

教育部职业教育与成人教育司推荐教材配套用书
财经商贸类职业培训用书

营业员岗位实训

崔玉华 编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

教育部职业教育与成人教育司推荐教材配套用书
财经商贸类职业培训用书

营业员岗位实训

崔玉华 编

高等教育出版社

内容提要

本书是职业教育财经商贸类职业培训用书。全书共分为 10 个模块,具体包括营业员岗位实训概述以及营业员职业素质实训、营业员服务礼仪实训、营业员语言沟通实训、营业员营业前操作实训、营业员迎接顾客实训、营业员商品介绍实训、营业员处理顾客异议实训、营业员商品成交方法与售后服务实训、营业员商品盘点实训等 9 个能力模块的实训。本书以“当一天营业员”为出发点,按照营业员岗位实际工作要求,以事例说明知识要点,设计了 23 个单元训练,使学生置身于营业员岗位训练的实践课堂之中,能够对营业员岗位有一个初步的认识。

本书配有实训教学光盘,主要包括工作场景实录及相关知识等。

本书既可作为中、高职财经商贸类专业学生实训用书,也可作为在职商贸人员培训用书;既可单独使用,也可与模拟公司综合实训系列教材配套使用。

图书在版编目(CIP)数据

营业员岗位实训/崔玉华编. —北京:高等教育出版社,
2007.7

ISBN 978-7-04-021102-3

I. 营… II. 崔… III. 商业服务-技术培训-教材
IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 089687 号

策划编辑	陈伟清	责任编辑	丁孝强	封面设计	张 志	责任绘图	朱 静
版式设计	张 岚	责任校对	杨凤玲	责任印制	张泽业		

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 中国农业出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 8.5
字 数 200 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2007 年 7 月第 1 版
印 次 2007 年 7 月第 1 次印刷
定 价 19.80 元(含光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 21102-00

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街 4 号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

序

随着市场经济的不断发展,商业更加发达,流通业更加活跃。现代商业已从传统买卖业形态朝着连锁化、规模化、人本化、网络化方向发展,成为 21 世纪最有发展前景的行业之一。大力发展我国现代商业,需要培育数以千万计的适应现代市场经济发展要求的新商人。

目前,我国正在大力发展职业教育,从多途径、多层次培养现代商业从业人员。在人才培养模式上,北京财贸职业学院构建的专项技能训练、商业岗位体验、岗位综合模拟、校外顶岗实习四位一体的实践教学体系,体现了职业能力递进式培养过程,促进了能力培养层次不断上升,是系统培养学生商业职业能力和职业素养的有效模式。该学院创建了“大学生商业一条街”,面向财经商贸类专业开设了商业岗位体验系列课程,包括店长岗位、营业员岗位、收银员岗位和网络营销岗位体验,根据财经商贸类专业学生应具备的共同能力要求,无差异地顶岗体验商业经营管理活动。这些课程是学生到企业工作岗前的实战演练,实现了卖场与课堂两结合、工作与学习同进行的教学目的。学生在真实的市场环境中,面对真实的顾客,开展岗位体验。在全新的开放式课堂中,培养具有财贸学生基本特征的应用能力及未来从事商业管理的能力,培养具有服务意识、诚信品格的职业素养,为尽快适应就业要求和岗位需要奠定了坚实的基础。

为适应商业从业人员在职培训、财经商贸类专业职业教育开设“零售商业岗位技能训练”课程的需要,北京财贸职业学院和北京西单友谊集团等单位在多年实践教学的基础上,组织编写了商业岗位实训系列教材。按照关键岗位群的技能要求,系列教材分为《店长岗位实训》、《营业员岗位实训》、《收银员岗位实训》和《网络营销岗位实训》四册。每册包括该岗位的主要训练内容,每项训练又分为实训目的、实训内容、实训环境、岗位职责、业务流程、服务规范,尽可能地反映各岗位应具备的职业能力和职业素养。

《店长岗位实训》以“当好商店的店长”为出发点,按照店长一天和一个周期的实际工作要求,设计了 28 个训练,便于学生进行店长岗位业务和管理能力训练,主要内容包括:店长卖场一天的活动、商品布局与陈列、组织促销活动、商品盘点、服务管理和管理制度建设等训练。

《营业员岗位实训》以“当好营业员”为出发点,按照营业员岗位职业标准和实际工作要求,设计了 23 个训练,便于学生进行营业员岗位业务训练,主要内容包括:营业员职业素质、服务礼仪、沟通、营业前操作、迎接顾客、商品介绍、处理顾客异议、商品成交和商品盘点等训练。

《收银员岗位实训》以“当好收银员”为出发点,按照收银员岗位实际工作要求,以收银系统为平台,设计了 26 个训练,便于学生进行收银员岗位业务训练,主要内容包括:收银员职业素质、收银机操作、营业前收银准备工作、营业中收银结账工作和营业后收银作业等训练。

《网络营销岗位实训》以电子商务应用为主线,按照网络营销岗位实际工作要求,基于真实的电子商务实训平台,设计了 25 个训练,通过网络开店经营、案例分析、分组讨论等多种形式,帮助学生熟悉和了解网络营销岗位的操作规程,掌握网络营销岗位所需的基本技能。其主要内容包括:市场调研与创业计划、网店建设与页面设计、供应商引进与商品管理、促销活动策划、网络宣传推广、支付方式与配送方式、客户服务与订单处理等训练。

该系列实训教材的主要特点:一是训练内容真实,通过构建真实或仿真的环境,设置真实的职业岗位,按实际工作业务操作流程,分工协作,进行卖场经营业务处理,有效地培养学生的职业岗位综合能力。二是结构体系新颖,根据相关职业标准、实际工作要求和实训教学的基本规律,按照训练目的、训练内容、训练场景、训练资料、训练步骤、训练指导、训练时间、考核标准的顺序组织教材结构体系。三是实训模式独特,将实际卖场工作过程与项目教学法、任务驱动式教学法、案例教学法有机结合,形成了以就业为导向的“职业岗位训练模式”。应用这种模式,首先设计任务,进行合理分组和分岗并确定岗位职责,通过“角色扮演”和“协同工作”等方式进行综合训练,按照规定的流程达到岗位要求,有效地调动学生的学习积极性。四是学习资源丰富,配备了体系比较完整、内容比较丰富、形式比较新颖的教学资源,包括实训大纲、实训教材、案例、教学光盘、网络资源及计算机软件。其中教学光盘主要包括实训现场实录、业务操作指导和相关知识内容等。

本套教材适合作为各类职业院校财经商贸类专业学生实训用书,也可作为商业从业人员在职培训或转岗就业培训用书。

中国人民大学教授、博士生导师
中华人民共和国商务部特聘专家
北京市政府商业顾问
中国商业经济学会副会长

黄国雄

前言

现代流通业是21世纪最有发展前景的行业。随着我国改革开放的深入,商业服务业得到了迅猛发展壮大。大量的营业员岗位吸引了社会上众多的求职者,同时也对在职营业员提出了更高的要求。一位营业员起家的销售大师曾说过,“只要你拥有成功销售的能力,你就拥有白手起家成为亿万富翁的可能。”那么,要想成为一名优秀的营业员,应当如何进行训练,提高个人的技能呢?

为了适应我国经济发展对营业员的需求,我们依据劳动和社会保障部颁布的营业员职业标准,以“当一天营业员”为出发点,按照营业员岗位的实际工作要求,以事例说明知识要点,结合自身多年从事商业经营管理工作和实践教学的经验,参考了大量现代商业销售的相关资料,编写了《营业员岗位实训》这本教材。

本书针对营业员应当具备的职业素质和岗位能力进行了科学分类,在对营业员岗位实训进行概述的基础上,设置了9个能力模块、23个单元训练。

第1模块是营业员职业素质实训,重点强调营业员职业道德规范和心理素质,对营业员进行爱心、诚信、心理调节和职业自信心训练。

第2模块是营业员服务礼仪实训,重点对营业员进行仪容仪表、表情仪态和仪表礼仪训练。

第3模块是营业员语言沟通实训,重点对营业员进行礼貌用语、语言沟通和口语技巧训练。

第4模块是营业员营业前操作实训,重点对营业员进行营业前准备和商品陈列训练。

第5模块是营业员迎接顾客实训,重点对营业员进行了解顾客的不同类型、把握顾客的购买心理、掌握与顾客的沟通技巧训练。

第6模块是营业员商品介绍实训,重点对营业员进行商品介绍和寻找顾客需求训练。

第7模块是营业员处理顾客异议实训,重点对营业员进行顾客异议处理方法和处理顾客抱怨技巧训练。

第8模块是营业员商品成交方法与售后服务实训,重点对营业员进行商品成交和做好售后服务训练。

第9模块是营业员商品盘点实训,重点对营业员进行商品盘点和营业员自我提升训练。

本书具有以下特点:

1. 高效实用的训练内容。本书紧扣企业实际,注重营业员实践技能的学习与演练,使受训者边学边练,即学即用,自我提升。

2. 清晰完整的能力模块。本书根据现代流通业对营业员的岗位标准,针对营业员应当具备的岗位能力进行了科学分类,标准性强。

3. 循序渐进的训练方式。本书引入了“成功训练”的模式,注重知识点与技能点的融合,注重对营业员创新能力的培养。

4. 形式新颖,生动有趣。本书以训练为主,使学生在案例分析、情景模拟、学习成果展示等形式下体验真实的商业环境。

5. 师生互动与自我训练相结合。本书使学生变被动学习为主动训练,在训练中激发学生的学习热情,提高其素质,使学生不仅学会推销商品,而且学会推销自己。

6. 配有实训教学光盘,主要包括工作场景实录及相关知识等。

本书由崔玉华编写。本书在编写过程中,得到了中国人民大学博士生导师黄国雄教授,北京财贸职业学院陈鹤鸣教授、孙万军教授等鼎力支持与帮助。北京广播电视大学副校长周宏教授对全书进行了审阅,他对本书的框架结构、内容体系、训练选材等方面提出了宝贵的指导意见,同时还参考和引用了国内同行专家学者的相关资料,在此一并表示衷心感谢。

本书既可作为职业教育财经商贸类专业学生的实训用书,也可作为在职商贸人员培训用书;既可单独使用,也可与模拟公司综合实训系列教材配套使用。

由于编者的水平有限,书中难免存在疏漏和不妥之处,敬请广大读者批评指正。

本书为商业岗位实训系列教材之一,与本书同时出版还有《店长岗位实训》、《收银员岗位实训》、《网络营销岗位实训》。本系列教材力求兼顾零售商业不同岗位的需求,希望通过此系列教材能够补充财经商贸类专业教学与企业需求之间的落差,使财贸毕业生能够掌握实际作业知识,迅速适应企业要求,获得企业肯定。本系列教材总主编由王茹芹、周宏担任,系列教材开发成员有孙万军、杨蕊、商和功、崔玉华、陈凌、沈煜等。

编 者

2007年3月

目 录

1 营业员岗位实训概述	1
1.1 营业员岗位实训的目的	1
1.2 营业员岗位实训的内容	1
1.3 营业员岗位实训的流程	2
1.4 营业员岗位实训的环境	3
1.5 营业员岗位实训的建议与考核	3
2 营业员职业素质实训	4
2.1 营业员职业道德规范	4
2.2 营业员职业道德规范训练	5
训练 1 爱心训练	5
训练 2 诚信训练	10
2.3 营业员心理素质训练	16
训练 3 心理调节训练	16
训练 4 职业自信心训练	23
3 营业员服务礼仪实训	27
3.1 营业员仪容仪表	27
3.2 营业员仪容仪表训练	27
训练 5 仪容仪表训练	27
3.3 营业员仪态礼仪规范训练	31
训练 6 仪态礼仪训练	31
3.4 营业员表情仪态规范训练	36
训练 7 表情仪态训练	36
4 营业员语言沟通实训	39
4.1 营业员用语的原则	39
4.2 营业员语言沟通训练	39
训练 8 营业员礼貌用语训练	39
训练 9 营业员语言沟通技巧训练	43
训练 10 营业员口语训练	49
5 营业员营业前操作实训	56
5.1 营业员营业前操作概述	56
5.2 营业员营业前操作训练	56
训练 11 营业员营业前准备工作训练	56
训练 12 营业员陈列商品训练	61
6 营业员迎接顾客实训	68
6.1 营业员迎接顾客实训概述	68
6.2 营业员迎接顾客训练	68
训练 13 了解不同类型顾客训练	68
训练 14 把握顾客购物心理训练	73
训练 15 与顾客沟通的技巧训练	80
7 营业员商品介绍实训	85
7.1 营业员商品介绍用语概述	85
7.2 营业员商品介绍训练	85
训练 16 寻找顾客需求训练	85
训练 17 商品介绍训练	89
8 营业员处理顾客异议实训	94
8.1 顾客异议的类型概述	94
8.2 营业员处理顾客异议训练	94
训练 18 顾客异议的处理方法训练	94
训练 19 处理顾客抱怨的技巧训练	98
9 营业员商品成交方法与售后服务实训	103
9.1 商品成交的时机概述	103
9.2 营业员商品成交方法与售后服务训练	103
训练 20 把握商品成交的方法训练	103
训练 21 售后服务训练	109
10 营业员商品盘点实训	118
10.1 营业员商品盘点概述	118
10.2 营业员商品盘点训练	118
训练 22 商品盘点技能训练	118
训练 23 营业员自我提升训练	121
主要参考文献	126

1.1 营业员岗位实训的目的

营业员是企业商品价值的实现者,联系着厂家与顾客,是两者的中介与桥梁,对企业的生存与发展起着举足轻重的作用,是活跃市场经济不可缺少的职业人员。

在竞争日趋激烈的今天,营业员既是企业利益的代表,又是消费者的生活顾问。由此可见,无论是企业还是消费者,对营业员的素质和岗位能力的要求也越来越高。一方面,企业和消费者求贤若渴,另一方面,营业员也迫切希望提高自身的专业知识和业务技能。然而,传统的培训以灌输理论知识为出发点,普遍存在着理论与实际脱节的现象,学生即使掌握了知识点,但由于缺乏相应的训练,且没有能力的培养,加之课堂教学以教师讲解为主,考试以标准化试题为主,就很难将所学知识运用于销售工作当中,产生了学无所用的困惑,感到学习单调、枯燥、缺乏兴趣,难以适应营业员岗位的实际需要。

为了解决这一问题,本书在总结以往教学经验的基础上,提出了新的培训思路和框架结构,其岗位实训的目的可以概括为:

就营业员岗位实训而言,体现了以就业为导向,以学生职业能力培养为核心。所有实训内容的设置以营业员岗位需求为准,实行“企业点菜,教师配餐,学生训练”的要求。重在学有所用,将知识点与技能点相融合,素质教育与能力培养相结合。

就营业员自身需求而言,是以初入行的营业员如何成长为一名优秀的营业员为主线。由浅入深,以参训者在训练结束时会做什么为目的,重在营业员岗位技能训练,以强化学生动手能力为主线,培养他们做人做事的能力。

1.2 营业员岗位实训的内容

在职业的划分上,营业员属于企业的销售人员,即在自己所负责的卖场内,接待顾客,服务顾客,销售商品。也就是说,营业员就是连接商家销售活动与顾客购买活动的“桥梁”。一方面,商家需要将其商品销售给顾客;另一方面,顾客需要将他们的需求反馈给能满足其需求的商家。由此可见,营业员的服务对象有两个:一是企业,二是顾客。在销售现场,营业员必须懂得站在顾客和企业双方的角度,把销售产品看成是第一要务,把服务顾客当做义不容辞的责任,把维护企业

形象视为自觉的行为。为了实现这一主要职责,在实训当中要完成以下内容:

1. 营业员的职业素质实训

- 营业员职业道德规范。
- 维护商业信誉,讲求公平诚信。
- 自觉做到以爱心、诚心、耐心、热心对待顾客。
- 文明经商,礼貌待客,服务周到,保证质量。
- 讲究仪表仪容,维护企业形象。
- 增强职业自信心,热爱本职工作。
- 调整个人心态,克服自卑心理。
- 遵守劳动纪律,爱护公共财产。

2. 营业员的岗位能力实训

- 营业前操作准备。
- 商品陈列规范。
- 迎接顾客标准。
- 顾客沟通技巧。
- 文明经商用语。
- 顾客类型及需求。
- 顾客购买心理。
- 商品介绍及销售操作。
- 排除顾客异议。
- 激发购买欲望及成交。
- 处理顾客抱怨。
- 做好售后服务。
- 搞好商品盘点。

1.3 营业员岗位实训的流程

营业员岗位实训的流程如图 1-1 所示。

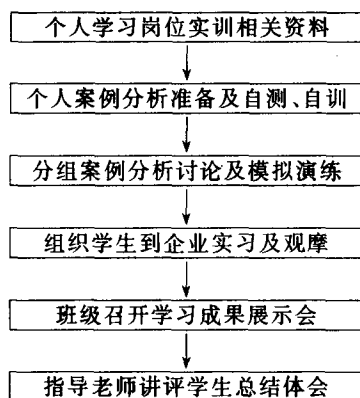


图 1-1 营业员岗位实训的流程

1.4 营业员岗位实训的环境

为学生创造良好的实训环境,是搞好营业员岗位训练的保证。根据具体情况,可采取如下措施:

1. 模拟课堂

根据财经商贸类专业学生的特点,可在实训中心建立模拟商品流通课堂(市场营销课堂或连锁经营课堂均可),配备一定数量的商品销售情景和各种商品实物,作为学生开展营业员岗位实训的专用教室。

2. 多媒体教室

可在普通教室安装多媒体设备,利用音像、投影、动画等课件配合模拟训练。但要注意教室的布局,必要时做一些调整,以便学生进行案例分析讨论和学习成果展示。

3. 学生实习商店

有条件的学校可以建立专门供学生勤工俭学和实习的商店,由学生自己进行经营管理,直接体验营业员训练的全过程。

4. 参加企业实习

根据训练计划的安排,在每期训练中,可组织学生到不同业态的商场、连锁店、专卖店等,参加一定时间的实习,通过现场观摩和实践,亲身体验营业员岗位训练的流程。

1.5 营业员岗位实训的建议与考核

1. 营业员岗位实训的建议

(1) 负责营业员岗位实训指导工作的老师,必须具备“双师”教师资格或者由具备一定企业管理经验的人员担任。在教学工作中,变教师为教练,实行互动式训练指导。指导老师要使用自己的语言、肢体营造训练氛围,创设模拟训练的情景,倡导思考,以能力训练为本。

(2) 接受训练的学生,要按照指导老师提出的要求,加强自训、自测,发挥主观能动性,以培养自己的思维能力、动手能力、就业能力和创新能力为目标,在“学——思——悟——干”的过程中掌握销售技巧。建议在参训学生中开展模拟营业员“一日通”和模拟营业员“一月优”活动:

模拟营业员“一日通”是指按照营业员一天当中的主要工作流程,以开门迎客、营业接客、关门送客为主线,训练每日必备的基本技能。

模拟营业员“一月优”是指按照营业员必须掌握的整体工作流程,以 23 项训练为主线,全面提高学生的岗位能力,争取通过 1 个月的训练,使部分学生达到模拟优秀营业员水平。

2. 营业员岗位实训的考核

基于互动式训练课的要求,改革考试方式,变知识点测试的闭卷考试为岗位技能测试的开卷考试。首先,要将知识点、技能点融为一体,在训练过程中采用自测题、自训题、案例分析题、情景模拟训练等方式开卷考核学生的职业能力;其次,将笔试和口试结合起来,通过讨论、交流、脱口秀、随堂训练对话等方式进行语言表达测试;最后,在结课时要求学生写一篇学习体会、企业调查报告或销售方案,重点考核学生的创新能力。

2

营业员职业素质实训

训练要点

- 营业员职业道德规范
- 营业员心理素质

2.1 营业员职业道德规范

道德是指人们共同生活中的行为准则和规范,又是对人们的思想和行为进行评论的标准。用通俗的话来说,道德就是做人的道理和规矩。

1. 职业道德

职业道德是指从事一定职业的人,在工作中遵循的与其职业活动紧密联系的准则和规范。

2. 营业员职业道德

营业员职业道德是营业员在接待顾客时所应遵循的职业行为准则。它的核心是为顾客服务,为消费者负责,并通过全体营业员的一言一行,表现出对顾客的服务精神,反映出企业的精神面貌。

3. 职业道德规范的内容

(1) 思想方面的道德规范要求。

- 树立热爱本职、忠于职守的思想。
- 在技术上精益求精,力求熟练掌握职业技能。

(2) 服务精神方面的道德规范要求。

- 热情服务,礼貌待人。
- 营业员的根本宗旨就是为顾客服务,因此应本着为顾客服务的精神,主动、热情、周到地为顾客服务。

(3) 服务质量方面的道德规范要求。

- 正常的服务,即在商品购销活动中热情、公平、周到、负责。
- 多功能服务,即提供与销售有关的连带服务,以满足顾客的多种需要。
- 专项服务,就是为服务对象提供特殊的需求。

(4) 平等待客方面的道德规范要求。对顾客应一视同仁,不厚此薄彼,不以貌取人,做到生人、熟人一个样,大人、小孩一个样,本地顾客、外地顾客一个样。

(5) 经营作风方面的道德规范要求。

① 货真价实,买卖公平。

- 把好进货关,对不符合规格、质量要求的,应拒绝验收。
- 把好质量关,对无牌号、无厂名、无产地、无合格证的产品,应严禁上柜出售。
- 管理好店内商品,防止商品残损变质。
- 把好定价关,商品应合理定价。

② 信誉第一,诚信无欺。

- 出售的商品要清洁卫生,保质保量。
- 要建立售后服务制度,使顾客无后顾之忧。

(6) 工作态度方面的道德规范要求。

- 廉洁奉公、遵纪守法。
- 要爱护商品,使商品不受自然和人为的损害。

2.2 营业员职业道德规范训练

训练1 爱心训练

训练目的

通过训练,明确营业员职业道德的核心是以爱心精神为顾客服务,促使每位营业员都应当将心中的热情释放出来,奉献给顾客。

训练内容

学习商业职业道德,在实习老师指导和自我训练下,了解并掌握营业员的职责在于说服顾客购买企业的商品,展示企业的形象。在销售过程中,从感情上影响顾客比从商品上影响顾客更重要。因为从感情上影响顾客,容易让顾客信得过你。一旦和顾客建立互信关系,顾客就会成为企业的长期顾客,经常购买企业的商品。用爱心从感情上影响顾客。爱心是打开顾客心扉的钥匙。当营业员充满爱心地面对顾客时,营业员的爱心会潜移默化地感染顾客,使顾客感到亲切,并乐于购买商品。

训练步骤

爱心训练的步骤如图 2-1 所示。

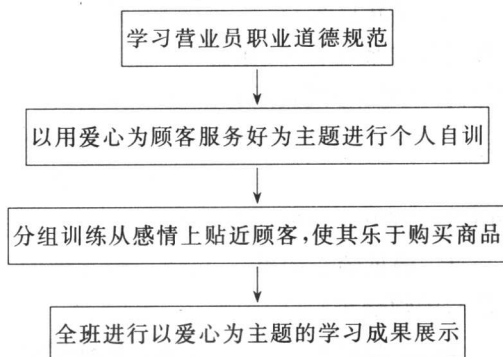


图 2-1 爱心训练的步骤

训练资料

1. 资料: 爱心回报

晓明是一家百货商场手机柜台的营业员,与其他人不一样,她非常喜爱这份工作,自然,她的服务也是最好的。

一天上午,柜台前来了一位老者。老者衣着朴素,像个农民,看上去根本不像个有钱人。他在几个手机柜台前逛了几圈,当他反复向营业员咨询时,几位营业员都不愿意搭理他,或者只是简单地敷衍几句。而当他来到晓明的柜台时,他发现晓明的服务明显与其他营业员不同,对他所有的咨询都认真地一一解答,并详细为他介绍了各种手机的用途及特点。最后,老者一声不吭地走了,但晓明仍然微笑着同他道别。其他营业员都在嘲笑晓明竟然花了一个多小时的时间去接待一个看上去根本就不可能买手机的老农民,最终生意也没做成。对此晓明只是笑了笑。

出人意料的是,当天下午这位老者居然带着一位采购经理来该商场买了大宗手机。原来老者是一家大公司的董事长,要为他部门管理人员购买手机。上午晓明在接待他时表现出来的服务——热心和爱心,已经深深打动了他。他不仅购买了大宗手机,而且亲自找该商场领导表扬了晓明。自然而然地,晓明由于获得此项大宗采购,被提升为手机营业部经理。

问题:

(1) “冰冻三尺,非一日之寒。”要想成为一名优秀的营业员,职业道德比销售商品更为重要。对照一下晓明,看看你还欠缺什么?

(2) 这个案例告诉了我们什么? 你如何理解爱心应该是自觉自愿的,服务顾客是最重要的?

2. 自测题

爱是人性中最美的品质,也是营业员成就事业的保障。但爱是需要能力的。通过下面的测试,可以让你了解自己是否具有爱心,以及如何具有爱心。

(1) 当你周围的同事共同排斥某一位新同事时,你会()。

A. 主动接近他,弄清他不受其他同事欢迎的原因并帮助他

B. 排斥他

C. 与以前一样

(2) 你乘公共汽车回家,是否会给抱小孩的人让座位?()

A. 是

B. 否

C. 偶尔

(3) 来了一位新同事,你是否会主动接近、了解他?()

A. 不会

B. 顺其自然

C. 是

(4) 在大街上遇到以前教过你的某位老师,你会()。

A. 在老师看见你时就打招呼,否则就不打招呼

B. 主动打招呼

C. 假装没看见

(5) 你出门在外,给父母写信、打电话的原因是()。

A. 没有生活费了

B. 遇见烦心的事

C. 想念他们

(6) 别人喜欢向你诉说他们的烦恼吗?()

A. 喜欢

B. 不喜欢

C. 只有最要好的朋友喜欢

(7) 你如何对待曾经伤害过你的人?()

- A. 报复 B. 从心底原谅他 C. 可以原谅他,但不会忘记此事
- (8) 你的多数朋友在性格上()。
- A. 与你不同,他们之间也彼此不同
B. 与你十分相似
C. 在某些方面与你相似之处
- (9) 你在推销商品时,突然听见有人喊“救命”的声音,你会()。
- A. 不去救他 B. 犹豫不决 C. 去救他
- (10) 你的合作伙伴获得了领导的赞扬并被给予奖励,而你却没有,你会()。
- A. 嫉妒他 B. 向他学习 C. 和平常一样
- (11) 你如何对待街上的乞丐?()
- A. 不管他们是真是假,他们毕竟是生活的弱者,每次都施舍一点
B. 因为有些人伪装成乞丐行骗,一个也不施舍
C. 偶尔会施舍一些
- (12) 你是否按自己的观点评价别人?()
- A. 是 B. 偶尔 C. 不是
- (13) 你和某位同事一起推销商品。有一天,这位同事病了,你会()。
- A. 请求领导给你再换一位伙伴
B. 体谅他,让他干省力的活
C. 埋怨他拖累了你
- (14) 在工作现场,一位同事突然摔倒,你会()。
- A. 继续工作 B. 停下来帮助他
C. 把他送到场地外,然后回来继续工作
- (15) 你认为帮助别人是一件快乐的事吗?()
- A. 不是。不过,如果是我感兴趣的事,我可以提供帮助
B. 是的,如果我所做的事对别人有帮助的话
C. 是的,别人要求我帮助时我很少拒绝
- (16) 在秋天,你经常的感觉是什么?()
- A. 阴雨霏霏或枯叶满地
B. 不清楚
C. 秋高气爽或艳阳天
- (17) 某位同事告诉你,他因盗窃而受处分,你会()。
- A. 感谢他对你的信任并帮助他
B. 瞧不起他,和他立即断绝关系
C. 认为这是他自己的事,与你无关
- (18) 你是否经常感觉别人对不起你?()
- A. 不是 B. 偶尔 C. 是
- (19) 你是否经常赞美别人的优点,原谅别人的缺点?()
- A. 不是 B. 偶尔 C. 是

(20) 听课时,老师为了迁就差生而把讲课的速度放慢,你会()。

- A. 体谅老师
- B. 认为老师偏爱差生,对自己不公平
- C. 认为自己是优等生,开始走神

评分标准:

请根据评分标准(见表 2-1),为自己评分。

表 2-1 爱心自测的评分标准

题号	得 分			题号	得 分		
	A	B	C		A	B	C
(1)	3	1	2	(11)	3	1	2
(2)	1	3	2	(12)	1	2	3
(3)	1	2	3	(13)	2	3	1
(4)	2	3	1	(14)	1	3	2
(5)	1	2	3	(15)	1	3	2
(6)	3	1	2	(16)	1	2	3
(7)	1	3	2	(17)	3	1	2
(8)	3	1	2	(18)	3	2	1
(9)	1	2	3	(19)	1	3	2
(10)	1	3	2	(20)	3	1	2

得分评析:

48~60 分(优秀):你将是一位很有爱心的营业员,能够充分意识到别人面临的困难,理解他们的难处。甚至当他们冒犯或伤害了你时,你仍能对此表示谅解。你一定会成为一名成功的营业员,因为爱是一切成功的最大秘密武器。

34~47 分(合格):你将是一位比较有爱心的营业员,一般情况下,能够用乐观的态度对待顾客。当情绪不好时,你也会用怀疑与冷漠的围墙保护自己,把顾客拒之门外。情绪时好时坏。如果学会控制自己的情绪,你就会成为自己命运的主人。

20~33 分(不合格):你相当缺乏爱心。甚至可以说,你将是一位自私、冷酷、对这个世界充满怨恨的营业员。爱是一种主观性十分强烈的情绪,你对这个世界不满,并不是因为这个世界缺少爱,而是你心中没有爱。如果用充满爱的眼光看世界,你一定会有另一番感受。

训练指导

人们常说,播下一种爱心,收获一种思想;播下一种思想,收获一种行为;播下一种行为,收获一种人生。作为一名营业员,要想在自己人生道路上做出优秀的成绩,必须有爱心,应当具备 5 大职业素质:态度、责任、诚信、服务、主动。

1. 态度

营业员必须具备良好的心态,这是职业生涯中必备的素质。正确的从业态度决定了营业员