

售货技术

唐勤之 主编



中国商业出版社

国内贸易部部编中等技工学校商品经营核算系列教材

售 货 技 术

唐勤之 主编

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

售货技术/唐勤之主编. -北京:

中国商业出版社, 1996. 5

ISBN 7-5044-2983-X

I. 售… II. 唐… III. 商业操作技术-教材

N. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 08135 号

责任编辑:宋郑军

售货技术

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

北京印刷二厂印刷

1996年5月第1版 1999年2月第7次印刷

787×1092毫米 32开 11印张 240千字

定价:11.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

ISBN 7-5044-2983-X/F·1785

NA: 64/10

·编审说明

国内贸易部部编中等技工学校商品经营、经营与核算系列教材,是为了更好地为我国社会主义市场经济建设服务,主动适应我国第三产业迅速发展需要,为培养现代化商业企业一代新人,由我部根据中华人民共和国国内贸易部、劳动部联合颁发的《中华人民共和国中级商业行业工人技术等级标准》和有关教学文件的要求,组织有关学校的高级讲师和长期在第一线任教的教师编写的。经审定,可作为国内贸易部系统中等技工学校教材,也可作为职业中学、中级技术等级培训教材和企业职工自学读物。

《售货技术》是商品经营、经营与核算系列教材之一。由济南市第一商业技工学校唐勤之任主编并总纂。参加编写的有济南市第一商业技工学校唐勤之(概述,第一、二、三、五章、附录四、五),王丽敏(第四、九章),梁利春(第六章中第一节、第十章),李进花(第六章第二节),李训(第七章),石萍(第八、十一章),郭勇(插图)。最后由有关专家、教授、经理集体审阅。

在编写过程中得到了许多学校领导、企业领导和教师的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,水平有限,缺点疏漏在所难免,请广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

一九九五年十月

目 录

概述.....	(1)
第一章 柜台进货业务技术	(10)
第一节 商品购进业务	(10)
第二节 商品验收业务	(29)
第二章 柜台销售业务技术	(41)
第一节 商品销售业务	(41)
第二节 商品变价和商品调拨业务	(54)
第三节 商品销售调查	(61)
第三章 柜组储存业务技术	(68)
第一节 商品保管业务	(68)
第二节 商品盘点和商品损溢业务	(80)
第四章 柜台营业工作程序	(93)
第一节 营业前的售货准备工作	(93)
第二节 营业中的售货辅助工作.....	(101)
第三节 营业后的结束工作.....	(104)
第五章 柜台接待服务工作.....	(111)
第一节 柜台一般接待技术.....	(111)
第二节 接待顾客的方法.....	(126)
第三节 柜台特殊接待技术.....	(138)

第六章 商品的拿、放和展示技术.....	(152)
第一节 商品的拿、放技术和要求.....	(152)
第二节 商品展示的技术要求和技巧.....	(158)
第七章 商品的称量、丈量技术.....	(177)
第一节 商品的称量技术.....	(177)
第二节 丈量和开剪技术.....	(193)
第八章 商品的切割和点数技术.....	(205)
第一节 切割技术.....	(205)
第二节 商品的点数技术.....	(221)
第九章 商品的包装和捆扎技术.....	(226)
第一节 商品的包装技术.....	(227)
第二节 商品的捆扎技术.....	(245)
第十章 计价、收款、点钞和开票.....	(267)
第一节 计价、收款和找零的方法.....	(267)
第二节 点钞的方法和技术.....	(272)
第三节 开发货票、填写银行支票的要求.....	(285)
第十一章 商品陈列技术.....	(294)
第一节 商品陈列概述.....	(294)
第二节 商品陈列的类型.....	(298)
第三节 橱窗商品陈列技术.....	(303)
第四节 柜台货架商品陈列技术.....	(313)
附录.....	(319)
一、窗口行业“服务忌语”.....	(319)
二、营业员文明用语.....	(321)
三、营业员服务禁语.....	(324)

四、操作技术考核参考评分标准·····	(326)
五、操作技术考核测试成绩单说明·····	(336)
六、中华人民共和国法定计量单位·····	(339)

概 述

零售商业企业是社会主义商业的重要组成部分。它既是国民经济的基层组织细胞，又是直接为消费者服务的商业基层单位。零售商业企业是专门把商品出售给消费者，并为广大消费者服务的单位。零售商业企业的销售业务活动，主要是通过零售企业营业员的劳动来实现的。由于营业员工作处在商品流通领域的最后环节——销售环节，通过他们的劳动最终满足了人民群众日益增长的物质和文化生活的需要，最后实现了社会主义生产的目的。所以，营业员的工作是整个商业活动中的重要一环，是商业任务的主要的直接完成者。因此，广大营业员必须不断地学习和实践，充分认识自己工作的重要性，要在全心全意为人民服务思想的指导下，以创新开拓的精神，奋发向上，掌握售货技术，提高业务素质，才能更好地为社会生产、为人民生活服务，为社会主义物质文明和精神文明建设贡献自己的力量。

一、售货技术

售货技术是指营业员在整个柜台营业过程中应具备的业务技能、服务技能和操作技能，是营业员的基本技能。营业员的售货技术是随着销售实践逐步发展和完善起来的。由简

简单的一买一卖，发展到复杂的文明经商，又由复杂的文明经商发展到高超的售货技术。简单的一买一卖要求营业员具有收款付货的技能；复杂的文明经商要求营业员具有礼貌待客和公平交易的技能；高超的售货技术则要求营业员具有能按照市场需求的变化进行购销业务活动和根据顾客心理进行服务的技能。党的十一届三中全会以后，国家实行了一系列的开放政策，我国的商品生产迅速发展，商业也得到了迅猛的发展，同时，商品交易相应地增加了。随着我国人民生活水平的不断提高，对营业员的售货技术提出更高要求。

营业员处在商业工作的第一线，只有通过广大营业员平凡的劳动，才能把商品源源不断地递送给消费者。营业员在售货过程中要付出大量的劳动，如搬运、挑选、整理、保管、养护、陈列、接待、拿递、称量、捆扎、包装、计价、收付货款等，没有这些劳动，人们的物质和文化生活的需要就得不到满足，社会生产和社会生活都将发生困难。那种认为营业员工作没有什么技术可学的，不就是一手钱，一手货，你买我卖，拿拿递递或者认为干这一行伺候人地位低下，忙忙碌碌无所作为等等，都是些陈旧观念，这与当前商业工作深化改革的要求极不适应。商业要真正完成自己的任务，必须要有一支全心全意为人民服务的、文化业务素质较高的、又能掌握高超售货技术的营业员队伍，才能发挥商业对现代化建设的促进作用，才能适应新时期对商业工作的要求。

营业员的售货技术仅是对营业员做好工作的基本要求之一，是社会主义商业营业员素质的一个基本内容。这是营业员工作的职业特点所决定的。由于营业员在工作中处处与人、

商品、货币直接打交道，因此，要求营业员不仅要了解有关党和国家制定的方针、政策和法规，同时要有丰富的知识和掌握多种业务技术。就售货技术的内容来说也是多方面的，具体归纳为柜台业务技术、柜台接待服务技术、售货操作技术、计算技术和商品陈列技术等。

二、售货技术基本要求

营业员的售货技术有着不同的内涵，其基本要求也有所不同。本课着重讲述柜台业务技术、柜台接待服务技术、售货操作技术、商品陈列技术等四个方面内容。

（一）柜台业务技术基本要求

营业员的柜台业务技术主要是指零售商业的商品流转环节中的全部业务技能，即商品从购进到销售各环节上的业务技能。其基本要求是熟练、及时、准确、完整。营业员在商品购销业务活动中，要熟悉商品（体）在企业内部经过哪些环节——商品流转程序，以及各业务环节出具单据、表格等手续制度，掌握规范填列单据、表格，传递程序和技术要求。学会组织商品进货、验收方法及其在业务活动中的有关业务技术处理；组织商品销售、调拨的方法、方式和促销业务技术措施；商品保管、盘点、升溢以及差错等环节的方法及业务技术处理等。营业员只有熟悉商品流转环节中的全部业务技能，而且全面掌握单据流转的手续制度和程序，才能保证企业经营活动的正常进行。

除此之外，营业员还要了解本企业的经营思想、经营方针、经营范围以及一定时期内商店和柜组应完成的主要经济

指标，这为加强经济核算工作，提高企业经济效益创造更好的条件。

（二）柜台接待服务技术基本要求

营业员工作的过程，是直接同顾客打交道的工作。因此，要满足消费者需要，完成销售任务，必须熟练掌握接待服务技术，严格按照营业程序、服务规范做好工作。营业员的工作对象是顾客，但在千千万万的顾客群体中，也是有差别的，他们在购买商品的过程中，均有不同的购买心理活动规律，所以对不同顾客不能采取千篇一律的接待服务方式和方法。一个合格的营业员要想接待好每一个顾客，必须对服务对象要有深刻了解，摸清他们的购买心理规律；要根据不同顾客、不同情况选择恰当的接待方法；掌握顾客购买商品的一般心理变化过程和相应的接待时机；讲究柜台语言艺术，灵活运用柜台语言的技巧，做到主动、热情、耐心、周到地为顾客服务。具体地说营业员要把主动、热情、耐心、周到的接待服务要求，贯穿在每一次交易的每一个过程中，这样才能使顾客高兴而来，满意而归。

（三）售货操作技术基本要求

售货操作技术，是指营业员在售货过程中应具备的规范动作及技术要求，这是营业员做好销售工作的基本功。营业员售货操作技术的内容广泛，一般可以归纳为拿、放、称、量、包、扎、算、切割、点数、点钞、安装、拆卸、换件、调试、简单修理操作等等。这些操作技术具有较强的技艺性，有各自的特点。本课讲述的仅是营业员在售货过程中所进行的一般售货操作技术，总的基本要求是：轻捷、熟练、准确、美

观。

轻捷，要求营业员在操作时动作平稳、礼貌、迅速、利索。它既是文明经商的要求，也是中级营业员在操作技术上所应达到的标准。例如：营业员在拿、放商品时，如果操作不轻捷，乱扔乱摔商品，不能在很短时间内展示商品全貌，这样就容易使顾客感到不礼貌，同时还延长顾客的等候时间；点纸，要轻轻划动纸张，否则会沾污和压折纸张；在丈量、点钞时，如果操作不稳，就会出现丈量中途掉尺，点钞中途散花或多捻、漏点等差错；在剔骨、纺织品开剪、包扎易碎商品时，因操作不慎易出现伤手等不良现象。营业员在操作中要做到轻捷，就必须加强基本功的操练，必须养成遇事保持沉着、冷静、平稳情绪的良好习惯，严格按照操作规范和标准，才能取得稳中求快的满意效果。

熟练，是要求营业员操作技术精通。它是轻捷、准确、美观的保证。营业员操作技术要达到精通，就必须摸清操作规律，掌握操作要领，如捆瓶，按照捆扎步骤先摆形捆底，然后提绳扎口，最后加固才能捆扎牢固，否则易散捆；如点纸，先要打花使纸张分层错开，然后轻轻划动纸张，才能便利点清数量；如熟悉生猪的骨骼构造，熟练掌握下刀位置，才能做到“一刀下去，猪肘即下”。常言道：熟能生巧。营业员要做到动作熟练，就必须勤学苦练基本功，在练习和实际操作中，必须按照操作程序进行，心手要配合一致，做好注意力的分配和转移。

准确，是做好售货工作的前提，也是衡量营业员技术水平和职业道德的一个标志。没有准确，也无所谓快。营业员

要练就一身“一刀准”、“一拉准”、“一把准”、“一拿准”的过硬本领，必须做到三个坚持：第一，要坚持维护国家、集体、消费者利益的思想作指导，丝毫不能有缺斤少两、坑骗顾客的做法；第二，要坚持严谨的工作态度，切忌“马马虎虎”、“差不多”的工作作风；第三，要坚持在平时进行反复刻苦的操练。只有坚持这几点才能做到拿的准、看的准、估的准、算的准。

美观，即要求操作动作美，商品包扎美观。它也是文明经商的一个重要内容。营业员操作过程中，动作优美、协调，不但能给人舒服的感觉，美的享受，而且还可以提高商店的信誉。相反，操作时只图快，不求美，常常会给人以紧张、吃力之感，甚至会使顾客由此产生不信任的心理。要做到操作动作美，商品包扎美观，营业员除了要坚持规范操作外，还应在吸取传统技艺之精华和别人长处的基础上，对工作中好的经验和做法予以不断总结和完善，从而使自己的操作水平真正达到精湛的程度。

总之，营业员的售货技术是有技巧的，有“艺术感受力”的，看起来简单，要做好，决非轻而易举，一蹴而就。掌握这些技术不能只停留在书本理论上，营业员必须重视实际操练，按上述要求从难从严去做，才能真正达到一定的操作技术标准。

（四）商品陈列技术

商品陈列是指营业员通过各种道具摆布商品的技能，包括橱窗陈列、柜台陈列和货架（架口和架顶）陈列等技能。也是营业员应掌握的售货技术之一。商品陈列不仅是一项技术

性较高的工作，而且是一门专用艺术。商品陈列要求做到：醒目、整齐、丰满、美观。营业员熟练掌握商品陈列技术，它对加强商品宣传、扩大商品销售，及时推介新产品，正确指导消费、提高服务效率，方便顾客挑选，美化店容市容，改变社会风貌有着十分重要的作用。

综上所述，营业员的售货技术包括多方面的内容，且有不同的基本要求。做一名合格的中级营业员，必须多方面的熟练的掌握售货技术。

三、营业员熟练掌握售货技术的重要性

零售企业的售货工作是商业战线上工作量最大，占用劳动力最多的一个环节，它在商品流通过程中，担负着把商品变成货币、实现商品价值、满足人民生活需要的任务。营业员的售货技术，绝大部分是手工操作，不仅现在需要，而且在将来也是需要的。即使有了“自动售货”、“自选商店”等现代化的零售商业，也不可能完全取代营业员的手工操作。营业人员掌握熟练的、多方面的售货技术，对于促进生产、扩大销售、满足人民群众的需要，提高服务质量，增强竞争能力，提高企业经济效益有着重要的意义。

（一）加快售货速度，提高工作效率，缩短顾客等候时间

随着我国经济深化改革，人们的时间观念也发生了深刻的变化，生活节奏都在变快。顾客到商店购买商品时，也要求营业员快速接待售货。如果营业员不能掌握熟练的售货技术，就无法做到快速接待售货。尤其在顾客多业务忙的情况下，营业员如能敏捷、准确地拿递和称量商品，迅速而准确

的计价收款，“接一问二招顾三”的接待服务顾客，就会在同一时间内接待更多的顾客。这样既能加快售货速度，提高工作效率，又减少了顾客用于购买商品的时间消耗，这在“时间就是金钱”的今天具有重要的意义。

（二）扩大销售、满足人民群众的需要

零售商业企业的基本任务是不断扩大商品销售，营业员的销售技术的高低、熟练程度直接影响商品的销售速度。营业员在工作中，如能以柜台为阵地，通过销售业务活动，了解市场商品供求变化，经常研究消费者需求动向，掌握其规律，就能做到有的放矢地及时组织商品采购和服务，从而扩大商品销售。营业员在接待服务中，如能根据顾客购买心理活动规律，熟练地把握时机接待顾客，有针对性的采取不同方法介绍和展示商品，就能达到促进销售的目的。所以，营业员掌握熟练的销售技术能起到扩大销售，满足人民群众需要的作用。

（三）提高柜台服务质量，提高商店的经营信誉

售货技术是否熟练，决定着营业员的操作质量和操作速度，也在相当程度上决定着营业员能否热情、沉着、有条不紊地接待顾客，直接影响着服务质量和效果。例如，营业员熟练掌握售货技术，商品计量和货款计算快捷准确，做到秤平尺足、不短斤少两、不多收货款；在包装商品时，做到敏捷妥当、优美自如、准确省时，这样才能取信于民，并且会增强商店的经营信誉。又如，营业员能掌握一些结构复杂、技术性强商品的简单修理技术，在售货过程中，替顾客排除故障进行修理，这样，无疑能提高柜台服务质量。

（四）提高企业经营管理水平和经济效益

社会主义经济中客观存在的一条规律——竞争规律。企业要在竞争中求生存，在竞争中求发展，就必须增强企业的应变能力、竞争能力。商店的竞争，不管是采用哪种手段，归根到底，都要通过营业员的服务性劳动来实现。商品是由营业员推出市场，参与竞争，从这个意义讲，竞争是企业素质的竞争、营业人员素质的竞争。而售货技术是营业员素质的综合反映。营业员售货技术的高低，对于竞争的胜与败有重要的作用。一个企业多数的营业员都能掌握熟练的售货技术，就能赢得顾客，才能在竞争中立于不败之地。在竞争中取胜的企业，必然能取得较好的经济效益和社会服务效果。另外，熟练掌握售货技术的营业员，具有熟悉商品流转环节的各种业务技能和处理问题的能力，熟悉商店销售业务的组织管理、店容管理、柜组的商品管理等，起到协助企业领导搞好经营管理的作用。因此，营业员掌握熟练的售货技术，对于增强企业的竞争能力，提高企业经营管理水平和经济效益有着重要的作用。

复习思考题

1. 如何理解售货技术的含义？
2. 售货技术的基本要求是什么？
3. 营业员怎样才能熟练掌握售货操作技术？
4. 营业员掌握熟练的售货技术有何意义？
5. 售货技术包括哪些内容？

第一章 柜台进货业务技术

零售商店的进货业务，是商店业务活动的开始。商品进货比起商品销售，从表面上看，也许不大引人注目，但是，卖的基础是买，买是不可缺少的环节。做好进货业务工作，既是搞好销售业务，提高服务质量的先决条件，也是改善经营管理，提高经营效果的重要内容。只有搞好进货业务，组织适销对路的商品，才能把消费者需要的商品，源源不断地组织进来，为满足消费者需要奠定物质基础；而且通过加强商品验收，防止劣质商品进入市场，这样才能把那些不适合消费者需要的商品，逐渐从流通领域中淘汰出去，才能加速资金周转，减少流通费用的支出和商品损耗，实现盈利，保证经营目的的全面实现。同时进货业务技术水平的高低，还是增强企业应变能力和市场竞争能力的重要一环。因此，营业员必须认真钻研进货业务技术。

第一节 商品购进业务

一、商品购进概念

商品购进，是指零售商店为了转卖或加工后转卖，通过