要经常观察顾客动态，注意顾客言行。对新来的顾客，作到“人未到，话先到”，主动招呼。有些顾客想买某种商品，但不知是否有货，看到售货员很忙，可能转向别的顾客打听，这时，售货员听到后，就要答复。

抬头售货，就是指称货、包扎商品时都不低头，这样才能让新到的顾客按次序等待；让老、弱、残、孕以及有急事的顾客优先购买。否则，就不能照顾到更多的顾客。

动作“三快”，就是拿货快、称包快、找钱快。特别是在顾客众多的时候，速度越快越好。这样，顾客即使稍等片刻，也不会口出怨言。

第三，要熟练地掌握柜台语言。售货员接待顾客的语言，要因人、因地、因时灵活掌握，适可而止。营业忙时，若问一答十，会引起其他顾客的反感；营业闲时，当顾客希望你给他当“参谋”，出主意时，就应该百问不烦。一般说来，售货员同时接待几位顾客时，应先递给顾客商品，并说：“您先看看，不合适时，再拿另一种。”如果顾客特别多，一时接待不过来，应以一位顾客为主，并对其他顾客说：“对不起，请您等一等，马上就给您拿。”但也要注意有些顾客明明晚来，却非让售货员给他先拿，这时售货员应和颜悦色地请他按次序排队。如果顾客都在挑选商品，可说：“哪位挑好就先给哪位包。”以便促进成交。

帮助顾客选购商品

帮助顾客选购商品，是售货员的职责之一。

由于商品的性能不同，顾客挑选商品的方法也不同。一般地说，顾客挑选商品都是先看一看、摸一摸，然后再比一比、问一问。

看一看，就是当顾客找到自己要买的商品后，总是要先看看花色、品种、规格，然后再下决心，因此，售货员应当随着顾客的视线，迅速准确拿出商品，递给顾客挑选。

摸一摸，就是指顾客接过商品以后，总要摸一摸。这一摸，就会摸出很多疑问。比如，顾客会就化纤织物的品种、质量、产地、粗细和厚薄等等，向售货员提出问题，因此，售货员应通过详细介绍，帮助顾客认识商品。又比如，有的顾客误认为化纤织物也是厚一点的结实，重一点的耐穿。其实，这是一种误解。由于各种化纤产品的结构、成份、工艺流程不同，它的性能、质量、用途也各不相同。所以不少化纤织物薄的反比厚的结实，轻的反比重的耐穿。因此售货员应实事求是地向顾客介绍，讲清道理，消除误解，使顾客正确认识商品。

比一比，就是指顾客决定购买某种商品时，一般都要求对类似的几种商品进行比较，以决定取舍。

某些商品，顾客也许还要嗅一嗅，尝一尝。例如酱油、醋，桃、杏、梨等等。售货员应当满足顾客这些要求，拿出几种类似的商品，不仅让顾客比较，还应帮助顾客比质量、比色泽、比价格，……当好“参谋”。

问一问，就是指顾客询问商品的保管、使用的注意事项。对此，售货员应当明白准确地给予答复，不要一问三不知。比如化纤产品，切忌放在樟木箱内，否则商品就会变质、变色，影响质量和色泽。而皮毛一类的商品，储藏在樟木箱内，却是最理想的，既不生虫，又不变质。类似这些常识，售货员要明确地告诉顾客，才能使顾客满意。

总之，不同的顾客，对于不同的商品，有不同的挑选方法。因此，售货员要体谅和满足顾客的这些要求，不断地提高思想觉悟，端正态度，克服怕看（怕看而不买）、怕摸（怕摸脏商品）、怕比（怕比耽误时间）、怕问（怕问答不上来）的“四怕”思想，真正做到百问不烦、百挑不厌。同时售货员应该随着新产品的不断增加，努力学习。一方面学习优秀售货员的高尚思想品德，树立全心全意为人民服务的思想；一方面学习有关商品知识，力争成为精通业务的行家。要虚心地向老售货员学习，向一切内行的人学习，向有关书报、杂志学习，使自己的工作不断适应商品形势变化的需要。

给顾客当好“参谋”

售货员帮助顾客选购商品时，有的三言两语，顾客便频频点头；有的说来道去，顾客仍犹豫不决。可见一个售货员是否善于给顾客当好“参谋”，出主意，和一项买卖的能否成交关系很大。随着我国国民经济的蓬勃发展，各类商品的花色品种迅速增加，供求关系也在不断变化。但是，有些顾客却不能适应这种新情况，对于某些新产品的性能、使用与