

劳动预备制教材 职业培训教材

商品营业

(中级)



中国劳动社会保障出版社

劳动预备制教材
职业培训教材

商 品 营 业

(中 级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

商品营业：中级/劳动和社会保障部教材办公室组织编写．
—北京：中国劳动社会保障出版社，2000.7
劳动预备制职业培训教材
ISBN 7-5045-2737-8

I. 商…

II. 劳…

III. 销售学—技术培训—教材

IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 08010 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：唐云岐

*

北京市艺辉印刷有限公司 印刷 新华书店经销

850×1168 毫米 32 开本 8.5 印张 217 千字

2000 年 7 月第 1 版 2000 年 7 月第 1 次印刷

印数：5000 册

定价：12.30 元

读者服务部电话：64929211

发行部电话：64911190

说 明

本书是劳动和社会保障部教材办公室组织编写的全国劳动预备制商业专业培训教材，供全国劳动预备制学员使用。

本书内容包括：零售商业企业概论和经营管理，售货艺术，咨询服务，商品与货币鉴别，商业礼仪，商业应用文，橱窗陈列，柜组核算，几种日用工业品的经营和几种主要商品的组装、调试与简单故障排除。

本书亦可供职业学校、在职培训和自学使用。

本书由冯金祥、卢建生、冯昕编写，冯金祥主编。

本书的编写参阅了我社出版的《商品营业员》《商品经营》中的部分内容，特此说明，并对该书的作者表示感谢。

前 言

目前，我国正在推行一项新的劳动制度——劳动预备制，即是对新生劳动力实行追加1~3年的职业教育和培训，帮助其提高就业能力，在具备相应的职业资格后，在国家政策指导和帮助下实现就业。

实施劳动预备制度是深化劳动制度改革的重要措施，是培育和发展劳动力市场的一项基本建设。实施这项制度，对缓解就业压力、保持我国就业局势的稳定和提高劳动者整体素质具有重要意义。

实施劳动预备制，搞好教材建设是重要的一环。为解决当前实施劳动预备制对教材的急需，我们会同中国劳动社会保障出版社组织编写了法律常识、职业道德、就业指导、实用写作、英语日常用语、交际礼仪、劳动保护知识、计算机应用、应用数学、实用物理知识等10门公共课教材，并根据劳动预备制培训的实际需要，编写了电工、计算机、交通、餐饮服务、商业、机械、电子、建筑、会计的专业课教材，供劳动预备制培训单位使用。

实施劳动预备制是一项新的工作，对教材建设提出了新的要求，我们正在抓紧做好这方面的工作。现在编写的这套教材，是劳动预备制教材建设的初步尝试。我们力求通过这套教材，使经过培训的人员掌握从业必备的基本知识和专业技能，具有良好思想品质和职业道德，成为素质较高的劳动者。

在编写这套教材的过程中，编写人员克服困难，在较短的时间内完成了这项工作，在此谨向为编写这套教材付出辛勤劳动的

有关同志表示衷心感谢！

由于编写时间仓促，这套教材尚有许多不足之处，我们将在劳动预备制试点城市试用过程中，听取各方面的意见，再进行修订，使其更加完善。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

第一章 绪论	(1)
复习题	(8)
第二章 零售商业企业概论	(9)
第一节 零售商业企业的特征和职能	(9)
第二节 零售商业企业申办程序	(15)
复习题	(19)
第三章 零售商业企业的经营管理	(20)
第一节 商业企业经营概述	(20)
第二节 进货业务管理	(22)
第三节 销售业务管理	(26)
第四节 储存业务管理	(30)
复习题	(34)
第四章 售货艺术	(35)
第一节 顾客的购买动机和心理	(35)
第二节 售货服务技巧	(39)
第三节 售货推销技巧的类型	(42)
第四节 营业中常见矛盾的处理	(47)
复习题	(51)
第五章 商品知识	(52)
第一节 商品分类	(52)
第二节 商品生产工艺	(58)
第三节 商品的使用方法	(77)
第四节 商品的原料构成	(89)

复习题.....	(107)
第六章 咨询服务.....	(108)
第一节 咨询服务方式.....	(108)
第二节 咨询服务内容.....	(110)
第三节 咨询服务要求.....	(113)
复习题.....	(114)
第七章 商品与货币鉴别.....	(116)
第一节 商品鉴别.....	(116)
第二节 人民币鉴别.....	(121)
复习题.....	(123)
第八章 商业礼仪.....	(124)
第一节 商品营业员仪容仪表.....	(124)
第二节 商品营业员礼仪修养.....	(128)
复习题.....	(131)
第九章 商业应用文.....	(132)
第一节 商业应用文概述.....	(132)
第二节 商业行政公文类应用文.....	(134)
第三节 商业事务类应用文.....	(137)
第四节 商业业务类应用文.....	(145)
第五节 商业信息类应用文.....	(150)
复习题.....	(153)
第十章 橱窗陈列.....	(155)
第一节 陈列商品的选择.....	(155)
第二节 橱窗构图与色彩.....	(157)
第三节 陈列方法与要求.....	(160)
复习题.....	(164)
第十一章 柜组核算.....	(166)
第一节 柜组经济指标的确定与核算.....	(166)
第二节 电子收款机简介.....	(171)

复习题.....	(174)
第十二章 几种日用工业品的经营.....	(176)
第一节 纺织品经营.....	(176)
第二节 家用电器经营.....	(181)
第三节 日用百货经营.....	(185)
第四节 服装的经营.....	(188)
第五节 化妆品经营.....	(193)
第六节 钟表的经营.....	(196)
第七节 化工类商品经营.....	(199)
第八节 五金器材类商品经营.....	(202)
复习题.....	(205)
第十三章 几种主要商品的组装、调试与简单故障排除	
.....	(206)
第一节 家用电器类商品.....	(206)
第二节 家庭常用机械类商品.....	(230)
第三节 现代办公设备.....	(251)
复习题.....	(258)

第一章 绪 论

一、迎接市场经济的挑战，做一名成功的商品经营者

党的“十四大”以来，以建立社会主义市场经济体制为目标的经济体制改革步步深入，市场机制在资源配置中的基础作用得到了进一步的发挥，适用于市场经济的各项立法也逐步得到了完善，市场经济观念已深入人心。一个具有中国特色的社会主义市场经济体系已基本构建起来。国民经济连续多年高速发展，综合国力明显增强。

新的经济形势，为我们提供了前所未有的机遇，也提出了严峻的挑战。如何面对更加开放的市场竞争？如何应对世界名牌产品的市场冲击？作为一名商品营业员，必须树立信心，敢于迎接市场经济的挑战，努力提高自身素质，认真学习市场经济的基本理论，掌握商品营业的基本技能，自觉按市场经济规律办事，争做一名成功的商品经营者。

二、社会主义市场经济的一般原理

市场经济作为一种社会资源配置方式或经济体制，从一开始就是同以私有制为基础的社会经济制度结合在一起的。把市场经济同社会主义基本制度结合在一起，建立完善的社会主义市场经济，是前无古人的全新事业，是一个艰难的探索过程，是中国共产党的伟大创造。社会主义市场经济体制的确立和不断完善，对建设有中国特色的社会主义事业，有着极为重要的意义。

1. 商品经济和市场经济 人类社会的经济发展，经历了一个由自然经济向商品经济的发展过程。自然经济是自给自足的经济。原始公社、奴隶主或封建主的庄园、家长制的农民家庭，基

本上都是自己生产、自己消费的自给自足的经济单位。而商品经济则是直接以交换为目的的经济形式，是生产、分配、交换、消费各个环节都要以货币交换为媒介的经济形式。在人类历史上，与不同所有制相联系，便产生了不同的商品经济，即简单商品经济（小商品经济）、资本主义商品经济和社会主义商品经济。追求价值、重视自身利益、利用市场开展竞争、重视价值规律的作用商品经济的共性。正是这些共性激励商品生产者奋发努力，推动整个社会生产力的迅速发展。

有商品经济就有市场。但有商品经济和市场，不等于就是市场经济。只有当商品经济发展到高级阶段，当市场机制对价格和生产者的经营活动都起调节作用，市场在社会资源配置中起基础性作用时，商品经济才发展为市场经济。社会资源是指发展社会经济所需要的各种要素，如人力、物力、财力、技术、信息等。为了使社会经济各部门、各行业都能协调发展，就需要把有限的社会资源合理地分配到各部门、各行业。如果分配得不合理，违背社会再生产的客观比例关系，资源就会浪费，社会再生产就不能顺利进行。只有合理分配社会资源，才能保持社会经济的快速和健康发展。市场经济就是通过市场机制的分配功能，把资源配置到需要而又能够有效利用的地方，达到资源配置的优化，取得最佳经济效益的一种资源配置方式。

商品经济和市场经济既有区别又有联系。两者的区别主要在于两者的内涵不同。商品经济是指在社会分工条件下，具有不同经济利益的生产者之间相互交换劳动，进行劳动联系的一种方式，即通过商品货币关系实行等价交换的经济形式。它的存在和发展是以社会分工和不同利益主体的存在为前提。与商品经济相对应的是自然经济和产品经济。市场经济则是资源的配置方式，它表明在商品经济条件下，经济运行的核心和基础是市场机制。与市场经济相对应的是高度集中的计划经济。

商品经济和市场经济又是内在统一的。商品经济是市场经济

存在和发展的前提和基础，没有商品经济就没有市场经济。这是因为，商品货币关系的存在是市场机制发挥作用的基础，商品经济规律是市场机制的内在根据。比如，市场机制对社会经济生活的调节是以商品经济的基本规律——价值规律为内在依据的。商品经济的发展程度，决定市场经济的成熟程度。

2. 社会主义市场经济体制的基本框架 我国经济体制改革的目标是建立社会主义市场经济体制。实现由传统的计划经济体制向社会主义市场经济体制的转变，是一项具有全局意义的根本性转变。《中共中央关于建立社会主义市场经济体制若干问题的决定》描绘了社会主义市场经济体制的蓝图，构建了社会主义市场经济体制的基本框架。

(1) 必须坚持以公有制为主体、多种经济成分共同发展的方针，转换国有企业经营机制，建立现代企业制度。我们要建立的市场经济是社会主义市场经济，而不是资本主义的市场经济，因此，就要求在所有制结构上，必须坚持以公有制为主体，国有经济为主导，平等竞争，多种经济成分共同发展和不同经济成分自愿实行多种形式联合的政策。坚持公有制的主体地位，是社会主义的一条根本原则，也是社会主义市场经济的基本标志，任何动摇、放弃公有制主体地位的作法，都会脱离社会主义方向。江泽民同志在党的十四届五中全会闭幕时的讲话中指出，“坚持公有制的主体地位，重要的是要把握好以下几个方面：一是在社会总资产中要保持国家所有和集体所有的资产占有优势；二是国有经济在国民经济命脉的重要部门和关键领域占支配地位；三是国有经济对整个经济发展起主导作用；四是公有经济特别是国有企业要适应社会主义市场经济发展的要求，不断壮大自己。”

以公有制为主体的现代企业制度，是社会主义市场经济体制的基础。转换国有企业经营机制，建立现代企业制度是国有企业改革的方向。增强国有企业的活力特别是国有大中型企业的活力，发挥国有经济的主导作用，关系到经济体制改革的成败，关

系到经济和社会发展目标的实现。

(2) 建立统一、开放、竞争、有序的市场体系，实现城乡市场紧密结合，国内市场和国际市场相互联接，促进资源优化配置。完善的市场体系，是市场经济体制的必然要求，是转换国有企业经营机制，建立现代企业制度和转变政府职能的重要条件。要发展和完善商品市场，必须重点发展和培育生产要素市场，重视企业的技术进步，发展以现代科学技术为先导的市场体系。

(3) 转变政府职能，建立以间接手段为主的完善的宏观调控体系，增强国家宏观调控能力，保证国民经济的健康运行。宏观调控是现代市场经济的内在要求。因为市场经济并不是万能的，市场配置资源虽然有效，但市场也存在自发性、盲目性和滞后性等缺陷，国家必须加强对市场活动的正确指导和调控，才能保证市场经济的正常运行。我国是发展中的大国，又处于产业结构升级和经济快速发展时期，加强宏观调控尤为重要。要加快健全和完善宏观调控体系，运用各种经济手段，抑制“通缩”或“通胀”等经济现象，实现经济总量平衡和结构优化。

(4) 建立以按劳分配为主体，效率优先、兼顾公平的收入分配制度，鼓励一部分人和一部分地区先富起来，走共同富裕的道路。实行按劳分配，反对平均主义，坚持效率优先、兼顾公平的收入分配制度，是社会主义个人收入分配的基本原则。我们的目标是共同富裕，反对两极分化。如果个人收入过分悬殊，并任其扩大，就会带来严重后果，必须采取得力措施防止分配领域中出现问题，沿着共同富裕的目标前进。

(5) 建立多层次的社会保障制度，为城乡居民提供同我国国情相适应的社会保障，促进经济和社会的稳定。建立多层次的社会保障体系，是社会主义市场经济体制的不可缺少的重要环节，对深化企、事业单位的改革，保证社会稳定，对市场经济体制的建立和发展都有重要意义。

(6) 加强经济法制建设，建立与市场经济体制相适应的法律

体系。市场经济是法制经济，市场经济运行必须建立在完备的法律制度的基础上，不仅企业的行为要受法律的约束，政府部门的行为也同样受法律的约束。各行各业都要依法办事，而且还要做到在法律限定的范围内，任何部门和个人都不能干预产权主体的正当经济活动。只有这样，市场经济才会有序，市场才能充分发挥配置资源的基础性作用。因此，我们要把加强法制建设作为建立市场经济体制的一项重要基础性工作，作为社会主义市场经济体制框架的重要组成部分加速构建。

三、市场经济的特征和功能

市场经济是一种经济运行方式和资源配置手段，它是随着社会化大生产的发展而产生和发展起来的。它虽然产生和发展于私有制为基础的社会，但它产生和存在的根据不是私有制而是社会化大生产和商品经济。把市场经济看成是资本主义固有的，认为社会主义不能实行市场经济是不对的。

1. 市场经济的基本特征 包括以下几个方面：

第一，配置资源靠市场。在市场经济条件下，市场机制是推动生产要素流动和促进社会资源优化配置的基本运行机制。

第二，市场经济是充满竞争的经济。竞争是市场经济本质属性的反映，竞争作为巨大的外部压力，使市场活动的所有参与者及时调整自己的行为，推动着市场经济的发展。

第三，市场经济是分化经济。市场经济是无情的，优胜劣汰是竞争的必然结果。

第四，市场经济是自主经济。在市场经济条件下，生产者和经营者都具有合法的独立自主经营权，政府和其他组织不能任意干涉。

第五，市场经济是平等经济。所有从事市场交易活动的主体，他们的地位和机会都是平等的，谁也不能享有特权，也不能依权力、地位而形成某种等级差别。

第六，市场经济是追求价值和以盈利为目的的经济。资源配

置首先考虑的是效益，即能否实现价值增值。投资决策受盈利所左右，生产经营者对价值和超额价值的追求是没有止境的。

第七，市场经济是开放经济。市场经济是以社会分工为前提的，生产越发展，分工越重要，这必然要求协作的扩大和对外交往的加强。要对外开放，不能搞部门封锁和地区分割，还要积极参与国际分工，利用国际市场提供的价格信息，配置资源。

第八，市场经济是有很大盲目性的经济。在市场经济条件下，生产经营者独立自主决策和追求盈利的欲望，从整个社会角度来看，有时会导致生产和经营的盲目性。一定时期内，利润丰厚的经营项目，往往会引来大批参与者，结果导致生产过剩，造成资源浪费和经济生活的波动。

第九，市场经济不能解决外部性问题和总量问题，市场有时也会失灵。市场经济的盈利性和强调自主决策及个人利益的满足，也会带来一些负面效应，必须加强国家对市场经济的宏观调控。

第十，市场经济是法制经济。因为市场经济是一个十分复杂的有机体，没有健全而有力的法律作保证，其健康有序地运行是不可能的。

2. 社会主义市场经济的特点 社会主义市场经济是和社会主义的基本制度结合在一起的，是社会主义条件下的市场经济。它除了具有市场经济的一般特点外，还有自己的个性和特殊性。

第一，社会主义市场经济是在以公有制为主体，包括私人经济在内的多种经济成分共同发展的条件下运行的。

第二，社会主义市场经济，要以实现共同富裕为目标，反对两极分化，但鼓励部分地区、部分人通过正当的劳动，优先富裕起来，最终实现共同富裕，完成由量变到质变的过程。

第三，我们建立的是现代市场经济，不是自由放任的市场经济，它通过与社会主义制度相结合，克服市场经济所固有的不足和弊端，促进社会经济健康发展。

3. 市场经济的功能 市场经济的存在和发展历史表明，它对社会资源的配置是有效的，它为人类文明和进步作出了巨大的贡献。市场经济有其他经济体制无法替代的功能优势。

第一，经济主体追求利益最大化是市场经济活动的原动力，它有自我启动的功能。在市场经济条件下，各个微观经济活动的主体都具有相互独立的经济利益的要求，都是根据各自利益最大化的原则来规范自己的经济活动或经济行为，这是一切经济活动的出发点，也是对市场起基础性调节作用的客观基础。这种自我启动的能量是很大的。

第二，市场经济能合理分配社会劳动，优化资源配置。在市场经济中，资源的配置是按照比较利益原则并主要是通过市场体制来进行的。市场的功能在于，通过市场上商品和其他要素的需求和供给的变动，决定它们的价格。价格的变动反映资源的稀缺和多余，进而引起资源在各个产业部门的合理流动，使整个社会生产能够大体按比例地进行。

第三，市场经济是调节供需关系的自动机制。在市场经济条件下，生产者、消费者、中间商构成市场的主体，他们的全部活动无非两类，一是供给，另一是需求。由于社会经济生活的复杂性和处于不断变动中，供、需在总量上不可能完全平衡，在结构上也不可能完全协调。所以，必须及时调整才能适应生产发展的客观需要，保证再生产的顺利进行。这种调整靠行政命令和计划很难做到及时、准确、有效，市场则具备这种自动调节供求的功能。市场经济的这种自动调节功能主要是通过价格信息的及时传递实现的，这种调节的过程不但有效，而且比较平稳，一般不会引起经济生活的大起大落。

第四，市场经济是检验商品价值和企业经营效果的客观标准。评价一个企业的优劣，评价一件商品的好坏，最客观、最公正、最准确的标准是市场。适应了市场的需求，产品就会畅销，企业就会有较高的收益，也就会充满生机和活力。相反，企业效

益就差，严重的就可能导致破产。这种市场评估是一种巨大的压力和动力，没有主观随意性，更没有长官意志。

第五，市场经济是奖优罚劣的强制手段。市场如战场。竞争使每一个商品生产者和经营者都面临着成功与失败的双重考验与选择，竞争必然出现优胜劣汰，这是一种强制手段，也是公正无私的尺度。这种优胜劣汰的功能是十分强大而有力的，它要求参与市场活动的一切当事人，都必须严格自律，时时刻刻不忘风险，面向市场，在压力中求生存，在不断创新、发展中前进，否则，便可能被抛弃。

复 习 题

1. 商品经济与市场经济有何联系和区别？
2. 市场经济的基本特征是什么？
3. 市场经济的功能有哪些？