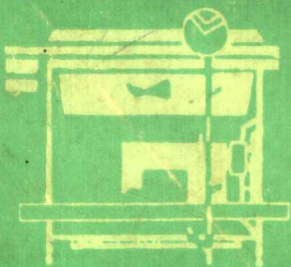
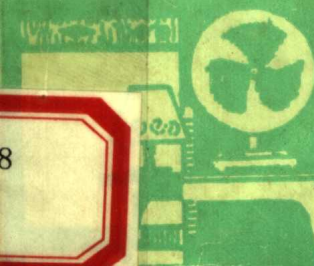
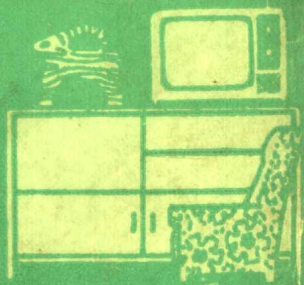
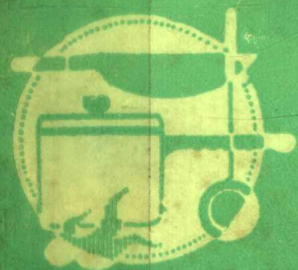


何朝宗 何建民 何洪波



营业员常识



湖北教育出版社



营 业 员 常 识

何朝宗 何建民 何洪波

湖 北 教 育 出 版 社

营业员常识
何朝宗 何建民 何洪波

湖北教育出版社出版、发行
文字六〇三厂印刷

*

787×1092毫米32开本 7.25印张 1插页 154,000字
1990年10月第1版 1990年10月第1次印刷
印数: 1—20,000

ISBN 7—5351—0597—1/F·9

定价: 2.30 元

目 录

第一章 商业重要 经商光荣	1
第二章 经商有学问	8
第三章 经商要讲商业道德	11
第一节 商业职业道德	11
第二节 加强商业职业道德的意义	12
第三节 商业职业道德的内容	13
第四章 零售商业企业的地位与作用	17
第一节 零售商业企业的特征	17
第二节 零售商业企业的地位	18
第三节 零售商业企业的作用	20
第四节 零售商业提高服务质量的标准	22
第五章 零售商业经营环节	33
第一节 商品购进	33
第二节 商品运输	38
第三节 商品验收	40
第四节 商品储存	49
第五节 商品保管	51
第六节 商品变价	55
第七节 商品盘点	56
第八节 商品损溢	61
第六章 零售商店的售货方式	63

第一节	门市售货	63
第二节	展销售货	65
第三节	预约售货	66
第四节	流动售货	67
第五节	邮购售货	68
第六节	自选售货	69
第七章	商品陈列和货位布置	72
第一节	商品陈列的重要性	72
第二节	商品陈列的种类和方式	72
第三节	商品陈列的要求	74
第四节	合理摆布货位	76
第八章	营业员的地位与职责	78
第一节	营业员的地位与作用	78
第二节	营业员的职责	81
第三节	柜台纪律与服务公约	82
第四节	文明经商	85
第九章	消费者心理	90
第一节	消费需要	90
第二节	消费者购买动机	93
第三节	消费者购买的具体动机	95
第四节	影响购买动机的因素	98
第五节	顾客购买过程心理活动阶段性	104
第十章	营业操作规程和技术	107
第一节	营业前的准备工作	107
第二节	柜台操作技术	112
第三节	营业空闲时的辅助工作	125

第四节	交换班	128
第五节	营业结束工作	131
第十一章	柜台服务艺术	134
第一节	站柜技巧	134
第二节	柜台语言	136
第三节	接待艺术	143
第四节	展示商品	152
第五节	介绍商品	156
第六节	当好参谋帮助选购	159
第七节	正确处理柜台矛盾	162
第十二章	称量技术	168
第一节	称量常用的计量器具	168
第二节	称量操作方法	169
第三节	称量中应注意的问题	174
第十三章	饮食服务业的操作规程	175
第一节	饮食服务业的特点和作用	175
第二节	饮食服务业的服务方式	176
第三节	饮食业服务员接待艺术	178
第四节	服务业服务员接待艺术	190

附录:

1. 经商谚语	199
2. 中外常用度量衡及换算表	204
3. 全国统一鞋号与旧鞋号及袜号对照表	207
4. 成年人普通身材各种服装用料计算表	209
5. 部分棉布缩水率参考表	212

6. 针织内衣参考表	213
7. 无机常用肥料成分含量表	217
8. 几种奶品营养成分比较表	219
9. 各种糖的相对甜度表	219
10. 各类酒含酒精量对照表	219
11. 棉布、棉型化纤布面的去污方法	220
12. 全国名酒表	221
13. 中国名烟13种	225
14. 中国十大名茶	225

第一章 商业重要 经商光荣

经商，俗称做生意、做买卖。

“生意兴隆通四海，财源茂盛达三江”，是商旅店肆常用的对联之一。这里“生意”一词是指经营商业，买卖货物。其实，“生意”在原先并非一个词。据《晋书·殷仲文传》记载：“大司马府中有老槐树，顾之良久而叹曰：‘此树婆娑，无复生意’”。“无复生意”应是无复生之意。殷仲文用老槐树喻叹政事无再次兴旺的希望。《世说新语》注引《羽扇赋序》说：羽扇起于吴，吴人径直取鸟翼摇而为扇，其风不减于方圆形的扇，虽没有加大，然而中原一带“莫有生意者”。这“莫有生意者”，可解为没有引发其兴趣。以后又有“做生意”之说，《京本通俗小说》记载有一个叫崔宁的，“先前读书，后来看看不济，却去改业做生意”。做生意是指经商，其源可能是《羽扇赋序》所提示的。

“做生意”的确切含义，不只是买卖货物，经营商业。其内在含义应是在买卖货物、经营商业的过程中，如何引发消费者对自己所售货物的行为。如果没有经过“做生意”的阶段，终究“莫有生意者”，就不会“翕然贵之”，“无人不用”，以至“上武帝”（东晋庾翼向晋武帝进贡羽毛扇）。所以，经商之称为“做生意”就是要使消费者对我们经营的货物“生意”。而这个“生意”需要“做”，需要发挥经商者的主观能动作用。

经商的形式是做买卖。细究买卖二字的构成，亦可见古人对经商的认识。买，繁体字为買，《说文》为网下加贝，从网

贝。网，“庖牺所结绳以渔”；贝，“古者货贝而宝龟，周而有泉，至秦废贝行钱”。贝，为货币之谓。此说买的行为是用“贝”去“网”，网四方之物为自己所需要者。卖，繁体字为賣。在買字上加上一个“士”字。“士”者，古男子，多指大夫之下、平民之上的阶层，兼有某种品质、某种技能的人。这反映了当初人们希望有一定地位的能人来从事以货换钱的事业，以满足自己购买货物的需要。从买卖两字的构成看，也可以这样理解，作为买方是要把货币变成商品，以贝网物；作为卖方是使商品变成货币，用物通过士来网贝。而经商之称为做买卖，而不单称为卖，就是说在“做”的过程中，既要“卖”、又要“买”。要做“买”的工作，除了用货币买进产品这一层意思外，还应该包括帮助消费者网。网者，就是搜罗、捕获，即要帮助消费者用货币买到需要的东西。“卖”，同样是“网”，即要想方设法，广开门路，备全货物。把“买”和“卖”结合起来称之为“做买卖”。

经商要做“卖”的工作，用现在的话说，就是把货物卖给消费者。古人称购买货物为“买东西”。买东西来源于传说，真正含义是购买东西南北四方之物。正如司马迁《史记·货殖列传》称：“夫山西饶材、竹、谷、纡、旄、玉石；山东多鱼、盐、漆、丝、声色；江南出楠、梓、姜、桂、金、锡、连、丹砂、犀、瑇瑁、珠玑、齿革；龙门、碣石北多马、牛、羊、旃裘、筋角；钢、铁则千里往往山出棋置；此其大较也。皆中国人民所喜好，谣俗被服饮食奉生送死之具也。”这西、东、南、北特有之物，为它处所无，是百姓的爱好，需必备。出于工、农、虞人，而由“商”来“通”其有无。

商业，是商品交换的发达形式，是专门从事组织商品流通的经济部门，为国民经济中一个重要的组成部分。国民经济

包括工业、农业、交通运输业、财政金融业、商业和其他事业，它们在国民经济中处于不同的地位。在我国，农业是基础，工业是主导，商业则处于社会再生产的中介地位。因此，商业是联结工业同农业、生产同消费、城市和农村的桥梁和纽带，它在国民经济中的地位和作用，就像人体内的血液循环系统一样，一时一刻也不能停止。它，主要有以下几个方面的作用：一是促进工农业生产的发展。工农业生产的发展，是扩大商品流通的物质基础，但商业对生产具有一定的反作用，商业工作做好了，就能促进生产的发展。同时，生产部门还必须通过商品交换，从市场上购进再生产的物质资料。商业部门利用自己的资金积极收购和推销工农业生产部门的产品，为生产提供正常周转的条件，另一方面利用自己腿长、耳灵、直接接触消费、联系面广、信息灵通的特点，把市场供求变化、消费结构变化及时提供给生产部门。商业部门还能主动发挥“穿针引线”的作用，协助生产单位调剂物资余缺。二是不断满足人民物质文化生活的需要。在我国现阶段，职工参加社会主义劳动得到了工资以后，他们的生活需要，全部要靠市场来供给。广大农民所得到的劳动报酬，也要到市场上来购买商品。社会主义商业根据人民群众的需要，积极组织货源，通过经营网点，把衣、食、住、行、用等各类商品送到人民手里，满足人们不断提高的物质文化生活需要。三是为社会主义建设积累资金。积累是社会主义扩大再生产的主要源泉，商业对于实现社会主义积累，增加国家财政收入，有重要作用。商业部门通过自己的购销活动，完成商品从生产到消费的流通过程，也就实现了商品价值和国家的积累。四是扩大城乡物资交流，巩固工农联盟。我国是一个幅员辽阔、自然资源丰富、人口众多

的国家，全国各地市场是社会主义统一市场不可分割的组成部分。为了充分利用各地的人力和物力资源，促进全国各地区的经济发展，就必须扩大地区间、城乡间的物资交流。商业部门有计划地、合理地组织工农业产品的交换，按照合理的工农产品比价，做好农副产品收购和工业品下乡，就能促进工业与农业的结合，巩固城乡工农联盟。另外，商业部门根据党和国家的民族贸易政策，可以促进少数民族的发展和民族之间的团结。

党的十三大政治报告中明确指出：“在社会主义初级阶段，是以公有制经济为主体，多种经济成分同时存在，共同发展的”。因此，我国的社会主义统一市场是多种经济成分、多条流通渠道、多种经营形式并存和少环节的“三多、一少”开放式的市场。多种经济成分并存是我国现阶段社会生产力多层次的客观要求，这个要求不仅表现在生产领域，而且在流通领域也必然表现出来。因为我国人口多、底子薄，经济比较落后，地区之间发展又不平衡，社会生产力就必然出现多层次性，既有现代化的大生产，又有大量半机械化生产，还有数量众多的手工劳动。在这种情况下，要加速经济发展，单靠全民所有制经济是不够的，必须在社会主义公有制为主的条件下，允许多种经济并存，补充公有制的不足，把国民经济搞活。发展多条流通渠道，是社会再生产规律决定的，也是搞活经济的客观要求。因为整个国民经济是多成分的，商业也必须是多成分的，不然社会再生产就不可能顺利进行。同时，生产关系的具体形式既包括生产资料所有制形式和分配形式，又包括商品交换关系中的具体购销形式。流通过程是一种经济现象，要完善流通体制形式，就要实行多条商品流通渠道，只有发展

多渠道,才能充分发挥流通在社会再生产过程中的积极作用。实行多种经营形式,既是商品经济的客观要求,又是多种经济成分、多条流通渠道并存所决定的,同时也和商品的自然属性以及社会对商品需要的多样性有直接关系。因为,我国目前生产力虽然不高,商品生产还不够发达,但工农业生产的各类商品品种很多,仅投放在零售市场上的就达10万种以上。这些商品在国民经济中的地位不同,有的关系到国计民生,这就是我们通常说的一、二类物资;有的属于一般性的商品,即大家熟悉的成千上万的三类小商品。另外,商品的产销规律也不相同。有些是季节性生产,常年消费;有的则是常年生产,季节性消费;有的是一地区生产,多地区消费;还有的是多地区生产,多地区消费。还有一条是人民群众对商品消费需求也不一样。所以,在流通领域中对商品的经营形式,也必须多种多样,这样,才能适应商品的产销规律和自然特点,才能满足人民群众多种多样的需求。尤其是饮食服务业,与人民生活息息相关,其经营方式更需要灵活多样,实惠方便。

党的十一届三中全会以来,在“三多、一少”方针指引下,各地都大力发展了集体商业,恢复和适当发展了个体商业,恢复和发展了农村集市贸易,这对搞活经济起了积极作用。一是起到了促进生产、引导生产的作用。二是扩大了流通,活跃了市场。如市场上多年不见的花生米、小磨油、小杂粮、干鲜果品、山珍、海味都陆续上了市。三是城乡商业和饮食服务网点普遍增加,方便了群众。四是开展了社会主义统一市场内的商业竞争,打破了多年来国营商业独家经营的局面,增强了改善经营管理的自觉性。

在我国现阶段,商业形式有国营、集体和作为它们必要

补充的个体商业。国营商业是社会主义商业的主体和领导力量，有关国计民生的生产资料和生活资料，绝大部分由它根据国家统一计划和商品合理流向，经过批发机构组织全国的商品流通。集体商业，包括农村的供销社、城镇的合作商店、合作小组等。集体商业是社会主义商品流通的一条重要渠道。它具有规模小、网点多、经营方式灵活、适应性强等特点。个体商业，是国营商业和集体商业的必要补充。社会主义社会的个体商业有两种类型：一是农村集体经济的成员出卖自己多余的农副产品，如各种专业户、长途运销户等；另一种是城镇的个体小商贩和手工业兼营的商业、修理业以及饮食服务业。这些行业多是一些夫妻店、连家铺和摊点。个体商业，可以有效地弥补国营商业、集体商业在很多方面的不足。许多个体商贩善于经营小百货、小针织、小五金、小电料、小食品，甚至针头线脑、油盐酱醋应有尽有；他们沿街叫卖，送货上门；他们上山下乡、走街串巷，早开门晚收摊；他们既卖又修，又可来料加工，所有这些，都极大地方便了群众。

国营商业、集体商业的职工，都是工人阶级的一部分；个体商户仍然属于劳动人民的范畴，它虽属于私有制性质，但与社会主义改造前有着本质的区别。在社会主义改造前，个体商业依附于封建和资本主义的生产关系；现在的个体商业依附于社会主义的公有制经济。它的经营活动与公有制经济紧密地联系在一起，并受其制约，在它的形式里已经赋予了新的内容。因此，不论是从事国营商业、集体商业，还是从事个体商业，都是光荣、豪迈的事业。

长期以来，在社会上和商业部门内部存在一种贬低商业、轻视商业的思想。这种轻商思想是旧社会遗留下来的剥削阶

级轻视劳动的旧观念的反映。几千年来，自给自足的自然经济在我国占统治地位，商品生产和商品交换很不发达，商业在国民经济中处于无足轻重的地位。直到今天，还有不少片面地认为“流通不创造价值”。这种观点，很显然，是不对的。

第二章 经商有学问

经商,新旧商业都讲究经济效益,这是商业工作本身的职能所决定的,只不过在本质上有根本的区别。旧社会的商业是建立在生产资料私有制的基础上的,资本家经营的目的是为了赚钱。他们为了追求最大限度的利润,既为产业资本家实现剩余价值、参与剩余价值的瓜分,而且还采取欺诈手段剥削和掠夺广大消费者。社会主义制度下的商业是建立在生产资料公有制基础上的,它的利益和人民的利益是一致的,它的一切经营活动都是以发展生产、满足消费者需要为出发点,其经营中取得的合理利润,还上缴给国家用于社会主义建设,“取之于民,用之于民”;特别是有时为了支持生产,保障人民生活的需要,对某些商品还赔钱经营,其亏损额由国家补贴,这就是我们通常所说的“政策性亏损”。但新旧商业在经营活动中还有其共性,就是要把买卖做活、生意做大,取得较好的经济效益,都应研究经商之法、理财之道。有人认为,做生意无非是一买一卖、一进一出,没有什么学问可讲,没有什么技术可学。其实,真正把生意做好,学问很深,技术很多。商业中的各行各业,每个行业中的各个环节,经营起来都大有学问和技术。就是同一行业、同一店铺,有的生意做得活,经济效益好,有的买卖做得死,甚至亏损倒闭。这其中的学问,深究起来,可以说大得很。

在我国几千年来商业中,许多富商大贾之所以能获得

较好的利润，是因为他们具备经商得法、理财有道的本领。比如，春秋时代有个善于经商的范蠡，他在吴、越相争中帮助越王勾践灭掉吴国之后，弃官不做，而“乘扁舟，浮于江湖”，做起买卖来了。他为了隐瞒自己的身份，几次变易姓名，到齐国时化名鸱夷子皮，到陶（今山东省定陶县）时化名为朱公，因此后人称他为陶朱公。《史记·货殖列传》中说，范蠡在定陶19年中发了三次大财，即所谓“三致千金”。史记作者司马迁还介绍了范蠡经商致富的要旨：“朱公以为陶天下之中，诸侯四通，货物所交易也。”这话的意思是说，定陶在春秋末期，北接燕、赵；东通齐、鲁；西达秦、晋；南连韩、楚，是一个重要的货物集散地，在这里经商，产地接近销地，货物流向合理，运输方便，耗费较省。用现在的话说，就是按照商品自然流向组织商品流通，环节少、费用低、盈利多，这在今天仍有学习借鉴之处。还有一个叫端木赐的人，也就是孔子的学生子贡，他做买卖的本领也很大。相传，他经常“结驷连骑”（即带着成队的车马），周游各地经商，与各国诸侯“分庭抗礼”。孔子称赞他“臧则屡中”，意思是说子贡做生意的诀窍是能预见行情涨落。以上两则故事就是在旧社会商店门面上经常书写的“陶朱事业，端木生涯”的来历。在公元前4世纪中叶，还有个善于经商的名人叫白圭（魏文侯时代的人），他把自己做生意的经验总结为“智、勇、仁、强”四个字。“智”，就是通权达变，有灵活性；“勇”，就是掌握时机，当机立断；“仁”，是人取我与，人弃我取，有远大的眼光；“强”，就是耐心守时，不轻易妄动。当然，白圭总结的这套经商术，无非是把他贱买贵卖、唯利是图美化一番而已。但今天作为为人民服务的国营商业、集体商业和个体商户来说，如何搞好市场预测，摸清工农业生产情况和群众

生活需要,及时组织适销对路的商品,扩大购销业务,增加企业盈利,是有不少可取之处的。

俗话说:“三百六十行,行行出状元”。这是说每个行业都有学问,都有技术,都可以出人才。商业、服务业既是一行,经营起来就有学问、有技术。就以卖货为例,营业员如何把帐算得既快又准,就得研究点数学;如何使柜台上的一问一答让顾客感到谦和有礼,说话亲切入耳,就得懂得一点语言学;根据不同顾客的爱好,当好参谋,就得学一点心理学;如何恰当地、实事求是地介绍商品,就得懂一点商品学;要正确处理柜台服务中出现的各种矛盾,就得学点哲学;为顾客修理商品、介绍养护知识,还要熟悉一些自然科学知识。再如,理发师给顾客理个好发型,缝纫师为顾客裁缝一件式样新颖的服装,就得懂点美学;摄影师为顾客拍照洗印一张层次分明的照片,就要学点光学和化学;厨师要为不同顾客制作一些可口的菜肴,需要掌握烹饪学、懂得点营养学。千百年来的事实证明,经商和别的行业不同,情况复杂、变化较快,经营中必须不断改变方法,适应新形势的要求。因为,商业工作一头联系生产,一头联系消费,供需情况不尽相同,山区和平原不一样,粮产区和经济作物区不一样,城市工矿区和中小集镇又不一样,加上工业产品的不断更新,消费结构的不断变化,要做好买卖就得学点政治经济学,经常研究市场动向,探讨商品供求规律。有条古老的谚语说:“十年读书成秀才,十年学不会做买卖”。这是说真正做好生意很不容易。因此,学做生意的同志,必须头脑清楚,经营灵活,老办法要继承,新办法要创新,这样,买卖才能越做越大,生意才能越做越活。