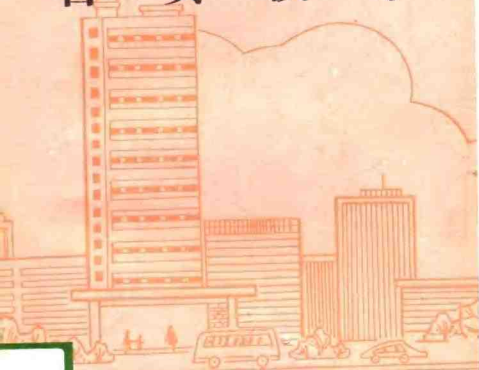


商品经营专业试用教材

售 货 技 术

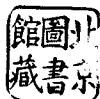


中國經濟出版社

售 货 技 术

中國青年出版社

一九八九年·北京



B 40503

售 货 技 术

◎

中国书店出版社出版

(北京西城区太平桥大街4号)

山东乳山县第八印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

开本787×1092毫米1/32 印张8.55 字数190千字

1989年8月北京第1版 1989年8月 第1次印刷

印数1—12,000

ISBN7—5050—0548—0/F·253 定价: 2.95元

编写说明

《售货技术》一书，根据商业部教育司制定的技工学校商品经营专业教学计划和商业部部颁中级营业员业务技术等级标准，在商业部教育司中专处指导下，由本会组织编写。参加本书编写的有：抚顺市商业技工学校教务科长杨玲（第三、四章）、石萍（第五章）；济南市第一商业技工学校高级讲师应礼凯（第一、二章），由杨玲任主编、总纂。曹凤举、张德英、傅桂林同志参加了本书部分修订工作。经黑龙江商学院副教授高真，商业部教育司经济师沈兴龙审阅。可作为商业部系统技工学校，联办职业中学商品经营专业试用教材，也可作为中级营业员技术培训和在职职工自学读物。

本书自一九八六年开始酝酿编写工作，曾多次听取有关专家、教师意见，但由于编写时间仓促，编者学识水平有限，错误在有所难免，衷心希望广大读者提出宝贵意见。

本书编写过程中，曾得到原商业部教育司司长陈以恕，抚顺市商业技工学校郝哲元等大力支持，抚顺市售货操作技术能手许秋云等同志在技术上给予指导，作者参阅了有关书籍和资料，在此一并致谢。

中国职业技术培训学会
商粮供技校教育研究会

一九八九年四月

目 录

第一章 营业员工作的意义	1
第一节 营业员工作的地位和作用.....	1
第二节 营业员工作的基本要求.....	9
第二章 柜台业务技术	16
第一节 柜台进货业务技术.....	16
第二节 柜台销售业务技术.....	34
第三节 柜台储存业务技术.....	44
第四节 柜组调查.....	57
第三章 柜台服务技术	66
第一节 营业程序.....	66
第二节 柜台一般接待技术.....	74
第三节 柜台特殊接待技术.....	105
第四节 柜台语言的运用.....	114
第四章 售货基本操作技术	131
第一节 售货操作技术的基本要求.....	131
第二节 商品的计量技术.....	133
第三节 切割技术.....	154
第四节 商品的点数技术.....	162
第五节 包扎技术.....	166
第六节 点钞的方法和技术.....	197
第七节 计价、收款、付款和开票技术.....	212
第五章 商品陈列技术	222

第一节	商品陈列的作用与要求.....	222
第二节	商品陈列的类型.....	225
第三节	橱窗商品陈列的技巧.....	227
第四节	柜台货架商品陈列技巧.....	235
附:	操作技术考核参考项目.....	242

第一章 营业员工作的意义

商业是专门从事商品流通的独立的经济部门。在社会再生产过程中，商业是借助于商品流通联系生产和消费，它按照社会需要，把社会产品销售给消费者，成为消费者手中现实的消费对象，实现了商品的价值和使用价值，从而完成社会再生产的总过程。因此，担负着商品流通职能的商业，是联结工业和农业、城市和乡村、生产和消费的桥梁和纽带，它是国民经济部门中不可缺少的重要组成部分。

社会主义商业的桥梁和纽带作用，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从生产领域到消费领域的最后一个环节——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，广大营业员必须通过不断地学习和实践，充分认识自己工作的重要性，加强思想修养，掌握服务技能，提高业务素质，才能更好地为生产、为人民生活服务，为社会主义物质文明和精神文明建设多作贡献。

第一节 营业员工作的地位和作用

零售企业的营业员是商业的主力军，营业员的工作是一个既重要又光荣的岗位。正确认识营业员工作的地位和作用，从而满腔热忱地投入工作，主动、热情、耐心、周到

地为顾客服务，用优良的服务质量，来体现我国人民新时代的精神面貌和社会主义制度的优越性是十分重要的。

一、营业员职业特点

职业，是指人们在社会生活中对社会所承担的特定职责和从事的专门工作。由于职业的分工不同，从而产生了各种复杂的职业社会关系及其职业特点。营业员作为商业部门分工中的一个重要职业，也就有其本身固有的职业特点。

（一）营业员直接同消费者打交道

营业员工作的过程，自始至终同广大消费者直接发生联系。这与产业工人、农民的劳动不同，他们的劳动不需要同其他人直接接触。然而，营业员在收购商品时要同生产者直接打交道，销售商品时要与成百上千的顾客打交道，离开了顾客，营业员就失去了工作对象和服务对象。因此，营业员的购销活动必须同顾客直接地、面对面地进行，是直接同顾客打交道的工作。营业员在同顾客打交道中，要积极组织群众需要的商品，处处维护消费者利益，最终满足消费者的各种需要。

（二）营业员直接同商品打交道

商店是营业员工作的主要活动场所，商店里陈列着数以万计的商品，这些商品都要经过营业员的劳动递送给消费者。在各行各业中，象营业员这样经常同大量的、品种繁多的商品直接打交道的工种是很少见的。产业工人、农民只是同自己生产的产品直接接触，而营业员经手的是从四面八方来的成千上万的商品，通过买卖活动，营业员把商品直接销售给消费者，使商品进入消费领域，并实现商品的价值和使用价值，因此，营业员在同商品打交道时，要维护商品质

量，加强商品管理和养护，尽量减少损耗，努力降低费用，提高企业经济效益。

（三）营业员直接同货币打交道

营业员的经营活动总是一手钱，一手货。钱出去，货进来；货出去，钱进来，这样周而复始、川流不息。营业员直接经手货币和商品，即商店在购进商品时，付出货币；销售商品时，收入货币。这与其他从事经济工作人员是不相同的。从事生产的工人只制造产品，既不直接出售商品收入货币，也不直接收购商品付出货币。银行部门的工作人员只是收付货币，并不经手商品，因此、营业员的工作是直接同货币打交道的工作。营业员在同货币打交道时，必须要合理组织商品，加速资金周转，增加国家积累。同时要树立廉洁奉公的好思想，做到手过万金，一尘不染。

二、营业员的地位

营业员的地位是由零售商业企业的地位及营业员的本身职业特点决定的。零售商业企业处在商品从生产领域向消费领域转移过程中的最后一道流通环节。营业员的劳动是社会的必要劳动，营业员是工人阶级的重要组成部分，营业员的工作处于商业工作的第一线，是社会主义精神文明建设阵地的前哨兵。因此，是一项十分崇高的职业。

（一）营业员的劳动是社会的必要劳动

全社会的劳动者为了维持劳动者及其家属的生活和进行学习，以保持和延续自己的劳动力，需要一定的社会产品，即必要产品。生产必要产品所消耗的劳动叫必要劳动。

在商品经济社会里，工业农业为社会提供的必要产品并不直接同消费者见面，不能满足人们的需要。这些产品在到达

消费者手中之前，还需要一个流通过程，即需要把这些产品运往各类商店，再通过商店的营业员卖给消费者，这个过程所消费的劳动是社会必要劳动的重要组成部分。营业员在商品流通过程中，为把商品销售到消费者手中，要付出大量的劳动。如搬运、挑选、整理、保管、陈列、拿递、捆扎、包装、计算、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。所以，营业员的劳动是社会的必要劳动。

（二）营业员的工作是处在商业工作的第一线

营业员是商业战线的主力军。营业员同其他商业职工如专职会计员、统计员、物价员等是不同的，营业员处在商业工作的第一线。社会主义商业为生产、为人民生活服务，以实现国家回收货币，积累资金的任务，主要是靠广大营业员平凡的劳动来完成。通过业务员的具体业务活动，直接联系着生产者和消费者，充当他们的中间人；直接进行商品收购和商品销售业务活动，实现二者之间的商品交换；直接收入货币付出商品和付出货币采购商品，实现回笼货币和积累资金。如果说，社会主义商业是联结生产和消费的桥梁和纽带，那么营业员就是这桥梁上的一砖一石，纽带上一丝一线。所以，商业这种桥梁和纽带作用是由处在商业工作第一线上的营业员来直接实现的。

（三）营业员是工人阶级的重要组成部分

在我们社会主义国家里，劳动人民都是国家的主人，商业职工同各行各业的工人农民一样都是工人阶级的重要组成部分。这首先从社会经济政治地位来说，在旧社会，商业

店员和产业工人一样都是资本家的雇佣工人，一不占有生产资料，二靠出卖自己劳动力维持生活，都是处在被剥削的地位；其次从中国革命时期的历史来说，商业职工在每一个革命时期中都做出了重要贡献，尤其在社会主义建设中，由于生产资料归劳动者所有，营业员与产业工人、农业农民一样都是国家的主人，在各级人民代表大会里，都有优秀的营业员代表和各界代表一起共议国家大事，广大营业员在平凡的工作岗位上为社会主义建设贡献自己的力量；此外，随着有计划商品经济的发展，客观上要求社会再生产的劳动总量中，把更多的劳动力投入到商业和服务行业中去，营业员的队伍将不断壮大，在社会主义两个文明建设中将起着越来越重要的作用。营业员在工人阶级队伍中所处的地位也将越来越重要。所以，营业员是工人阶级的重要组成部分。

（四）营业员是处在社会主义精神文明建设阵地的前哨兵

零售商业企业的营业场所是人流汇集的地方，是物质文明和精神文明通融交流的地方，零售商业企业通过展示商品全貌，引人注目，刺激顾客的购买欲望和对各种消费者满足程度，以及在销售过程中的服务方式、项目、手段和态度，去传播、反映社会主义物质文明和精神文明。所以，社会主义商业是社会主义两个文明建设的一个重要阵地。而这一重任，主要是通过从事商业第一线的营业员去直接承担和体现的。通过营业员的劳动，展示出货源充足，品种齐全，花色新颖的商品，可以反映出社会生产力的发展和市场繁荣的景象。营业员买卖公平，文明经商，礼貌待客，优质服务，给人们以美的享受，得到精神上高层次的满足，使人民群众感

受到党和社会主义祖国的温暖。因此，营业员的一言一行，一举一动，展现着我国社会主义精神文明和道德水平，并对社会风气起着潜移默化的作用。

三、营业员劳动的作用

营业员劳动的作用是由社会主义商业在国民经济中的地位和作用决定的。营业员劳动的作用与商业的作用是密不可分的，营业员劳动的作用是整个商业作用的重要组成部分。

（一）促进和引导生产的发展

所谓促进生产，就是根据国家计划要求，扶持和促进生产的发展；所谓引导生产，就是引导生产部门生产适销对路、质优价廉的商品。商业是专门组织商品流通的经济部门，是联结生产和消费的中介。商业所处的这种地位，决定了它必须促进生产，引导生产。因为，生产和流通是辩证的统一，生产决定流通，流通反作用于生产。即生产是根本，是商业存在和发展的基础，只有工农业生产的不断发展，才能为扩大商品流通、繁荣市场提供可靠的物资保证。但是，生产部门生产的产品，如果没有进入流通领域并最终到达消费者手中，生产的目的并未完全实现，生产也就无法继续进行。因此，唯有通过专门组织商品流通的商业来承担实现生产目的任务，最终把产品送到消费者手中，才能实现商品价值和使用价值，促使生产继续进行和发展。

社会主义商业这一重要作用，主要是通过营业员的劳动来实现的。营业员在自己的购销业务活动中，按照党和国家政策的规定，依据国家统一计划的要求和市场的需要，在与生产单位协商的基础上共同组织好产销之间的计划衔接和平衡，并引导生产部门按照市场供求变化趋势有效地组织生产，促

进生产的不断发展；营业员在购销业务活动中，利用自己的工作岗位联系面广，耳目灵便的特点，为工农业生产部门努力做好原材料、辅助材料的供应工作，并协助生产部门挖潜增产，调剂余缺，从而保证生产的正常进行；营业员在购销业务活动中，通过多种渠道和多种购销形式，千方百计为产品打开销路，及时换回货币资金，弥补生产上的消耗，保证扩大再生产的需要；营业员在购销业务活动中，通过市场调查，把市场需求变化，消费者的意见和要求及时反馈给生产部门，搜集和提供先进样品，协助生产部门按照市场需要及时调整产品结构，改进生产工艺，增加花色品种，提高产品质量，降低生产成本，增强竞争能力，从而促进并引导生产的发展。

（二）满足人民群众的生活需要

社会主义生产的目的是为了满足人们日益增长的物质和文化的需要。这是商业活动的出发点和归宿。因此，商业企业在组织购销业务活动中要处处为消费者着想，应以满足消费者多种需要，给消费者最大便利为前提。

营业员的工作对象是广大消费者，消费者的多种需要都要通过营业员的劳动才能得到满足。具体地说，营业员用自己的劳动，千方百计地组织货源，做到品种对路，款式新颖，花色齐备，价格合理，从而满足人民生活上的多种多样的需要，使社会主义按劳分配的原则最终得以实现；营业员用自己的劳动，在指导生产，促进生产适应需要的同时，积极引进新产品，指导消费，促使新的消费需要和消费习惯的形成，从而不但提高人民群众的消费水平和生活水平。

人们的需要是多方面的，有在物质上的需要，有

在精神上的需要。随着商品经济的发展，市场商品日益丰富，人民群众不仅对商品的需求有更高的要求，同时在满足物质有用性的基础上，需要得到精神上高层次的满足。因此，要求在营业时间、售货方式、服务态度、服务设施、服务项目、商品陈列、广告宣传等方面，都要通过营业员的劳动，积极为消费者创造条件，不断满足人民群众的多种需要。

（三）为社会主义四化建设积累资金

积累是社会主义现代化建设的资金源泉。我们社会主义国家资金的积累不能靠对内对外的掠夺，只能靠工农业等生产部门所创造的产品价值，通过商业部门营业员的劳动，把商品销售出去，实现商品的价值，国家的积累才能得以保证。具体地说，营业员在劳动中不断提高服务质量，改善服务态度，提高劳动效率，扩大销售，加速资金周转，及时回笼货币，可以加速实现商品的价值，从而实现积累，营业员在对商品进行分类、保管、包装、加工等方面所消耗的劳动所创造的那部分价值也凝结在商品之中，当商品销售出去后，这部分价值也就随之实现，从而为社会主义增加积累；营业员在组织商品流通过程中，认真贯彻勤俭办企业的方针，不断改善经营管理，节约流通费用，就能为国家积累更多的资金。

（四）促进全国人民的安定团结

营业员在劳动中，通过认真贯彻执行国家的经济政策，积极开展购销业务，合理组织分配商品，满足人民的生活需要，就会使人民群众切身感受到有秩序的社会环境，有稳定的生活保障，从而使人民产生对社会的安全感；通过营业员

认真贯彻物价政策，保证价格合理，买卖公平，切实维护消费者利益，使广大职工切身感受到社会主义按劳分配的原则最终得以实现，就会使人民感到生活安定；通过营业员的劳动，积极采取便民措施，增加服务项目，开展社会劳务，努力组织好人民经济生活，就会解除人民群众的后顾之忧。这一切都使人民群众切身感受到党和国家的温暖，感受到社会主义制度的优越性，就能密切国家和人民之间的关系，促进安定团结，同心同德进行社会主义四化建设。同时，通过营业员的劳动，开展各地区的物质交流活动和正确执行党的民族政策，促使城乡经济、各地区之间的联系，促进少数民族的物质和文化生活水平的逐步提高，从而有利于各族人民的团结。

综上所述，从营业员工作所处地位、作用和所肩负的光荣任务，可见营业员为促进两个文明的建设起到了十分重要的作用。如果把整个商业部门看作为“后勤部”，那么营业员就是为生产服务、为人民生活服务的“后勤兵”。所以，营业员的劳动，人民群众需要它，社会主义四化建设离不开它。正因为这些，当好一名社会主义商业的营业员对社会主义建设事业的发展，有着重要的政治意义和经济意义。

第二节 营业员工作的基本要求

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，特别是个体和集体商业网点更以惊人的速度发展着。与此相适应，营业员的队伍也迅速壮大起来，新职工数量大增，其中相当一部分职工是未受过专业培训，不少人员素质较差，

对商业工作的重要性认识不足，观念陈旧，认为干这一行伺候人，地位低，平庸忙碌，无所作为，有的认为一手钱，一手货，你要我买，递递拿拿，没有什么可学的等等。这种状况与商业工作深化改革的要求极不适应。因此，商业要真正完成自己的任务，必须尽快建立起一支全心全意为人民服务的、文化业务素质较高的营业员队伍，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。

一、营业员的素质

素质，这是生理学、心理学上的术语。按生理学、心理学的解释，素质是指人的本来的性质。这里讲营业员的素质，是一个质的概念，动态的概念。是指营业员在从事购销业务活动中所具有的品质、特征、作风、素养等等的综合。也就是指决定营业员从事购销业务活动能力的各个内在因素的总和。

营业员的素质，通常包括政治素质、文化素质、技术素质、业务素质以及身体素质等。这些素质不会是一成不变的，总固定在一个水平上，而是随着政治思想、文化修养、业务技术的不断提高而变化。因此，广大营业员必须充分认识本职工作所肩负的重要使命，自觉地积极钻研并熟悉本职业业务，努力学习并掌握服务技能，不断提高自身素质，更好地为社会主义两个文明建设服务。

（一）政治素质

营业员的政治素质是指政治立场、思想意识、道德修养和对事业的责任感。具体表现在如下几个方面：

1. 有全心全意为人民服务的思想。它要求有强烈的事业心、责任感，愿把服务工作当成终身事业。对本人从事的

专业要有一种“神圣的使命”感和较强的荣誉感。

2. 有理想、有改革创新的精神。它要求工作主动进取,勇于探索,能接受新事物,研究新问题,追求新知识,渴望在本职岗位上有所作为。

(二)文化素质

文化是学习商业经济理论和掌握科学技能的基础,也是作好购销业务工作的基本条件。没有相当的文化素质,就无法掌握和运用新的营销观念和现代化售货方法和手段。具体地说在工作中要能看懂和理解上级文件,以便认真贯彻执行国家的有关政策;在经营中能学习所经营商品的方法、手段和商品知识,包括了解商品的产地、规格、性能、质量鉴定、使用方法和养护知识,在填表制单时不写错别字;在管理上会记帐、结帐、算帐、能写一般经济活动分析等。诸如这些业务活动中的日常工作,就需要有一定的文化基础。否则,就无法学习和掌握专业知识,诸如商业经济基础知识、顾客心理知识、柜组核算知识、商品知识和销售技术知识等。所以,具有一定的文化素质是做好营业员工作的必要的基本条件。

(三)技术素质

营业员的技术素质是指营业员在整个营业过程中应具备的经营技能和服务技能。具体地说应熟练掌握柜台业务技术、柜台接待技术、售货操作技术、计算技术和商品陈列技术等。

1. 柜台业务技术。营业员除了要了解本商店的经营思想、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外,还要熟悉掌握商品从购进到销售各环节