

新手轻松上岗丛书

林朝龙 林凌妹 主编

营业员工作 一日通

YINGYEYUAN
GONGZUO
YIRITONG

广东经济出版社

新手轻松上岗丛书

林朝龙 林凌妹 主编

营业员工作 一日通

YINGYEYUAN
GONGZUO
YIRITONG

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

营业员工作一日通/林朝龙, 林凌妹主编. —广州: 广东经济出版社, 2002.5

(新手轻松上岗丛书/林朝龙, 林凌妹主编)

ISBN 7-80677-168-9

I. 营… II. ①林…②林… III. 商业服务—基本知识
IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 019270 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团公司
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	8.25 1 插页
字数	142 000 字
版次	2002 年 5 月第 1 版
印次	2002 年 5 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-168-9 / F·675
定价	全套 (1-10 册) 定价 180.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

总 序



解除烦恼

轻松上岗

第一次走上工作岗位,是不是感到很紧张,很茫然?的确如此。新手上岗往往面对眼前的工作一下子竟然没了头绪,不知道该从哪里着手。

这套丛书将为你完全解除这些烦恼和困扰。

因为《新手轻松上岗丛书》就是专为刚刚走上工作岗位的新人编写的入门工具书。

这套丛书的特点是:

○ 讲求实际。去掉了枝枝蔓蔓的套话,直奔实用主题。

○ 浅显易懂。没有高深的理论,教会你实际操作。

○ 循序渐进。内容由浅入深,按部就班,如能熟练掌握和运用,必可获得升职机会。

○ 重点突出。必须掌握的知识要领,都作了强调提醒。

○ 注重速成。一册在手,当可无师自通。

谨祝读者轻松愉快上岗,工作事业有成。





在一般人看来，营业员不就是站柜台的吗？其实不然。你可别小看，这三尺柜台里还有很多学问呢！

营业员，是一种极为普通的职业。看似不起眼，但却是厂商联系顾客的重要媒介，是推动商品销售、活跃市场、满足人们购物需求不可缺少的职业。同时，营业员还是商家的代表，可以为商家树立品牌形象；在卖出商品的同时，她还体现出商家的企业精神，她能使顾客购物时获得满意的服务。

一种商品能否为顾客认同并花钱买下，除了它本身的价值和使用价值以外，在很大程度上取决于营业员的促销行为，在于营业员与顾客的沟通，在于营业员的推广。而一个优秀的营业员，不仅要有良好的服务意识，还要有一定的商品知识和服务技巧。

要成为一名优秀的营业员，必须学好服务的基本知识，掌握相关的技能技巧，善于运用销售中的





语言艺术,把握良好的成交时机,促进商品的销售,使顾客满意。

通过阅读本书,你将得到直接的帮助,获得作为一名营业员所必备的各种知识,成为你上岗就业的成功起点。





目 录



开场白(1)



1. 营业员的仪容仪表(1)



A 规范的仪容仪表(3)



B 施展你微笑服务的魅力(6)



C 得体的服务姿势(8)



2. 了解你的工作职责(13)



A 了解商店工作制度(15)



B 了解你负责的商品(18)



C 收银工作程序(21)



D 做好柜台准备工作(33)



3. 营业员基本服务技能(39)



A 商品的陈列技巧(41)



B 商品的包装(61)



C 接班工作的四大要点(66)



D 营业员必须具备的其他基本知识(70)





-  **4. 营业员如何与顾客沟通(77)**
 -  A 掌握顾客心理(79)
 -  B 提供令顾客满意的服务(87)
 -  C 如何处理顾客的不满和投诉(96)
-  **5. 营业员的语言艺术(109)**
 -  A 营业员用语的基本原则(111)
 -  B 营业员须知的语言艺术(120)
 -  C 正确使用服务用语(128)
 -  D 接待顾客的尊敬语(134)
 -  E 与顾客友好相处的语言技巧(137)
-  **6. 营业员销售服务方法与技巧(141)**
 -  A 营业员服务的三大关键环节(143)
 -  B 营业员销售服务的方法(146)
 -  C 营业员须知和常用的促销方法(158)
 -  D 营业员如何采用店面广告进行促销(171)
-  **7. 怎样提高你的服务水平(181)**
 -  A 做个受欢迎的营业员(183)
 -  B 营业员为顾客服务的五个阶段(195)
 -  C 营业员要保持顾客的安全感(199)

	8. 做一名优秀的营业员(207)
	A 优秀营业员必备的商品知识(209)
	B 优秀营业员的成功经验(223)
	C 营业员走向成功的因素(237)
	后记(253)



1

营业员的仪容仪表



你将掌握的内容



规范的仪容仪表



施展你微笑服务的魅力



得体的服务姿势

原书空白页



1. 营业员的仪容仪表

营业员是公司的形象，你的仪容仪表关系到整个服务的质量，从现在开始，来设计你的形象吧！

A 规范的仪容仪表

营业员得体的仪表和温馨的笑容会给每一个顾客留下深刻的印象，在服务周到的同时也给顾客带来了美的享受。

a. 男性营业员的仪容要求

○ 服装：穿规定制服，衣服要整洁并经过整烫，衬衫纽扣要扣牢，禁止卷袖口。

○ 手：始终保持清洁，禁止留长指甲。

○ 鞋子：穿黑色、咖啡色皮鞋，保持整洁，禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋。

○ 头发：严禁留长头发，定期理发并保持整洁，头发不要遮住脸，头发禁止染成彩色。

○ 装饰品：食品、餐饮部的职工禁止佩戴，其他部门的职工可允许戴婚戒（嵌宝戒除外）。

○ 脸：不得留胡子、蓄大鬓角。

○ 领带：与西装、衬衫搭配得当，清洁，系得端正。

○ 款式：符合季节和工作环境。





- 胸卡和工号牌:端正地别在指定位置,无歪斜。
- 袜子:以黑白两色为主,无臭味,无破损。



特别提醒

- 工作时间不能抽烟。
- 不能留胡子、鬓角。
- 不能吃口香糖。
- 不能在顾客面前整理衣服。
- 不准留长头发,理怪发型,不得抹气味浓重的护发用品。

b. 女性营业员的仪容要求

- 服装:穿规定制服,衣服要整洁并经过整烫,衬衫纽扣扣牢,穿比裙子下摆长的长统袜,连裤袜一律肉色。
- 手:始终保持手的清洁,禁止留长指甲。
- 鞋子:穿黑色、咖啡色鞋,保持整洁,禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋。
- 头发:定期理发,保持整洁,长头发不要遮住脸,不准松散披肩,头发禁止染成彩色。
- 装饰品:头饰以黑色、咖啡色、蓝色系列为宜;耳环:食品、饮品部门职工禁止戴;其他部门职工禁止戴直径 5 毫





1. 营业员的仪容仪表

米以下的耳环；食品、餐饮部的职工禁止戴项链、手链、脚链；其他部门的职工可以戴婚戒（嵌宝戒除外）。

- 发丝和发夹：样式大方，颜色素雅。
- 刘海：适中，以不遮住眉毛为宜。
- 化妆：淡雅宜人。
- 香水：清新素雅为宜。
- 胸卡和工号牌：端正，别在指定位置。
- 丝袜：以肉色为主，无破损。



特别提醒

上班时应注意以下几点：

- 不准在顾客面前补妆。
- 用餐后应注意口红的完整。
- 不能穿容易脱落的丝袜。
- 袜子的长度应在裙摆之上。
- 不能穿高跟鞋。
- 不能穿宽松的休闲装。

c. 整洁得体，讲究细节

- 服装要洗涤干净，熨烫平整。
- 袜子要每天换洗，女营业员应多预备一双袜子，以





便替换。

- 勤理发、洗澡,修剪指甲。
- 经常更换内衣裤,保持身体清洁,无汗味、异味。
- 坚持刷牙,保持口腔卫生,不吃蒜、葱等有异味的食物。

物。

- 定期修剪头发,不染发,无头皮屑。
- 不穿拖鞋,不卷袖口和裤脚。



特别提醒

工作期间严禁以下行为:

- 抠鼻子、剔指甲、剔牙齿、打哈欠,不停地看表。
- 咬指甲、哼小曲、吹哨、喃喃自语或敲东西,玩饰物等。
- 在顾客面前吸烟,大声说话,粗言秽语,聊天,吃零食,咳嗽,打喷嚏,吐痰等。

B 施展你微笑服务的魅力

对服务业来说,微笑服务至关重要。举个例子来说,美





1. 营业员的仪容仪表

国一家百货商店的人事经理就曾经说过，他宁愿聘请一个没上完小学却有灿烂笑容的小姑娘，也不愿意聘请一个面容呆板的博士，可见微笑的魅力。

a. 发自你内心的微笑

- ☐ 尊重顾客，真诚地笑。
- ☐ 微笑是一种礼貌和涵养的表现。
- ☐ 保持良好的工作状态，排除烦恼，对顾客开心地笑。
- ☐ 有宽阔的胸怀，愉快的情绪。
- ☐ 微笑是和顾客感情沟通的好方式。

b. 微笑服务要做到以下几点

- ☐ 领导在场不在场一个样。
- ☐ 内宾外宾一个样。
- ☐ 本地客人和外地客人一个样。
- ☐ 生客熟客一个样。
- ☐ 大人小孩一个样。
- ☐ 生意大小一个样。
- ☐ 买与不买一个样。
- ☐ 购物与退货一个样。
- ☐ 心情好坏一个样。





特别提醒

- 微笑服务要笑出感情,笑得亲切、甜美。
- 不能给顾客“练出来的笑”,要笑得自然。
- 不能在顾客一转身时,就停止你的笑。
- 工作中保持良好心态,不能带有个人情绪。

C 得体的服务姿势

得体的服务姿势是赢得顾客好感的第一步,更是尊重顾客的重要表现。

a. 服务时基本的站立姿势

- 头部抬起,面部朝向正前方,双眼平视,下颌微微内收,颈部挺直。
- 双肩放松,呼吸自然,腰部直立。
- 双臂自然下垂,处于身体两侧。
- 两腿立正并拢,双膝与双脚的跟部紧靠。
- 两脚呈“V”状分开,两者之间相距约一个拳头的宽度。

