

营业员中级培训教材

小百货商品经营知识



XIAO
B/ HUO
SHANGPIN

苏浙沪商业教材编写组

《中级营业员培训教材》

编写前言

《中级营业员
术培训的
和江苏省商业厅商
本》的基础上做了

中级
江苏省
营业员

本教材根据商业部门涉及面广、分工细、内容多、经营各具特点的状况，按总册和若干分册编写。总册是专业基础理论部分，凡接受中级业务技术培训的营业员，不分工种、行业均需学习掌握；主要内容有有关社会主义零售企业的基本理论，经营业务、柜组管理等基础知识。分册是商品经营知识部分，按照零售企业的商品经营范围和传统的分工，阐述各类商品的经营知识以及必须掌握、了解的商品知识。营业员在学完总册后，按行业工种选学。

本教材，力求由浅入深，循序渐进，文结合。书后还随有教学大纲和课时安排表。

本教材也可以作为商业职业学校、技工学校的教材，以及商业大、中专院校师生的参考书籍。

本教材是商业部在全国商业系统首先推荐使用的一套中级营业员培训教材。

本教材在编写过程中，得到了商业部和兄弟省、市商业系统许多单位、个人的支持和帮助，谨表示衷心感谢。

苏、浙、沪商业教材编写组
一九八四年十月

编 者 说 明

《小百货商品经营知识》是中级业务课本，由上海市第一商业局组织潘国良同志编写，经上海市第一商业局教育处修改定稿。在编写过程中得到上海市小商品批发部的何忠祥、庄鹿鸣、韩祖康、朱永福、费名标等同志的支持和帮助，他们为本书提供了部份资料，在此表示感谢：

由于作者水平有限，时间仓促，书中错误之处在所难免，欢迎教师和读者批评指正，以便进一步修改。

一九八六年四月

目 录

第一章	百货小商品经营概述.....	(1)
第一节	百货小商品在日常生活中的作用.....	(1)
第二节	百货小商品的零售特点及进销存.....	(5)
第三节	小商品购进原则.....	(16)
第四节	小商品销售要点.....	(25)
第五节	小商品柜仓管理制度.....	(32)
第二章	日用金属制品的锈蚀和防护工艺.....	(39)
第一节	金属原材料的性能及锈蚀.....	(39)
第二节	日用金属制品的几种防护工艺.....	(42)
第三节	金属防护质量的测试.....	(48)
第四节	金属制品的包装运输与保管.....	(49)
第三章	打火机.....	(51)
第一节	汽油打火机.....	(51)
第二节	气体打火机.....	(57)
第三节	电子打火机.....	(63)
第四章	小刀、指甲钳.....	(68)
第一节	原材料及产品造型.....	(68)
第二节	选购、使用和保养.....	(72)
第五章	菜刀、民用剪.....	(74)
第一节	品种、规格、用途.....	(74)
第二节	用料及主要生产流程.....	(78)
第三节	质量要求及使用保养.....	(81)

第六章	民用挂锁·····	(88)
第一节	铁皮页子挂锁的结构与性能·····	(88)
第二节	弹子挂锁保密原理及简单故障分析·····	(91)
第七章	剃须工具·····	(103)
第一节	刀片、刀架、刀盒·····	(104)
第二节	电动剃须刀工作原理及保养·····	(107)
第八章	小五金什件·····	(110)
第一节	三匙的花色品种与质量要求·····	(110)
第二节	三针的规格及用途·····	(112)
第三节	三扣一勾的种类与选用·····	(117)
第四节	钢丝发夹·····	(119)
第五节	烟盒·····	(120)
第九章	日用塑料制品·····	(122)
第一节	塑料原料及一般性能·····	(122)
第二节	塑料的分类及其特性·····	(125)
第三节	日用塑料制品的品种鉴别·····	(138)
第四节	日用塑料制品使用分析·····	(144)
第十章	有机钮扣·····	(150)
第一节	有机钮扣的简单生产过程·····	(150)
第二节	有机钮扣的货号品种与规格的关系·····	(152)
第三节	有机钮扣的质量与分等·····	(155)
第四节	有机钮扣的选用·····	(156)
第十一章	扇子·····	(159)
第一节	扇子的由来与种类的特点·····	(159)
第二节	黑折扇的工艺及品位·····	(161)
第三节	白折扇·····	(165)

第四节	杂扇类.....	(167)
第十二章	缝纫用线.....	(171)
第一节	线的加工和分类.....	(171)
第二节	民用棉缝纫线的品种和用途.....	(178)
第三节	化纤民用缝纫线的品种和用途.....	(179)
第十三章	丝线.....	(182)
第一节	蚕丝原料.....	(182)
第二节	丝线的品种及用途.....	(185)
第三节	丝线鉴别与保管.....	(188)
第十四章	织带类商品.....	(190)
第一节	梭织带类.....	(190)
第二节	锭织带类.....	(194)
第三节	针织带类.....	(195)
第十五章	玩具.....	(198)
第一节	概述.....	(198)
第二节	机动玩具原理与故障.....	(202)
《小百货商品经营知识》教学大纲(仅供参考).....		(210)

第一章 百货小商品经营概述

《百货小商品经营知识》主要包括各类小商品的品质、生产工艺、性能以及与品质性能有密切联系的商品经营管理知识。

百货小商品是大百货商品的补充，是日用百货工业品的一个组成部分，也是人们日常生活中不可缺少的商品。由于品种繁多，价格低廉，人们也称之为小商品。

随着人们物质生活的改善，科学技术的发展，小商品的品种结构发生了变化。产品升级换代的更新期在缩短，流通渠道越来越宽阔，消费的需求量也越来越大。这就要求零售商业营业员努力学习商品知识和经营业务，更好地为消费者服务。

第一节 百货小商品在日常生活中的作用

百货小商品在人们的日常生活需求上占据一定的重要位置。它的使用面广，消费量大。小商品虽然价格低廉，但在利润上却有集腋成裘的经营特点，因此，经营小商品的经济效益颇为可观，同时，就小商品的使用价值来说，人们的穿、用、住、行都离不开它，所以，经营小商品的社会效益是不可估量的。由此可见，零售商店必须十分重视小商品经营。

一、日用小商品经营简史

我国百货小商品的生产，在封建社会时是个体、小作坊经营，产量低，品种少。近代开始有半机械化生产，经营仍是无政府状况，以产定销，生产什么，销售什么。在洋货充斥市场的旧中国，我国小商品生产遭到严重破坏。新中国成立后，在党的领导下，小商品的生产获得了新生，现代工艺和最新材料被广泛应用。小商的生产已基本上是机械化、专业化、社会化。

百货小商品由解放前的小商小贩和小烟杂店经营的几百个品种，发展为今天包括打火机、小刀、指甲钳、菜刀、剪刀、民用锁、剃须刀具、小五金什件、日用塑料制品、有机扣、扇子、民用线、织带类、丝线、玩具等十五个大类七千余种商品。小商品种类的发展有这样一些特点：①新材料的大量采用。如钮扣由原来的罗甸扣、电木扣、玻璃扣发展到金属扣和有机扣。环具也由原来的泥玩、纸玩、木玩发展到铁制、电动、乳胶、电子自控玩具等。②新旧产品更新换代的周期在缩短。如剃须刀从古老的中式刀发展到单面刀片有近二千多年的历史，而从单面刀片发展到双面刀片只有几十年，电动剃须刀取代双面刀片的时间更短了。再如汽油打火机发展到气体打火机经历了几十年的时间，而气体打火机发展到电子打火机只化了五年。③小商品生产的加工工艺有了新发展。例如，电镀、发兰、电化、印染、压花等先进工艺普遍应用。④小商品的造型结构，包装美化愈来愈讲究，发挥了吸引消费者购买的作用。

日用小商品的经营市场，在历史上也有一个发展过程，

由自产自销个体经营，发展到生产与经营实行分工。解放后已基本形成商业性经营。目前小商品流通渠道有批发站、三级批、零售店。各大、中、小百货商店都设有小商品专柜，并在整个商店经营品种和销售额上占有一定比例，有些城市还形成了小商品市场。如上海豫园小商品市场，规模之大，全国闻名。另外，各地还拥有小商品专营店，如杭州和上海的王星记扇庄，张小泉刀剪店，上海四川路钮扣特色商店等。可见，小商品销售渠道是宽广的，在经营上的市场观念有了新的突破。

二、百货小商品在日常生活中的作用

小商品在人们的日常生活中是不可缺少的，商品虽小，作用却很大。如，一件称心的服装少不了合适的缝线配合，相称的钮扣点缀和联结；烧饭做菜少不了得心应手的菜刀；儿童读书写字少不了练习本、铅笔和橡皮。所以，人们在日常生活中会因缺少某一小商品而感得不便，如果市场上小商品供应不足，就立即会产生较大的社会反响。那么，小商品在人们日常生活中起着怎样的作用呢？归纳起来，有辅助、补充、点缀美化、增添乐趣的作用。

辅助作用。小商品的使用价值，一方面体现为在生活中直接起着方便辅助作用；另一方面，又是其它商品在生产中不可缺少的辅料。如缝纫线、丝线、钮扣、带类等既是生活所需，又是服装工业的辅助材料。

补充作用。人们的生活除了需要大商品，还要小商品来补充。如家里有了电风扇，可是扇子还是少不了；买了水果还需要小刀来削皮；有了电冰箱，还需重各种塑料冰冻小盛

器，有了洗衣机，也少不了洗衣盆。

点缀美化作用。人们的精神文化生活需要艺术。所以，小巧玲珑的小商品就以它的美观、新颖、别致、适用为人们所喜爱。它既实用，又能供人们欣赏、摆设。例如，多用途的小刀、电动剃须刀、电子打火机。塑料花、缎带、有机扣等。

增添乐趣作用。每个消费者都有自己的爱好和生活习惯，他们可以根据自己的爱好和习惯来选购小商品，增添生活中的乐趣。如饰品、电动玩具、智力玩具、尼龙花边、丝绸头带、节日花炮等。

三、百货小商品经营展望

百货小商品经营在原材料潜力、货源潜力、消费购买潜力、品种价格四个方面，可以用多、新、升、活来概括。

多：日用小商品的原材料是多方面的，归纳起来分为纤维类、金属类、塑料类、纸、绸、竹木类。纤维类中的化纤原料，我国已能自给；金属类中有些钢材、铁皮目前有进口的，有国产的，以后随着我国钢铁工业的发展，材料来源的前景是可喜的；塑料类中复合改性原料将会生产出更好更理想的商品；纸、绸、竹木原料是我国的天然资源，供应充足。

新：花色品种结构在今后几年内将有较大变化，一部分老产品将迅速被淘汰，如胶木扣、玻璃扣、汽油打火机、帆布带等；新产品将更受欢迎，如花色有机扣、电动剃须刀、电子打火机等。目前有些生产工厂规模过大，产品翻新跟不上市场变化。今后城乡集体企业和小企业的产品必将大量投

入市场，以它的灵活多样，参加竞争。

升：消费购买潜力会有一定比例的上升，随着农民生活富裕起来，农村购买力也提高了，绣花线、花边、缎带、打火机、小刀、指甲钳、帐勾等很受农民欢迎。城市购买力将投向新产品，并向中高档发展，所以市场销售额将是上升趋势。

活：日用小商品的另售价格将是稳定的，但部分商品将随着天然原料收购价格的调整会相应提高；而大部分主要商品，由于化纤、塑料、金属材料生产成本的降低，另售价格将略有下降。小商品中的电子商品，结构新型的商品会明显增多，并保持较高的价格。所以，目前小商品的零售价格正在起变化，但总的来说是稳定的。

第二节 百货小商品的零售特点及进销存

从经营习惯看，一般百货商店其它商品柜不归口专业经营的商品，都划归小商品柜经营；从流通渠道看，凡是主渠道小商品批发部进货的就划归小商品柜销售；从商品特点看，形体小、售价低的划归小商品柜经营。小商品的零售特点可以分商品特点和经营特点来叙述。

一、商品特点

小商品特点主要体现为小、杂、精三个方面。

小——商品小，包装小，零售单价低，起售点低，零售额在商店经营中的比重也小。

杂——品种杂，一般不能划归专业经营的商品，都包

括在小商品柜。商业部门把棉纺针织品中的线带类划归小商品；把五金类的打火机、开刀、指甲钳、匙链、挂锁、菜刀、剪刀、铝针、缝衣针等划归小商品。另外，手工艺品中的纸折扇和塑料制品中不能归类的杂品也归为小商品。同时，玩具也作为主营商品划归小商品类。由此可见，小商品是软硬百货工业品兼有，真可谓集“日用商品”之大成。

精——无论哪一类的小商品，工艺都很精细，不允许半点马虎。一分钱可买两枚的缝衣针是起码生意，但它的钢质、性能、粗细精密度要求很高，针尖要锋利，不能毛糙，用起来既要有韧性，又不能弯曲；既要坚硬，又不能脆断。线带类商品都要精梳、精漂、精纺，，纱支支数一般都是高支。金属制品表面工艺要求更高，既要美观精巧，又要牢靠玲珑。有机钮扣表面加工要晶莹闪亮等等。

二、经营特点

交易频繁。小商品零售成交笔数很多，营业员整天忙个不停，有时一个营业员要同时接待二、三位顾客。原因有两方面，一方面品种多，另一方面来购买的顾客大多数目的性很明确，由于商品价格低，购买时就不多加考虑。

挑选性强。小商品售价虽低，但消费者对商品的要求都很高，其原因也是多方面的。一方面由于每个顾客的欣赏能力，兴趣爱好，性格习惯不一样，对商品的造型、外观、色彩、图案的要求也就各不相同。有时，消费者要买成一只打火机，往往要挑选六七只不同花色的品种，另一方面，小商品中许多是辅助性商品。如线类，挑了品种，要拣颜色，颜色深浅应适应服装料子。钮扣更是如此，先看品种，再看大

小，还要考虑造型、色彩，最后还要一只一只筛选，表面稍有一点斑点也不行。

配合要求高。小商品营业员服务工作要做得细致、耐心，出售商品时要问清用途，不能怕麻烦，与消费者密切配合，才能提高服务质量。例如，卖针线要问清缝什么料子，买各类扣子要问是男用，还是女用，上衣用或下衣用，大的还是小的，是什么颜色的衣料。剪卖带类商品时“宁愿多问一声，不要错剪一寸”等等。否则，就会造成调退货频繁，柜台矛盾增加。

整理加工商品多。小商品不同于其它大商品，大多数拆另商品需要商店再加工后才能出售。特别是丝线、金银线、绞绳类商品。进价是以重量计算的，而零售是以量尺寸计价的。加工的目的一方面是便利消费，另一方面是便于控制商品损溢，加强对商品的管理。

起售点低。拆零商品多，起售点也低，一分二分的小生意是普遍的、经常的。商品零售单价不上角的有四百余种。

拆零损溢大。商品拆零供应，按照习惯四舍五入，就会出现商品销售款正常的损溢差额。一般是销售额越大，损溢差额越大。

销售规律明显。小商品供应特点是“平时不空，节日更忙”，而且逢年过节顾客购买的商品品种更集中，节前节后一两天内消费者的购买心里活动变化很大。节前买东西目标集中，行动上匆忙，要求营业员要“快”，一买就走；节后就不一样，购买时选择性强，横拣竖挑，成交率低。小商品虽然大多数是常年销售的品种，但也有明显的季节性，一年中，两头旺中间淡。扇子一类商品则是属于常年生产，季节

商售。夏天是旺季，天越热，扇子生意越好，其它三个季节就是淡季。小商品的地区性特点很突出，有许多商品在此地是热门货，而到别地就不一定受欢迎，冷背呆滞。小商品市场变化较大，商品从畅销到平稳销售周期短、速度快，如玩具、金属饰品等。这就要求采购员对市场变化反应要快，进货不能过量，商品库存不宜过大。另外，小商品销售受社会因素影响很大，某一时期某一商品会变得特别畅销，某些品种的“购买热”常有出现。

诱发购买性高。小商品的诱发购买性往往大于其它大商品。这主要是商品的销售价低，实用性大，艺术性高，商品更换期短，品种变化大，新品种生产周期短等因素构成的。顾客在看了广告宣传和商品实物后，虽然暂时不需要，可买可不买，但由于商品价格低，实用性大，诱发了顾客购买心理。小商品诱发购买性高的另一因素是由于营业员的热情介绍和消费者“购买热”的产生，引起顾客消费心理变化，由“模仿”意识变为实际购买行为。

三、百货小商品零售进销存

日用小商品的经营，要求营业员熟知所经营的商品性能、用途、质量，商品分类、生产工艺、使用保养、原材料、市场预测等基础理论知识，提高自己的经营水平和服务质量，达到满足消费的目的。

1、百货小商品的分类。日用小商品种类复杂，分类方法也很多。一般是按商业习惯分类，或者按商品用途分类，也可按原材料不同分类等。

所谓按照商业习惯分类，一般是按照消费习惯。买卖方

便、管理简便的原则考虑的。柜台商品也按类陈列，帐册也按大类列卡。这种分类方法有利于柜台生意忙闲均匀，便利消费者挑选和内部管理。

小商品的商业习惯分类有六大类：民用线类、钮扣类、刀剪类、玩具类、金属制品类、烟具须刀类。

小商品也可按商品用途分类，即按照各种商品用途的不同而分门别类。这样的分类比较细，营业员对各种商品的进销调存一目了然，采购员对各类商品的库存量了解得比较清楚，这就有利于控制商品库存量和品种结构，保证市场供应。一般中小型百货店小商品经营，按用途分类有如下十二种：民用线、什带、钮扣、烟具、剃须刀具、开刀指甲钳、菜刀民用剪、金属什件、饰品、扇子、民用挂锁、玩具。

除了以上两种分类外，小商品也可按各类商品原材料的不同来分类。此种分类便于营业员了解熟知各种原料制品的性能特点，生产工艺，使用保养等商品知识。这种分类大致有如下五大类：金属制品、塑料制品、纤维线带、竹木制品、玩具。

2、百货小商品包装、运输、保管。

(1) 百货小商品的包装

日用百货小商品的包装是产品生产过程的继续，也是商品从生产到流通不可缺少的环节。小商品包装的作用之一是以精美装璜为广告吸引消费者；第二个作用是以牢固的包装保证商品质量和外形的完好，免受自然和人为的损害，减少商品损失，为提供更多更好的商品创造条件。因此，商品包装要便于销售，便于运输。

小商品的包装可分为外包装、中包装、内包装。包装的

要求应根据商品价值高低、规格大小和理化性能的不同而选择适宜的包装物和合理的包装方法。外包装一般是木箱、纸板箱、柳条箱，箱外应注明商品名称、等级、货号、数量、毛重、厂名、注意事项等。中包装一般是彩印盒和彩印包装纸，上面印有注册商标、牌名、商品货名、说明文（或使用注意事项）等。内包装多数是防护纸，如蜡纸、油纸、防潮纸、中性白油光纸等。内包装的目的是保护商品内在质量完好。小商品中诸如小开刀、指甲钳、挂锁、打火机等金属制品就需要油纸或柏油纸作内包装。铝制品因不耐碱的腐蚀，故要用中性纸作内包装。又如丝线、折扇等就不可以用塑料袋作内包装，因为塑料袋透气性差，商品易受闷而变质。但金属制品用塑料袋包装就能起到防潮、防腐作用。

小商品中除了大多数商品是外中内三部分包装外，另有一些商品是一层包装。如钮扣、揷扣、发夹等是用小盒包装，小盒内的商品有的是散装，有的是用纸插板。出售时，小纸盒一般不随商品售出，商品是另外分包装出售的。

综上所述，小商品的包装要求是很高的，包装原则是坚固、节约、精美和适用。

（2）百货小商品的运输。

商品从生产到流通，然后转移到消费领域，必须要借助于运输。运输是商品流通过程中的重要一环，要求“安全、及时、准确、经济”，“多装快跑”。

运输的方式、工具和运输路线的选择要讲经济效益。运输方式有陆运（铁路、公路）、水运、空运、联运，运输方式和工具的选择要考虑商品本身的特性和数量多少，同时根据交通运输条件，在保证市场供应的前提下采用合理方式和