

安徽省职业技能开发丛书·商业类

商业 职业道德 与 售货艺术

李祖武 罗道津 戴启飞 编著



SHANGYE LEI

SHANGYE LEI

18

安徽科学技术出版社

96
F718
41
2

安徽省职业技能开发丛书·商业类

商业职业道德与售货艺术

李祖武 罗道津 戴启飞编

XAJ2017



3 0106 1977 7

安徽科学技术出版社



C

3 0106 1977 7

(皖)新登字 02 号

责任编辑:叶洪渠

封面设计:王国亮

安徽省职业技能开发丛书商业类

商业职业道德与售货艺术

李祖武 等编

安徽科学技术出版社出版

(合肥市九州大厦八楼)

邮政编码:230063

安徽省新华书店经销 徽州新华印刷厂印刷

开本:787×1092 1/32 印张:4.375 字数:97千字

1996年5月第1版 1996年5月第1次印刷

印数:10 000

ISBN7-5337-1370-2/F·1 定价:6.40元

(本书如有倒装、缺页等问题向承印厂调换)

序

党的十四届五中全会提出的科教兴国战略目标指出，要促进科技、教育与经济的紧密结合，致力于提高国民素质，在各个领域培养一批跨世纪的优秀人才。职业技能开发工作，是这一战略目标的重要环节；职业技能开发工作应根据这一战略目标的要求，在贯彻落实《劳动法》的同时，旨在全面提高劳动者的素质，以迎接 21 世纪的挑战。

全面推进职业技能开发体系建设，是实施科教兴国战略目标的重要内容。我们不仅要按照十四届五中全会通过的《建议》培养各级各类高级人才，缩小我国科学技术同世界发达国家的差距，还要按照《劳动法》和《中国教育改革和发展纲要》的要求建立我国职业教育与职业培训双重体系，实行学历文凭与职业资格证书并重的制度，培养大批经济建设特别需要的各级各类技术工人。为此，我们就要积极拓展职业培训领域，形成适应劳动力市场需要、面向全社会的职业培训格局。

随着企业改革的深入，社会新增劳动力的增加，就业形势将日趋严重。目前，后备技术工人的培养与经济建设发展的需要尚有很大的差距。有针对性地对各类人员开展职业培训，不仅是提高劳动者素质、保证经济发展和就业工作顺利进行的关键，也关系到稳定社会的大局。因此，必须深入贯彻职业培训方针，大力发展职业教育，积极开展根据劳动力

市场需要进行的多种层次的职业培训，努力实现《中国教育改革和发展纲要》提出的“……使城乡新增劳动力上岗前都能受到必要的职业训练”的要求。要实现这一目标，必须适应劳动力市场发育、发展和劳动者就业需要，拓宽职业培训领域。职业培训工作要以《劳动法》所界定的范围为对象，覆盖城镇劳动者，并逐步向农村非农领域延伸，从而逐步形成初、中、高级工和技师、高级技师职业资格培训为主，职前职后相衔接的以提高劳动者职业技能为目的的非学历各级各类职业技能培训体系。

要实现上述职业技能开发的战略目标，必须同时建立起满足各级各类培训需要的职业培训教材体系。这套职业技能开发丛书，就是为满足这一需要而编辑出版的。本丛书根据劳动部及国家有关部委制定的大纲及鉴定规范要求编写，具有很强的实用性。相信这套教材的出版对促进职业技能培训工作的进一步发展，对广大职工学习技术、业务的积极性的提高，将会起到一定的促进作用。

朱 旗

1996年1月

安徽省职业技能开发丛书编委会

主 任 朱 旗

副主任 (以下按姓氏笔画排列)

王家福	孙洪基	杨永康	吴玉龙
何百锦	何兆祥	陈月明	陈宜家
陈炳全	郑之宽	周四方	周蜀生
胡水金	赵锡琨	高前清	倪茂永
梁鸿家	陶有法	董邦应	

委 员 (以下按姓氏笔画排列)

邓顺华	史兴廉	江海传	刘光明
刘德康	邢广义	任润生	孙桂兰
孙敬文	汪 韧	陈克炯	陈洒龙
陈爱民	张 丽	张善友	范申平
谈国平	徐正泰	徐绪恩	盛大全
鲍士文			

前 言

为了适应商业行业工人技术等级培训工作的需要,根据国内贸易部、劳动部颁发的《工人技术等级标准》,我们组织编写了这套商品营销培训教材。全套共有《商业职业道德与售货艺术》、《零售企业经营与管理》、《商品经营知识》、《商业常用英语会话》四本书。本教材力求理论联系实际,突出实用性,通俗易懂,深入浅出。它不仅是高级营业员专用教材,也可作为商业技术、职工岗位培训参考用书。

鉴于编写时间比较仓促,加之我们水平有限,书中错误、疏漏之处在所难免,恳请广大读者批评指正,以便今后进一步修改完善。

本教材在编写过程中曾得到合肥市一商局、蚌埠市商业局的密切配合和鼎力支持,在此谨致谢意。

安徽省商务厅教育处

安徽省劳动厅培训处

1995年12月

目 录

第一章 商业职业道德	1
第一节 职业道德的含义和特征	1
第二节 商业职业道德	12
第三节 营业员职业道德的基本要求	25
第二章 售货艺术概论	31
第一节 售货艺术的含义	31
第二节 售货艺术的意义	35
第三节 售货艺术与营业员的自我修养	38
第三章 柜台接待服务艺术	47
第一节 柜台接待与购买心理过程	47
第二节 售前待机与接待顾客的艺术	50
第三节 介绍与展示商品的艺术	56
第四节 启迪与劝说顾客的艺术	64
第五节 商品成交的艺术	71
第六节 转化拒绝购买态度的艺术	74
第四章 柜台交际语言艺术	79
第一节 语言艺术在售货中的作用	79
第二节 柜台语言艺术的基本要求	82
第三节 柜台语言技巧的运用	86
第五章 柜台冲突的防止与排除艺术	93
第一节 商业交际关系与冲突	93
第二节 冲突的发展趋势和结局	100

第三节	冲突的防止和排除·····	103
第六章	商品促销与宣传艺术·····	110
第一节	促销概述·····	110
第二节	促销方式·····	114
第三节	营业推广·····	118
第四节	柜台与橱窗陈列·····	123

第一章 商业职业道德

社会生活丰富多彩，概括起来总不外乎家庭生活、公共生活和职业生活这三大领域。这三大领域的现实需要，使人们形成了婚姻家庭道德、社会公德和职业道德这三种特殊的道德要求。本章重点研究什么是道德、职业道德，什么是商业职业道德及其重要作用和意义。

第一节 职业道德的含义和特征

一、道德含义

道德是人生中的一个十分严肃和重要的课题。它贯穿于人类社会的各个社会形态之中，渗透于我们社会生活的一切领域、一切方面。无论是政治生活、经济生活、文化生活、社会公共生活、职业生活、家庭生活、科学研究、宗教领域，还是邻里、师生、同学、朋友之间，都存在着道德问题。我们平时常依据一定的道德标准，对自己和他人的言行进行评价。比如：我们经常议论某人品质好、有道德；某人风流潇洒，知识渊博，就是道德品质太差等等。那么，什么是道德呢？

我国是文明古国、礼仪之邦。在我国的古代典籍中，早就涉及到“道德”这个概念。“道”，本来意义是指人的行走的道路，引申以后，表示事物运动变化的规律和规则。“德”

则解释为“德者，得也。”也就是说，有德的人，为人做事一定要有益于他人，使别人有所得，自己也有所收获。简单地说，“德”就是合乎原则的行为。两个字合起来，泛指人们应当遵循的原则和标准。在中国伦理思想史上，道德主要是指调整人的相互关系的行为准则和规范，有时也指个人的思想品质、修养境界、善恶评价，甚至也用来泛指社会的风尚习俗和道德教育等。随着社会的发展和历史的变迁，道德的内涵也日益丰富，并带有明显的时代特征。所以，我们今天讲的道德，就是依靠社会舆论、内心信念和传统习俗来调整人与人之间以及个人和社会之间关系的行为规范的总和。

概念是客观事物根本属性的反映。道德概念也不例外，它反映着人类社会的一种特殊现象。人是社会的人，在社会生活中，人们进行着各种各样的活动。在人们进行各种活动的过程中，人与人之间必然要发生这样或那样的联系，形成各种复杂的社会关系。为了协调和理顺人们之间的各种关系，保障人们的社会生产和社会生活的秩序，就必须对个人的行为加以适当的规范和约束。这种要求，在原始社会中，是以维护氏族整体利益的传统习俗实现的，在阶级社会里，除了依靠政治法律手段外，则表现为调整人们相互关系的行为原则和规范。一定的道德原则和行为规范一经产生，它就作为一定的善恶标准，对人的思想、意志、情感和行为具有规范和约束作用。它首先通过舆论和教育方式，影响人们的心理和意识，形成人们的善恶观念、道德观念和道德意向，以致形成人的内心的信念。比如我们平时进行的行为规范教育，就可以使我们从心理、意识、观念、情感、行为等方面受到良好的影响，从而使我们形成要做一个符合行为规范要求的好

公民的信念。其次，又通过社会舆论、传统习惯和规章制度的形成，在社会生活中确定下来，成为一定社会和一定阶级约束人们相互关系和个人行为的原则和规范。比如文明礼貌用语，在农村移风易俗中制定的乡规民约，精神文明建设中制定的文明公约等，对人们的行为都有规范和约束作用。由此可见，道德既是一种善恶评价，又是一种行为标准；它既表现为道德心理和意识现象，也表现为道德行为和活动现象。同时，又表现为一定的道德原则和道德规范现象。因此，我们也可以说，道德是人类社会生活中所特有的，由经济关系决定的，依靠人们内心信念和特殊的社会手段维系的，并以善恶进行评价的，调整和约束人们之间相互关系的原则规范、心理意识和行为活动的总和。

二、职业与职业生活

人类社会的最初阶段，还没有形成专门的职业。那时的分工是纯自然的，只存在于两性之间。男子从事作战、打猎、捕鱼，女子管家、采集、种地。随着社会的发展，生产力水平的提高，相继出现了三次社会大分工。第一次社会大分工，即畜牧业和农业的分离；第二次社会大分工，即手工业从农业中分离，这时人们已开始了萌芽状态的职业生活。人类进入阶级社会以后，又出现第三次社会大分工，即出现了专门从事经营交换的商业。同时，脑力劳动与体力劳动也开始分化，各种各样的职业也相继产生。随着社会生产力的不断发展，生产社会化程度的不断提高，社会分工也越来越细，职业生活也日益丰富多彩，职业种类也不断增加，形成了现代社会的千百种职业。据我国第三次人口普查初步统计，全社

会共有 220 多个行业, 3 000 多种不同的职业, 几千个不同的工种。

职业是人们在社会生活中所承担的一定的职责和所从事的专门业务。各种不同职业, 表现各种不同的工作行为, 它是具体实现人类物质生活资料和精神生活资料的生产和再生产的基本的社会组织形式。职业是社会分工的结果和表现, 职业的形成和发展是人类社会发展的缩影。

职业生活, 是指人们在职业岗位上进行的社会生活。在现代社会中, 每个人都从事着一定的职业, 每个人都有自己的职业生活。职业生活不仅体现着人类社会生活的风貌, 并对人类社会的发展有着能动的作用, 对人生也具有不可低估的巨大作用和重要意义。

1. 职业生活占人生的 1/3 时间

一个人从参加工作投入职业生活到退休, 大约有 40 年。这 40 年间, 人生经过了朝气蓬勃、奋发向上的青年时期, 成熟、沉稳、老练的年富力强的中年时期。这阶段正是人的智力最发达、身体最强壮、精神最旺盛的时期, 为社会、为他人做贡献, 努力实现人生价值的黄金时期。人的职业按每日 8 小时计算, 一生中大约有 10 多万个小时在职业岗位上, 占人生的 1/3 时间。人的生命是由时间构成的, 从时间角度来考察人生, 就必须珍惜这宝贵的时期。

2. 创造和实现人生价值的舞台

人生的价值在于责任和贡献, 职业岗位就是我们施展自己聪明才智的舞台, 进行劳动创造的基地。实践证明, 一个人要造福人类与社会, 要实现自身的价值, 就应该投身于沸腾的、丰富多彩的职业生活。只有在自己的职业岗位上, 努

力工作，才能在人生舞台上扮演好自己的角色，才能真正实现自己的人生价值。

3. 在职业生活中养成和体现道德品质

人的道德品质的形成途径有两条：一是社会、学校、家庭进行有目的、有计划的道德教育；工作以后，进行职业培训、业务和职业道德的培训。二是在实践活动中逐步养成，而职业生活正是人们接受道德教育的课堂，进行道德修养的场所。

同时，一个人道德水平的高低，道德修养程度如何，也必然在职业生活中体现。一个人在人生旅途中要使自己成为道德高尚的人，就要在职业生活中谨言慎行，按照道德规范去做。

4. 职业生活能使人获得人生的真正幸福

幸福是能使人心情愉快的一种感受。一个人只有投身于造福社会、造福人民的职业生活中去，才能真正获得幸福。人都有成功欲，都希望得到别人的赏识。怎样才能获得幸福？纯洁的爱情，美满的家庭可以使我们幸福，但这只是人生的一半；事业的成功则是幸福的另一半，而且是非常重要的另一半。职业即事业，只有在职业生活中发挥自己的聪明才智，为他人和社会做出贡献，你的事业才能发出耀眼的光彩，你才会感到真正的幸福。

三、职业道德的含义与特征

职业道德，就是从事一定职业的人们在其特定的职业生活中应遵循的道德准则和规范。职业道德是社会道德的主要内容，是一般道德原则和道德规范的主要补充。在社会生活

中，各种不同的职业表现为不同的社会行为，履行着不同的社会职责，形成了适合本职业特点的道德规范。在这种一定的职业范围内的道德规范和行为准则，就是职业道德。

职业道德既是对本行业人员在职业活动中的行为规定，又是一定行业对社会所承担的义务和道德责任。规定人们在履行职责中的具体行为，要求人们在从事自己的职业劳动中，必须遵循一定的道德规范，规定人们“应该”做什么，“不应该”做什么。换言之，职业道德是从道义上要求人们以一定的思想、感情、态度、作风和行为去待人、接物、处事，完成本职工作。

职业道德能够调节社会职业之间的关系，利于社会的安定团结，促进社会主义两个文明建设。职业道德是社会道德体系的主体部分，讲究职业道德，使每个从业人员热爱本职工作，忠实履行自己的职业义务，用职业道德来规范约束自己的行为，树立起我为人人、共同前进的思想，就能造成一个团结和谐的社会整体。

职业道德作为道德的一个特殊领域，最集中、最直接地反映着社会的道德面貌，但它又不同于社会道德，有着自身的特点。

1. 从内容上看，职业道德具有较大的稳定性和连续性

在不同的历史发展阶段，每一种职业道德都有着十分相似的内容和要求。这是因为它们都具有一定的职业的某种特点的共同要求。从事特定职业的人们在从先辈那里学习职业技能的同时，也把那些与职业技能有关的世代相袭的良好的职业传统、职业习惯、职业心理、职业品质继承下来，形成了具有连续性和稳定性的职业道德规范，以致在很大程度上

改变一个人在学校生活阶段和少年生活阶段所形成的品行，影响一个家庭的道德风貌。

2. 从范围上讲，职业道德具有成人性

职业道德是因人们的职业活动相联系，主要表现在已经“走上社会”，从事实际工作的成人的意识和行为之中，是家庭影响和学校教育初步形成的道德状况的进一步发展，是道德意识和道德行为发展的成熟阶段。所以，一方面职业道德使一定社会或阶级的道德原则和规范“职业化”；另一方面它又使个人道德品质“成熟化”。另外，任何一种职业道德只能在特定的范围内起作用，是某一职业范围内的具体的道德要求。比如：勇敢和服从命令是军人道德的主干；客观诚实是新闻道德的灵魂；为被告保密是律师的职业道德；待人热情、文明礼貌则是服务行业的职业道德特征。

3. 从形式上看，职业道德具体、明了、多样，具有较强的适应性

职业道德是指导人们工作和劳动的行为规范。因此，各种职业从本职工作的要求出发，根据各行各业的具体特点和人们的接受能力，往往采取一些简明适用的形式，制定一些规章制度、公约、守则、规程、行动、须知等，把职业道德具体化、通则化、条理化，帮助人们养成良好的职业道德习惯。能够使一般的社会道德原则和规范在职业生活中发挥巨大的作用，对人们的思想和行为发生经常的、深刻的影响，成为一般道德原则和道德规范的重要补充。

4. 具有鲜明的阶级性

既然道德具有鲜明的阶级性，那么职业道德也必然带有鲜明的阶级特征。它从属于一定社会道德的特点，一定的职

业道德总是反映着一定的社会道德和阶级道德的影响和要求，而社会道德和阶级道德又在很大程度上通过职业道德表现出来。

四、社会主义职业道德的基本范畴和具体要求

社会主义职业道德，既是历史上长期形成的职业道德的继续，也是人类历史上职业道德发展的新阶段。社会主义公正原则和人与人之间平等、团结、友爱、互助的新型关系，为社会主义职业道德的发展开辟了无比广阔的前景。同时，社会主义新型职业道德，又是建设两个文明的强大精神动力，它对各行各业提高工作效率，保证工作质量起着不可忽视的作用。

社会主义职业道德包括职业义务、职业情感、职业良心和职业荣誉等基本内容。

所谓职业义务，就是人们在职业生活中对他人和社会应尽的职责。这是社会生活对每一个职业人员提出来的要求。要培养高尚的职业义务感，就必须做到：

第一，培养对他人和社会强烈的责任感。我们每个人都生活在一定社会关系中，都不能离开他人而独立存在，我们又无时无刻不在消费和享受别人的产品和劳动成果。因此，我们每个人都义不容辞地要对他人和社会尽自己的责任和义务，都要培养对他人和社会的强烈的责任感和义务感，并把这种情感渗透到各自的职业生活中，转化为勤奋工作的精神动力。

第二，克服只享受权利，不承担义务的特权思想。在职业生活中，我们要做到尽职尽责，提倡为他人和社会多尽义