

…卓越员工培训书系…



营业员提升职业技能的权威之选

商超营业员良好的职业素养是商超企业无形的资产，它与企业的经济效益息息相关

商超营业员 职业化素养手册

白智慧◎编著



SHANGCHAO YINGYEYUAN

ZHIYE

SHOUCE
SUYANG SHOUCE

职业化素养培训的最佳手册

增强商超企业的竞争优势，不断推进商超营业员的职业化管理与领导，是每一个商超企业迫在眉睫的问题。本书将有助于最大限度地挖掘每一个营业员的潜力与价值。



北京工业大学出版社

卓越员工培训书系



营业员提升职业技能的权威之选

商超营业员良好的职业素养是商超企业无形的资产，它与企业的经济效益息息相关

商超营业员 职业化素养手册

白智慧◎编著



职业化素养培训的最佳手册

增强商超企业的竞争优势，不断提升商超营业员的职业化管理与领导，是每一个商超企业迫在眉睫的问题。本书将有助于最大限度地挖掘每一个营业员的潜力与价值。

最新
实用版
★★★★★

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商超营业员职业化素养手册/白智慧编著.—北京:北京工业大学出版社, 2011.10

ISBN 978-7-5639-2812-5

I. ①商… II. ①白… III. ①商店—营业员—技术培训—手册
②超级市场—营业员—技术培训—手册 IV. ①F718-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 167420 号

商超营业员职业化素养手册

编 著: 白智慧

责任编辑: 李 华

封面设计: 翼之扬设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京洛平龙业印刷有限责任公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 20.75

字 数: 315 千字

版 次: 2011 年 10 月第 1 版

印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2812-5

定 价: 35.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

零售业，作为一种把生产出来的产品直接提供给居民生活消费或社会集团供公共消费的商品销售行业，正发生着革命性的变化。另外，零售的形式也愈来愈多样化，百货商店、专业商店、超级市场、便利商店、折扣商店、仓储商店等如雨后春笋一样悄然兴起、争奇斗艳。特别是随着消费者的消费需求的变化和零售市场竞争的加剧，大型超市、百货商店得到快速发展，已成为中国零售业规模扩大的主要动力。因此，如何提升自身企业的市场竞争力，在零售市场上争取更多的份额，显得尤为重要。

对于百货商店、大型超市这些商超企业来说，在外部运营成本大致相当的情况下，形成自身企业的优势就在于内部的销售成本和管理成本，然而这些内部因素很大程度上取决于商超企业营业员的职业化素养。随着现在的零售终端越来越倾向于大卖场的趋势，卖场的管理与运营就成为一个很棘手的问题。尤其是对于工作在一线的营业员来说，他们的综合职业化素养直接关系到商超企业的效益，影响着商超企业的发展。所以，商超营业员的职业化素养的高低，决定了商超企业的未来。

沃尔玛总裁也指出，“百货业唯一的差别就在于对待顾客的方式不同”，这句话可谓是一语道破天机。顾客就是上帝，顾客就是零售业的根基。零售业作为一个以人为本的人文行业，注重的是服务和细节。只有为



商超营业员 职业化素养手册

每一位顾客都提供顾问式、导向式、全方位的服务，协助顾客挑选并购买真正满意的商品，才能始终站在商超行业的最高点。

《商超营业员职业化素养手册》就是一本专门针对营业员工作而撰写的实用工具书。本书通过商超营业员礼仪修养、服务语言的规范、商品陈列的搭配艺术、优质的销售服务、基本的操作技能以及基本的与物流、商品有关的知识来全面提升和完善商超营业员的服务水平和服务技能，使商超企业为消费者提供优质而高效的服务，缩小企业的管理成本，从而成为零售业的巨头。

目 录

第一篇 营业员应修好礼仪这门必修课

第一章 讲究服务礼仪，取悦你的顾客

表情要注意微笑和眼神两方面	3
手势要自然、大方、得体	8
以亲切的目光和得体的问候迎送顾客	10

第二章 注重仪表修饰，给顾客以美感

营业员的仪容要求	12
化妆上岗，淡妆上岗	14
服装与饰品的修饰要合体规范	20
注意对头发的清洗、修剪、保养和美化	29
注重手臂、腿脚等部位的修饰	33

第三章 注意仪态，让自己更有气质和风度

走姿既要优雅稳重，又要保持正确的节奏	36
款款入座，动作轻柔	41
站姿要给人以热情可靠、落落大方之感	42



第二篇 营业员服务语言的特点及原则

第一章 营业员基本用语的特点——科学性、艺术性

营业员用语要规范标准	51
正确使用敬语	52
语言表达要适应特定的购物环境	53
对不同的人说不同的话	54
多用谦逊语和委婉语	55

第二章 接待顾客时的服务用语

巧妙询问, 创造融洽气氛	57
介绍商品时要激发顾客的购买欲望	59
真诚、礼貌、热情地向顾客介绍服务环境	62
打消顾客的疑虑	63

第三章 运用体态语, 给顾客留下深刻印象

体态语的 3 种分类	66
体态语与有声语言的不同	67
运用体态语时应注意哪些事项	68

第四章 运用语言拉近与顾客的距离

掌握营业员语言艺术	72
灵活运用接近顾客的方法	74
称呼顾客要恰当得体	77
不同的场合运用不同的敬语	77
把握好与顾客打招呼的时机	79



第五章 积极面对顾客的抱怨

处理顾客不满的 3 个步骤	81
不同的矛盾采取不同的处理方法	84
根据顾客的投诉方式选择处理方法	86
勇于承认错误并及时纠正	88

第六章 主动告别，给顾客送去交易后的愉快

告别顾客时要始终保持热情	91
告别语的 3 种表达形式	92

第七章 营业员服务禁用语

认识营业员的服务禁用语	95
服务禁用语在表达形式上的特征	96
不同语言环境中的服务禁用语	98

第三篇 店内商品陈列的搭配艺术

第一章 橱窗陈列艺术

橱窗的不同分类	105
橱窗陈列设计应坚持 4 项原则	108
橱窗陈列设计的 4 要素	109
橱窗建立的要求及应具备的设备、道具	111
橱窗设计的形式及陈列方法	113
橱窗陈列的 15 个注意事项	115

第二章 店内设计与商品陈列要能吸引顾客的注意力

店面设计特点及装潢陈列法	117
--------------------	-----



商店出入口设计的 3 个决策	119
店铺设备的 3 个系统	120
店内设计对吸引顾客的重要意义	121
用店面广告激发顾客购买欲望	123
利用音乐创造商店气氛	124
利用灯光照明渲染店内气氛	126
巧用气味、空调吸引顾客	127

第三章 常见商品陈列的方法

通过商品陈列刺激顾客购买欲望	129
商品陈列的主要类型	130
陈列设备与工具运用	135
适度借助外部设备吸引顾客	137
商品布局要兼顾视觉角度和疏密层次	139
杂货、果蔬的摆放技巧	141
商品的色彩搭配要符合顾客的心理需求	144
商品陈列的 4 种方法	145

第四篇 营业员基本操作技能知识

第一章 商品的切割、丈量、称量技能

肉类、蔬菜、水果等商品的切割技术	151
纺织品的丈量技术	156
商品的称量技术和注意事项	163

第二章 精巧的商品包装技能

包装的材料与工具	168
礼品包装要独特而美观	171



食品类商品的包装及捆扎	175
软性商品的包装外形要美观	182

第五篇 如何为顾客提供更优质的销售服务

第一章 从心理上正确认识销售服务

掌握顾客的购物心理	187
认真对待顾客的每一条意见	188
仔细分析研究消费者的消费心理	190
做好柜台之外的工作	192
尽可能地扩大商圈范围	194

第二章 销售初期的服务技巧

销售准备阶段应具备的服务技巧	196
接近顾客的 3 种方法	199
重点商品的促销遵循 5 个原则	201
向顾客推荐商品的 6 个原则	202
向顾客介绍商品的技巧	203
向顾客做商品说明之前应做到哪些	207
金钱授受过程中应注意的 5 项原则	212
送货时的 5 个注意事项	213
结束接待顾客的 3 个要点	214

第三章 封闭式销售的服务技巧

封闭式销售以攻心为上	216
了解顾客的兴趣、嗜好后再展示商品	219
常用的 12 种商品促销方法	221
销售商品的 7 种方法	224



用巧妙的语言和丰富的知识引导顾客消费	226
及时捕捉顾客的购买信号	227

第六篇 营业员必须掌握的物流知识

第一章 把好商品经营第一关——进货

进货的7个注意事项	233
如何选择进货渠道	237
严格按照验收制度做好进货验收工作	243

第二章 商品的储存与保管

商品储存的决定性因素	247
商品储存的分类及要求	248
商品保管应遵循的4个原则	250
库存商品保管的3种形式	250
商品的养护以防为主，防治结合	252
商品养护的4个注意事项	253

第三章 商品流通的最终环节——商品销售

商品销售必须有科学的指导思想	255
商品销售应遵守的7个规定	256
营业推销的6种方法	257
商品的销售过程	260
合理、规范地使用票据	262

第四章 商品的盘点，库存管理的重要环节

为什么要进行商品盘点	267
特殊商品的盘点技巧	268



商品盘点的 3 种主要方法	269
商品盘点的程序	270
产生商品损耗的可能性有哪些	274
盘点工作必须注意的重点	277

第五章 营业员要了解的商品调价及损益调整知识

商品调价的方法	279
妥善处理商品的损益	281

第七篇 准确了解商品的相关知识

第一章 营业员需了解哪些商品相关知识

营业员应从 7 个方面掌握商品知识	287
食品类商品营养成分的知识	288
营业员须掌握服装类商品的知识	291
营业员应精通家电类商品的知识	294
多了解一些企业对商标拥有的权利	297
商品编码的方法及基本原则	298
商品的 5 大分类	300

第二章 商品的柜组核算技术

柜组核算的经济指标	302
柜组核算的 3 种组织形式	305
柜组核算的基础工作——定额管理	306
柜组核算的程序和方法	308



第三章 营业员应掌握的各项法律知识

消费者拥有的权利与经营者应承担的义务	311
《食品卫生法》相关知识	313
《产品质量法》相关知识	315
《反不正当竞争法》相关知识	316

第一篇

营业员应修好礼仪这门必修课





第一章 讲究服务礼仪，取悦你的顾客

在现代社会，人们越来越注重交往中的礼仪和礼节，它越来越成为衡量个人是否受到良好教育的标准。虽然说只凭礼仪不一定就能带给你销售成功，但是如果你不讲究礼仪，那么一定不会销售成功。因为毕竟商品销售中的很大一部分靠的是取悦顾客，而要取悦顾客的基础是懂礼节和礼仪，所以营业员一定要注意修好礼仪这门必修课。

表情要注意微笑和眼神两方面

关键词：服务礼仪 表情礼仪

培训要点：微笑、眼神。

所谓表情是指人的面部神态，也是一种无声的语言，是人际交流中的一种“非语言信息传播系统”。专家认为在人与人之间的交往中，人们接受信息的来源有70%以上来自表情，所以表情在人际交往中的作用至关重要。因此，作为营业员就必须要注意自己的表情礼仪。那么，表情礼仪主要包括哪些内容呢？一般来讲，它包含两方面的内容，即微笑和眼神。

1.微笑

微笑是笑的一种类型，它最能体现出人的乐观向上、愉快热情的情绪。所以营业员对顾客提供的服务，至关重要的是微笑服务。美国一家百货商店的人事经理曾经说过，她宁愿雇用一個没上完小学但却有愉快笑容的女孩子，也不愿雇用一個神情忧郁的哲学博士。由此可见微笑的巨大魅



力，它不仅仅是一种情绪的反应，更具有与众不同的意义。

首先，微笑是礼宾的象征，同时微笑也是有修养的表现。营业员只有做到充分地尊重自己、相信自己，才会注重对自我形象的强化，从而重视自己、爱护自己，使自己青春常驻，笑脸常开。一个懂礼貌、重礼仪的营业员，必须懂得尊重顾客，以顾客的需要为己任，将服务对象作为朋友，把微笑作为一种特殊的礼物，慷慨地奉献给顾客。

其次，微笑也是双方和睦相处的反映。要知道，“微笑是实现人际交往的通行证”。对初到商场的顾客，营业员的微笑是亲切的问候语；顾客光临，微笑是永恒的欢迎曲；顾客离去，微笑是温馨的告别词；对工作中的小差错，微笑是真诚的道歉词。只要我们脸上充满微笑，就能在服务交往中与他人和睦相处。

最后，微笑也是职业道德对营业员的基本要求。商业服务工作要求营业员有热爱工作岗位、热爱服务对象的工作责任感，认真搞好服务工作，充分尊重服务对象的消费需求，给服务对象一种宾至如归的良好感受。因此，作为营业员发自内心对顾客微笑，不仅是工作的岗位需求，更是商业职业道德的基本要求。

此外，微笑也是一个人心理健康的标志。因为只有心理健康的人，才能永远具有一种直面生活压力的决心和勇气，才能保持对未来的希望，才能将美好的情操、愉快的心境、温暖的善意、善良的心地水乳交融地变成微笑。

既然微笑具有如此重要的意义，那么营业员在与顾客交往中，怎样才能给顾客提供一流的微笑服务呢？这可以从以下4个方面努力：

（1）要自然真诚

人际交往中，人人都希望别人对自己真诚，而不是虚假地应付。微笑也一样，顾客希望营业员对自己的笑是发自内心的微笑，而不是一种做出来的假笑。对于他们来说，营业员硬挤出来的笑还不如不笑。有些商店提出“开掘笑的资源”，强求营业员向顾客去笑，甚至鼓励或要求营业员回家对着镜子练笑，这都是不明智的做法。

微笑，是一种愉快心情的反映，也是一种有礼貌和涵养的表现。作为营业员并不仅仅在柜台上才展示微笑，在生活中处处都应有微笑，只要你