

CHENGXIANG
城 乡
就 业
J I U Y E

适用于各市职业教育学校使用
广西城乡就业培训系列教材

◎作者 陈苏宁

YINGYEWUAN

营业员

【初级技能】



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

CHENGXIANG



适用于各市职业教育学校使用

广西城乡就业培训系列教材

◎作者 陈苏宁

审稿委员会

主 任	李良业	
副主任	潘志金	袁 烽
委 员	王 宏	张 远
	张春蓓	申爱国
	李 博	杨 平
	杨卫京	陈天生
	陈家和	陈振成
	周 斌	周国庆
	赵歆妍	唐万峰
	梁东风	曾 文

营 业 员

【初级技能】



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

图书在版编目(CIP)数据

营业员/陈苏宁主编. — 南宁: 接力出版社, 2005. 8

(广西城乡就业培训系列教材)

ISBN 7-80732-019-2

I. 营... II. 陈... 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(2005)第 024832 号

陈苏宁著

责任编辑:金芷竹 农绍敏

出版人:李元君

出版发行:接力出版社

社址:广西南宁市园湖南路 9 号 邮编:530022

电话:0771-5863339(发行部) 5866644(总编室)

传真:0771-5863291(发行部) 5850435(办公室)

E-mail:jielipub@public.nn.gx.cn

经销:新华书店

印制:广西民族印刷厂

开本:880 毫米×1230 毫米 1/32

印张:4 字数:117 千

版次:2005 年 8 月第 1 版 印次:2005 年 8 月第 1 次印刷

定价:5.80 元

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,可直接向本社调换。如发现画面模糊,字迹不清,断笔缺画,严重重影等疑似盗版图书,请拨打有奖举报电话。 电话:0771-5849336 5849378

序

曹伯纯

农村劳动力向非农产业和城镇转移,是建设现代农业、解决“三农”问题、推动城乡经济协调发展的重要途径,是经济和社会发展的必然要求,也是社会进步的重要标志。这在全党上下已经形成共识,各级党政部门给予了高度重视。

问题的关键在于怎样才能有效地帮助数以百万计的农民朋友顺利地完成这个具有伟大意义的转移。我在这里强调的是“有效地帮助”。希望各个部门的同志开动脑筋,想想办法,拿出一些适合广西区情的切实可行的措施来。

就目前我们广西的情况来看,全区农村仍有近500万富余劳动力,每年还要新增近30万农村劳动力,农村劳动力转移就业的任务非常艰巨。而且我区大部分农村地处偏远,信息相对闭塞,劳动力的文化素质较低,基本技能缺乏。当今社会,各行各业所需要的人力,都强调具有一定的文化素质和具备一定的基本技能。就连最普通的家政服务,都涉及护理知识、卫生知识、家电使用知识、安全知识以及与社会沟通等多方面的知识。一个盲目流向城市、光有体力和初等文化的人,连做保姆都难以胜任。为此,自治区党委、自治区人民政府全面启动“阳光工程”,整合资源,统筹规划,分

步实施,突出抓好农村劳动力职业技能培训,把劳动力转移就业培训列为就业准入制度的重要内容。通过对务工农民进行就业技能培训,进一步提高务工农民的文化素质和技能水平,以达到进城创业就业的目的。

在这方面,自治区劳动和社会保障厅、广西出版总社、接力出版社做了一件很好的事情。他们根据广西区情,开发出这套面向劳务输入地市场需求的“广西城乡就业培训系列教材”,为我区广大农村劳动力转移就业提供了一套高质量的培训知识读物。据我看,这套教材具有以下几个特点:第一,实用性。该套教材提供了农民工进城创业就业所普遍需要的法律、安全、城市生活基础知识以及各行各业的基本知识和技能。第二,科学性。对各方面知识的介绍,语言表述力求做到言之有据,准确无误。第三,全面性。科目涵盖面广,内容全面精当,适合不同层次的农民朋友选修学习。第四,新颖性。内容选材新颖精练,通俗有趣,农民朋友易学易会,能够在短期内做到学以致用,取得实效。

“广西城乡就业培训系列教材”的开发,是一个全新的领域,我们必须加强领导,集中力量,整合资源,使农村劳动力培训教材逐步走向规范化。各地培训机构也要注意总结经验,根据用人单位需要,和有关部门一起编写一些时代性、适用性强的教材,并逐步实现培训场所和培训教材的固定化和规范化,为我区数以百万计的农村劳动力在向非农业产业和城镇转移的过程中,做到学习有教材、培训有场所、努力有方向、进步看得见。我相信,通过各方面的不懈努力,广西的农村劳动力转移就业培训工作一定能够取得实效,让温暖的阳光照亮八桂山村的每一个角落。

编者的话

本教材由自治区劳动和社会保障厅根据国家职业规范《营业员国家职业标准》的要求组织编写。针对营业员初级工的技能要求,从强化培养操作技能,掌握一门实用技术的角度出发,较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术,对于提高从业人员基本素质,掌握营业员的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材通过浅显易懂的理论知识传授,简单实用的操作技能训练,力求学员能在较短时间的培训中了解商品营业的基本原理,掌握营业员的基本操作技能,规范服务,真诚守信,文明经商,高质量地为消费者服务。

本教材充分考虑了我国经济建设和社会发展以及科技进步对劳动者素质的要求,按照《营业员国家职业标准》(初级)规定的工作内容、技能要求和知识水平编写,尽量使该教材既浅显易懂又具有较强的职业针对性。

本教材包括基础知识和操作技能两个部分。基础知识主要以理论知识作为学习的重点,包括营业员职业道德、心理知识、礼仪知识和商品知识。操作技能主要以操作知识作为学习的重点,包括营业程序、营业过程中应对实例、营业实务和

操作演练。适用于初级营业员的培训。在编写过程中,参考了中国劳动出版社出版的《商品营业员》、广东经济出版社出版的《商场营业员培训手册》等有关内容,借鉴了一些可取的经验,编者在此表示感谢。本教材可作为营业员职业技能培训教材,也可供全国中等职业学校学生学习、掌握营业员知识与技能,还可供岗位培训、就业培训使用。

本教材的出版,将对我区的农民工就业以及规范职业技能培训起到积极作用。由于理论知识和业务水平有限,本教材还需要进一步接受实践的检验,加之编写时间比较仓促,错漏之处在所难免,恳切希望广大读者、专家多提宝贵意见,以便我们对其不断加以改进、充实和完善。

2005 年 5 月

目 录

序	曹伯纯(1)
编者的话	(1)

上编 基础知识

第一章 营业员职业道德	(2)
第一节 职业道德的基本理论知识	(2)
一、什么是道德	(2)
二、什么是职业道德	(3)
三、职业道德的社会作用	(5)
第二节 营业员素质与道德规范	(6)
一、营业员应具备的素质	(6)
二、营业员道德规范	(7)
第三节 营业员应遵守的职业守则	(9)
一、《全国职工守则》	(9)
二、《商业营业员(服务员)营业守则》	(10)
三、《服务公约》	(11)
四、营业员柜台纪律	(11)
第二章 心理知识	(13)
第一节 营业员学习心理知识的作用	(13)
一、心理学有助于提高商品销售量	(13)
二、心理学有助于医疗	(13)
三、学习心理知识能提高营业员自身的素养	(14)
四、营业员学习心理知识的作用	(14)
第二节 了解顾客心理的方法	(15)

一、观察法	(15)
二、实验法	(16)
三、调查法	(16)
第三节 顾客的心理特点	(17)
一、顾客的心理共性	(17)
二、顾客的购物动机	(20)
三、不同年龄、不同职业、不同性别顾客的购物心理	(22)
第三章 礼仪知识	(31)
第一节 仪容仪表	(31)
一、面容整洁	(31)
二、面部表情	(32)
三、手脚卫生	(33)
第二节 着装	(33)
一、着装整齐	(33)
二、着装得体	(34)
三、不同场合的着装	(35)
第三节 举止	(37)
一、坐、站、走	(37)
二、肢体语言	(38)
第四节 购物场所语言规范	(40)
一、职业用语的基本要求	(40)
二、使用尊称敬语	(41)
三、禁用忌语	(41)
四、说好三声	(42)
第五节 购物场所礼仪	(43)
第四章 商品知识	(46)
第一节 商品分类	(46)

第二节 商品摆设原则与方法	(48)
一、分类商品	(48)
二、同类商品	(48)
三、商品摆放方法	(48)
第三节 商品营业术语	(51)

下编 操作技能

第五章 营业程序	(58)
第一节 整理仪表	(58)
第二节 准备营业用具和清洁卫生	(61)
第三节 商品的准备和摆放	(62)
第四节 待机阶段的工作	(62)
第五节 开票收款	(65)
第六节 营业结束后的清点工作	(69)
第六章 营业实务	(72)
第一节 礼貌用语	(72)
一、常用礼貌用语	(72)
二、礼貌用语演练	(73)
第二节 接待顾客	(74)
一、接待要求	(74)
二、接待规范	(75)
第三节 介绍商品	(76)
一、了解商品的途径	(76)
二、了解商品的本身	(76)
第四节 展示商品	(78)
第五节 准确拿放商品	(83)
一、看脚拿鞋	(83)
二、看头拿帽	(84)
三、看体拿衣	(84)

四、看体算料	(85)
第六节 拿放商品基本要求	(88)
第七节 商品的捆扎	(90)
一、酒瓶的包装	(90)
二、圆形物品包扎	(93)
三、面盆等圆形商品的捆扎	(95)
四、礼品包扎	(96)
五、其他包装方法	(97)
第八节 计量换算	(101)
一、常用的秤	(101)
二、其他量具	(102)
三、称量工具使用要求	(104)
四、常用计量单位表	(105)
 第七章 营业过程中应对实例	(110)
第一节 营业员本身失误的处理	(110)
一、楼面人员服务态度的问题	(110)
二、收银员的服务态度问题	(111)
三、购物袋问题	(111)
第二节 顾客在商场购物发生问题的应对	(112)
一、顾客受伤/健康受损/财物损失的问题(涉及费用赔偿)	(112)
二、顾客在商场内丢失财物的问题	(113)
三、开发票/退换货的问题	(113)
四、涉及改变公司政策规定的问题	(113)
第三节 了解矛盾产生的原因并妥善处理	(114)
一、顾客为什么抱怨	(114)
二、处理抱怨的原则	(115)
三、处理抱怨的措施	(116)
四、处理抱怨的技巧	(116)

上编 基础知识

本编主要是讲解营业员应掌握的基础理论知识,希望通过本编的学习,从理论上认识营业员的工作性质和相关的基础知识,并能用于指导我们的实践。

第一章 营业员职业道德

职业道德与其他工作技能不同,职业道德涉及人的思想及行为规范,是每一个从业人员都要懂得并且具备的素质。营业员从事各种商品的经营服务工作,在商品能够满足顾客需要的同时,除了要具有一定的商品经营技术、操作技能,还必须具备良好的个人品德修养和职业道德,才能得到顾客的认可。而且,营业员是国家规定的必须持证上岗的一种职业,更需要良好的职业道德来规范我们的商业服务活动,使商业活动能正常有序地进行。

第一节 职业道德的基本理论知识

一、什么是道德

学习职业道德,首先碰到的就是道德两个字,那么什么是道德呢?道德,是人们日常生活中最熟悉的一个概念。从小,我们就受到家长、学校等方方面面的教育,尊老爱幼,帮助有困难的人,做人要诚实等,这些实际上都是在对我们进行有关道德的教育。

人类社会道德的产生和发展,是和人类社会以及每个人的生存发展密切相关的。道德,就是一定社会一定阶级向人们提出的处理个人和个人、个人和社会、个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。比如,社会主义社会在处理公共道德关系时,要求人们文明礼貌、助人为乐、爱护公物、遵纪守法、保护环境;在处理家庭关系时,要求人们尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结,如此等等。从某种意义上可以说,道德就是讲人的行为“应该”怎么样和“不应该”怎么样的问题。

俗话说:“不以规矩,无以成方圆。”就是说,办什么事都要有一定的规范。画直角或方形,就要用曲尺;画圆,就得用圆规。没有

这些曲尺、圆规等工具,方形和圆形就画不好。

人类社会要和谐有序地向前发展,同样需要一定的规矩、规则和标准。如交通规则、借书规则、工厂管理规则,各种规章制度等。有了这些规则,而且规则深入到人们的心里,使人们自觉按这些规则去做事情,各方面的工作就会有序地进行,就会减少不必要的矛盾和冲突。比如,大家乘公共汽车上班,要按乘客文明守则去做,自觉遵守乘车管理规定,在规定地点候车,车来后按先后顺序上车,上车及时购票,保持车内清洁卫生,自觉照顾老弱病残孕幼乘客,协助司乘人员维护车内秩序。只有这样,才能让车上的人平平安安地到达各自的目的地。我们在乘车过程中自觉遵守的纪律,也就是常说的道德规范。每个人都按道德规范去行事,就意味着人的道德品质高尚,人与人之间、人与社会之间就会非常和谐、有序。相反,如果人们不按道德规范行事,就是说道德品质出现了严重问题,人们的正常行为就会出现偏差,就会引发公民生活秩序和社会秩序的混乱,甚至滋生各种犯罪行为。而当有的人冲破了道德防线,做出严重危害他人与社会的犯罪行为时,为了维护正常的社会秩序,保护人们的生命财产安全,就要动用法律手段对其进行制裁和惩罚。

由此我们也可以看出,道德是依靠社会舆论的褒贬、人们的良心、教育感化、典型示范等唤起人们的羞耻心,培养人们的道德责任感和善恶判断能力来进行调控的。从某种意义上说,舆论的指责和良心的审判,力量也是很大的。一个人做事如果违反了道德规范,社会舆论这种“精神法庭”,良心这种“无情的法官”,往往能使他(她)坐卧不安、无地自容。道德就是通过这种有形无形的压力对一个人的品行发生极大的作用。

二、什么是职业道德

职业是指人们由于社会分工而从事具有专门业务和特定职责并以此作为主要生活来源的工作。就如我们的营业员所从事的这一份工作。职业是人自身生存的需要,由此推动着人们去劳动、去

生产,以获取生活所需要的报酬。而我们在从事劳动中所遵循的各种劳动规则,反映在每一种职业上,就是职业道德。职业道德是指从事一定职业劳动的人们在特定的工作和劳动中以其内心信念和特殊社会手段来维系的,经善恶进行评价的心理意识、行为准则和行為规范的总和。它是人们在从事职业过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制。

职业道德不仅对个人的生存和发展有重要的作用和价值,而且与企业的兴旺发达甚至生死存亡也密切相关。企业职工若具有良好的职业道德,既利于协调职工之间、职工与领导之间、职工与企业之间的关系,增强企业的凝聚力,又有利于企业的科技创新,有利于降低生产成本,提高产品和服务质量,从而有利于树立良好的企业形象,提高产品(商品)的市场竞争力。

职业道德反映一定的经济要求。当职业道德具体体现在一个人的职业生活中时,它就具体内化并表现为职业品格。职业品格包括职业理想、进取心、责任感、意志力、创新精神等,在每一个成功人士身上,这些品质往往都得到了充分的体现。这些品质是支撑一个人理想的精神支柱。很难想像一个既没有职业理想,也没有进取心、责任感、意志力等品质的人能够在事业上有所成就。

做一个营业员容易,但做一个好的营业员不容易。北京市元隆顾秀绸缎商行专营国产丝绸,很有名气。在这个店里有一位普通的营业员叫张丛笑,她接待顾客就像她的名字一样,总是面带笑容,举止文雅,彬彬有礼。有一天中午,一位瑞典老太太来到“元隆”,找到小张并高兴地说:“去年你帮我挑选的几块面料,带回国后,谁都说好,这次,我女儿、儿子和亲戚、朋友都托我再来买。”这时已是下班时间,但小张仍然面带微笑,一边流利地向这位外宾介绍商品,一边热情地帮她挑选绸料,一直忙到下午3时多,连午饭都没有顾上吃。当这位外宾知道这一切以后,十分感动,紧紧地拥抱着张丛笑,用本国的礼仪方式向她表示深深的谢意。

张丛笑可以说是一个好的营业员。她在服务过程中面带笑容,举止文雅,一见面就给人以亲切的感觉。中午快下班了,顾客

来找她,她没有推辞,继续工作到下午3时多,不像有些营业员,对顾客板着脸,离下班还有半小时就准备吃饭,不再接待顾客了。张丛笑在服务过程中文明礼貌的行为感动了中外顾客。前不久,一对芬兰老年夫妇回国去机场的途中,特意绕道到元隆顾绣绸缎商行,向年轻的女营业员张丛笑辞行。还有不少外宾来到“元隆”,指名让张丛笑帮助挑选商品。这就是张丛笑高尚的职业道德得到的回报。

三、职业道德的社会作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面有社会道德的一般作用,另一方面又有自身的特殊作用,具体表现在以下四个方面:

1. 有利于建立新型、和谐的人际关系

职业道德的基本职能是调节职能。它可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为,促进职业人员的团结与合作。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如营销人员怎样对顾客负责,医生怎样对病人负责,教师怎样对学生负责等。

2. 有助于维护和提高行业的信誉

一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,是指企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度。提高企业的信誉主要靠产品的质量,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,则很难提供优质的服务。

3. 有利于规范各行各业的行为,促进生产力的发展

生产力中人是第一活跃的因素。人的精神状态,人的职业道德水平的高低,对生产力水平的提高是至关重要的。从业人员具有了较高的职业道德水准,就能充分发挥主观能动性和创造性,从而大大提高劳动生产率,促进经济的发展。从业者在生产经营活动中经济利益的驱动固然不可忽视,但决不是惟一的动力因素,甚

至不是最主要的因素,这已是被无数事实所证明了的客观存在。因此,职业道德的作用及其产生的巨大精神动力是发展经济的优势之一。责任心是工作中最重要的因素,而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的,因此,职业道德能促进本行业的发展。

4. 有利于提高全民族的道德素质,促进全社会道德风貌的好转

职业活动是人一生中主要的生活内容,人生价值、人的创造力以及对社会的贡献是通过职业活动得到实现的。职业是个人与社会交往的交汇点,职业行为是个人与社会进行交往联系的基本方式。所以人在职业行为中的道德表现就成为一个人道德生活的主要组成部分,人的品德表现就成为一个人品德生活的主要组成部分,人的品德、精神境界、价值观念也主要通过职业活动体现出来,并充分展示出一个人总的精神风貌和道德情操。因之,职业道德修养就成为整个人格修养的重要组成部分。职业岗位是培养人格的最好场所,也是体现人格的最佳场所。全社会各行各业的从业人员都注重职业道德品质修养,必然会提高全民族的道德素质,从而带动全社会道德风貌的好转。

第二节 营业员素质与道德规范

一个称职的营业员应该具有良好的职业素质、业务素质和信息素质,这些素质构成了我们的职业道德的表现。作为职业道德的相关内容,这些素质具体表现在以下几个方面。

一、营业员应具备的素质

1. 职业素质

营业员是商品的售卖者,应具有强烈的市场意识,及时根据自己售卖产品的不同,调整自己的经营服务。这需要良好的职业意识和敬业精神。一般地说,它有两个层面:从浅层次而言,仅把职