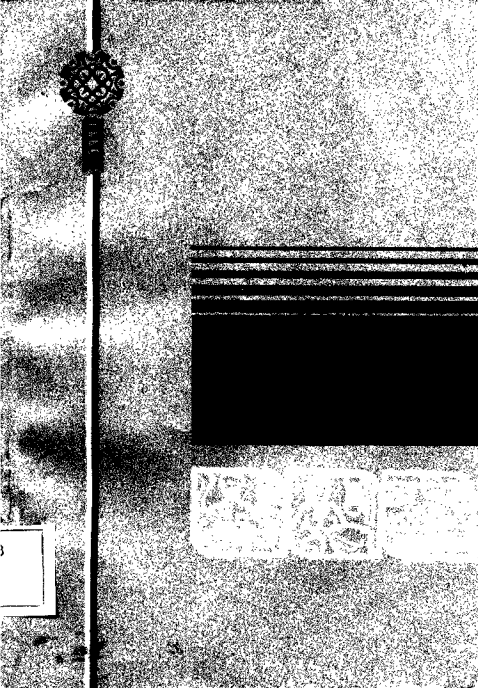




营 业 员 手 册

何朝宗(主编)

孙学亮 王世俊 编

责任编辑 刘连峰

河南人民出版社出版

河南省汝南县印刷厂印刷

河南省新华书店发行

787×1092毫米 32开本 6.375印张 123千字

1983年9月第1版 1983年9月第1次印刷

印数: 1—50,600册

统一书号 4105·15 定价 0.54元

内 容 提 要

战斗在商业第一线的营业员，肩负着工业与农业、生产与消费之间的交流，任务光荣而艰巨；营业员每天都要和成千上万的顾客接触，一言一行，都影响着党和政府的威信，影响着群众的生产生活，地位十分重要。做合格的营业员，不仅是我们每个营业员同志的愿望，而且是千万个顾客的要求。我们这本小册子，作为营业员手册，是专讲营业员基本知识的，从商业和营业员的地位任务，到商业工作方针政策，从商品陈列展示，到柜台技术和计算技术，都有详细系统论述。本书既可作为商业队伍培训的教材，也可作为营业员自学或常备读物。

目 录

第一章 商业和社会主义商业·····	(1)
第一节 社会主义商业的形成	
第二节 社会主义商业的形式	
第三节 社会主义商业的性质和优越性	
第四节 社会主义商业在国民经济中的地位和作用	
第五节 社会主义商业工作是光荣的事业	
第二章 一个方针、两个服务、三大观点·····	(20)
第一节 “发展经济，保障供给”的总方针	
第二节 社会主义商业的“两个服务”	
第三节 社会主义商业的“三大观点”	
第三章 商业零售企业·····	(27)
第一节 商业零售企业的特征	
第二节 商业零售企业的基本任务	
第三节 商业零售企业的组织形式	
第四节 零售企业提高服务质量的标准	
第四章 营业员和服务员·····	(39)
第一节 营业员、服务员的地位和作用	
第二节 营业员、服务员要讲文明礼貌树商业新风	
第三节 营业员的职责	

第四节	柜台纪律	
第五节	遵守社会主义商业道德	
第六节	“服务公约”和“服务标准”	
第五章	营业操作规程和技术	(51)
第一节	营业前的准备工作	
第二节	柜台操作技术	
第三节	营业空闲时的辅助工作	
第四节	交接班	
第五节	营业结束工作	
第六节	商品盘点	
第六章	柜台服务艺术	(81)
第一节	站柜技巧	
第二节	柜台语言	
第三节	接待艺术	
第四节	当好参谋	
第五节	介绍商品	
第六节	帮助顾客选购	
第七节	照顾特殊顾客	
第八节	正确处理柜台矛盾	
第七章	商品陈列和货位布置	(101)
第一节	商品陈列的重要性	
第二节	商品陈列的种类和方式	
第三节	商品陈列的要求	
第四节	合理摆布货位	

第八章 饮食服务业服务员操作规程 (108)

第一节 饮食服务业的特点和作用

第二节 饮食服务业的服务方式

第三节 服务员接待艺术和操作规程

第九章 计算技术 (121)

第一节 珠算

第二节 心算

第三节 微型电子计算器的使用

第十章 称量技术 (155)

第一节 称量常用的计量器具

第二节 称量操作方法

第三节 称量中应注意的问题

附录: (163)

(1) 经商谚语

(2) 中外常用度量衡及换算表

(3) 全国统一鞋号与旧鞋号及袜号对照表

(4) 成年人普通身材各种服装用料计算表

(5) 国家标准服装号型对照表

(6) 男童“直观分析”基本系列数值表

(7) 女童“直观分析”基本系列数值表

(8) 男成年“条件分布”基本系列数值表

(9) 女成年“条件分布”基本系列数值表

(10) 部分棉布缩水率参考表

(11) 针织内衣参考表

(12) 无机常用肥料成份含量表

- (13) 几种奶品营养成分比较表
- (14) 各种糖的相对甜度表
- (15) 各类酒含酒精量
- (16) 棉布、棉型化纤布面的去污方法

后记 (195)

第一章 商业和社会主义商业

商业，是专门从事商品流通的独立的经济部门，是人们在生产生活中不可缺少的行业。

人们通常说，商业是进行商品买卖的行业。这是一个通俗的说法。要比较完整全面地理解商业，应该首先了解什么是商品。商品从外形上看是一种具体的物品，是可以满足人们某种需要的劳动产品。如粮食可以吃，袜子可以穿等等。但劳动产品并不一定都是商品，如农民生产的粮食，他们留下自己食用并不销售的那一部分，就不是商品。劳动产品只有用来交换的时候，才是商品。商品，具有使用价值与价值两种属性。商品的有用性，即能满足人们某种需要的属性，叫作商品的使用价值，商品的价值是生产商品时所花费的人类一般劳动。使用价值是一般劳动产品的共同属性，价值则是商品特有的属性。因为劳动产品作为商品在买卖过程中，从使用价值上是无法比较的，如粮食与棉布是不同的消费品，在使用价值上是比较不出贵贱的。然而，不同的商品都是花费了人们的劳动，撇开生产各种商品的具体劳动的不同形式，都包含着人类的一般劳动，这就是商品的价值。这样，不同的商品可以按照价值相互比较，从而进行交换。如五斤粮食能够同一尺棉布相交换，是因为它们都耗费了一样多的劳动，

具有同等的价值量。可见，商品的价值这种属性，是反映了商品生产者相互交换劳动的经济关系。所以说，商品是用来交换（通过买卖）的劳动产品，是使用价值与价值的统一体，它反映了人们的相互交换劳动的经济关系。

商品交换，最初是生产者之间直接进行的物物交换，没有经过中间人的转手买卖。所以，商业不是自古以来就有的，它是随着商品生产和商品交换的发展而产生，是人类社会发展到一定历史阶段的产物。在原始社会的很长时期里，由于生产工具十分简陋，生产又没有分工，人们共同劳动，劳动产品为集体所有，只能维持最简单的生活，没有剩余产品可以用来交换。到了原始社会末期，由于生产工具从石器逐渐进步到使用金属工具，社会生产也出现畜牧业与农业的分工，于是在两个不同的部落（或民族）之间，如从事畜牧业的部落与从事农业的部落之间发生了偶然的交换，这就是最初的商品交换，然而还不可能有商业。《尚书》大传上说：“舜贩于顿丘”。“舜”，是传说中我国古代原始社会末期的一位部落领袖。考古学家告诉我们，这时部落之间已经有了初步的生产分工，并且多少有点剩余产品，各个部落为了满足自己的需要，有时就要交换一点剩余产品。“舜贩于顿丘”这句话，可能就是说舜代表他们的部落，到现在河南省浚县一带和别的部落交换他们剩余的产品。以后，随着生产和交换活动的发展，进一步促进了阶级社会的形成。

到了奴隶社会，商品生产和商品流通的进一步发展，引起了新的社会大分工，一个不从事生产只从事产品交换的阶

级——商人产生了。从此，商业便成了专门从事商品流通的经济部门而出现在历史舞台上。这说明商品生产、商品交换和商业，都是人类社会发展到一定历史阶段的产物。

自从奴隶社会商业产生以后，经过封建社会的无数次波折，虽有发展但较缓慢，只是到了资本主义社会，商业才得到了较大的发展，但这些商业，都是建立在私有制基础上的。只有当无产阶级夺取了政权以后，建立了公有制的社会主义社会，商业才成为人类历史上的新型商业。

社会主义商业，是建立在生产资料公有制基础上的新型商业，它包括全民所有制商业和集体所有制商业，以及这两种商业的必要补充个体商业。由于社会主义社会还存在商品生产和商品交换，社会主义商业作为国民经济中一个独立的经济部门，专门从事商品流通就十分必要。这是因为：第一，由商业部门专门从事商品流通，有利于节约用于流通领域的社会劳动。商业部门不只是为生产部门和企业推销产品，而是为许多生产部门和企业进行商品购销活动，这比每一个生产部门和企业各自单独建立一套供销机构，专设一批供销人员直接经营商品，在人力、物力和财力的耗费和占用上都要节省得多。这样，用于流通领域的社会劳动就可以相应减少，而用于生产领域和其他国民经济部门的社会劳动就可以相应增加，从而为发展国民经济创造良好条件。第二，有利于加速再生产过程。由商业部门专门从事商品购销活动，不仅可以使生产企业把它的商品较早地转化为货币，而且由于商业部门熟悉和了解市场需要和各种复杂的销售条件，它可

以合理地组织商品流通，加速资金周转，缩短流通时间。第三，有利于党和国家对商品流通进行统一领导，制定统一的方针政策，实行统一的计划管理。可见，社会主义商业作为一个独立的经济部门存在，是适合生产力发展水平的要求的。但应当看到，在一定条件下，某些商品实行产销结合，对于发展商品生产，加快商品流通，活跃城乡市场，满足人民需要，也有一定的积极作用。

第一节 社会主义商业的形成

在历史上一切剥削阶级统治的社会的社会经济，都是以生产资料私有制为基础的，它可以在另一剥削阶级社会内部产生和发展起来。社会主义是建立在生产资料公有制基础上的，因此，社会主义经济不可能在资本主义和旧社会内部产生和发展。社会主义经济的产生，只能依靠无产阶级革命打破旧的国家机器，建立无产阶级政权以后才能产生和发展。无产阶级革命和无产阶级专政，是社会主义公有制产生的前提，也是社会主义经济产生的前提。因此，社会主义商业只能是在无产阶级取得政权的条件下，才能产生和发展起来。

我国的社会主义商业，是在革命根据地的基础上建立和发展起来的。在国内革命战争的各个时期以及抗日战争时期，革命根据地因地制宜地兴办了公营商业和合作社商业。毛泽东同志指出：“我们的经营商业是从合作社开始的。”在革命根据地建立的公营商业中，办得最早的有产、供、销统一经营

的中华苏维埃钨砂公司；有保证军需民用的闽西粮食调剂局；有招待来往苏区工作人员的湘赣边区各县工农饭店；井冈山地区创办的“公卖处”；江西根据地的对外贸易局；以及抗日战争时期陕甘宁边区的光华商店、盐业公司；晋察冀边区的永茂公司等。办得最早的合作社商业有江西省吉安县东固区消费合作社；兴国县上社区消费合作社；福建省上杭县才溪区消费合作社；陕西省延安南区合作社，是抗日战争期间办得最好的。从经济形态上看，一种是由革命根据地人民政府的财政拨款或由机关、团体、部队、学校等投资兴建的公营商业；一种是由劳动人民集体投资创办起来的集体所有制商业。当时，革命根据地商业没有形成集中、统一的商业系统，而是按照“统一领导，分散经营”的原则建立的。那时的革命根据地，虽然长期处于敌人的封锁之中，资源缺乏，经济困难，交通不便，市场狭窄，但在党的领导下，公营商业和合作社商业都有一定的发展，对于粉碎敌人的经济封锁，保障革命战争的胜利，促进革命根据地生产的发展，改善军民生活都起到了积极的作用。革命根据地的商业工作者，在党的领导下积累了丰富的经验，发扬了艰苦奋斗、勤俭经营、全心全意为人民服务的优良传统，为全国解放后建立强大的社会主义商业创造了条件。

全国解放以后，随着人民政权的建立，没收了官僚资本主义商业，建立了新型的社会主义商业。这样，我国商业进入了一个新的历史阶段。但在国民经济恢复和生产资料所有制社会主义改造时期，商品流通领域里还存在着五种商业：国营

商业、合作社商业、资本主义商业、个体商业和国家资本主义商业。国营和合作社是公有制的社会主义商业；个体商业和资本主义商业是私有制的私人商业；国家资本主义商业是对资本主义商业进行社会主义改造的过渡形式。这个时期党的政策是发展和壮大社会主义商业的国营和合作社经济，对私营商业中占绝大比重的个体商贩，采取组织起来走合作化道路，对民族资本主义商业实行“利用、限制、改造”的赎买政策，进行社会主义改造。一九五六年生产资料所有制的社会主义改造基本完成后，形成了社会主义的统一市场，商品流通领域存在着国营商业、供销合作社商业、集体商业、集市贸易四条渠道，以及少量的个体有证商贩来补充四种经济成份在市场上的遗、缺。我国发展社会主义国营商业和合作社商业的过程，是同私营商业的社会主义改造联系在一起的。生产资料所有制方面的社会主义改造基本完成以后，我国的社会主义商业体系才基本形成。

第二节 社会主义商业的形式

社会主义商业的形式和社会主义生产资料所有制的形式是相联的。在我国现阶段，商业形式有国营商业、集体商业和作为它们必要补充的个体商业。国营商业，即社会主义全民所有制商业，它是社会主义商业的主体和领导力量。在我国，主要的生产资料和生活资料，大部分是由国营商业根据统一计划和商品合理流向，经过批发机构和零售环节，组织全

国的商品流通，及时调节供求关系，稳定物价，做好市场供应。由于大量的商品掌握在国营商业手里，就可以保证社会主义生产的有计划发展和人民生活的安定，从而使社会主义的政权得到巩固。长期以来，我国国营企业所需要的重要生产资料如钢材、木材、水泥等，主要由国家物资部门统一调拨。由于社会主义国营企业之间交换的生产资料也是商品，因而国家物资部门本质上也是商业部门，今后随着社会主义现代化建设的发展，物资供应体制也将不断调整 and 改革。

包括农村供销合作社、合作商店、合作小组在内的合作商业，是社会主义商品流通中的一条重要渠道。它实行独立核算、自负盈亏。它具有规模小、网点多、服务方式灵活、经营品种多样、对社会需要适应性强等特点。发展集体商业，不仅起到国营商业的助手作用，而且对于促进社会主义生产、繁荣社会主义市场、满足人民需要、支援外贸出口都有着不可忽视的重要意义。

个体商业，是国营商业和集体商业的必要补充。社会主义社会的个体商业有两种类型：一种是农村集体经济的成员出卖自己多余的农副产品，同时又购买自己所需要的物质资料；另一种是城镇的个体小商贩和手工业兼营的商业，而个体小商贩是向国营商业部门批发一些小商品进行销售。个体商贩是属于劳动人民的范畴，决不能把他们当作“资本主义尾巴”割掉，同时对它可能发生的损害社会主义整体利益的活动要注意制止，正确贯彻党和国家对个体商业制定的“管而不死，活而不乱”的方针。党的十一届三中全会以来，城乡个

体商业有了恢复和发展，既方便了人民群众，又使经营者能有合理的收入，并扩大了就业门路，事实证明这样做是完全正确的。

我国现时期还有一部分商品不经过商业部门，而是由国营或集体生产企业本身自行销售的。生产单位自销一部分产品，除了能加速商品流通，缩短生产周期外，还可以使生产单位直接同用户见面，更好地了解产品在品种、规格、质量和价格等方面存在的问题，及时改进生产和经营。我国现阶段还存在着国营与国营之间、国合之间、集体与集体之间、国营与集体之间联营的商业组织，特别是近年来又恢复和发展了城镇农副产品市场，开设了专门组织企业之间的商品交易的贸易货栈，这一切都有利于繁荣社会主义市场，促进社会主义生产，方便人民群众的生活。

第三节 社会主义商业的性质和优越性

自从商业产生以后，它经历了奴隶社会、封建社会、资本主义社会和社会主义社会几种不同社会制度的社会，不同社会制度中的商业具有不同的性质。商业的性质，是由生产关系的性质决定的。生产关系包括生产资料所有制的形式、人们在生产中的地位及其相互关系、产品分配形式等三个方面。

要理解社会主义商业的性质，就必须从社会主义商业的生产关系来分析。首先，社会主义商业是建立在生产资料公有制基础上的，它的一切财产，包括所有的固定资产和流动

资金都是属于国家或集体所有，也就是说属于全民或集体所有。它的一切经营活动的开展，都必须根据社会主义经济利益原则，为工农业生产服务，为人民利益服务。这是决定社会主义商业为社会主义性质的基本前提。其次，由于生产资料公有制，决定了社会主义商业内部人与人之间的相互关系，不是资本主义企业内部的剥削关系，而是工作者之间同志般的协作和互助的关系。商业中职工的劳动，不是把劳动力作为商品出卖的雇佣劳动，而是为社会、为人民服务的劳动。商业职工是工人阶级的一部分，只有分工不同没有高低贵贱之分。其三，在分配形式上，社会主义商业经营的成果，一部分归国家所有，一部分归职工所有。归国家所有的，则由国家用于社会主义建设事业；归职工所有的，则根据按劳分配原则支付职工的工资和用于职工的集体福利事业。

由于社会主义商业是以生产资料公有制为基础的，所以它与资本主义商业有根本的区别和根本不同的特点。第一，社会主义商业同资本主义商业的经营目的不同。在资本主义制度下，资本主义商业是建立在生产资料资本主义私有制基础上的，商业控制在资本家手中，其经营的目的就是赚钱，就是追求最大限度的利润。商业资本家既为产业资本家实现剩余价值，参与剩余价值的瓜分，还采取欺诈手段剥削和掠夺广大消费者。社会主义商业是建立在生产资料社会主义公有制基础上的，属于人民所有，它的利益和人民利益相一致。从社会主义商业创建那一天起，它的一切经营活动都是为支持发展生产、满足人民消费为出发点。我们社会主义商业虽

然也取得利润，但它根本不是以盈利为目的。有时为了支持生产、保障人民生活的需要，有些商品要赔钱经营，其亏损由国家补贴，这就是我们通常所说的“政策性亏损”。就是我们经营中取得的合理利润，上缴国家用于社会主义建设，也是“取之于民，用之于民”。

第二，社会主义商业同资本主义商业的经营活动规律不同。在资本主义社会，由于生产资料的资本主义私有制，相互联系、相互依赖着的社会生产各个环节、各个部门分裂成为无数个独立的企业，使其分别隶属于不同的资本家和资本家集团所有，其生产、经营的目的是为自己取得更多的利润，因而带有很大的盲目性。资本主义商业的这种盲目性完全受价值规律所支配，根据市场供求情况的变化，决定资本的流向，在激烈的竞争市场上经常出现商品销售困难与商品销售危机。在社会主义社会，计划经济是社会主义的基本特征，它把国民经济各部门、各企业和各个地区联络成为一个整体，一切生产和经营活动都是为了一个共同的目的——即不断满足人民群众物质文化生活增长的需要。因此，以公有制为基础的社会主义经济能够按照社会需要有计划按比例地发展。社会主义计划经济不仅要求工农业生产有计划按比例发展，而且也要求商业与整个工农业生产的发展相适应，以求得社会生产与社会需要相平衡。社会主义商业的计划性，主要表现在一定时期内，投入市场的商品流通总量(额)和主要商品流通量(额)，在全国地区之间、内销与外销之间的分配，投入市场的主要商品的价格等等，都是由国家根据客观经济规律的要求所