

YINGYEIYUAN FUWU XUZHI

YINGYEIYUAN
FUWU XUZHI



YINGYEIYUAN
FUWU XUZHI

内 容 提 要

本书采用问答的形式回答了营业员服务知识方面的二百二十个问题,包括经商道德、营业准备、接待顾客、展示商品、介绍商品、包扎商品、结帐收款和付货送客等方面的内容。该书既可作为各地商业部门职工业务培训教材,对广大营业员业余自学、提高业务水平也是有益的参考读物。

营业员服务须知

钟拱声 编写

江西科学技术出版社出版
新华印刷发行服务公司发行
井冈山新华印刷厂印刷

787×1092 毫米 32开本 印张 5.625 12万字

1985年8月第1版 1985年8月第1次印刷

印数1-20,000册

统一书号: 4425·8

定价: 0.95元

序 言

自党的十一届三中全会以来，我国经济体制改革由农村发展到城市，商品生产和商品经济有了空前的发展。商品经济的不断发展，使商业与生产者和消费者的联系越来越广泛、紧密，业务辐射面就更广泛深入了，“桥梁”与“纽带”的作用越来越重要；加上商业现代化的步伐越来越快，商业部门将不断引进现代技术装备和先进的管理方法，这就对从事商业工作的同志提出了与以往不可同日而语的要求。对工作在第一线的营业员来说，更新知识，了解和掌握现代商业服务知识和服务艺术成了紧迫任务。

全国物质文明建设的发展，精神文明的加强，对营业员提出了要做文明经商、礼貌服务的模范的课题。

实行商业体制改革后，市场由封闭式向开放式转变。市场调节不仅是集体商业、个体商业范围的事，国营商业也要顺应商品经济规律，参与市场调节。营业员必须改变原来的经营作风和经营习惯，适应新形势，以调节市场的目光来改善自己的经营。

可是，目前商业部门营业员队伍的素质还远远不能适应社会主义现代化商业经营的要求。一方面是由于部分老营业员对本职工作的重要性认识不足，不能认真刻苦的学习新的知识，使自己的知识老化了，跟不上时代的步伐；另一方面，近几年来商业部门增加了大量新职工，又缺乏上岗前的基础

教育和系统的业务培训，使营业员队伍素质下降，以致出现服务态度差、服务质量低的现象，经过企业整顿和内部改革，情况虽有所好转，但仍差强人意。

《营业员服务须知》一书，是在总结过去的经验，吸取各地商业企业整顿、改革中成功的新经验和新方法的基础上，参阅了中外大量有关资料，采用简明的问答形式编写而成的。

《营业员服务须知》，提倡文明经商，遵守商业道德，提高服务质量，方便人民生活。竭诚宣传正确的经商思想，树立新的消费观念，树立新的经营观念，树立新的服务观念。这本书集市场学、商品学、管理学、服务艺术于一体。它不仅系统地介绍了营业员在营业过程中可能遇到的各种情况问题的处理办法，同时介绍了主要商品知识，以及市场预测方法，怎样做商品广告宣传，怎样改进柜台售货方法，对现代售货方式自选商场也作了介绍，等等。全书虽称不上商业服务的“百科全书”，但也涉及到了商业服务艺术的各个方面，而且颇具新鲜性、科学性、艺术性。是提高商业部门（包括供销部门）职工队伍素质的好教材，是营业员的必读之物；从事商业工作的其他同志也不妨一读。

王周李

一九八〇年
八月七日

编者说明

职工的素质问题，是企业的发展迫切需要解决的一个带根本性的问题。近几年来，商业（供销）部门由于退休顶替、补员招工等原因，青年职工大量增加，缺乏系统的业务培训和上岗教育，使营业员队伍的素质下降，以致出现了服务态度差，服务质量低的现象。经过企业整顿和内部改革，情况虽有好转，但仍差强人意。有的职工认为“改、转、租”，小型企业开放，就是为了赚钱，“一切向钱看”，对于如何改善服务态度，提高服务质量，方便人民生活，仍有所忽视。这虽然是个别现象，是前进中的枝节，但也必须引起应有的重视，以保证商业体制改革的顺利进行。因为，透过那种想法给我们提出了一系列的问题，诸如：

改革还要不要坚持社会主义方向，提倡文明经商，遵守商业道德，全心全意为人民服务？

放开、搞活是不是就是为了赚钱，谋取个人私利，小单位的利益、眼前的利益？

为了赚钱是不是就可以不贯彻执行党和国家的政策、法令和正当的经营管理，乱涨物价，在消费者的身上打主意？

只要能赚到钱是不是就可以不讲道德、信誉，不讲服务态度、服务质量，不需要学习政治文化和业务技术，提高为人

民服务的真实本领？

针对这些问题，根据党的十一届三中全会以来的改革精神，特别是《中共中央关于经济体制改革的决定》，以及《国务院批转商业部关于城市商业体制改革若干问题的报告》，参照有关资料，在总结、继承、发扬前人优良传统和经验的基础上，广泛吸取各地在整顿、改革中创造的新经验和新方法，编写了这本专门讲商业零售服务，如何提高服务水平、接待好顾客的《营业员服务须知》一书，希望对提高职工的素质，配合各地开展职工业务技术培训、满足广大营业员业余自学的要求，有所帮助，起个抛砖引玉的作用。

本书得到了各级领导的重视和关怀，吉安地区行署专员王国本同志写了序言，吉安地区商业局和江西省商业厅、江西省百货公司分别作了推荐，在编写过程中，并得到吉安地区副食品、生资等专业公司的领导及胡继冈、刘光济等同志和全区百货系统的支持和帮助，江西省商业厅吴常康、罗梅生同志为此书的编写提供了宝贵意见，在此一并表示衷心感谢。

由于时间仓促和水平有限，书中不妥甚至错误的地方在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

一九八五年八月

目 录

一、经商道德.....	(1)
1、社会主义商业要树立怎样的经商观点?	(1)
2、五讲四美三热爱活动在改革中应起什么作用?	(2)
3、怎样做到方向明、经营正、服务好?	(3)
4、营业员七项守则和商业活动中八个不准是什么?	(4)
5、柜台的十条纪律是什么?	(6)
二、营业准备.....	(7)
6、怎样做好人员准备?	(7)
7、为什么营业员也应学会市场预测?	(9)
8、当前市场和消费结构变化总的趋势怎样?	(11)
9、怎样进行销售预测?	(12)
10、怎样进行保本点预测?	(18)
11、搞好市场预测应注意哪些问题?	(21)
12、商品准备的要求是什么?	(23)
13、组织好进货必须掌握哪些原则?	(24)
14、为什么要制定商品目录?	(25)
15、怎样根据各种商品供求的不同情况采取正确的 进货方法?	(26)
16、怎样搞活进货?	(27)
17、怎样使商品尽快同顾客见面?	(28)
18、怎样验收商品?	(29)

19、怎样整理商品？	(30)
20、怎样检查价格？	(30)
21、怎样做好商品的清洁工作？	(31)
22、怎样搞好食品卫生？	(31)
23、为什么要重视商品广告宣传？	(32)
24、怎样陈列柜台和货架的商品？	(33)
25、怎样布置商品橱窗？	(35)
26、怎样做印刷广告？	(38)
27、怎样利用现代化手段做商品广告？	(36)
28、怎样准备售货用品用具和找零用的钱、票？	(37)
29、怎样打扫营业场所的卫生？	(38)
30、怎样搞好营业员个人仪容整洁？	(39)

三、接待顾客

31、改善服务态度和提服务服务质量主要包括哪些内容？	(40)
32、怎样促进服务态度的改善和服务质量的提高？	(41)
33、怎样提高营业员的服务素质？	(42)
34、怎样恰当选择售货方式？	(42)
35、门市售货的方法有多少种？	(43)
36、摆摊设点的作用是什么？	(44)
37、怎样搞好流动售货？	(44)
38、在什么情况下送货上门？	(45)
39、函购邮寄售货需要注意什么问题？	(45)
40、怎样开设夜市？	(46)
41、联合经营有什么好处？	(46)
42、为什么要积极开展代购代销？	(46)
43、怎样改进柜台售货方法？	(47)
44、何谓以小带大？	(47)
45、怎样开展薄利多销？	(48)

46、怎样开展综合经营？	(48)
47、怎样开展预售服务？	(48)
48、怎样开展周转服务？	(48)
49、怎样开展按质论价？	(49)
50、怎样开展试样选购？	(49)
51、怎样开展直观销售？	(49)
52、怎样降低零售起点？	(50)
53、怎样开展预约定购？	(50)
54、怎样兼营其他服务项目？	(50)
55、怎样开展综合服务？	(51)
56、怎样开展售前服务？	(52)
57、怎样开展售后服务？	(53)
58、怎样开办自选商场，发展科学的售货方式？	(53)
59、接待顾客应遵循哪些服务程序？	(56)
60、怎样讲究柜台语言艺术？	(57)
61、怎样称呼不同年龄的顾客？	(58)
62、顾客在哪些情况下最舍得花钱？	(58)
63、怎样判断顾客来意，做到妥善接待？	(59)
64、怎样体察顾客心理，捕捉销售时机？	(60)
65、怎样根据顾客的年龄、性别、体型、职业等特征 做好接待工作？	(60)
66、怎样顺着老年人特有的心理满足其要求？	(61)
67、对来购买商品的小孩要注意哪些问题？	(61)
68、几位顾客同时要求购买商品怎么办？	(62)
69、怎样接待挑选过细的顾客？	(62)
70、怎样帮助未婚夫妻操办结婚用品？	(63)
71、怎样帮助顾客选好代人购买的商品？	(63)
72、几位顾客一道来购买商品意见不一致怎么办？	(64)

- 73、怎样为选择商品犹豫不决的顾客当好参谋? (64)
- 74、怎样接待购买鲜活商品的顾客? (64)
- 75、怎样接待脾气粗暴、不讲礼貌的顾客? (65)
- 76、怎样接待交售农副产品的顾客? (65)
- 77、有人购买商品是拿去转手倒卖怎么办? (66)
- 78、顾客要求购买的商品缺货怎么办? (66)
- 79、商贩兜拦来店顾客怎么办? (67)
- 80、怎样接待来购买商品有意见分歧的夫妻俩? (67)
- 81、怎样接待孕妇和病残顾客? (67)
- 82、遇有特殊情况的顾客怎么办? (68)
- 83、为什么不能优亲厚友? (68)
- 84、顾客多、业务忙怎么办? (68)
- 85、有顾客插队争先购买商品怎么办? (69)
- 86、营业员正在结帐、点钱时, 顾客要求购买商品
 怎么办? (70)
- 87、怎样在丈量 and 称量方面做到顾客满意? (70)
- 88、顾客多次挑选商品最后又不买怎么办? (70)
- 89、顾客购买商品反映数量短少怎么办? (71)
- 90、顾客要求退货怎么办? (71)
- 91、顾客在选购时损坏或弄脏了商品怎么办? (72)
- 92、顾客损坏店内财产怎么办? (72)
- 93、营业场所发生意外情况怎么办? (72)
- 94、怎样做到既保证商店安全, 又满足顾客需要? (72)
- 95、营业员拾到顾客的钱包和物品如何处理? (73)
- 96、发现有人扒窃顾客钱包和偷盗商品怎么办? (73)
- 97、顾客在店内突然发生急病怎么办? (73)
- 98、有的营业员与顾客发生矛盾, 其他营业员怎么办? (74)
- 99、怎样对待顾客的批评意见? (74)
- 100、怎样坚持接待好最后一位顾客? (74)

四、展示商品 (75)

- 101、服装怎样展示? (76)
- 102、裤子怎样展示? (78)
- 103、衣料怎样展示? (77)
- 104、裤料怎样展示? (77)
- 105、鞋子怎样展示? (77)
- 106、帽子怎样展示? (78)
- 107、床单怎样展示? (78)
- 108、毛巾怎样展示? (78)
- 109、手表怎样展示? (79)
- 110、钟怎样展示? (79)
- 111、保温瓶怎样展示? (79)
- 112、脸盆怎样展示? (80)
- 113、化妆品怎样展示? (80)
- 114、瓷器怎样展示? (80)
- 115、玩具怎样展示? (80)
- 116、自来水笔怎样展示? (81)
- 117、圆珠笔怎样展示? (81)
- 118、铅笔怎样展示? (81)
- 119、电子计算器怎样展示? (82)
- 120、乐器怎样展示? (82)
- 121、照相机怎样展示? (82)
- 122、收音机怎样展示? (82)
- 123、收录机怎样展示? (83)
- 124、电视机怎样展示? (83)
- 125、电风扇怎样展示? (83)
- 126、电灯泡怎样展示? (83)
- 127、瓶酒怎样展示? (83)

- 128、罐頭怎樣展示? (84)
- 129、糖果、糕點怎樣展示? (84)
- 130、散裝商品怎樣展示? (84)

五、介紹商品 (85)

- 131、商品是怎樣命名的? (87)
- 132、商品是怎樣分類的? (88)
- 133、怎樣幫助顧客選購純棉布? (91)
- 134、怎樣幫助顧客選購滌棉布? (94)
- 135、怎樣幫助顧客選購中長纖維布? (96)
- 136、怎樣幫助顧客選購呢子毛料? (97)
- 137、怎樣幫助顧客選購春秋裝? (99)
- 138、怎樣幫助顧客選購夏裝? (100)
- 139、怎樣幫助顧客選購冬裝? (101)
- 140、怎樣幫助顧客選購帽子? (102)
- 141、怎樣幫助顧客選購鞋子? (104)
- 142、怎樣幫助顧客選購錦綸絲襪? (105)
- 143、怎樣幫助顧客選購床單? (106)
- 144、怎樣幫助顧客選購綢緞被面? (107)
- 145、怎樣幫助顧客選購毛巾? (107)
- 146、怎樣幫助顧客選購鐘表? (108)
- 147、怎樣幫助顧客選購縫紉機? (110)
- 148、怎樣幫助顧客選購自行車? (111)
- 149、怎樣幫助顧客選購收錄音機? (112)
- 150、怎樣幫助顧客選購電視機? (113)
- 151、怎樣幫助顧客選購電風扇? (114)
- 152、怎樣幫助顧客選購洗衣機? (115)
- 153、怎樣幫助顧客選購電冰箱? (117)
- 154、怎樣幫助顧客選購電飯鍋? (119)

155、怎样帮助顾客选购高压锅？	(120)
156、怎样帮助顾客选购保温瓶？	(121)
157、怎样帮助顾客选购肥皂和香皂？	(122)
158、怎样帮助顾客选购洗衣粉？	(123)
159、怎样帮助顾客选购牙膏？	(126)
160、怎样帮助顾客选购化妆品？	(126)
161、怎样帮助顾客选购香水和花露水？	(127)
162、怎样帮助顾客选购玩具？	(128)
163、怎样帮助顾客选购猪肉？	(130)
164、怎样帮助顾客选购鸡蛋？	(130)
165、怎样帮助顾客选购糖果？	(131)
166、怎样帮助顾客选购糕点？	(132)
167、怎样帮助顾客选购奶粉和麦乳精？	(134)
168、怎样帮助顾客选购白酒？	(134)
169、怎样帮助顾客选购黄酒？	(136)
170、怎样帮助顾客选购啤酒？	(137)
171、怎样帮助顾客选购化肥？	(138)
172、目前我国生产与使用的化肥有哪些种类和主要品种？ (138)	
173、各类肥素的主要功能作用是什么？	(138)
174、怎样帮助顾客合理选肥，科学用肥？	(140)
175、化肥在贮藏和运输时应注意些什么？	(140)
176、怎样帮助顾客选购农药？	(141)
177、目前我国生产与使用的农药有哪些？	(141)
178、如何帮助农民正确选用农药？	(142)
179、在农药的保管上应注意些什么？	(142)
180、怎样防治农药中毒及其简易急救处理办法？	(143)
六、包扎商品	(148)
181、商品的包装有多少种类？	(148)
182、包扎商品主要采用哪些包装材料？	(149)

183、哪些商品需要包？哪些商品需要扎？哪些商品既要包

又要扎？混合包扎需要注意什么问题？ (150)

184、日用工业品怎样包扎？ (150)

185、床单怎样包扎？ (150)

186、脸盆怎样包扎？ (151)

187、盖杯怎样包扎？ (151)

188、瓷器怎样包扎？ (151)

189、邮寄商品怎样包扎？ (152)

190、副食品怎样包扎？ (152)

191、罐头怎样包扎？ (153)

192、酒瓶怎样包扎？ (153)

193、长方形饼干盒怎样捆扎？ (153)

194、正方形饼干盒怎样捆扎？ (153)

195、罐头、瓶酒、饼干盒等绑到一起怎样捆扎？ (154)

196、食盐怎样包扎？ (154)

197、猪肉怎样捆扎？ (154)

198、杂品茶果怎样包扎？ (154)

199、水果怎样包扎？ (155)

200、香菇怎样包扎？ (155)

201、土产品怎样包扎？ (155)

202、生漆怎样包装？ (155)

203、农药怎样包扎？ (156)

204、怎样改进零售商品的包扎？ (158)

205、国外商品包装情况怎样？ (157)

七、结帐收款 (159)

206、柜台售货有几种收款方式？ (159)

207、结帐收款时应注意哪些问题？ (159)

208、怎样开发票？ (160)

- 209、顾客购买甲种商品要求开乙种商品的发票怎么办?… (160)
- 210、顾客要求补开发票怎么办?…………… (161)
- 211、顾客购买商品在交款时发现钱票不够怎么办?…………… (161)
- 212、顾客购买商品不带现金用 银行转帐支票支付货款
怎么办?…………… (161)
- 213、有的顾客拿了商品没有付钱就走怎么办?…………… (161)
- 214、顾客反映收找钱票不符怎么办?…………… (162)
- 215、顾客反映商品价格有问题怎么办?…………… (162)

八、付货送客 …………… (163)

- 216、怎样递货送客?…………… (163)
- 217、在递货送客中应注意什么问题?…………… (163)
- 218、顾客购买了农药怎样提醒其注意?…………… (163)
- 219、顾客表示感谢时怎样回答?…………… (163)
- 220、如果因柜台缺货，顾客没有合适的商品，怎样
送别?…………… (163)

一、经 商 道 德

零售企业是直接为生产和消费服务的基层经济组织，是商品流通过程的终点，是实现商品价值和使用价值的重要环节。它的基本职能是促进生产发展，搞活商品流通，提高经济效益，提高服务质量，方便人民生活。因此，每个营业员必须具备良好的商业道德，实行文明经商，努力改善服务态度，提高服务质量，全心全意为人民服务。

1、社会主义商业要树立怎样的经商观点？

在社会主义制度下，零售商业就是要树立起全心全意为人民服务的观点，端正经营思想，明确以什么样的指导思想来做生意。不错，无论古今中外，做生意是要讲盈 亏 赔 赚 的，问题是怎样赚钱，为谁赚钱？在旧中国和资本主义国家，资本家为自己赚钱，对人民群众巧取豪夺，而有无商不奸之说。我们是社会主义商业，与资本主义商业根本不同之点，就在于我们是以全心全意为人民服务为宗旨的，要在为消费者服务好的过程中，搞好经营，为国家盈利。赚钱的手段必须是正当的、合理的、合法的。那些不顾全局利益和长远利益，什么赚钱就经营什么，甚至任意抬高商品价格，不惜损害消费者利益，一心只想为小单位和个人多捞钱的想法和行为是错误的。每个营业员都要认清经营思想不正的危害性，做个有理想、有道德、有文化、有纪律的人，自觉遵守

和维护社会主义商业道德，贯彻执行“促进生产，引导生产，保障供应，繁荣经济”的方针，兼顾国家、企业、个人、消费者四方面的利益，把经济效益和服务效果统一起来，树立起服务第一、顾客第一，信誉第一的思想，买卖公平，童叟无欺，一切对国家和人民负责，处处为消费者利益着想。做到：经营商品，不重大轻小；对待顾客要一视同仁，不衣帽取人，不优亲厚友，不走后门；介绍商品，实事求是，不夸大优点，不隐瞒缺点；出售商品，把好质量关，不以次充好，不掺杂充假，不硬性搭配；不出售有害人身健康的食品、药品和失效变质的商品；一切商品都要明码标价，按标价出售，不提级提价；需要称量的商品，保证秤平、提满、尺码足。为了维护社会主义商业信誉，接受群众监督，营业员还要爱护商店财物，不得私拿私分商品。总之，要通过一买一卖，充分反映社会主义商业的优越性，使党的方针、政策温暖千家万户。

2、五讲四美三热爱活动在改革中应起什么作用？

全国总工会等九个单位倡议，党中央批准的“五讲四美”是指讲文明，讲礼貌，讲秩序，讲道德、讲卫生；心灵美，语言美，行为美，环境美。“三热爱”即：热爱党，热爱祖国，热爱社会主义。这是建设社会主义精神文明的重要内容。在以城市为重点的整个经济体制改革中，“五讲四美三热爱”活动应该起什么作用呢？必须按《中共中央关于经济体制改革的决定》中强调的精神去做，社会主义物质文明和精神文明的建设要一起抓。越是搞活经济、搞活企业，就越要注意抵制资产阶级思想的侵蚀，越要克服那种利