

商场超市

金牌营业员

培训手册

JINPAI YINGYEYUAN
PEIXUN SOUCE

奚华◎主编



最新版

本书囊括全部营业员所必备的专业知识，涉及各类营业员的规范操作，将职业培训技能贯穿于整个培训全过程——最权威、最通俗、最实用。

从营业员的形象设计、仪表修养到销售技巧和操作规范，从最基本的细节到最详尽的服务，成为一个出色营业员所具备的每个环节和要素本书都有全面阐述。

中国商业出版社

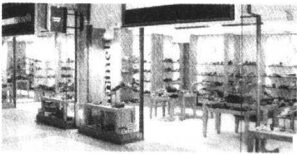
7-717-62

商场超市 金牌营业员 培训手册

最新版

JINPAI YINGYEYUAN
PEIXUN SOUCE

奚华◎主编



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

商场超市金牌营业员培训手册/奚华主编. —北京: 中国商业出版社, 2007.11

ISBN 978-7-5044-6024-0

I.商... II.奚... III.①商店-商业服务-手册②超级市场-商业服务-手册 IV.F717-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 160207 号

责任编辑: 孙锦萍

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京洛平龙业印刷有限责任公司印制

★

787×1092 毫米 16 开 19.5 印张 280 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

★★★★★

(如有印装质量问题可更换)



前言

营业员虽是一种普通的职业，但他联系着厂家与顾客，是两者的中介与促进，对企业的生存和发展日益显示出举足轻重的作用，是活跃市场经济不可或缺的职业。

营业员既是企业的代表，又是消费者的顾问，作为一名成功的营业员，不仅要掌握良好的推销机会，还要能帮助顾客获得购买和消费的利益。为此，营业员必须有强烈的求知欲，要善于学习工作所需的社会知识、专业知识和业务技能。

作为营业员，你是否会遭遇这样的尴尬：当你精心打扮一番想展现一个靓丽的你时，却被店长批评说过于妖艳；当你热心地尾随顾客，亦步亦趋，却遭遇了顾客的白眼；你永远也摸不透顾客的心思，明明出入名车却要买最便宜的眼镜；你精心布置的橱窗却无法吸引步履匆匆的行人；在你千辛万苦的销售里程中，会不断遭遇顾客的投诉……

这一切的尴尬是否让你陷入无限的茫然，感到无助？那么请你拿起这本书，它会帮你解决所有的问题。

本书从新营业员应具备的礼仪知识、基本操作技能、商品陈列技术、销售服务技巧、语言艺术、物流知识及其他应掌握的知识和技能共七个方面加以介绍，并辅以销售实例加以说明。相信广大营业员将书中介绍的技巧运用到实际工作中定会使你的销售业绩有一个质的飞跃。

本书不仅适合各大商场、商店、银行、各营销部门及其他服务行业作为



教材，最主要的是它可以作为各服务行业营业人员自我提高业务的参考用书，是其良师益友。

假如你想拥有一批优秀营业员，假如你想成为一名优秀的营业员，请你拿起这本书，不要和它擦肩而过，相信它会帮你实现这个愿望！



前

言



目 录

第一章 营业员的礼仪培训

一、营业员的仪表修饰	003
规范的仪容仪表	003
营业员的仪容修饰	005
营业员的肢体修饰	011
营业员的头发修饰	014
营业员的服饰修饰	018
完美无瑕的化妆技巧	026
二、营业员的行为举止	031
挺拔优雅的站立姿势	031
敏捷优美的走路姿势	036
端庄娴雅的坐姿	040
三、营业员的服务礼仪	041
营业员的接待礼仪	041



营业员的表情礼仪	043
营业员的手势礼仪	047

第二章 营业员店内商品陈列培训

一、店内设计与商品陈列	053
-------------------	-----

吸引顾客的店内设计	053
店面的设计及装潢	054
店铺设备的暗示力量	056
利用照明吸引顾客	058
利用音响吸引顾客	058
利用气味和空调吸引顾客	060
采用店面广告进行促销	061
商店出入口的设计	062

二、橱窗陈列知识	063
----------------	-----

橱窗的分类知识	064
建立橱窗需要的设备和道具	066
橱窗陈列设计的原则	068
橱窗陈列设计的五个要素	069
橱窗设计的形式及陈列方法	071
橱窗陈列的注意事项	073

三、商品陈列的方法	074
-----------------	-----

商品陈列的类型	074
商品陈列醒目法	078
商品陈列接触法	080
商品陈列季节法	080



商品陈列联带法	080
商品陈列图案法	081
善用陈列设备与工具	082
合理搭配商品色彩	084
巧妙安排商品的布局	085
借助设备增强吸引力	087
特殊商品的陈列技巧	088
超市营业员陈列商品须知	091

第三章 营业员的语言培训

一、营业员服务的基本用语	095
--------------------	-----

文明礼貌措辞	095
规范标准用语	096
说话婉转幽默	096
用语因对象而异	097
用语因环境而异	098

二、营业员接近顾客的语言	099
--------------------	-----

接近的最佳时机	099
接近的方法	100
称呼顾客的艺术	103
营业过程中使用敬语的方式	103
营业员须知的语言艺术	105

三、营业员接待顾客的服务	108
--------------------	-----

介绍服务环境	108
介绍商品	109



询问顾客	112
打消顾客的疑虑	114

四、营业员体态语的运用

体态语的特点	116
体态语的分类	117
体态语的运用	117

五、营业员告别顾客的语言

告别语的表达形式	120
告别语的艺术体现	122

六、营业员处理顾客抱怨的语言

顾客最反感的行为	123
营业员与顾客之间的主要矛盾	125
顾客提意见的原因	127
紧急处理顾客抱怨的步骤	128
处理顾客的退货要求	130
处理各种顾客抱怨的问题	132
把任务交给女营业员	134

七、营业员服务用语的禁忌

认识营业员的服务禁用语	135
营业员服务禁用语的禁用范围	136
营业员服务禁用语的内容	136
营业员服务禁用语的特征	139



第四章 营业员的销售服务培训

一、提高服务意识	143
提高业务素质的途径	143
善于收集顾客意见	144
了解顾客对商店的期望	146
树立商圈服务意识	147
学会消费心理学, 提升工作能力	148
二、销售初期服务	150
销售准备阶段的服务	151
初次接触顾客的服务	153
商品提示的技巧	155
商品说明的技巧	159
适时推荐商品的技巧	164
销售重点商品的技巧	165
结束应对的技巧	166
金钱授受的技巧	167
送货时的注意事项	168
三、封闭式销售服务	169
针对不同顾客的销售方法	169
准确掌握顾客心理销售的方法	171
向顾客介绍商品的技巧	174
向顾客推荐商品的技巧	175
打动顾客的销售绝招	176
抓住成交前的信号	178



进行商品促销的方法	180
-----------------	-----

第五章 营业员的基本操作技能

一、商品的包扎、包装技术	187
--------------------	-----

商品包装、包扎的基本知识	187
食品类商品的包装	189
服装鞋帽类商品的包扎	196
礼品类商品的包装	197

二、商品的称量、丈量和切割技术	202
-----------------------	-----

商品的称量技术	202
商品的丈量技术	206
商品的切割技术	213

第六章 营业员必须具备的物流知识

一、商品的购进知识	221
-----------------	-----

选择合适的进货渠道和方式	221
进货验收	226
进货注意事项	230

二、商品的销售知识	233
-----------------	-----

商品销售的指导思想	234
商品销售过程	235
商品销售应遵守的规定	236



商品销售中的票据	237
商品销售中的营业推销	241

三、商品的储存与保管知识

244

商品储存的决定因素	244
商品储存的要求	245
商品保管的原则	247
商品保管的形式	247
商品养护的方针	249
商品养护的要求	249

四、商品变价和损溢调整

251

对商品进行价格调整	251
商品损溢处理	252

五、商品的盘点知识

254

认识盘点的重要性	255
盘点的方法	255
盘点的技巧	256
盘点的程序	257
盘点工作应注意的事项	261
给营业员盘点一些提示	262

第七章 营业员应掌握的相关商品知识

一、柜组核算技术

269

柜组核算的含义和内容	269
------------------	-----



柜组核算的基础工作	272
柜组核算的组织形式	274
柜组核算的程序和方法	275

二、相关法律知识

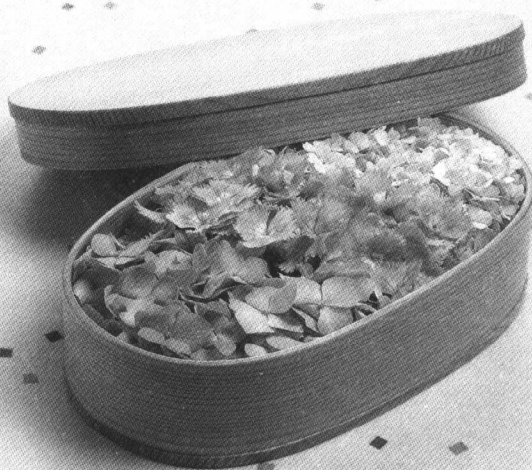
产品质量法	277
食品卫生法	278
消费者权益保护法	279
反不正当竞争法	281

三、商品标识及相关知识

营业员应具备的商品知识	283
商品分类知识简介	284
了解商标知识防止卖假货	285
商品编码知识简介	287
家电类商品知识	288
服装类商品知识	291
食品类商品知识	294

第一章

营业员的礼仪培训





一、营业员的仪表修饰

一个人的仪表在一定程度上反映了他内心的精神面貌和审美情趣，在与人际交往时，这是最容易为他人注意的地方，所以，对端起营业员这碗饭的人来说，首要的问题是把自已修饰一番。营业员就是和顾客打交道的，所以对自己的仪表更应该重视。



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。

1. 男性营业员的仪容要求

①服装：穿规定制服，衣服要整洁并经过整烫，衬衫纽扣要扣牢，禁止卷袖口和长裤裤角。

②手：始终保持清洁，禁止留长指甲。

③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。

④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。

⑤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）。

⑥脸：不得留胡子、蓄大鬓角。

⑦领带：与西装、衬衫搭配得当，清洁，系得端正。

⑧款式：符合季节和工作环境。



⑨胸卡和工号牌：端正地别在指定位置，无歪斜。

⑩袜子：以黑白两色为主，无臭味，无破损。

特别提醒

①工作时间不能抽烟。

②不能吃口香糖。

③不能在顾客面前整理衣服。

④不准理怪发型，不得抹气味浓重的护发用品。

2. 女性营业员的仪容要求

①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。

②手：始终保持手的清洁，禁止留长指甲。

③鞋子：穿黑色、咖啡色鞋，保持整洁，禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋。

④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。

⑤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）。

⑥发丝和发夹：样式大方，颜色素雅。

⑦刘海：适中，以不遮住眉毛为宜。

⑧化妆：淡雅宜人。

⑨香水：清新素雅为宜。

⑩胸卡和工号牌：端正，别在指定位置。

特别提醒

①不准在顾客面前补妆。

②用餐后应注意口红的完整。

③不能穿容易脱落的丝袜。

④袜子的长度应在裙摆之上。

⑤不能穿高跟鞋。

⑥不能穿宽松的休闲装。