

进城务工实用知识与技能丛书——好员工系列

怎样做一名售货员

主 编 唐巧文

副主编 周建蓉

重庆大学出版社

前·言

随着我国市场经济的发展,进城务工人员不断增加。他们的到来填补了各行各业劳动力的空缺。为了让广大进城务工人员营业员工作岗位上干得更好,更能适应工作的需要。我们特地为广大进城务工人员编写了一本“看得懂,学得会,用得上,买得起”的《怎样做一名售货员》这本书。

无论是最简单的工作,还是最繁杂的技术,都应当由受过专门训练的人来做,才能够获得最大的成就。售货员除了熟悉销售技术理论外,还应该训练自己应对顾客的技巧。本书内容就结合当前进城务工人员的实际需要,充分考虑相关知识的衔接,从售货员应具备的基本素质,销售工作中的技术要求和一些基本技能着手,突出业务技能,既介绍了传统商业的知识技能,也介绍了现代商业所需的新知识、新技能。并通过大量的案例分析,由浅入深地帮助广大进城务工人员掌握做一名售货员的基本技能。

本书由重庆市商业职工大学老师唐巧文主编,周建蓉副主编。全书共4章。第1章、第3章由唐巧文编写,第2章、第4章由周建蓉编写。由于编写时间较仓促,且编者水平有限,对书中的不足之处,望读者批评指正。

编 者

2006年12月1日

目 录

第一章 售货员的基本要求	1
第一节 售货员的基本素质要求	1
第二节 售货员服务语言	6
第二章 怎样接待顾客	18
第一节 大众化顾客的接待	18
第二节 特殊顾客的接待	50
第三章 商品陈列(摆放)的方法	60
第一节 商品陈列(摆放)的作用与要求	60
第二节 橱窗、柜台、货架商品陈列的方法	64
第四章 教你怎样收钱	81
第一节 数钱的方法	81
第二节 教你用信用卡和识别假钞	88
第三节 教你开票、收钱、找零	95
第四节 教你数字的写法和计算器、电子收款机的使用	102
参考文献	113

第一章 售货员的基本要求

现代商业的桥梁和纽带作用,主要是通过零售商业企业售货员的劳动来实现的。由于售货员工作处在商品从生产领域到消费领域的最后一个环节——销售环节,通过他们的劳动最终满足人民群众日益增长的物质和文化生活的需要,最后实现了社会主义生产的目的。售货员的工作是整个商业活动中重要的一环,是商业任务主要的直接完成者。因此,广大售货员必须通过不断地学习和实践,充分认识自己工作的重要性,加强思想修养,掌握服务技能,提高业务素质,才能更好地为生产、为人民生活服务,为社会主义物质文明和精神文明建设多作贡献。

第一节 售货员的基本素质要求

一、职业要求

(一)全心全意为顾客服务

假如有人问一个商场的售货员说:“你为什么要当一名售货员呢?”可能他稍加思索回答说:“挣钱,为了生活”。的确,在公司上班不给你薪水,你还会干下去吗?但是要想挣得钱,前提条件是你所在的企业必须是商品卖得出去,有钱赚,这就

必须要让你的商场获得消费者的信任,每个营业员必须把商场当成是自己的,把消费者看成是“上帝”,是我们的“衣食父母”,我们只有全心全意为他们服务,想他们所想,急他们所急,用热情的态度去招呼顾客,让他们觉得自己很受欢迎,在融洽的气氛下完成交易,顾客这时就会想“嗯!这家商店真不错,以后需要什么商品就来这家商场购买”。这样就可以渐渐拉拢很多顾客,在顾客中建立起一种信誉,即“商誉”。那将是企业的一笔财富。

相反,如果店员以傲慢的态度接待顾客,对顾客的询问不理睬,那么顾客即使勉为其难地买了商品,但在心中一定很不高兴,以后可能再也不会到你这里来买东西了,就因为营业员一次行为不佳,就可能永远失去了一位顾客。所以只有全心全意地为顾客服务,让顾客高高兴兴地选购商品,才能使商场的业务渐渐扩展,越来越兴旺发达,收入也才会越来越高。

(二)文明、礼貌待客

文明、礼貌待客是我国社会风气、环境需要决定的,要做到文明、礼貌待客,首先要不断改善服务态度。接待顾客时不能说脏话,也不能话中带刺,态度傲慢。要用标准的接待语言接待顾客。应主要从“主动、热情、耐心、周到”八字上下工夫。

(1)主动:当顾客走近柜台时,营业员要主动与顾客打招呼,顾客选购商品时要主动介绍商品的性能、特点、质量、价格、使用、保管等方法。

(2)热情:就是热情接待顾客,语言亲切,热情解决顾客的特殊需要,无论顾客买不买,买多买少,或者是退换商品都要热情接待。

(3)耐心:在接待顾客时要做到有问必有答,百答不厌,百

挑不烦,宁可自己麻烦千遍,不让顾客稍感不便。要做到四不计较,即顾客语言轻重不计较、要求高低不计较、多挑多选不计较、态度好坏不计较。

(4)周到:在出售商品时,要一切从顾客的利益出发,顾客没有想到的要帮顾客想到;顾客没听到的,要给顾客介绍到;顾客没看到的,要主动给顾客出示。要热情为顾客当好参谋。

(三)遵守劳动纪律

营业员在班组长直接领导下,严格按业务规程进行工作,努力完成自己的工作任务。

(1)严格遵守职业道德规范和企业的各项规章制度。

(2)发扬为顾客服务,对顾客负责的精神,切实维护顾客的利益和企业的信誉,文明经营,礼貌待客,主动、热情、耐心、周到地为顾客服务。

(3)严格遵守企业纪律,不旷工、不迟到、不早退,坚守工作岗位,不擅离职守。

(4)严格执行商品验收制度,防止假冒伪劣商品进入柜台,保证出售的商品符合质量要求,决不出售有损人们身心健康的产品。

(5)经营的商品必须明码实价,一货一签,货签相符,计量准确,不随意涨价和变相提价。

(6)按商品销售制度和操作规程出售商品和提供服务,坚持先收款后付货的原则,严格结算手续。

(7)不得利用岗位方便牟取私利,对顾客要一视同仁,不优亲厚友,要廉洁自律。

(8)严格遵守盘点纪律,做到不重盘、漏盘,不弄虚作假,发现问题要及时如实上报。

二、售货员的素质要求

营业员的素质就是营业员从事商业销售活动的总和,营业员的素质最为重要,因营业员是企业经营的主体,他们的一言一行代表着企业,他们决定着企业的生存和发展。

熟悉现代商品知识。这是每个营业员必须具备的重要条件,因为只有了解商品的分类、品种,才能更好地组织进货,满足顾客的需要;只有了解商品的优缺点,才能向生产部门提出改进产品的意见,让他们生产出顾客满意的产品;只有了解商品的属性,才能合理地经营、保养、减少损耗;只有了解商品性质、特点、才能恰当地向顾客介绍推荐商品,给顾客当好参谋,扩大销售,活跃经营。

营业员要掌握商品知识,最基本的要做到“八知”,即知道商品的编号、品名、产地、规格、质量、特性、价格、使用方法和保管方法。

(1)熟悉商品编号,记熟商品编号,对于做好进货,保管,调价等工作都是有益的,一看编号就知道是什么商品,看到商品就能背出其编号和单价。

(2)熟悉商品的品名和产地,一般来讲,商品的品名都比较熟悉,但不同地区有不同的叫法,比如,杂拌糖又叫什锦糖,锦纶袜又称尼龙袜,只有掌握了商品的名称,才不会卖错商品,以致影响服务质量。同时,还应知道产品的产地,又如,八大名酒中的茅台酒产于贵州的仁怀县茅台镇茅台酒厂;大前门牌香烟,上海、天津、青岛都在生产;王麻子剪刀产于北京,张小泉剪刀产自杭州;掌握了这些商品知识就能很好地向顾客介绍宣传。

(3)熟悉商品的性能和质量,各种商品都有自身的特性,

也就是一种商品与另一种商品之间的区别。就拿保温茶具来说,有用聚丙烯塑料,聚苯乙烯塑料,搪瓷,玻璃等各种材料做成的,品种多样,丰富多彩,营业人员必须了解它们之间的区别和特点,在介绍时不能用“这个不错”、“那个挺好”、“都差不多”这样一类含糊不清的话来敷衍搪塞顾客。

(4)熟悉商品的价格:价格是顾客购买商品时一个非常敏感的问题,它直接关系到顾客的切身利益,因此营业员必须熟悉各种商品的价格,正确执行企业所制订的价格。

(5)商品的使用、保管和维修方法:顾客总是希望更多地了解自己所购买商品的使用、保管和维修知识。营业员应耐心介绍和讲解,这是营业员的职责和义务。比如,经营化妆品的,应掌握了解化妆品的性能、特点、优点和正确使用化妆品的方法,保养皮肤方面的知识和怎样识别皮肤的种类,怎样帮助顾客选购化妆品和介绍简单化妆知识等。

三、营业员的基本礼仪

营业员的形象,即服装、仪容和个人卫生是给顾客的第一印象,时刻影响着企业在公众中的形象,对社会风气也起着潜移默化的影响。它是社会主义精神文明建设的一个重要内容,所以给营业员提出了较高的要求。

(一)仪容要美观

营业员的仪容美,要符合时代的需要,适合营业员工作的职业特点。男营业员不能烫发,更不能留女士长发和过长鬓角,中青年职工不能留胡子,女营业员不能浓妆艳抹,不宜戴耳环、手镯、胸花、头花等,不得烫奇异发型。

(二)服饰要整洁大方

营业员在营业前应提前穿好工作服,并注意保持整洁卫生,没有工作服的,服饰一定要大方,做到清洁、高尚、得体,男营业员不得穿花哨的或奇异式样服装,女营业员可以穿新颖一些,但不能穿袒胸服、透明服、超短裙等奇异服装,夏天不能穿背心,裤衩、拖鞋进柜台,帽子要戴正,衣裤要扣好,鞋带要系上,有服务证章。

(三)个人要卫生

营业员要十分注意个人卫生,要做到“四勤”,即勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、理发、刮脸、勤换衣服,上岗前头发要梳理整齐、衣服要平整。此外,上岗前不要吃有异味的食物和饮酒,以免顾客感到刺鼻而产生厌恶的情绪。

第二节 售货员服务语言

俗话说:好言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。粗俗的语言给人以丑的感觉,会使人误解,甚至发生矛盾,造成不愉快的结果;相反,一句优美的语言,却能给人以亲切愉快和难忘的印象,具有潜移默化的作用。

营业员每天要和各种各样的顾客接触、交谈,要做好服务工作,就必须不断地学习,认真总结、研究、摸索和发展柜台语言艺术,使它真正成为做好服务工作的有利工具。

一、售货时语言的基本要求

要想营业员的语言真正成为启迪人们心灵的一把钥匙,首

先要树立起销售服务第一的思想,顾客至上的崇高的职业观念,并加强文明礼貌、道德的培养和训练。其次要讲究语言艺术性,说话时要做到以下几点:

(一)要选择恰当的词语

说话时要注意尊重人,用语要准确得体,含义要清楚。

1. 要尊重人

营业员每天要接待成千上万来自四面八方的顾客,他们年龄、性别和职业都不同,营业员接待时使用的措辞也应不同,如广大中青年顾客,可称为“同志”;对老年顾客可称:“老大爷”,或“老大娘”、“老人家”、“老同志”、或“老爷爷”;对少年儿童称:“小同学”、“小朋友”、“小弟弟”、“小妹妹”等;外国友人和归国华侨,港澳同胞等,可以根据不同对象称为“先生”、“太太”、“夫人”、“女士”,未婚可称“小姐”,等等。

对两人以上一道来的顾客,应该用“你们”、“同志们”、“诸位”等广泛称呼。

涉及顾客生理方面话语,要在尊重人的基础上注意灵活表达,要避免直接说出顾客的某些生理缺陷。比如,“个矮”应该说成“身材小”,“胖”应当说“体格健壮”或“富态”,“瘦”应当说“苗条”,等等。

2. 要了解人

不同的顾客,在不同条件下有不同的购买心理特点,营业员要注意了解顾客,有针对性地选择用恰当词语。而不要以貌取人,也不要嘲笑顾客在某些方面的发问。营业员要诚恳地用“没关系,当然合适”或“不要紧,穿戴一回就习惯了”,“您看,您穿上后连心都会变得年青起来”等此类语句。

3. 语言要准确精炼

营业员说话,用词要准确,含义要清楚,避免语法错误,如

顾客接近柜台,营业员打招呼说:“你要点什么”,这样用词就不准确,商品怎么能要呢?只能是“您想看点什么或者您想买点什么”,又如,顾客买衬衫、袜子或者是鞋子,营业员会问:“想买男士的还是买女士的”,这就不对了,应该说:“你是买男士用的,还是买女士用的”。顾客买了商品后,不能说:“我给你捆起来”,应该说:“我帮你包扎一下”。

4. 要实事求是,不离原则

营业员在接待顾客时,说话要实事求是,不违背原则。不能为了招揽顾客,推销商品,常常用一些不是实事求是的语言对商品进行宣传,比如,乱用“好消息、大削价、大拍卖”或随意讲“要买快买,不买明天涨价了”。这些欺骗和失原则词语,虽然有一些顾客可能会上当,这样的结果是,企业的形象和信誉大打折扣。

(二)要运用恰当的语调

语调,指说话的腔调,就是一句话里语音高低轻重快慢的配合,因同一个词、同一句话、常常因语调不同产生的效果也不同。比如,来店顾客所寻问的商品正好缺货时,营业员用短促的回答“没有”就会使顾客产生反感和心理上的压抑。这时营业员轻声回答“没有”客观上表现出来一种和气的态度,虽然无对立情绪,却仍有冷淡的感觉,如营业员用柔和的语调说:“对不起,暂时没货,请你过两天再来看看”或“如果方便,请您留下联系方式,货到时我通知您,行吗”,等等,效果一定会好很多。

营业员在接待中,首先,因顾客各自性格不同,生理条件也不同,在接待中,要做到扬长避短,恰当运用语调。其次,接待老年和儿童顾客时,讲话要慢一点,吐字要更清晰。第三,营业

忙顾客多时,语调可故意高一些,重一点,速度快点;反之,可轻一点、低一点。

(三)要用恰当的语气

在柜台用语中,语气的使用要注意“三忌”,一要忌生硬,如顾客叫营业员拿递商品,营业员态度蛮横地说:“喊什么!没看到正忙着吗”,或者用命令式的口气“等一会儿,我忙完再说”;二要忌轻慢,如营业员拿递比较贵重的物品时,营业员轻蔑地说:“请你看好价格,你买得起吗”,或者“看好价格再问”;三要忌急躁,顾客挑选商品时,营业员不耐烦地说:“快挑呀!我不能只接待你一人”。

营业员可以用以下3种请求式接待顾客:

一是采用肯定式语气,如“请你稍等一下”。

二是采用征询式语气,如“请你稍等一下,好吗”。

三是采用征询疑问式语气,如“你是否有急事待办?如不急,请稍等一下,我就来好吗”。

(四)要用好体态语言

体态语言包括:眼神、手势、表情等暗示动作,其中眼神最能表达出语言的暗示性和美感,微笑服务中具有神奇的功能。营业员对焦急等待的顾客可以回眸一笑,略微的点一下头,就可使顾客的情绪平稳。拿递东西要双手,不要“啪”的一声将商品丢在柜台上,而是要双手递给顾客,所以要想服务质量好,必须要用恰当的体态语言相配合,做到声、情、形协调一致。

对体态语言的要求是:精神饱满,站姿正确,以诚带情,笑脸相迎,微微点头,彬彬有礼,声情结合,和蔼可亲。以此来架起一座通往顾客心灵的桥梁。

(五)学好普通话

1. 营业员要用普通话接待顾客

因我国人口众多,营业员接触面广,商店、旅店、饭店等并不是只接待本地区的顾客,而是要接待全国各地的顾客。他们语音不同,方言不同,只有使用普通话,才能使不同地域的顾客迅速理解自己的服务意愿,才能达到优质服务的目的。

2. 对营业员普通话的要求

虽然,不标准的普通话,一般人也能听得懂,但是作为一个营业员,最好要能用较流利和标准的普通话来介绍产品的规格、产地、性质、性能、特点及使用维护常识。而且语言要通俗易懂,语气要诚恳,富有感染力,介绍内容要准确。

3. 营业员学习普通话的途径

营业员可以利用广播、电视、电影等,来学习标准的普通话,也可以和同事之间对话练习普通话的发音。

二、售货时语言的运用

营业员在不同的环境气氛中,根据不同的对象,运用不同的语言和表达方式把自己的意图,准确地、婉转地表达出来,以达到顾客满意的一种巧妙的方法,柜台语言运用很丰富,要运用好它,一般应从以下几个方面去掌握:

(一)讲究语气的灵活性

营业员每天接待的顾客,各自所处的条件不同,爱好、要求也各不相同,不应千篇一律地用统一的语言模式去接待所有的顾客,而把讲究语言的灵活性贯穿于整个服务的全过程,贯穿于每笔交易的始终,如父母带着孩子来买鞋,营业员可以介绍

说：“还是这运动鞋比较好，既轻便结实，又比较便宜；这小朋友穿上准能跑得快”；如果是父母单独来给孩子买鞋，营业员这时应该介绍说：“皮鞋不利于儿童的生长发育，还是这种质量较好的运动鞋比较适合”。又如，中老年买西装，营业员可根据实际情况介绍说：“您穿了这套西装显得很有气质和风度”；如果是年轻人买西装，就应该赞扬说：“您穿了这套西服显得更加挺拔潇洒”。总之，营业员要当好顾客的参谋，做顾客的知音，要做一个有心人，让顾客感受到在这笔交易中离不开营业员参谋，认识到营业员工作的重要性。

（二）恰当的使用褒扬语言

人性中最本质的愿望是希望得到赞赏，在柜台服务中一句重视褒扬的话，可以使营业员和顾客之间在感情上更加亲近，关系更加密切和谐。如营业员在繁忙中，注意到某位顾客一直等在那里准备购买商品；营业员腾出身之后走近这位顾客说：“真对不起！让您久等了”，“感谢您的理解”，在顾客挑选商品时，营业员可说：“您真有眼光，您穿上这件衣服真漂亮”；也可以从正面称赞着手，再从侧面提出其他问题。如“您这位同志很会挑东西，但商品的另一个特点不知你是否注意到了……”或“看您的穿着，想必您一定很会买东西，您看这几件如何”，如顾客对商品提出意见，营业员可说：“难得你的直率，我们一定想办法改进工作”等。

（三）避免正面使用否定语言

营业员在接待工作中应尽量避免使用否定的语言，即使遇到非否定不可的事情时，也要从侧面给予婉转的否定，这样顾客听了才会感到心情舒畅。如顾客要求退换商品的时候，营业

员就不能拒绝顾客要求,假如说:“那可不行”,顾客就会生气,就会产生纠纷,而应该说:“退货的事情还得请您多多原谅,因为我店规定……”采用这种婉转的方法效果会更佳。

在对商品的质量介绍等情况时,用正面否定的语言会更恰当一些。如介绍某商品时,说“该商品质量第一,坚固耐用”,就不如具体说明这种商品“不怕摔、不怕烫”,“长期存放不变质”等的效果好。

(四)售货时常用语言举例

1. 欢迎、欢迎光临

当顾客一踏进店门时,店员一定要马上开口说“欢迎光临”,这句话除真正有欢迎之意外,还意味着营业员问顾客说:“您需要我帮忙吗”,在很多场合里“欢迎光临”,这句话都同时兼有这两种意义。

2. 我知道了

有一些营业员服务态度差,当顾客需要,咨询商品的性能、特点时,他们不理不睬甚至和同事开玩笑或者做其他的事情,这样会引起顾客的反感。这时如顾客说:“请把这件衣服给我看看”,营业员应该马上接着说:“好,我知道了,请你等一等”。

3. 请你稍等一下

假如你正与顾客交易时,忽然你有急事一定要离开一下,就应该对顾客说:“对不起,请你稍等一下”。有时如果把请顾客等候的理由说出来,会更好。如:“我到仓库去拿一下货,请你稍微等一下”。如此将更为亲切一些。要注意的是,既然已经说出“稍微”这个词,就不应当让顾客等得太久。

4. 让你久等了

当店员有事离去,一定要先对顾客说一声,“请你稍微等

一等”。然后就可以走开了,等到回来之后,为了表示自己抱歉之意,应该向顾客说:“让你久等,实在是对不起,刚刚因为……”就是让顾客等得稍微久一点,他(她)的心里也不至于不高兴。

5. 谢谢、谢谢

这是一句功效奇妙的话语,因为“礼多人不怪”,所以经常使用“谢谢”这两个字,是绝对不会得罪人的。尤其是在顾客购物之后,又对他说“谢谢”,必定会使顾客感到很愉快。

6. 实在对不起

如果营业员有什么地方做得不好,有得罪顾客的地方,就应该用“实在对不起”来向顾客道歉。有时,光用一句“对不起”,也就够了。

7. 抱歉、抱歉

这句话有两种意义:

第一,比对不起语意要轻的道歉词语比如,“抱歉、抱歉,您想买五块香皂,可我们只剩下三块了”。

第二,不能达成顾客愿望时说的话,比如,“抱歉、实在抱歉,您要的商品本店目前缺货,等两天再来看看”。

8. 最初接待语言

(1) 当顾客目光从商品上转向营业员时:

- * 您好,您想看看什么?
- * 几位,你们想看些什么?
- * (尊称)您需要什么? 我拿给您看。

(2) 根据顾客视线:

- * 同志您想看什么(商品)吗? 我给您拿。
- * 多好的颜色呀! 一定适合您用。
- * 这是新到的产品,您看看吗?

* 您要看看吗？不买没关系欢迎随便参观。

(3) 如看到本商店的常客：

* 好久不见，您好啊！

* 您最近身体好吗？

* 您最近工作忙吗？

9. 介绍商品时接待语言

(1) 介绍商品时接待语言：

* 这种产品使用简单，携带方便，具有……的优点，居家旅游使用都很方便。

* 这是国内名牌产品，做工精细，价格合理，一向很受群众欢迎。这货不常有，我看您买一件（个、条）很合适。

* 这种××（商品）在设计上有独到之处，有……的特点。

* 这种商品采用新工艺加工而成的，有……等几种功能，目前很时兴，买回去馈赠亲友或留着自用都很有价值。

* 您还打算看看别的商品吗？

* 您买的衣料是否还需要配些口袋布？我看这种很适合，您喜欢吗？

* 您这种商品可以用××商品代替，我拿给您看一看好吗？

* 对不起您买的品种已经卖完了，这是新产品，您要看看吗？

* 这是××（品牌）的新产品，它的特点（优点）是……

* 这种商品价格高一点，但质量很好。

(2) 顾客选购商品时的接待语言：

* 您看看这个，需要什么款式我给您拿。

* 别着急，您慢慢挑吧。