

● 再就业培训教材 ●

商业营业员



中国劳动出版社

C913-2-43/1

再就业培训教材

商业营业员

再就业培训教材编委会组织编写

江苏工业学院图书馆
藏书章

中国劳动出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业营业员/马季诚, 韩伟编. —北京: 中国劳动出版社, 1998. 6

再就业培训教材

ISBN 7-5045-2399-2

I. 商… I. ①马… ②韩… III. 商业操作技术-技术培训-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 14600 号

商业营业员

再就业培训教材编委会组织编写

责任编辑 胡长建

责任设计 李沙黛

责任校对 薛宝丽

中国劳动出版社出版

(100029 北京市惠新东街 1 号)

北京地质印刷厂印刷 新华书店总店北京发行所发行

1998 年 6 月第 1 版 1998 年 6 月北京第 1 次印刷

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 3.375

字数: 74 千字 印数: 35000 册

定价: 6.50 元

前言

当前，我国的国有企业改革已进入了攻坚阶段。中央提出，用三年左右的时间，通过改革、改组、改造和加强管理，使大多数国有大中型亏损企业摆脱困境，力争到本世纪末使大多数国有大中型骨干企业初步建立现代企业制度。要确保国有企业这一改革和发展目标的顺利实现，必须努力解决企业富余人员过多的问题，做好下岗职工的再就业工作。

最近，中共中央、国务院召开了国有企业下岗职工基本生活保障和再就业工作会议。江泽民总书记、朱镕基总理、吴邦国副总理等中央领导同志在会上作了重要讲话。中央领导同志在讲话中强调指出，全党动手，动员全社会的力量，共同做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业

工作，对贯彻落实党的十五大精神，深化国有企业改革，引导、保护和发挥好职工群众的积极性，促进国民经济持续快速健康发展，巩固和发展安定团结的社会政治局面，全面推进建设有中国特色社会主义事业，具有十分重大的意义。目前国有企业职工下岗增多，是我国经济发展多年积累的深层次矛盾的综合反映，也是改革和发展进程中不可逾越的阶段。国有企业职工多年来为经济建设、改革开放和企业发展做出了重大贡献，党和国家理所当然地要把解决国有企业下岗职工的问题作为工作重点。

做好下岗职工的再就业工作，一方面要通过促进经济发展，来增加就业岗位和就业机会。另一方面，要加强再就业培训，树立适应市场经济要求的就业观念，提高下岗职工的就业能力。正如朱镕基总理指出的：“要有针对性地加强职业培训，广泛利用现有的各种条件，依靠社会各方面力量，开展多形式、多层次的职业培训，使下岗职工的知识、技能等尽快适应就业市场的需求。”只要广大下岗职工的就业观念转变了，就业能力提高了，下岗职工再就业就有广阔的天地。

正是基于以上的认识，我们提出了《三年千万再就业培训计划》。为配合这一计划的实施，劳动和社会保障部有关部

门组成再就业培训教材编委会组织编写了这套再就业培训教材。首批编写出版的有《职业指导》《职业道德和经济法律知识》《客房服务员》《餐厅服务员》《中式烹调》《商业营业员》《推销员》《美容》《美发》《保安员》《护理员》《家庭服务员》《砌筑工》《装饰工》等14种。

这些教材以市场需要为依据,针对下岗职工年龄偏大、文化知识和职业技能不适应劳动力市场需要的特点,严格按照《中华人民共和国职业技术等级标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》对初级工的要求编写,重点突出,具有较强的针对性和速成性。今后还将根据再就业培训工作的需要,组织编写出版其他专业的教材。

党中央提出,要以对党和人民极端负责的精神,高度重视、加强领导、齐心协力、满腔热忱地做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业这项关系改革、发展、稳定全局的头等大事。广泛开展以下岗职工为重点的职业指导和再就业培训,是贯彻落实党中央这一指示精神的重要内容。希望广大就业和培训工作者共同努力,在全社会各方面的积极支持下,把再就业培训工作做好,为实现党中央提出的国有企业改革和发展的目标,为社会的发展和稳定做出贡献;也希望

有越来越多的下岗职工通过参加职业指导和再就业培训，转变就业观念，提高职业技能，尽快实现再就业。

**中华人民共和国劳动
和社会保障部副部长 林用三**

一九九八年五月二十一日

目 录

第一章 营业员基本经济知识

第一节	市场经济知识	(1)
第二节	商品流通过知	(5)
第三节	零售企业	(8)
复习题		(12)

第二章 营业员的基本要求

第一节	营业员的劳动特点和主要职责 ...	(13)
第二节	营业员的素质和修养	(15)
复习题		(20)

第三章 商品购销存业务

第一节	商品购进业务	(21)
第二节	商品库存业务	(25)
第三节	商品销售业务	(28)
第四节	柜组营业程序及收款	(32)
复习题		(34)

第四章 商品知识

第一节	商品分类.....	(36)
第二节	商品性能及使用方法	(40)
第三节	商品质量鉴别	(45)
复习题		(51)

第五章 商品价格

第一节	商品价格的构成和形式	(52)
-----	------------------	------

第二节	商品价格管理	(56)
第三节	价格制度	(60)
第四节	物价监督、检查和纪律	(65)
复习题		(68)

第六章 售货服务

第一节	服务质量	(69)
第二节	研究顾客的心理	(74)
第三节	服务语言	(79)
第四节	服务矛盾	(82)
第五节	售货技术	(86)
复习题		(92)

市场经济的含义

市场经济与商品经济，是两个既有联系，又有区别的概念。商品经济是指以市场机制为社会资源配置基本形式的经济运行方式。正确理解市场经济的含义，必须弄清楚三个关系：

一、市场经济与商品经济的关系。市场经济与商品经济是两个既有联系，又有区别的概念。商品经济是为交换而产生的经济形式，它是一种社会经济形态，早始于原始经济和产品经济高度时，市场经济是一种运行方式，是存在于计

第一章 营业员基本经济知识

近几年来,中国的零售企业以前所未有的速度不断发展,零售企业的规模不断扩大,设施更加完善,专业化水平日益提高,对零售企业的营业员提出了更高的要求。作为零售企业的营业员,应当具有从事商业经营活动的能力和技巧,这些都必须以经济学方面的知识作为基础。学习经济学方面的理论知识,是成为一个优秀营业员必不可少的前提条件。

第一节 市场经济知识

市场经济是商品经济发展到一定历史阶段的产物,是社会主义经济体制改革的必然选择,它不依人们的主观意志为转移。那么,如何建立和完善社会主义市场经济体制呢?

一、市场经济的涵义

市场经济源于商品经济,但市场经济又不等同于商品经济,二者既有联系,又有区别。所谓市场经济是指以市场机制为社会资源配置基本形式的经济运行方式。正确理解市场经济的涵义,必须弄清楚三个关系:

1. 市场经济与商品经济的关系 市场经济与商品经济是两个既有联系,又有区别的概念。商品经济是为交换而产生的经济形式,它是一种社会经济形态,是相对于自然经济和产品经济而言的。市场经济是一种运行方式,是相对于计

划经济而言的。市场经济与商品经济又具有内在的一致性。商品经济是市场经济存在和发展的基础，市场经济则是商品经济高度发展的产物，或者说，发达的商品经济就是市场经济。

2. 市场经济与计划经济的关系 市场经济与计划经济是两种经济运行方式之间的关系，二者既有联系，又有区别。其联系表现在：

(1) 二者建立的经济基础相同。都是社会化大生产，都要受社会经济规律约束。

(2) 二者在一定范围内相互渗透。计划经济中包含市场的某些要素，市场经济中包含计划的某些成分。纯粹的计划经济或市场经济，在现代社会经济中是不存在的。市场经济与计划经济又是两种不同的经济运行方式。

二者的区别主要表现在：

(1) 资源配置方式不同。市场经济条件下，市场在资源配置中发挥基础性作用；计划经济条件下，国家的指令性计划在资源配置中发挥基础性作用。这是二者区别的根本标志。

(2) 企业制度不同。市场经济下的企业是市场的主体，独立自主开展经营活动；计划经济下的企业隶属于国家，是国家办企业，企业没有自主权。

(3) 宏观调控的方式不同。市场经济条件下的宏观调控是一种间接的调控，而计划经济条件下的宏观调控却是一种直接的宏观调控。

3. 市场经济与所有制的关系 市场经济与所有制之间没有必然的联系。市场经济并非所有制的产物，而是商品经济高度发展的产物。只要存在社会化大生产的商品经济，无论其社会性质如何，都离不开市场经济这一经济运行方式。市场经济既不姓“资”，也不姓“社”。

二、市场经济的一般特征

作为社会资源配置基本形式的市场经济，有着自身的运动规律和要求，表现为市场经济的一般特征。市场经济的一般特征，主要表现在以下几方面：

1. 经济主体独立化 市场经济活动的主体主要是企业。企业作为商品生产者和经营者，要面向市场，以市场为中心，以经济利益为动力，以商品供求和价格为经济活动信号，独立自主地开展经济活动，而不受政府的直接干预。只有经济主体独立化，才能保证市场经济充满生机和活力。

2. 经济活动市场化 在市场经济条件下，社会的生产、交换、分配和消费都直接或间接地通过市场发生联系，各地区、各部门的经济往来都以市场为基础展开。总之，在市场经济条件下，社会的一切经济关系都处于市场关系之中。

3. 市场竞争公平化 市场经济必然有竞争。所有参与市场经济活动的企业和个人，都必须遵循公平、规范、统一的市场竞争规则，在地位和机会均等的基础上开展竞争。国家制定统一的产业政策和调控政策，保证市场竞争的公开化、公平化。

4. 市场行为规范化 现代市场经济的运行，要求公平、机会均等、有序和规范。实现上述要求的措施则是建立健全各种经济法规。市场法规作为市场经济行为市场经济行为的规范，保证市场经济活动有序地进行。

5. 宏观调控间接化 现代市场经济是有宏观调控的市场经济。市场经济的功能和作用，不是完全自发的，而是受国家计划、行政和经济手段调控的。但这种调控是间接的，政府并不直接干预企业的微观经济活动。

上述分析说明，市场经济与社会制度无关。但是，由于社会主义市场经济是市场经济与社会制度的结合，因而社会主义市场经济除了具备市场经济的一般特征外，还具有特殊性。表现为：第一，社会主义市场经济是建立在生产资料公有制为主体，多种经济成分并存基础之上的市场经济，这是社会主义市场经济与资本主义市场经济的本质区别。第二，社会主义市场经济是以按劳分配为主，其他分配形式为补充，效率优先，兼顾公平，以实现共同富裕为目标的市场经济。第三，社会主义市场经济在经济运行上，是可以实现更加有效的宏观管理的市场经济。因此，社会主义的市场经济能够保证市场经济健康有序地运行。

三、市场经济的资源配置功能

资源在现实经济生活中称为人、财、物，在经济学上概括为社会总劳动。社会资源配置是指社会资源在各部门、各行业的分配。在全社会不能统一配置资源的情况下，就必然通过市场经济运行方式来配置。那么，在市场经济条件下是如何配置社会资源的呢？首先，市场是通过价格信号调节生产和需求，使社会资源在社会再生产的各个环节之间分配，从而实现社会资源的合理配置；其次，市场上的竞争具有优胜劣汰的作用，通过竞争把资源配置在效益好的企业中去；再次，市场通过价格和竞争确定生产某种产品所需的各种资源和数量，从而实现资源的合理配置。

四、加快市场体系的培育和发展

市场体系是指由众多的、种类不同的、功能各异的各种市场及其相互关系组成的有机整体。它包括商品市场和生产

要素市场等。市场体系是市场经济活动中各企业之间经济联系的主要纽带，是联结各流通环节的主要枢纽，是各种经济信息的主要源泉。对于实现企业行为的合理化，建立科学的宏观调控机制有着重要作用。培育市场体系，要做好以下几项工作：第一，积极培育各类市场，尤其是要素市场，建立完备的市场体系。第二，推进价格改革，建立市场价格机制。第三，改革现有商品流通体系，进一步发展商品市场。第四，改善和加强对市场的管理和监督，维护市场秩序。

第二节 商品流通过知识

一、商品流通的概念

在市场经济条件下，社会再生产过程是商品生产过程和商品流通过程的统一。商品的生产过程是消耗各种旧使用价值和创造新使用价值的过程，也是商品价值的形成过程。但生产的目的是为了消费，因此必须把商品的使用价值从生产领域转移到消费领域，同时实现商品的价值，这是商品流通的职能。所谓商品流通是指以货币为媒介的商品交换，是无数次商品交换行为的总和，是由商品同货币两种价值形态不断转化所形成的交换过程。所以商品流通是从总体上看的商品交换。

二、商品流通的社会经济作用

商品流通过程是社会再生产过程中重要的组成部分，市场经济越发展，它对生产过程乃至整个社会经济的作用也就越重大。

1. 商品流通是生产的前提，是实现社会主义生产目的的关键。商品流通过程包括两个阶段，即购买阶段和售卖阶段。这两个阶段分别是生产过程的前提和归宿。通过购买阶段，生产者用货币向市场取得劳动资料和各种生产要素，以保证生产过程的顺利进行。流通制约着生产，如果生产者不能实现由货币到商品的转化，生产过程就无法进行。通过售卖阶段，把生产的产品转化为商品进入到消费领域，使再生产得以继续，生产的目的得以实现。如果产品在市场上无人问津，造成积压，再生产也将中断。可见，流通的两个阶段，一前一后，分别制约着生产过程。

进一步分析还可以发现，流通过程是联结不同生产过程之间的媒介。就是说两个生产过程之间要靠流通来联结，要保持生产过程不间断地无限循环下去，必须有不间断的流通作保证。因此，商品流通作为两个生产过程的中介，同时也是生产与消费的中介，因为生产过程也是消费过程。所以商品流通的经济作用，不仅决定着生产过程的连续性，而且直接关系着社会生产目的的最终实现。

2. 流通对社会再生产的速度起制约和决定作用。社会再生产过程是生产过程和流通过程的统一。因而社会再生产过程的周期长短，则取决于生产过程的长度和流通的速度，或者说生产时间和流通时间决定和制约着社会再生产速度。在一定时期内，当生产时间既定，社会再生产的速度取决于流通时间的长短；当再生产周期既定时，流通时间越长，生产过程时间就越短，社会生产的物质财富就会越少，反之，流通时间越短，生产时间越长，就会生产出更多的产品，以更好地满足社会生产和人民生活的需要。因此，在社会总劳动不变情况下，缩短商品流通时间，就意味着劳动效率的提高，

意味着社会财富的增加。

3. 流通是各种经济关系借以实现的领域,是社会各方结成有机整体的纽带。随着社会分工的深入发展,生产社会化、专业化程度愈来愈高,社会经济部门不断增加,而每一个经济部门又有成千上万个生产者和经营者,它们在相互提供商品和劳务的过程中形成了错综复杂的交换关系。正是由于商品流通的纽带作用把它们结成一个有机整体,组成具有内在经济联系的复杂的社会经济运动。

在社会经济运动中存在着各种经济关系,这些经济关系是在流通领域接触,通过流通的纽带来联系,并通过商品交换来实现。如生产者只有把产品投入流通领域,把产品销售出去才能实现其价值,并获得自身的经济利益;消费者只有通过交换才能取得所需要的商品,并获得应有的经济利益。总之,是商品流通把工业与农业、生产与消费、商业与商业、商业与消费者之间的经济关系联结起来,并调节着社会各方面的经济利益,促使社会经济运动正常发展。

三、商品流通渠道

1. 商品流通渠道的概念 商品流通渠道是指商品从生产领域向消费领域转移过程中所经过的通道、路线或途径。

商品流通渠道在商品流通过程和社会经济运行中,如同人的血液循环系统,流通渠道畅通无阻,能够保证商品源源不断地从生产领域向消费领域转移,显示市场和整个经济生活的活力。

2. 商品流通渠道类型 按照商品流通内在属性划分,商品流通渠道主要有三种类型,即产销分离渠道、产销合一渠道和产销结合渠道。

(1) 产销分离渠道。它是商品流通部门来组织商品流通