

职业技能培训系列

营业员 基础知识

主 编 阮成 梁俊



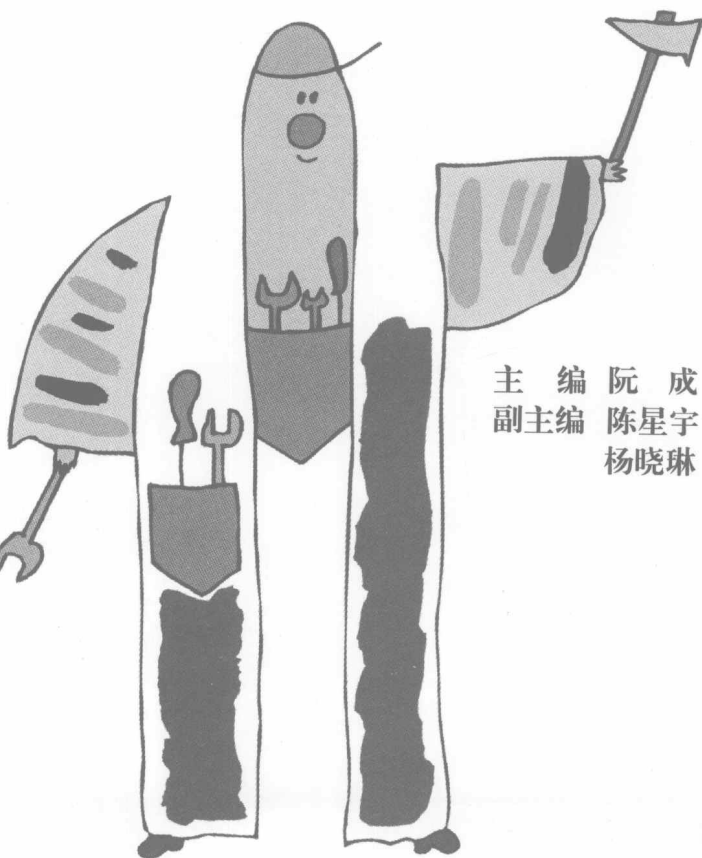
*Yingyeyuan
Jichuzhishi*

西南财经大学出版社



职业技能培训系列

营业员 基础知识



主 编 阮 成 梁 俊
副主编 陈星宇 雷晓燕 张 强 张 旭
杨晓琳 陈海霞 张杨洋

西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

营业员基础知识/阮成,梁俊主编. —成都:西南财经大学出版社,2007. 11

ISBN 978 - 7 - 81088 - 817 - 2

I. 营… II. ①阮…②梁… 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 117226 号

营业员基础知识

主编:阮成 梁俊

责任编辑:于海生

装帧设计:杨红鹰

责任印制:王艳

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028 - 87353785 87352368
印 刷:	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸:	148mm × 210mm
印 张:	8.25
字 数:	175 千字
版 次:	2007 年 11 月第 1 版
印 次:	2007 年 11 月第 1 次印刷
印 数:	1—3000 册
书 号:	ISBN 978 - 7 - 81088 - 817 - 2
定 价:	14.80 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。

前言

农村剩余劳动力向非农产业和城镇转移，是工业化和现代化的必由之路。加快农村剩余劳动力转移就业，关键在于加强对转移农民就业前的培训。党中央、国务院把加强对农村劳动力的职业技能培训作为提高农民就业能力、增强我国产业竞争力的一项重要基础性工作，作为促进农民增收的一项重要政策措施，要求各级政府和有关部门要积极引导和扶持农村劳动力转移培训事业。

农村剩余劳动力转移出来后，其中有很大一部分将会从事商业营业员工作。为适应市场竞争的严峻形势，培训营业员以提升营业额，提高企业竞争力已成为许多商家老板的首选方略。针对我国营业员素质普遍偏低，专业知识欠缺的实际，参阅了国内外有关专家的最新成果，本书旨在为提高营业员职业技能与综合素质提供一个快速培训工具。

本书内容包括：零售商业概述，零售营业员，零售进货、销售、运输、储存业务知识，零售服务技术，柜组核算方法，单据、报表的编制与填写，零售价格管理制度，零售企业基本制度以及企业管理基本知识。

本教材也可作为职业学校、在职培训及自学用书。

本教材由西南财经大学阮成、梁俊、张强、陈星宇、张旭、

雷晓燕、杨晓琳、张扬洋、陈海霞编写，由阮成、梁俊主编。

作为一种培训教材，本书力求做到删繁就简，介绍知识，阐释道理，结合实例，突出实战性、可操作性，使读者一看就懂，一学就会，力求把需要就业的人员培养成为有良好职业道德、有一定专业知识和生产技能的劳动者。

由于编写时间仓促和缺乏经验，教材尚有许多不足之处，请各地有关同志在使用过程中，不吝指正，以便再版时补充、修订，使其日趋完善。

编者

2007年8月

目 录

第一节	零售商业的本质特征	1
第二节	零售商业的地位和任务	4
第三节	零售商业职能和经营观念	9
复习题	12	
第二章 零售营业员		
第一节	营业员工作的意义	13
第二节	营业员的劳动特点和主要职责	15
第三节	营业员的素质和修养	18
第四节	营业员的商业道德	22
复习题	26	
第三章 零售进货		
第一节	进货原则和依据	27
第二节	进货渠道和方式	32
第三节	进货业务的组织	37
第四节	进货合同的签订和执行	45
复习题	53	

第四章 零售销售

54

- | | | |
|-----|-----------|----|
| 第一节 | 销售业务的指导思想 | 54 |
| 第二节 | 售货形式和售货方法 | 57 |
| 第三节 | 营业程序和收款方式 | 65 |
| 第四节 | 广告和商品陈列 | 72 |
| 复习题 | 80 | |

第五章 零售服务

81

- | | | |
|-----|---------|----|
| 第一节 | 服务的质量 | 81 |
| 第二节 | 顾客心理的研究 | 86 |
| 第三节 | 服务的语言艺术 | 92 |
| 第四节 | 服务矛盾的处理 | 94 |
| 第五节 | 售货技术 | 98 |
| 复习题 | 104 | |

第六章 零售商品储运

105

- | | | |
|-----|-------------|-----|
| 第一节 | 零售商品运输原则与方法 | 105 |
| 第二节 | 零售商品验收 | 115 |
| 第三节 | 零售商品储存 | 117 |
| 复习题 | 125 | |

第七章 零售单据、报表

126

第一节 单据、报表的种类和填制要求

126

第二节 记账

128

第三节 报表、单据的编制和填写

131

复习题

135

第八章 零售价格

136

第一节 零售价格的构成和形式

136

第二节 零售价格管理

140

第三节 零售价格制度

144

第四节 物价监督、检查和纪律

149

复习题

152

第九章 零售企业管理

153

第一节 零售企业管理的必要性

153

第二节 零售企业管理的职能和任务

157

第三节 零售企业管理的原则和方法

162

第四节 零售企业管理的内容

171

第五节 零售企业管理现代化

179

复习题

184

第十章 零售企业人员管理

185

第一节 零售企业人员管理的任务和内容

185

第二节 零售企业人员的配备

187

第三节 零售企业的劳动效率

191

第四节 零售企业的劳动报酬

198

第五节 零售企业的思想政治工作

202

复习题

206

第十一章 零售企业的基本制度

第一节 经理负责制

207

第二节 民主管理制度

211

第三节 岗位责任制

214

第四节 承包经营责任制

218

复习题

226

第十二章 零售柜组核算

227

第一节 柜组核算的特点和意义

227

第二节 柜组核算的内容和方法

230

第三节 柜组经济活动分析

242

复习题

257

参考文献

257

零售商业概述

零售商业概述

第一节 零售商业的本质特征

一、零售商业的概念

零售商业是社会主义商业的重要组成部分，主要承担着销售商品给城乡居民、机关、团体等直接消费者的任务，是直接为消费者服务的独立经济单位。

在社会主义制度下，从事商品经营活动的有各种组织形式和机构，但作为零售商业企业，必须同时具备以下基本特征：

1. 零售商业是一个相对独立的经济组织，在国家计划和指导下从事商品交换活动，并获得盈利，进行自主经营，实行独立的经济核算，是具有法人资格的经济组织。
2. 零售商业是为社会提供商品和一定的劳务性服务，其销售商品零星、分散、交易次数频繁，有一定劳动强度。
3. 零售商业的服务对象是直接的消费者，把商品销售给城乡居民、机关、团体等直接消费者，主要用于个人生活消费和

生产性消费。

4. 零售商业处于商品流通的终端。商品一经出售，即离开流通领域，进入消费领域，从而完成商品流通的全过程。

以上四个方面是零售商业必须具备的基本条件，只有同时具备上述条件的商业经济组织，才称为零售商业企业。

二、零售商业的类型

社会主义零售商业是个总的概念，根据它的特点，从不同角度可以划分为很多不同的类型。

1. 按生产资料所有制不同，可以划分为全民所有制的国营零售商店，集体所有制的零售商店，私营零售商店，个体经营的零售商店和中外合资经营的零售商店。

国营零售商店是我国社会主义统一市场的主体经营机构，是对整个市场发展有决定性影响的主导力量。集体所有制零售商店是由供销合作社、城镇街道、企事业单位、农村乡镇等主办的集体所有制性质的零售商店。私营零售商店是国内私人投资，企业资产属于私人所有，雇工（8人以上）经营的营利性经济组织。它是社会主义公有制商业必要的、有益的补充。现阶段国家主要通过经济手段为其经营活动进行业务指导，并配以相关法律保护私营商业的合法权益。中外合资经营的零售商店，是经我国政府批准，由我国的有关公司、企业和其他经济组织，利用外资，按照平等互利的原则，在我国境内共同开办的零售商店。它是我国实行开放政策后发展起来的，虽然数量不多，但对于我国零售业的发展有着十分重要的意义。

2. 按经营规模的不同，可以划分为大型零售商业企业、中

型零售商业企业、小型零售商业企业。

区分零售商业企业规模的大小，一般以商品销售额、在册职工人数、营业面积、利润额等作为标准。在各个历史时期，划分零售商业企业的具体标准不是完全一致的，其随着经济的发展而有所变化。但是，作为一个独立核算的零售企业，任何时候都必须具备一定的人、财、物条件，才能从事商品的经营活动。

3. 按经营范围的不同，可以划分为综合商店、专业商店。

综合商店是指综合经营不同行业的多种类商品的零售商店，如设在城市中心或居民集中居住地方的大型百货商店、综合商场等。专业商店是指专门经营某一类商品或某一特定消费对象所需要的商品，大都指设在城市中心的经营电视机、钟表、五金、交电、眼镜、皮货、自行车、妇女儿童用品、老年人用品等的专业性商店。

4. 按销售服务方式不同，可以划分为传统售货商店、自选式售货商店等。

传统售货商店是采用以柜台封闭式售货场所为基本服务方式的，这类商店在零售企业中占多数。自选式商店是敞开式售货的一种特殊的先进售货服务方式。如超级市场的营业场所只设少数服务员，顾客自选自取商品，在营业场所出口处一次核算计款。这种先进的售货方法可以节省顾客购买商品的时间，有利于提高零售企业为顾客服务的水平。

第二节 零售商业的地位和任务

一、零售商业的地位

商业是专门组织商品流通的，商品从生产领域到消费领域的转移，在流通过程中经历了不同的流转环节、渠道。参见图1-1。

零售商业直接联系着消费者。通过零售环节，商品最终脱离了流通领域，进入消费领域，完成商品流通全过程。也就是说，零售商业处于商品流通的终端，没有零售商业的存在，生产就不能转化为消费，社会再生产就不能最终完成，商品的价值与使用价值就不能最终实现，社会的生产目的——满足人民群众日益增长的物质文化需要——就不能实现。因此，我们说，零售商业是国民经济的重要组成部分，是十分重要的社会行业。零售商业在国民经济中的重要地位，体现在以下四个方面：

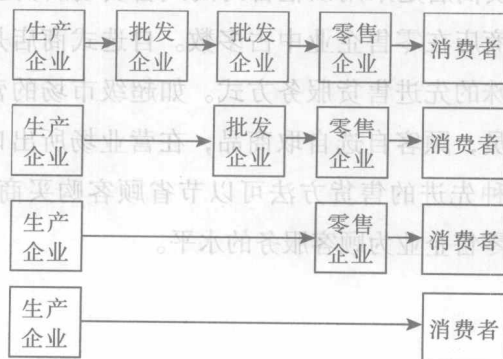


图 1-1

1. 零售商业在社会再生产过程中居于重要的中介终端。

零售商业的这种地位是由商品流通在社会再生产中的地位决定的。社会再生产过程是从生产开始，经过分配、交换、最后进入消费。分配和交换是中间环节，生产表现为起点，消费表现为终点。在社会再生产过程中，担负着商品流通职能的商业处于生产与消费的中介地位。零售企业则处于这个中介地位中联结消费的终端。所以零售企业是商品流通过程中不可缺少的重要环节，只有依靠一个个零售企业频繁的交易活动，才能使商品最终到达消费领域。

2. 零售商业在社会主义商业体系的构成中处于重要的地位。

零售企业是社会主义商业工作的基础，在我国全部的商业企业中，占最大比例的是零售商业企业。分布在全国各地的各种类型的零售企业，职工人数为全部商业职工人数的70%以上。因此，零售企业的经营服务状况，直接反映了整个社会主义商业工作的水平。广大消费者对商业工作的评价，也往往把零售企业的经营服务状况作为主要标志。所以，零售企业经营服务工作做得如何，直接关系到整个社会主义商业的声誉。

3. 零售商业在执行商品交换职能、实现商品流通最终完成方面居于重要地位。

社会主义商品流通过程是通过批发商业和零售商业的经营活动共同完成的。批发商业负责把商品从生产领域推进流通领域，而零售商业则负责把商品源源不断地从流通领域推进消费领域，最终完成商品流通过程，实现商品的价值与使用价值。而且商品流通的最终完成只能以商品零售额来表示，依靠每一个零售企业，每一位营业员所进行的一笔笔交易来实现。

4. 零售商业在社会主义物质文明建设和精神文明建设方面处于重要地位。

零售商业既是直接为消费者服务的基层商业企业，又是群众游览观光的公共场所。生产企业的产品要在这里和广大顾客见面，消费者的各种需要也要在这里得到满足。透过零售企业这个窗口，可以看到国家或一个地区的经济建设面貌和市场形势，而且也可以了解人民的物质和文化生活水平。零售企业的服务态度、商品陈列、服务设施、内外环境、售货方式等，也从一个侧面反映出一个城市、一个地区的精神文明建设水平。因此，不断提高零售企业的服务水平，既有重大的经济意义，也有深远的政治意义。

总之，零售企业在我国社会主义经济中处于非常重要的地位，是国民经济与人民生活不可缺少和不容忽视的重要组成部分。只有充分重视零售商业的地位，才能正确发挥其积极的作用。

二、零售商业的基本任务

零售商业是社会主义商业的重要组成部分，在社会主义现代化建设事业中担负着光荣而艰巨的任务。

1. 为生产服务，保证社会再生产的顺利进行

生产决定着交换，生产的发展是商品销售的物质基础。只有生产发展了，商品才会增加，商品流通才能扩大。商品流通的扩大，反过来又会促进生产的发展。零售企业是沟通生产与消费的桥梁，它负有促进生产和指导消费的任务。零售企业一方面通过扩大销售，使产品货畅其流，加快实现商品的使用价

值，直接支援工农业生产；另一方面，又及时把各项信息、消费者意见反映给生产者，促进生产部门的产品适销对路，不断加速社会主义再生产过程，使工农业生产得到更快的发展。

2. 为消费者服务，实现社会主义的生产目的

零售企业的基本职能是组织商品的销售活动，直接为消费者服务。当商品生产出来以后，只有通过零售企业的最终销售，才能进入消费领域，满足人们物质文化生活的需要，实现社会主义的生产目的。为此，零售企业必须在对市场进行认真的调查预测的基础上，按照消费需求的变化，及时合理地把质量优良、数量充足、品种繁多、价格公道的商品供应给广大消费者。并要努力改善服务态度，不断改进商品推销方法，开展多种形式的销售活动，方便顾客购买。

3. 为国家积累建设资金，促进社会主义现代化建设

零售企业一方面通过扩大商品交换，实现工人、农民为国家所创造的价值，为国家建设积累资金。从社会再生产过程来看，商品只有从生产领域经过流通领域出售给消费者，积累才能最终实现。另一方面，零售企业的职工在商品运输、保管、包装、加工分类等业务环节中，追加了一部分生产活动，也为社会创造了一部分价值。同时，在经营活动中，通过增收节支，加强经营核算，也会增加积累。零售企业通过销售活动实现了商品的价值，并以税金和利润的形式为国家提供了建设资金，支援社会主义现代化建设。

4. 为精神文明建设服务，促进人民的安定团结，体现社会主义制度的优越性

零售企业第一线的服务人员通过积极开展购销业务活动，

为城乡人民提供越来越丰富的商品，使广大消费者在吃、穿、用、住、行诸方面感到方便。零售企业在营业时间、服务项目、服务方式、语言艺术、经营品种、店容店貌、操作技术诸方面处处为顾客着想，使顾客用最少的时间，走最少的路，花最少的精力，买到所需要的商品。

5. 以实物形态最终实现按劳分配原则，调动人们劳动的积极性

我们是社会主义国家，工人、农民、知识分子的劳动所得，是按照“各尽所能，按劳分配”的原则加以分配的。农民的收入中有相当部分是货币收入。其他劳动者的劳动报酬形式是货币形态的工资。劳动者的货币收入主要是用于生活消费，另外还有生产消费。零售企业的一个重要任务，就是保证劳动者的货币收入通过购买变为可供生活消费的实物，最终实现“按劳分配”的原则。零售企业应当在国家政策指导下，正确制定零售价格，力争增强劳动者的货币购买力，从而调动劳动者的生产积极性。

总之，零售商业在国民经济和人民生活起着非常重大的作用。随着我国四个现代化的逐步实现，工农业生产将更快地发展，社会商品购买力会大大增加，零售企业同整个社会主义商业一样，担负的任务将是重大而艰巨的。