

戴顺芳等 编

现代 营业员 实用手册

东南大学出版社

49101
98

现代营业员实用手册

戴顺芳
杜义祥
卓石平

后文洙
金 晓
郑韧如

编写

1521
12
东南大学出版社

现代营业员实用手册

戴顺芳等 编

责任编辑 徐步政

东南大学出版社出版

(南京四牌楼2号)

江苏省新华书店发行 南京炮兵学院印刷厂印刷

开本787×1092毫米1/32 印张7⁷/₁₆ 字数167千

1990年2月第1版 1990年2月第1次印刷

印数: 1—8000册

ISBN 7-81023-279-7

Z·12

定价: 2.95元

前 言

《现代营业员实用手册》是零售商店营业员的一本工具书，是营业员工作的必备读物。

为了适应改革、开放、搞活的新形势，进一步提高营业员的素质，使营业员更好地立足本职，献身商业，为国家、为工农业生产、为人民群众生活服务，我们特编写了《现代营业员实用手册》。

本手册突出零售商业的经营管理知识和服务技能，比较系统地介绍了营业员工作的意义、柜台业务、服务质量、零售企业管理、柜组核算、商业道德、商品知识和有关名词解释，还附录了《商业企业职工业务技术等级标准》和《商业营业员（服务员）营业守则》等内容。

本手册在编写中，力求内容新，条目新，形式新。内容深入浅出，文字通俗易懂，具有较强的针对性、实用性和知识性。

为适应零售商业营业员等级培训的需要，本手册立足中级，兼顾初级，是营业员中初级培训理想的参考资料。本手册不仅适用于国营、集体商业和供销系统的营业员，而且适用于工办商业、农办商业和个体商业的营业员学习使用，还可作为商业职业学校的教学参考资料。

《现代营业员实用手册》由戴顺芳、后文洙、杜义祥、金晓、卓石平、郑韧如同志编写，由戴顺芳同志统稿。

由于编者水平有限，疏漏之处在所难免，欢迎批评指正。

编 者

一九八九年八月

目 录

第一章 营业员工作的意义和职责	(1)
第一节 营业员工作的地位与作用	(1)
第二节 营业员的主要职责	(3)
第三节 营业员的素质要求	(4)
第二章 商业职业道德	(6)
第一节 道德概论	(6)
第二节 遵守商业道德的重要意义	(10)
第三节 社会主义商业道德的内容	(11)
第三章 柜台业务	(16)
第一节 商品流转环节	(16)
第二节 商品价格管理	(24)
第三节 零售市场信息	(28)
第四节 销售趋势分析	(32)
第四章 服务质量	(40)
第一节 服务质量的内容和要求	(40)
第二节 柜台语言艺术	(42)
第三节 顾客心理	(45)
第四节 正确处理柜台矛盾	(51)
第五节 商品陈列	(53)
第五章 零售企业管理	(59)
第一节 零售企业与零售企业管理	(59)
第二节 零售企业管理的任务	(60)
第三节 零售企业管理的内容	(61)

第四节	零售企业管理制度和管理方法	(63)
第六章	柜组核算	(67)
第一节	柜组核算的概念	(67)
第二节	柜组核算的主要经济及其核算方法	(74)
第三节	柜组核算习题解	(83)
第四节	经营成果分析	(91)
第七章	商品知识	(96)
第一节	日用百货类	(96)
第二节	纺织针织品类	(108)
第三节	服装鞋帽类	(118)
第四节	五金化工类	(124)
第五节	家用电器类	(131)
第六节	文体用品类	(139)
第七节	副食品类	(147)
第八章	名词解释	(155)
第一节	商品生产	(155)
第二节	商品流通	(160)
第三节	市场	(163)
第四节	商业	(168)
第五节	商品流通渠道	(172)
第六节	商品流转环节	(176)
第七节	商品价格	(178)
第八节	商业劳动与按劳分配	(183)
第九节	商业经济效益	(185)
第十节	市场营销	(187)
附录一	商业部《商业企业职工业务技术等级标准》	(190)
(86)	售货员初、中级业务技术等级标准	(190)
附录二	商业营业员(服务员)营业守则	(225)
附录三	营业员服务细则	(227)

第一章 营业员工作的意义和职责

第一节 营业员工作的地位与作用

1. 营业员工作的地位如何？
答：商业是国民经济的重要部门。营业员工作是商业工作的一个组成部分。要认识营业员工作的地位问题，必须从国民经济范围和社会再生产过程来寻求答案。

我们知道：任何社会再生产过程，都包括生产过程和流通过程，是由生产、分配、交换、消费四个环节有机组成的，它们是相互联系、相互制约的对立统一体。商业是承担商品流通职能、从事商品交换的经济部门。商业工作者，一面要把商品买进来，一面又要将商品卖出去，也就是一头联系着生产，另一头联系着消费。因而，它是处在社会再生产的“中介”地位，是联结生产和消费、城市和农村、地区与地区之间的桥梁和纽带。

营业员在整个社会商业中，人数最多，工作量最大，直接为消费者服务，成为商业工作的重要组成部分。因而，营业员工作也是处在社会再生产的“中介”地位，是国民经济不可缺少的重要岗位。

2. 营业员工作在国民经济中起哪些作用？

答：由于营业员工作处于社会再生产的中介地位，因而决定了它在国民经济中起着桥梁和纽带作用。这是总的概

念，具体说来，它的作用有以下几个方面：

（1）促进和引导生产发展

生产和流通是互相依赖、互相制约的。生产是根本，流通是生产的必要条件，商品生产愈发达，流通就显得愈重要。一切生产部门的产品，不可能直接跑到消费者手中去，必须由营业员一件件的出售给消费者。生产部门的产品即使很多、很好，如果不能及时卖到消费者手中，那么商品的价值就不能实现，成本就不能收回，利润就无法取得，生产部门的消耗就不能得到补偿，再生产就不能继续。因此，营业员工作对一切生产部门都是起到促进作用的，直接或间接影响着生产的发展。

营业员工作是商业的第一线，也就是商品流通的终端。营业员每天要与消费者打交道，因此对消费者的需求最了解，对市场情况最熟悉。这种需求变化的信息及时反馈到生产部门，提出调整、改进和更新产品花色品种、规格款式、色彩造型、数量质量等方面意见，帮助解决生产中的某些问题，使生产部门能生产出市场上适销对路的产品，这就起到引导生产、发展生产的作用。

商品经济日趋发展，市场竞争就越激烈，信息需求更感迫切，营业员工作的作用也就格外重要。

（2）保障人民生活需要，促进社会安定

在商品经济、按劳分配的条件下，人们所需要的生活消费品，主要是通过商品、货币的交换来实现。商业部门组织来的各种商品，都要经过营业员的劳动而销售出去。没有营业员的经营活动，人民吃的、穿的、用的以及一切生活必需品就会发生困难。营业员以简便的方式、良好的态度、优质的服务把适销对路的生活消费品及时地供应给人民，这不仅

是保障了人民生活需要，也促进了社会安定。人民大众生活不发愁，社会秩序能安宁和谐，才能激发工作和劳动的热情，才能调动为现代化建设的积极性。

(3) 回笼货币，积累资金

发展国民经济，进行现代化建设，第一要有一个稳定的经济环境；第二要有建设资金。营业员工作可以扩大商品销售，使国家投放的货币适时回笼，这对控制物价上涨、遏止通货膨胀、稳定经济环境，起到有效的作用。通过营业员购销活动，把产品转移到消费者手中，实现了产品价值，同时也创造了大量的利税，这是国家财政收入的重要来源之一，也是为发展国民经济和现代化建设积累了资金。

(4) 促进物资交流，发展地区经济

营业员从事的商品交换工作是广泛的。不仅把城市工业产品和农村的农副产品销售给城乡人民，也把全国各地的产品交流供应，这对城乡之间、地区之间的物资交流起到积极的促进作用，通过广大的营业员把各地产品卖出去，继续生产和扩大再产生才能实现，各地的经济才能繁荣，这对地区经济的发展，起到重要作用。

营业员工作的上述作用，说明了它在国民经济发展中的重要性。这项工作的意义是重大的。

第二节 营业员的主要职责

3. 零售商业的职能是什么？

答 商业是专门组织商品流通的，按国民经济的分工，它的职能就是从事商品收购、调运、储存和销售。商业有批发和零售两类，零售商业的职能是商品购、销，主要是销

售。把各类商品及时地卖给集体或城乡居民，以适应生活需求。零售商业也有一些商品是供应给生产部门作为生产资料的，特别是农村零售商业，要供应农用生产资料。

4. 营业员的主要职责是哪些？

答 营业员的职责范围有：出售商品、协助进货、柜台货架陈列、商品宣传介绍、橱窗布置、店堂卫生以及礼貌接待顾客、反馈消费信息等等。但是，营业员的主要职责是销售商品。没有销售，也就不存在其它活动；而其它各项活动，也是为了把商品销售出去。营业员要履行主要职责，也必须做好上述一系列的活动。

第三节 营业员的素质要求

5. 什么是营业员的素质？

答 营业员的素质，是指营业人员内在的本质和特性，及其在营业活动中所产生的能力。其外部反映，一般是指政治思想、职业道德、政策法规、业务技术和文化素养等各方面水平的总和。

6. 为什么营业员要具备必要的素质？

答 有人认为“营业员工作很简单，买买卖卖算算帐”。这是一种错觉。商业界有一句格言：“十年读出个秀才，十年学不成个买卖”。这就是说营业员的工作并不简单。

一个营业员：首先，每天要接待各方面的顾客，要使顾客满意，这就要了解他们不断变化的需求，研究顾客的购买心理；其次，每天要经手各种商品，必须熟悉经营范围内每一种商品底细，这样才能介绍商品、宣传商品，为顾客作购买参谋；再次，每天要进出大量货币，必须掌握计算技能、

柜组核算知识，有的城市营业员还得了解侨汇券、外币兑换券的有关规定。此外，还得熟悉有些商品的供应政策，懂得柜台语言艺术，书写商业凭证等。可以说商业工作过程中，既要动手、动口，又要动脑，这是一项比较复杂的劳动，不具备必要的素质，怎能上柜台做好售货工作呢？

从理论上说，营业员工作在国民经济中是有重要的地位和作用，这项工作有特定的职责，敏感性很强；而且，市场不断变化，商品日新月异，营业人员没有一定的素质，怎能承担此项任务呢！

7. 营业员的素质要求是哪些？

答 随着商品经济的发展，市场竞争愈趋强烈，对营业员的素质要求是多方面的，主要的如下：

营业员素质要求

- | | |
|-----------|------------------|
| 1) 政治思想方面 | (1) 热爱社会主义商业 |
| | (2) 改革、开放、搞活的新认识 |
| | (3) 讲究商业道德的文明风尚 |
| | (4) 遵纪守法的法纪观念 |
| 2) 服务态度方面 | (1) 端正的仪表 |
| | (2) 恰当的语言 |
| | (3) 熟练的操作 |
| | (4) 周到的服务 |
| 3) 必备知识方面 | (1) 商品知识 |
| | (2) 业务知识 |
| | (3) 文化知识 |
| | (4) 心理知识 |
| 4) 业务技术方面 | (1) 售货计算技术 |
| | (2) 商品包扎技术 |
| | (3) 现金出纳技术 |
| | (4) 凭证书写技术 |

第二章 商业职业道德

第一节 道德概论

1. 什么是道德？

答 道德是指人们的行为应当遵循的原则和标准，又是对人们的思想和行为进行评价的标准。通俗地说，道德就是做人的道理和规矩。

道德反映着人们的行为标准，反映着人与人之间、个人与社会之间的关系。也是调整人与人之间、个人与社会之间关系的行为规范。比如好与坏、善与恶、美与丑、正义与非正义、公正与邪恶、诚实与谦虚等概念，都属于道德范畴。

2. 道德是由什么决定的？

答 道德是一种社会意识形态。它同政治观点、法律观点、宗教观点、文学艺术观点等社会意识形态一样，属于上层建筑。上层建筑由经济基础决定，又为经济基础服务。所以，道德是由一定的社会经济基础所决定，并为一定的社会经济基础服务。诚然，我们既要看到经济基础对道德的决定作用，又要看到道德对经济基础的反作用。只有这样，才符合辩证唯物主义的观点。

3. 道德的社会作用表现在哪里？

答 道德在一定的经济基础上形成之后，就会对经济基

础发生相应的反作用。这种反作用表现为：第一，它通过社会舆论，形成风尚、习俗，培养人们的内心信念，帮助自己所依赖的经济基础的巩固；第二，人的道德意识对人的劳动和其它各种社会活动起着指导和制约的重要作用；第三，道德不仅能对触及刑法的行为作出评价，还能对大量不触犯法律的人们的态度和行为进行评价，在更为广大的范围内调整人们的行为和各种关系。总之，道德对社会的发展，或起着积极促进作用，或起着消极阻碍作用。凡反映和维护推动生产力发展的经济基础的道德，其作用就是进步的 and 革命的，反之就是保守和反动的。

4. 什么是共产主义道德？

答 共产主义道德是人类历史上最先进阶级——无产阶级的道德，是人类历史上最进步的道德，代表着先进的生产力和生产关系。它最终将随着阶级的消灭和共产主义的实现而转化为全人类的道德。

共产主义道德是从无产阶级利益中引伸出来的，适应于以生产资料公有制为基础的社会形态的，以集体主义为其根本原则的社会道德体系。集体主义是共产主义道德最本质的内容，贯穿在共产主义道德的各个方面：在对国家和人类进步事业的关系上是爱国主义和国际主义；在对人民的关系上是全心全意为人民服务；在对阶级的关系上是忠于无产阶级和劳动人民的根本利益；在对同志的关系上是有原则的团结友爱等。

当前，在我国现实生活中，共产主义道德在培养共产主义新人、促进社会主义经济发展上发挥着巨大的作用。它以集体主义原则指导人们正确处理国家、集体、个人利益之间的关系；以“有理想、有道德、有文化、有纪律”和“爱祖

国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义”等一系列共产主义道德规范，给人们提供了判断善恶的正确标准，指导人们选择正确的道德行为；以强大的共产主义道德舆论评击特殊化、贪污腐化、官倒、投机倒把、走后门等不正之风，促进良好社会风尚的恢复和发展。

5. 什么是职业道德？

答 职业道德就是各行各业的道德，它是从事一定职业的人们在职业生活中所遵循的道德规范，是社会道德原则在各种职业生活中的具体体现。社会上有各种不同的职业，因而存在着各种不同的职业道德。工人有工人的职业道德，医生有医生的职业道德，教师有教师的职业道德，干部有干部的职业道德，商业职工有商业职工的职业道德等等。

6. 职业道德的基本要求是什么？

答 职业道德的基本要求是热爱本职，忠于职守。这是职业道德区别于其他道德的重要特征。热爱本职，主要是指热爱自己所从事的职业，维护本职业的利益，在技术上精益求精，力求掌握最好的职业技能；忠于职守，主要是指要认识到自己从事的职业对社会、对他人应履行的义务，具有高度的职业责任感，发扬职业献身精神。热爱本职和忠于职守，是互相联系和互相制约的。只有热爱本职，才能做到忠于职守；也只有忠于职守，才能从中充分体会到职业的乐趣，从而更加热爱本职。

7. 什么是商业道德？

答 商业道德是一种职业道德。商业道德就是商业工作者在从事商业活动中，处理自己与服务对象，自己与企业、国家的关系时应遵循的职业行为准则。社会主义商业道德是社会主义道德的基本原则和规范在

社会主义商业活动中的具体体现，是社会主义职业道德的一个重要组成部分，是社会主义商业工作者在商业的各项业务活动中，主要是在商品交换活动中，应当遵循的行为准则。它是调整商业活动中人与人、个人与社会之间关系的一种道德规范。

8. 社会主义商业道德原则有哪些？

答（1）坚持社会主义经营方向是社会主义商业道德的根本原则。我国商业的社会主义方向是由我国商业的社会主义性质决定的。社会主义商业必须坚持社会主义经营方向，这是党对商业职工的起码要求。如果不坚持社会主义经营方向，那就抹杀了社会主义商业同资本主义商业的本质区别。因此，坚持社会主义经营方向的原则是起决定作用的，是根本原则。

（2）优质服务是社会主义商业道德的重要原则。优质服务是社会主义生产目的和经济规律的要求，是全心全意为人民服务的要求，是党对商业职工的一贯要求，是社会主义精神文明建设的需要。因此，广大商业职工应以主动、热情、耐心、周到的服务态度，以文明礼貌、方便顾客的服务方式，提供优质服务。

（3）社会主义人道主义是社会主义商业道德的指导性原则。商业职工在经营活动中应该体现人道主义精神，正确处理同顾客的关系。社会主义人道主义的要求主要是：一要爱顾客，把顾客当亲人；二要以平等的态度接待顾客，做到对所有顾客一律平等；三要童叟无欺，为残缺人和无人照顾的老人服务；四要保护人的健康，不出售有害、有毒商品；五要对顾客的缺点能宽容和容忍，做到有理让三分。

第二节 遵守商业道德的重要意义

9. 遵守社会主义商业道德有哪些重要意义?

答 遵守社会主义商业道德的重要意义主要是:

第一, 有利于促进社会主义物质文明的建设。社会主义物质文明建设, 在商业部门主要是通过提高经济效益和促进商品生产来体现的。提高经济效益, 只能通过扩大商品购销, 降低流通费用, 减少商品损耗, 讲究经济核算, 加强企业管理等方面来达到这一目的。而决不允许采取以次充好, 短斤少尺、提高价格、弄虚作假的办法来坑害顾客。企业要求得效益, 求得发展, 必须争顾客, 争市场。要争顾客, 争市场, 必须讲究商业信誉。顾客多了, 市场扩大了, 销售额必然随之增加, 经济效益必然提高。发展商品生产, 满足人民群众日益增长的物质和文化生活的需要, 是社会主义商业的主要任务。商业部门通过信息反馈, 及时反映消费者的需求及对产品质量的意见, 既有利于促进商品生产, 又有利于提高产品质量。

第二, 有利于促进社会主义精神文明的建设。社会主义精神文明是社会主义的重要特征。思想建设是社会主义精神文明建设的重要方面, 它决定着精神文明的性质。树立社会主义商业道德, 对于革命理想、革命纪律和文化知识的建设和发展, 最终对社会主义精神文明的建设和发展, 将发挥积极的影响。

第三, 有利于提高社会道德水平, 改造社会风气。社会风气的好坏, 是通过各行各业的行业作风体现出来的。每一种行业作风的好坏, 是职业道德的集中体现, 直接关系到整个社会风气。社会主义商业道德的好坏, 本身就是社会道德

水平高低和社会风气好坏的一部分。商业职工通过公平的买卖，和蔼的态度，礼貌的语言，端庄的举止，整洁的仪容和优美的环境，使顾客受到感染，在他们心中产生潜移默化的作用，从而有利于社会道德水平的提高和社会风气的好转。

第四，有利于培育社会主义商业的一代新人。目前，商业部门的青年职工占百分之六十以上，绝大多数在经营、服务第一线。这批青年职工有一定的文化素质，视野比较开阔，思想比较解放，易于接受新事物。但由于种种原因，他们的思想政治素质和科学文化素质距四化建设的要求，还有较大差距。加之资产阶级自由化思想的影响，有些青年存在着“一切向钱看”的思想，全心全意为人民服务的思想还不牢固，组织纪律观念和法制观念较差。因此，需要对青年职工加强共产主义理想、情操和道德等方面的教育，使他们充分认识自己对社会的职责。从而，不断提高自己的道德水平，树立革命的理想，全心全意为人民服务，把自己培养成具有社会主义道德风尚的一代新人。

第三节 社会主义商业道德的内容

10. 社会主义商业道德的内容是什么？

答 社会主义商业道德的核心内容是全心全意为人民服务。文明经商，礼貌待客是这个核心内容的具体体现。这个核心内容，是由三个根本因素决定的：

三 “第一，共产主义道德的核心内容所决定。共产主义道德的核心是全心全意为人民服务和集体主义精神。社会主义商业道德，是共产主义道德在商业活动中的具体体现。社会主义商业道德的核心，实质上是共产主义道德的核心在商业活