



文·明·经·商·手·册

湖南科学技术出版社

插图：熊治国、罗蜀乔、酆 渊、
雷君立、谭 仁、邹敏訥。
摄影：戴湘辉、王 平。

文明经商手册

湖南省商业厅
长沙市百货公司 编
责任编辑：贺碧君

*

湖南科学技术出版社出版
(长沙市展览馆路14号)

湖南省新华书店发行 湖南省新华印刷二厂印刷

*

1981年11月第1版第1次印刷

开本：787×1092毫米 1/32 印张：14.875 插页：1 字数：335,000

印数：1—168,000

统一书号：4204·4 定价：1.20 元

前 言

这本书讲的是文明经商，我们高兴地将它推荐给商业战线的同志们。它不仅可以作为青年职工培训教材，而且也值得从事商业工作的其他同志一读。

当前各行各业都在开展讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德和心灵美、语言美、行为美、环境美的“五讲”、“四美”活动，学雷锋，树新风，建设社会主义的精神文明，已成为时代的需要，群众的呼声。商业战线的广大职工正在积极投入这一活动，许多同志已经做出了显著成绩。但是，也有的同志认为，经商与文明没有什么关系。在他们看来，商业工作无非是一买一卖，既没有什么学问，也谈不上什么文明。其实不然。商业服务业是社会生活中不可缺少的行业。经商本身就是一门学问，它涉及到哲学、政治经济学、心理学、社会学、自然科学等各个科学领域，可说是一门综合性学科。经商不是谈不上什么文明，而是与文明息息相关。一个商店的经营作风和服务态度，特别是营业员的道德、情操、语言、行为和技术等等，都无一不给顾客和社会产生影响。可见搞好文明经商，无疑是建设社会主义精神文明不可分割的重要组成部分，对商业乃至整个社会都有极其重要的意义。我们做商业工作的同志如果不认识到这

一点,就会在工作中失职,就不可能通过自己的工作,真实地反映出社会主义的精神文明和物质文明。这本书就是力求使我们的同志,尤其是新职工认识这一点,并掌握文明经商的知识,学会文明经商的本领。

社会主义商业,是国民经济的重要组成部分。如果把整个国民经济比作一个人,那么商业就是人体的循环系统,如同人一时一刻不能停止血液循环一样,社会主义经济也时刻不能离开商业,离开商品交换。因此,商业服务业能否搞好文明经商,不仅是商业职工关心的,而且也是整个社会、每个家庭、每个消费者都非常关心的事。为了有利于社会各个方面对商业的监督、支持和帮助,这本书也可供不是从商的同志一读。它将向你介绍文明经商的具体内容、要求,商品的使用和保管方法,从某种意义上说,它将是你的生活良友。

参加这本书编写的有胡去疾、沈厚强、李镜明、常伟、雷君立、唐德斌、钱海源、刘明辉等同志,由胡去疾、唐德斌同志主编。编者力求使本书内容丰富,结构严密,文字通俗,图文并茂。但由于时间仓促、水平有限,错误之处在所难免,敬请读者批评指正。

在编写过程中,湖南省商业学校、省专业公司和长沙市一、二商业局的有关单位给予了支持和帮助,在此谨表谢意!

湖南省商业厅

一九八一年七月

目 录

文明经商概论

- 一 文明经商的内容和要求…………… (1)
 - 1. 什么叫文明经商(1) 2. 经商为什么要讲究文明(3)
- 二 文明经商与零售企业…………… (5)
 - 1. 零售企业的特点和基本任务(5) 2. 文明经商对零售企业的基本要求(7)
- 三 文明经商与营业员…………… (8)
 - 1. 营业员在商业工作中的地位(8) 2. 文明经商对营业员的基本要求(9)
- 四 文明经商与企业管理人员…………… (10)
 - 1. 文明经商对经理的基本要求(11) 2. 文明经商对门市部主任和柜组长的基本要求(12) 3. 文明经商对会计、物价、计统人员等的基本要求(12) 4. 文明经商对后勤和保卫人员的基本要求(13)

实行文明经营 提高管理水平

- 一 掌握购销规律…………… (15)
 - 1. 明确商店的类型和经营范围(15) 2. 摸清各类地区消费者的需要量(17) 3. 掌握消费者的需要和爱好(18) 4. 摸清时令商品的走销情况(20) 5. 摸清节日消费特点(21)

- 二 加强市场预测..... (21)
 - 1.市场调查的主要形式 (22) 2.市场预测的方法 (23) 3.市场预测应注意的问题(25)
- 三 搞好进货管理 (26)
 - 1.制订商品目录 (26) 2.进货的原则、要求和方法 (28) 3.进货的渠道 (28) 4.严格商品验收制度 (30) 5.签订好进货合同(31)
- 四 搞好销货管理 (35)
 - 1.严格执行供应政策 (35) 2.严格遵守物价政策 (36) 3.严格执行财经纪律 (38) 4.做好收款和找零工作 (39) 5.正确填写发票和“付委”(40)
- 五 搞好存货管理 (43)
 - 1.健全制度责任到人 (43) 2.建立必备商品目录动态卡 (43) 3.搞好商品盘点 (44)

加强经济核算 讲求经济效果

- 一 经济核算的意义 (48)
- 二 零售企业的独立核算 (49)
 - 1.商品进、销指标的核算(49) 2.费用的核算 (50) 3.资金的核算 (50) 4.利润的核算 (51)
- 三 柜组的简易核算 (52)
 - 1.柜组核算的特点 (52) 2.柜组核算的内容和要求 (53) 3.柜组各项定额指标的计算 (54)
- 四 做好核算的基础工作 (59)
 - 1.怎样核定资金 (59) 2.建立健全原始凭证 (62) 3.怎样记帐 (63) 4.怎样编制、填写报表、单据 (66)
- 五 柜组经济活动分析的主要方法 (71)
 - 1.比较法 (71) 2.结构法 (72) 3.因素法(73)

搞好商品陈列 及时指导消费

- 一 怎样陈列柜台商品…………… (76)
 - 1. 柜台商品陈列的注意事项(76) 2. 柜台商品陈列的方法(77)
- 二 怎样布置橱窗…………… (80)
 - 1. 橱窗布置的注意事项(80) 2. 橱窗布置的准备和工序(82) 3. 橱窗布置的方法(82) 4. 橱窗背景的布置(90) 5. 几种橱窗布置举例(94)
- 三 商品陈列的技巧…………… (96)
 - 1. 折叠和堆叠(96) 2. 商品特点的显示(100)
 - 3. 色彩的搭配(101)
- 四 商品宣传的其他方式…………… (107)

关心群众利益 方便顾客购买

- 一 多种方式营业…………… (109)
 - 1. 开架(敞开)售货(109) 2. 流动售货(110) 3. 日夜营业(111)
 - 4. 函购邮寄(111) 5. 联合经营(112) 6. 代购代销(113)
- 二 改进柜台售货方法…………… (113)
 - 1. 分等论价(113) 2. 降低零售起点(114) 3. 试样选购(115)
 - 4. 集中服务(117) 5. 预约定购(117) 6. 兼营其他服务项目(118)
 - 7. 自动售货(119)
- 三 搞好劳动组合…………… (121)
 - 1. 合理调配(121) 2. 多点售货(122) 3. 分兵把口(122)
- 四 实行售后服务…………… (123)
 - 1. 实行“三包”(123) 2. 举办技术讲座(124) 3. 上门服务(124)

做好营业准备 保证服务质量

- 一 准备商品..... (125)
 - 1.品种齐数量足(126) 2.剔除残次商品(126) 3.分装配套(127)
 - 4.整理商品(127) 5.及时添补(128)
- 二 检查商品价格..... (128)
 - 1.检查价格标签(128) 2.核对价格(129) 3.及时纠正错价(130)
- 三 准备好售货工具..... (130)
 - 1.秤的校验(130) 2.尺的检查(131) 3.量具的检查(131) 4.电子自动售货器的检查(132) 5.包扎用品的准备(133)
- 四 准备好零钱和销售卡..... (133)
- 五 搞好商品卫生..... (134)
 - 1.坚持食品卫生制度(134) 2.做好商品的清洁工作(135)
- 六 做到仪容整洁..... (137)
 - 1.注意卫生(137) 2.发型美观(137) 3.服饰大方(137)
- 七 美化商场..... (138)
 - 1.搞好环境卫生(138) 2.注意色彩调和 (139) 3.做到光线明亮(140) 4.保持空气清新(140)

熟悉商品知识 当好顾客参谋

- 一 商品的一般知识..... (144)
 - 1.商品的品名 (144) 2.商品的分类方法 (144) 3.商品怎样分档(146) 4.怎样掌握商品货号(148) 5.商品质量和等级的关系(150) 6.商品规格标准和花色品种的关系 (152) 7.商品的产地(153) 8.商标和包装(154)
- 二 纺织品知识..... (155)
 - 1.棉布是怎样分类的(155) 2.棉布的纱支与质量的关系(156)

- 3.怎样认识纱支符号(157) 4.棉布的经纬密度与质量的关系(157)
5.化纤布的命名及品种(158) 6.人造纤维的品种及性能(160)
7.合成纤维的品种及性能(161) 8.什么是中长纤维(163) 9.绸缎
的分类及性能(163) 10.呢绒的分类及性能(166) 11.主要纺织
品的缩水率(167)
- 三 针棉织品知识..... (169)
- 1.针织内衣的品种(169) 2.针织外衣的质量要求(171) 3.袜子的
品种及性能(173) 4.床单的规格品种(175) 5.怎样鉴别毛巾的
质量(176) 6.毯子的种类和特点(177) 7.毛线的品种和特
性(178)
- 四 服装商品知识..... (179)
- 1.怎样运用《服装号型系列》(179) 2.怎样检查服装质量(185)
3.怎样掌握服装的熨烫温度(185)
- 五 百货知识..... (188)
- 1.搪瓷器皿的质量要求(188) 2.什么是生铝和熟铝制品(188)
3.怎样使用压力锅(189) 4.玻璃制品的质量要求(190) 5.怎样检
验保温瓶(190) 6.怎样辨别缝纫机的机线结构(191) 7.钟表有哪
些品种(193) 8.机械钟表的结构原理(194) 9.怎样选择电子手
表(195) 10.塑料制品的种类(196) 11.肥皂的品种和性能(197)
12.洗衣粉的适用范围(199) 13.怎样选择牙膏(199) 14.化妆品的
品种和性能(199) 15.鞋子的种类和鞋号的运用(200)
- 六 文化用品知识..... (202)
- 1.纸张的品种和质量要求(202) 2.什么是纸的“号”、“令”、
“开”(203) 3.怎样检验自来水笔(204) 4.怎样选用铅笔(204)
5.圆珠笔为什么不下油(205) 6.毛笔的种类和用途(205) 7.墨水
的不同色泽(206) 8.墨汁的质量要求(206) 9.球的品种及制造原
料(207) 10.乐器是怎样发音的(207)
- 七 五金、交电、化工商品知识..... (209)
- 1.五、交、化商品的商业经营种类(209) 2.怎样鉴定自行车质

量(210) 3.怎样延长灯泡、日光灯管的使用寿命(211) 4.怎样选择收音机(211) 5.电视机的规格及选择(212)

八 副食品知识..... (213)

1.食糖的品种和特性(213) 2.糖果的质量和品种(214) 3.糕点的种类和特色(214) 4.香烟的等级质量要求(215) 5.酒和酒度(216)
6.糖精、味精的成份和食用须知(218)

改善服务态度 礼貌接待顾客

一 端正服务思想..... (219)

二 服务态度的基本要求..... (221)

三 礼貌接待顾客的方法..... (223)

1.顾客临柜时(223) 2.顾客看货时(224) 3.顾客选购时(225)
4.顾客离柜时(226)

四 怎样接待情况特殊的顾客..... (228)

1.接待急需购买商品的顾客(228) 2.接待参观犹豫的顾客(229)
3.接待脾气粗暴的顾客(230) 4.接待特殊需要的顾客(231)
5.接待老幼病残顾客(231)

五 在特殊情况下怎样接待顾客..... (232)

1.交易繁忙时(232) 2.柜台缺货时(234) 3.退换商品时(234)
4.收找钱票发生差错时(235) 5.交接班和收市时(237)

加强思想修养 讲究语言艺术

一 说话要注意什么..... (238)

1.要尊重顾客(238) 2.要知人说话(239) 3.要语调柔和(239)
4.要通俗易懂(240) 5.要准确精练(240) 6.要言行一致(241)
7.要不离原则(241) 8.要懂方言和使用普通话(242)

- 二 柜台接待语言..... (242)
- 1.顾客临柜时(242) 2.顾客询问有关商品情况时(243) 3.顾客选购时(244) 4.顾客犹豫时(245) 5.业务繁忙时(246) 6.缺货时(247) 7.递交商品时(248) 8.收找货款时(249) 9.顾客离柜时(250) 10.退换商品时(250) 11.提出批评时(251) 12.发生差错和误解时(252) 13.关门收市时(252)
- 三 店内服务用语..... (253)
- 1.顾客要求兑换零钱时(253) 2.顾客询问失物时(254) 3.顾客询问到货时间时(254) 4.顾客询问售货地点时(256) 5.顾客电话订货时(257)

体察顾客心理 热情推介商品

- 一 怎样体察顾客的心理..... (257)
- 1.从年龄、性别、服饰、职业特征上探索(259) 2.从视线、言谈、举止上探索(260) 3.从问购商品的用途上探索(260) 4.从挑选商品的价格上探索(262) 5.从顾客相互关系上探索(263)
- 二 怎样介绍商品..... (264)
- 1.针对不同商品的特点介绍(264) 2.介绍连带性商品(266)
- 3.介绍代用商品(266) 4.介绍新产品(267) 5.介绍滞销商品(268)
- 6.推介商品的注意事项(269)
- 三 怎样展示商品..... (272)
- 1.钟表的展示方法(273) 2.收音机的展示方法(274) 3.布匹的展示方法(274) 4.床单、毛巾的展示方法(276) 5.服装的展示方法(276) 6.鞋、帽的展示方法(277) 7.香水、奶液等化妆品的展示方法(278) 8.面盆、口杯的展示方法(278) 9.玩具的展示方法(279) 10.小提琴的展示方法(279) 11.照相机的展示方法(280)

苦练操作技术 提高服务技能

- 一 拿递技术..... (281)
 - 1. 怎样看头拿帽(282) 2. 怎样看体拿衣(282) 3. 怎样看脚拿鞋(284) 4. 怎样看身计料(285)
- 二 称量技术..... (287)
 - 1. 怎样使用杆秤(287) 2. 怎样使用台秤和字盘秤(288) 3. 怎样使用量具(290)
- 三 包扎技术..... (291)
 - 1. 怎样包扎日用工业品(291) 2. 怎样包扎食品(293)
- 四 量剪技术..... (299)
 - 1. 怎样量尺(299) 2. 怎样开剪(301)

提高计算技术 加快成交速度

- 一 心算..... (304)
 - 1. 按位顺序加减法(305) 2. 凑整找零加减法(306) 3. 相近数的累计差法(306) 4. 以加代减法(307) 5. 十几乘十几的速算乘法(307) 6. 凑整乘法(309) 7. 折半乘法(310) 8. 分解乘法(311) 9. 特殊数的简易乘法(311) 10. 多项数的简易累计法(312) 11. 凑商除法(312) 12. 加倍除法(313) 13. 计算表推算法(314)
- 二 珠算..... (315)
 - 1. 算盘的结构及指法(315) 2. 加、减法(316) 3. 乘法(318) 4. 归除法(322) 5. 商除法(331)
- 三 电子计算器的使用..... (334)
 - 1. 开关的功能和用法(334) 2. 键盘的功能和用法(335) 3. 显示的方法(337) 4. 计算实例(340) 5. 使用计算器的注意事项(344)

加强商品保管 保证商品质量

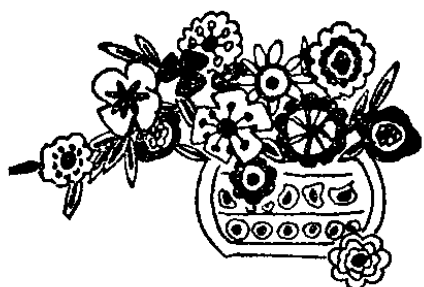
- 一 建立商品保管责任制..... (346)
- 二 商品保管的主要环节..... (347)
 - 1. 加强进货质量验收(347) 2. 搞好库存商品的管理(349) 3. 注意陈列商品的养护(352)
- 三 商品异状的防治..... (354)
 - 1. 生霉及其防治(354) 2. 生锈及其防治(355) 3. 变色及其防治(356) 4. 老化及其预防(357) 5. 脆损及其预防(357) 6. 虫蛀及其防治(358) 7. 鼠咬及其防治(359)
- 四 做好防火工作..... (360)
 - 1. 火灾的预防(361) 2. 灭火的方法(362)

附录

- 一 中华人民共和国计量单位名称与符号方案
(试行)..... (366)
- 二 常用度量衡及其换算..... (372)
- 三 营业员业务技术等级标准..... (373)
 - 家用化妆商品售货员业务技术等级标准..... (373)
 - 塑料商品售货员业务技术等级标准..... (375)
 - 搪瓷制品商品售货员业务技术等级标准..... (378)
 - 日用铝制器皿商品售货员业务技术等级标准..... (380)
 - 玻璃制品商品售货员业务技术等级标准..... (382)
 - 玩具商品售货员业务技术等级标准..... (384)
 - 缝纫机商品售货员业务技术等级标准..... (386)
 - 纸张本册商品售货员业务技术等级标准..... (390)
 - 文具用品商品售货员业务技术等级标准..... (392)

乐器商品售货员业务技术等级标准·····	(394)
运动器材商品售货员业务技术等级标准·····	(496)
绘图仪器商品售货员业务技术等级标准·····	(498)
照相器材商品售货员业务技术等级标准·····	(400)
针织内衣商品售货员业务技术等级标准·····	(403)
袜子商品售货员业务技术等级标准·····	(405)
棉织、毛巾、被单商品售货员业务技术等级标准·····	(407)
毛线商品售货员业务技术等级标准·····	(409)
毛织(绒线、羊毛衫)商品售货员业务技术等级标准·····	(411)
纺织品商品售货员业务技术等级标准·····	(413)
服装商品售货员业务技术等级标准·····	(415)
鞋帽商品售货员业务技术等级标准·····	(417)
钟表商品售货员业务技术等级标准·····	(419)
眼镜商品售货员业务技术等级标准·····	(422)
打字机、计算机售货员业务技术等级标准·····	(425)
劳动保护用品售货员业务技术等级标准·····	(426)
五金工具商品售货员业务技术等级标准·····	(428)
水暖商品售货员业务技术等级标准·····	(430)
电工商品售货员业务技术等级标准·····	(432)
电讯商品售货员业务技术等级标准·····	(434)
自行车(包括两用车)商品售货员业务技术等级标准·····	(436)
化工商品售货员业务技术等级标准·····	(438)
染料商品售货员业务技术等级标准·····	(439)
油漆、颜料商品售货员业务技术等级标准·····	(441)
糖业、烟酒(副食品)售货员业务技术等级标准·····	(443)
蔬菜售货员业务技术等级标准·····	(445)
肉食、禽蛋售货员业务技术等级标准·····	(447)
石油商品营业员业务技术等级标准·····	(449)
饮食业服务员业务技术等级标准·····	(451)

照相业营业员业务技术等级标准.....	(453)
洗染业营业员业务技术等级标准.....	(454)
旅店业服务员业务技术等级标准.....	(456)
浴池服务员业务技术等级标准.....	(458)



文明经商概论

我们伟大的祖国历来以“文明礼义之邦”著称于世。在进行四个现代化建设的今天，努力建设社会主义的物质文明和精神文明，更成为时代的迫切要求。当前我国正在开展的以讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德和心灵美、语言美、行为美、环境美为主要内容的文明礼貌活动，是建设社会主义精神文明的重要组成部分。

商业是国民经济的重要部门之一，它的每一个企业都是社会文明风尚的“窗口”，也是宣传社会主义精神文明的重要阵地，商业企业的每一个职工都应争当建设社会主义文明的先锋。开展文明经商活动，就是社会主义物质文明和精神文明建设在商业企业的综合体现。

因此，全体商业职工必须弄清楚什么叫文明经商，经商为什么要讲究文明，以及商业零售企业和营业员应该怎样实行文明经商等等。

一、文明经商的内容和要求

1. 什么叫文明经商

文明经商，就是把人类的精神文明与物质文明贯穿于商业经营管理的各个环节之中。精神文明是指社会的上层建筑和观

念形态，包括文化科学技术，政治修养，道德风尚以及人与人之间的相互关系等；物质文明是指社会的生产能力、生产水平和人们的物质生活水平，包括生产与生活资料、资金、操作设备以及被人们发现和创造的物质财富等。

人类文明在不同的历史阶段有着不同的内容。因此，商业的文明无不受当时社会精神文明和物质文明的制约。社会主义制度的建立，为商业文明建设开辟了广阔的道路。建国三十多年来，我国商业企业的物质设备不断更新，技术水平不断提高；广大商业职工在共产党的培养教育下，不断加强政治观点、生产观点、群众观点，为发展经济，保障供给，建设社会主义的物质文明和精神文明作出了贡献。但是，与时代的要求，还有一段相当长的距离。

要实现文明经商，首先必须充分发挥我国社会主义制度的优越性，在经商活动中体现社会主义的时代特征。具体地说，就是要在商业活动中体现发展经济，保障供给的社会主义经营思想，以及主动、热情、耐心、周到，全心全意为生产、为生活服务的商业道德。同时，要不断学习和应用现代科学技术，提高服务质量和经营管理水平。通过贸易活动，促使社会生产的高度发展，以满足人民群众日益增长的物质生活和文化生活的需要。

在社会主义制度下，文明经商的内容是极广泛的，主要包括以下三个方面：

(1) 满足需要：企业的各项工作都应围绕满足消费需要这一中心开展，出售的商品数量要充足、质量要优良、花色品种要齐全；

(2) 环境舒适：商店建筑要美观，营业场所要清洁，物质设备要齐全，商品陈列要丰满，柜台货架的摆设要整齐，布置