

总策划 陶庆军 邱立

职业技能培训系列教材

营业员



适用于

- 农村劳动力转移培训
- 就业与再就业培训
- 在职人员培训
- 新农村建设“农家书屋”配书

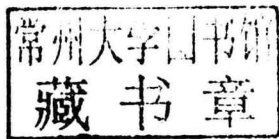
中国人口出版社

营业员

YINGYEYUAN



王振如 郝 婧 编



中国人口出版社

图书在版编目(CIP)数据

营业员/王振如,郝婧编. —北京:中国人口出版社,2010. 1

实用技能培训教材. 服务类

ISBN 978 - 7 - 5101 - 0061 - 1

I. ①营… II. ①王…②郝… III. ①商业服务—技术培训—教材
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 007838 号

营业员

王振如 郝婧 编

出版发行	中国人口出版社
印 刷	北京市彩虹印刷有限责任公司
开 本	787 × 1092 1/32
印 张	4.25
字 数	100 千
版 次	2010 年 3 月第 1 版
印 次	2010 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5101 - 0061 - 1
定 价	30.00 元(共三册)

社 长	陶庆军
网 址	www. rkcb. net
电子信箱	rkcb@126. com
电 话	(010)83519390
传 真	(010)83519401
地 址	北京市宣武区广安门南街 80 号中加大厦
邮 编	100054

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换



目 录

CONTENTS



第一单元 营业员基本要求

- 模块一 商场营业员岗位要求 (2)
- 模块二 营业员仪容仪表要求 (6)
- 模块三 营业员语言沟通技巧 (11)

第二单元 营业员的商业运作技能培训

- 模块一 进货与商品价格调整 (30)
- 模块二 橱窗与商品的陈列 (40)
- 模块三 商品包装 (63)

第三单元 营业员销售服务技巧

- 模块一 商品销售步骤 (69)
- 模块二 如何服务不同类型的顾客 (82)



第四单元 收银员收银技能

模块一 收银员基本知识 (97)

模块二 收银员服务规范与技巧 (104)

模块三 收银中各种事件的处理 (121)

第五单元 营业结束后的工作

模块一 商品的盘点 (128)

模块二 营业员交接班 (131)

第一单元 营业员基本要求

Unit 1



- 模块一
- 商场营业员岗位要求
- 模块二
- 营业员仪容仪表要求
- 模块三
- 营业员语言沟通技巧



模块一 商场营业员岗位要求

一、知识要求

- (1)具有高中(中专)以上文化程度(含同等学力),并有一定的自学能力。
- (2)熟悉顾客消费心理常识、购买动机、行为常识及市场营销知识。
- (3)掌握销售经营技能及企业经营计划、策略。
- (4)掌握商品进、销、存的各个环节,熟悉本岗位各项经营指标。
- (5)熟悉商业有关的法规、制度,有效维护与顾客的关系。
- (6)熟悉商场主营商品的性能、特点、产地和使用保养方法及售后服务有关事项。
- (7)熟悉顾客投诉处理程序并能有效处理。
- (8)具有专业英语和日常口语的相关知识。
- (9)对本行业的发展状况及前景有一定的了解。

二、技能要求

- (1)能按岗位要求做好仪表仪容的设计、准备工作。
- (2)能合理规划、布置和设计营业场所。
- (3)对营业场所的设备、设施及用品用具能进行指导和督促检查。
- (4)能全面掌握业务规程,正确解答顾客咨询的各种业务问题。
- (5)能正确分析和处理顾客的各种抱怨及建议,能解答顾客的



疑难问题。

(6) 能了解顾客需求,熟练地对新业务进行功能演示,指导顾客正确使用各类相关设备。

(7) 能进行数据整理和分析,并组织质量检查,撰写业务统计分析报告。

(8) 能指导初、中级营业员做好统计工作。

(9) 能指导初、中级营业员做好账款日常管理工作。

(10) 能组织做好交接班工作,对交接班中的有关问题能进行分析、处理,并能及时请示汇报。

(11) 能进行广泛的市场调查,稳定信息收集渠道,采集市场需求信息。

(12) 能与重点顾客保持较密切的联系,进行服务跟踪。

(13) 能根据市场需求信息,进行分析研究,并提出有效的营销策略和措施。

(14) 能熟练操作安全防护设施,并指导初、中级营业员执行安全操作规程。

(15) 具有良好的语言沟通艺术及技巧。

三、素质要求

1. 仪表与装束

(1) 风度翩翩的仪表和整洁利索的装束是对营业员的第一个基本要求。

(2) 精神焕发,情绪饱满,让自己的工作处于最佳状态。

(3) 营造一种职场氛围。职业性的装束能营造一种良好的职场氛围,使自己有成就感,使顾客有信任感。

(4) 良好的卫生环境也同等重要。卫生搞得干干净净,商品的摆放整整齐齐,既有利于商品的保存、保养、防护,又有利于商品展示,让顾客一眼就看到自己所需要的。最重要的一点,就是使顾客心情愉悦,这样,成交的概率将大大提高。



2. 沟通语气及习惯

营业员与顾客和同事等人之间,说话的语气应尽量低调、缓慢一点,应充满友谊和温暖,切忌咄咄逼人。说话时应尽量看着对方的眼睛,面露微笑,给顾客带来一种轻松自然的感觉。另外吐词要清楚,说话要文雅。总之,成交与否,很大程度取决于双方交谈时的状况,粗声粗气或恶语伤人是绝对不可以的。

3. 礼貌与规矩

礼貌与规矩对于一个营业员来说,是任何时候都需要的。营业员直接代表商场形象。如果对顾客傲慢无礼,顾客自然不会再度光顾,同时还会作反面宣传;如果对同事无礼,不讲规矩,势必造成同事间关系紧张,这样,商场就缺少共同发展的动力;对上司无礼,更是没有修养和素质的表现。当然,这些都应做到真诚自然,虚伪、做作,当面一套、背后一套,同样令人生厌。

四、人品与性格要求

1. 智力

智商高的人做销售工作其业绩无疑要比常人高。只要不是弱智,智力通常是可以得到提高的。关键是要学习,熟能生巧,勤奋是提高智商的有效方法。营业员在接待顾客时,首先应该判断:我该跟他说什么?我说的他能否接受?有了判断,才不会乱说话、说错话。要做好这点,必须长期揣摩在什么人面前说什么话。

2. 尊重

在接待顾客时,应保持热情,不卑不亢。遇到顾客挑刺时,应该头脑冷静,说出的话、做出的事,不管什么情况下,都不能伤害别人自尊心。在顾客投诉或者在顾客发表意见时,应该用心聆听,不要乱插嘴,明白了顾客的意图后再机智灵活地处理。同时应该尽可能地去夸赞顾客的优点,不管顾客各方面的缺点如何明显,都不能横加指责,甚至一点暗示都不行。总之,尊重顾客是营业员必备



的品质。

3. 诚信

为了提高商场及商场商品在顾客心目中的可信程度,营业员应该将漏洞减至最少。若一旦出差错,就会损害了这种可信性。如果顾客不相信你,对商品总是持怀疑态度,自然不会买你的东西。在平时和顾客打交道时,一定要做到言行一致,说出的话一定要做,不出尔反尔,才能保证顾客接受你的服务。

4. 豁达

有时,顾客开开玩笑,讲讲笑话,作为营业员,如果冷若冰霜,视而不见,这是不应有的表现。顾客虽然不需要你分享他的快乐,但绝不会希望你败坏他的兴致。所以你一定要与顾客融洽地相处,适时地微笑,适时地发表看法。但是,绝不能含有耻笑的成分。

5. 主动

在向顾客推荐商品时,必须自始至终掌握主动权,首先要详尽介绍商品的优点、适宜的价格,针对顾客可能提出的问题,给予明确的解释,让顾客无懈可击。只有运用娴熟的技巧才能促使交易成功。

6. 自信

一个营业员要想具有充足的自信心,唯一的办法就是熟悉业务。具备了相当的经验,才能使自己充满信心。要培养信心,首先要详尽了解商场的自身环境,多向有经验的同事学习,请教有关产品知识和业务知识,然后在顾客面前谦虚谨慎地发表个人看法。

7. 决心

决心就是“获胜欲望”。营业员要想提高自己的工资,要想做出优秀的业绩、干出一番事业,首先就是要具有一种决心,也就是一种做到最好的欲望。要做到这一点,必须思想坚定,矢志不渝,不能因为一点点障碍、挫折就半途而废。



8. 责任心

一个没有责任心的人是做不好任何事情的。能否自己管理自己和能否养成良好的工作习惯,这取决于一个人的责任心。在工作中遇到的所有问题,不管是好事还是坏事,都应负全部责任。如果意识不到这一点,就绝不可能及时采取措施确保胜利。事实上,对商场负责任,对顾客负责任,也是对自己整个人生负责任。

模块二 营业员仪容仪表要求

一、仪容仪表美的基本原则

1. 讲究个人卫生,树立整洁利落形象

个人卫生是商场向顾客提供优质服务的基础和前提,个人卫生也是良好的个人仪容所必须具备的基本要求。整洁、卫生是树立良好的个人形象的首要条件。

(1)在工作岗位上,注意保持身体清洁,服装要保持整洁、合身,上岗服务时必须穿工作服。

(2)做到勤洗头、勤洗澡、勤修指甲、勤修面,忌身体有异味,皮肤表层或指甲内有污垢。

(3)注意保持口腔清洁,养成勤刷牙、勤漱口的卫生习惯,防止口腔异味。在工作前,不要饮酒,不要食用葱、蒜、韭菜等有异味的食物,以免引起他人反感。

(4)注意勤换衣袜,尤其要注意保持领口、袖口、上衣前襟等易脏处的清洁;不洁净的袜子容易发出异味,尤其在炎热的夏天,更应当注意。

(5)头发适时梳理,发型整齐大方。服装挺括,整齐利落,使人



感到愉悦。

2. 穿着打扮合体、合适、合度

服装是人际交往中的一种无声语言,它能反映一个人的社会生活、文化水平和修养。在社交活动中根据自身特点和特定场合,选择得体的服装,并穿出一定的品位,能使人增添几分魅力。

穿着打扮应考虑容貌、身材,只有合体的穿着打扮,才能展现美感,否则只会令人看着别扭。营业员在工作时应穿商场规定的工作服。女营业员上班要淡妆打扮,以保持皮肤的细润,显得年轻、有活力。男营业员不化妆,但要经常修面、剪鼻毛。

3. 注重培养个人修养

真正的美,应该是个人良好内在素质的自然流露。营业员要想有好的仪表仪容,要想在人际交往中给人以良好的印象,就必须从文明礼貌、文化修养、道德情操、知识才能等各方面来不断提高个人修养。

4. 自然大方

自然大方的装扮,能使人产生平易近人、亲切友好的感觉;装扮过于华美或修饰过度,不仅会使人觉得刺眼,产生反感,也会破坏人的自然美。

二、营业员仪容修饰

1. 头发的修饰

(1) 头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。作为营业员,乌黑亮丽的秀发、端庄文雅的发型,能给客人留下美的感觉,并反映出员工的精神风貌和健康状况。

(2) 选择发式,要考虑身份、工作性质和周围环境,尤其要考虑自身的条件,以求与体形、脸形相配,头发不要遮住脸且禁止染成彩色。

(3) 为了确保发部的整洁,营业员必须自觉主动地对自己的头



发进行清洗、修剪和梳理,以保持头发整洁,没有头屑,没有异味。

2. 脸部的妆饰

面容是人的仪表之首,营业员美容化妆不仅是自身仪表美的需要,也是满足顾客审美享受的需要。

(1)男性营业员应该每天修面剃须,不留小胡子、大鬓角,整洁大方。

(2)女性营业员脸颊部位的化妆,就是涂抹胭脂,以使面部的两颊泛出微微的红晕,产生健康、艳丽、楚楚动人的效果。

3. 眼睛的妆饰

眼睛,只有与脸形和五官比例匀称、协调一致时,才能产生美感。

4. 嘴唇的妆饰

(1)嘴唇是人五官中敏感而显眼的部位,是人身上最富有表情的器官。嘴唇的化妆主要是涂唇膏(口红),以表现口唇的艳丽。口红以红色为主,不准用深褐色、银色等异色。

(2)注意口腔卫生,消除口臭,口齿洁净,养成餐后漱口的习惯。

5. 手的美化和保养

(1)手也是个人形象的一部分。不干净或指甲内有污垢的手,肯定是不受欢迎的。所以有必要注意手的清洁卫生和保养。手接触的东西很多,要养成勤洗手的习惯,及时清洗有害皮肤的污物。指甲容易藏有污垢,要常剪指甲。

(2)饮食部的营业员禁止涂指甲油,其他部门员工可以涂无色指甲油。

三、营业员着装要求

1. 营业员着装的基本原则

营业员的着装应具有职业着装的基本特征,即实用性、审美性



和象征性。其着装应符合以下要求：

(1) 多样统一。

讲究多样统一是营业员着装美的基本原则。在现代商场,餐厅、化妆品专柜、服装专柜等均有风格多样、款式不同但有局部统一的工作服饰。虽然这在很大程度上是出于工作需要,但在客观上都构成了一种多样统一的着装美感。这对于享受不同服务的顾客来说,客观上满足了顾客的视觉要求。

(2) 和谐。

衣着之美,很大程度上在于相称,也就是要与自己的职业、身份、年龄、性别相称,与周围的环境、场合协调。营业员的工作着装要与工作环境在风格上和谐或互补。

(3) 含蓄。

含蓄,作为中国传统审美趣味,通常被视为服饰美的至高境界。营业员的着装应体现出民族特点与时代新潮的有机融合,解决好藏与露的适度性关系。

(4) 整洁。

营业员的服饰关键是整洁、得体。整洁是服饰美最基本的礼仪要求。整洁的服饰不仅使顾客享受到一种视觉形式美感,而且还会产生一种心理上的安全感;美观整洁的服饰既突出了其精神面貌,也反映了商场的管理水平和卫生状况。

2. 营业员着装礼仪

(1) 穿工作制服。

◆ 工作制服有统一规范要求,不能随意修改。要注意领子和袖口上的洁净,注意保持制服整体的挺括。每天上岗前,要细心检查制服上是否有菜汁、油渍,扣子是否齐全、有无松动,衣裤是否有漏缝和破边等。总之,需经反复检查后才能上岗。

◆ 鞋也是着装的一部分。在工作岗位上穿黑色或咖啡色皮鞋,禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋等。如果有些工种需穿布鞋,同样也应保持洁净。每天应当把皮鞋擦得干净、光亮。男性营业员的



袜子颜色应跟鞋子的颜色和谐,不要穿白色线袜或露出鞋帮的有破洞的袜子。女性营业员应穿与肤色相近的丝袜。

(2) 佩戴好工作用品。

◆工作牌。在工作岗位上,工作牌是营业员个人形象的重要组成部分之一。无论是哪一个具体部门的营业员都应把工作牌端正地佩戴在左胸上方,并对其进行认真爱护,保证其完好无损。

◆书写笔。在工作中,营业员往往需要借助笔具进行书写,因此,必须随身携带专用的书写笔。营业员在工作之中随身携带的笔具,最好别在上衣左侧衣袋上,或是别在上衣内侧衣袋上。有时,为方便使用,可将圆珠笔以绳、带缚住,挂在脖子上,令其垂于胸前。

◆计算器。在进行必要的计算时,营业员若是能够取出随身携带的计算器计算,既能节省时间,又不必担心计算结果不够精确。

◆记事簿。在服务工作中,营业员如果需要记录重要信息,诸如资料、数据、人名、地址、电话、传真、建议等,要是没有掌握正确的信息处理手段,应当郑重其事地为自己准备一本可以随身携带的小型记事簿。

(3) 饰物的佩戴。

◆饰物种类繁多,佩戴方法多样,在佩戴饰物时应让饰物起到锦上添花、画龙点睛的作用,切不可画蛇添足。饰物的佩戴应讲究整体的效果,要和服装协调。

◆饰物的佩戴应与自身的特点相适应,如体形、肤色、脸形、发型、年龄、气质等。

◆饰物的佩戴必须考虑所处的季节、场合、环境等因素,这些因素不同,其佩戴方式和佩戴多少也不同。

营业员除手表外一般不能佩戴比普通顾客高级的饰物,以免挫伤顾客的自尊心。



模块三 营业员语言沟通技巧

一、顾客接待服务

1. 打招呼的基本要素

打招呼的基本要素就是称呼要恰当。有针对性地称呼对方,可以使顾客觉得更加亲切。营业员可以根据顾客的年龄、性别、职业和身份特征给予不同的称呼。

2. 打招呼的基本原则

原则一:时机要恰当。

顾客在进门之后,需要有一段短暂的时间来调整自己:把脚步放慢或停下脚步,调整视线认清商场的情况,环顾四周观察商场内的布置,有哪些商品及判断自己想要的东西会在哪里、自己该往哪个方向走。同时,他们身体的其他部位也在感受着商场的各种情况。此时如果急于上前打招呼,会令顾客觉得自己被打扰了。因此营业员要学会在顾客进门一会儿后再打招呼。有的商场甚至规定,营业员在顾客进店15秒之后才能向顾客打招呼。

原则二:距离要适中。

顾客进店后,营业员要注意把握好与顾客的距离,这个距离最好保持在1.5~3米之间,不远也不近。可以让顾客看见你的存在,又不会给他们太大的压力。

原则三:眼神要接触。

营业员直视顾客才能让顾客知道你关注到了他的到来,让他有受尊重的感觉。但不要直愣愣地盯着顾客看,稍稍与顾客的眼睛接触即可。营业员的视线最好位于顾客的眼睛与鼻子之间的位



置,千万不要用眼睛上下打量顾客,那只会让顾客反感。

原则四:要微笑、点头。

在打招呼时要保持微笑,在说话时稍稍地点头。

原则五:语气要温和、亲切。

无论是什么顾客,无论其消费档次及其态度如何,都应该一视同仁,在打招呼时要保持温和亲切的语气。不过由于顾客有着个体的差异性,所以在态度上也要注意因人而异。

提醒您当走进柜台的是一个年轻人时,营业员的神态可以表现活泼、热情;如果是异性顾客,跟他打招呼的态度就要显得庄重大方,让对方感觉既亲切又不轻浮;对于老年顾客,态度则要稳重大方。当然,不同的语气可能很难找到一个固定的标准,这只能靠营业员在日常工作时多加注意和练习,自己摸索出其中的差异。

二、接待顾客步骤及要求

接待步骤主要包括等待时机、接近、介绍、展示、劝说、成交、包装、开票、递交、送客等几个阶段。在整个接待顾客的过程中,营业员要把主动、热情、耐心、周到的服务贯穿始终。

1. 等待时机

等待时机就是在顾客还没有进店之前或进店之后还没有提出购买要求的等待阶段。在此阶段,营业员应该随时做好迎接顾客的准备,无论顾客什么时候进店或询问,都可以为顾客提供最好的服务。营业员要做好的准备工作,主要有以下几方面:

(1) 营业员应该站在合适的位置。营业员所站的位置,应该以既能够照顾到自己负责的柜台或售货区,又能容易与顾客初步接触为适宜。特别是营业员重点要站在人口附近,以便顾客到来时,随时为其服务。

(2) 要以正确的站姿迎接顾客。顾客走进商场,必然要看到营业员的形象,营业员的仪容、仪表反映了商场的管理水平。因此,营业员在等待时机时应姿态端正,以正面对顾客,等待与顾客的