

上海市第一商业局审定

经 商 人 员 必 读
商 校 师 生 必 读
高 级 营 业 员 必 读

商业经营师

培训考评与经商技巧

周建国 易滨 主编

市场预测
营销计划
商场设计
商品陈列
消费心理
培训考评

中国商业出版社



前 言

在大商业、大流通、大市场的形势下,市场竞争愈加激烈,市场似战场,商情似战情。企业要在竞争中立于不败之地,人才是关键。1991年3月,商业部、劳动部下发了《关于商业实行行业经营师职务聘任制试点的通知》,这是商业人才培养考评制度的一个划时代的里程碑,它标志着在千百万商业职工队伍中,将产生出新中国第一支集操作技能、心智技能、服务技艺和经营管理技能为一体的商业经营师队伍。根据两部精神,上海市第一商业局精心组织了试点,经过近一年的选拔、培训、考核和聘任,终于涌现出上海开埠以来首批47名商业经营师。他们不愧是懂经营、善管理的商业“能工巧匠”,不愧是在商海中畅游自如的佼佼者。

本书由《政策篇》、《考核篇》、《论文篇》、《经验篇》四部分组成,较详尽地介绍了商业经营师培训、考核、聘任的政策方法和内容,充分展示了上海首批商业经营师的经商技巧和心智技能。该书对解决商业经营服务活动中的难题,促进商业企业的经营、管理和服务水平的提高具有一定的指导作用。该书既可供考评部门使用,也可作为商业企业职工和商业职工学校学生自学和培训的参考书籍。

本书由周建国、易滨任主编。编委有杜达泉、吴政坚、于长志、汪丽珠、张树芳、丁依囡。本书由上海市商业一局工人技师(经营师)考评委员会主任、局党委书记陈振鸿同志审定。本书

的编写得到了商业部商管司房爱卿、张慧玲两位同志的指导和支持,在此表示衷心感谢。书中不妥之处,恳请读者批评指正。

编者

一九九三年八月

目 录

前言

一、政策篇

- 1、商业部、劳动部《关于商业行业实行
经营师职务聘任制试点的通知》
(附:商业经营师考核标准) (3)
- 2、商业部《关于同意上海市第一百货商店等 19 个
企业进行商业经营师职务聘任制试点的通知》 (8)
- 3、上海市第一商业局商业经营师
评聘试点工作实施方案 (10)
- 4、上海市第一百货商店商业经营师
聘任试点工作方案 (16)
- 5、上海市第一百货商店商业经营师
评聘考核工作计划 (18)
- 6、上海市第一百货商店商业经营师
技能考核实施办法 (22)
- 7、上海市第一商业局经营师职务评聘
辅导培训教学计划 (25)
- 8、上海市华联商厦经营师职务聘任制聘约 (30)

二、考核篇

- (一) 商业经营师专业理论知识考核试题 (35)

1、《商业经营师概论》试题	(35)
2、《商业企业经营》试题	(38)
3、《专业商品学》试题	(43)
4、《商品构造原理》试题	(46)
5、《商品质量标准》试题	(49)
6、《商品养护和保管》试题	(52)
7、《商品包装》试题	(55)
8、《商业心理学》试题	(57)
9、《柜组经济核算》试题	(60)
10、《美学、广告学、商业文化》试题	(63)
11、《商业政策和法规》试题	(66)
附录:理论试题参考答案	(69)
(二)商业营销计划实例	(80)
1、纺织品营销计划	(80)
2、上海市第一百货商店灯具促销计划	(83)
3、钟表营销计划	(86)
4、胶鞋营销计划	(91)
5、上海市第一百货商店昆山分店 1992年第二季度营销计划	(95)
6、美纶化纤商店被面销量的调查	(99)
7、小天鹅洗衣机批发营销策略	(105)
8、印花汗衫营销计划	(108)
9、童装营销计划	(111)
10、宝大祥商厦服装营销计划	(114)
11、小型发电机营销计划	(119)
12、交家电商品促销计划	(121)

(三)商场设计实例.....	(125)
1、商场设计(一)	(125)
2、商场设计(二)	(130)
(四)商品陈列实例.....	(136)
1、台灯陈列展示	(136)
2、纺织品陈列展示	(138)
3、文化用品陈列展示	(140)
4、太阳眼镜陈列展示	(142)
5、旅游摄影用品展示	(144)
6、男衬衫陈列展示	(146)
7、家用炊具陈列展示	(148)
8、运动鞋陈列展示	(150)
9、玩具陈列展示	(152)
10、杀虫剂陈列展示	(154)
(五)商业经营师技能考核试题.....	(156)
1、百货类	(156)
2、五金类	(162)
3、纺织品类	(166)
4、服装类	(170)
5、家电交电类	(174)
6、旅游工艺品类	(177)
(六)技能(业绩)考核答辩实例.....	(178)
1、上海市第一百货商店经营师灯具知识考核答辩.....	(178)
2、上海市第一百货商店昆山分店 经营师技能考核答辩.....	(182)
3、上海市第一百商店经营师五金知识考核答辩.....	(184)

4、上海第一五金商店五金工具知识答辩	(187)
5、上海橡胶五金商店经营师评审业务知识答辩.....	(192)
6、上海橡胶五金商店经营师评审业绩答辩.....	(198)
7、上海环球冷暖器商店自行车知识的答辩.....	(204)
8、上海环球冷暖器商店关于商品销售知识的答辩.....	(213)
9、上海闸北五金商场工作业绩答辩.....	(220)
10、上海闸北五金交电商场商品知识答辩	(222)
11、上海十九五金店经营师商品知识的答辩	(226)
12、金龙绸布商店演示、促销技能答辩.....	(230)
13、老介福呢绒绸缎商店分店关于 商品鉴别技能的答辩	(234)
14、协大祥绸布商店经营咨询技能答辩	(238)
15、宝大祥商厦关于服装促销技能的答辩	(243)
16、上海市第一百货商店真丝服装技能考核答辩	(250)
17、上海市第一百货商店家用电器技能考核答辩	(255)
18、华联商厦电视机使用知识答辩	(258)
19、华联商厦床单知识及销售的答辩	(261)
20、上海灯具总店经营师考核答辩(一)	(263)
21、上海灯具总店经营师考核答辩(二)	(267)
22、上海友谊商店书画评品知识答辩	(271)
23、上海友谊商店外币兑换知识答辩	(276)
(七)考核评分表.....	(282)
1、上海市第一百货商店经营师操作技能 考核评分表.....	(282)
2、上海市华联商厦经营部商品陈列技能 考核评分表.....	(283)

- 3、上海市五金行业经营师考核评分表…………… (285)
- 4、上海市纺织品零售行业经营师技能考核评分表…… (287)
- 5、上海市交电家电(集团)公司经营师
业务知识考核评分表…………… (288)

三、论文篇

- 1、浅析顾客购买心理过程…………… 马桂宁(291)
- 2、浅谈服务质量的观念更新…………… 楼帼玲(296)
- 3、他山之石,可以攻玉
——学习北京等四市优质服务的启示…… 侍冬梅(301)
- 4、浅论商业文化在国民经济中的
地位和作用…………… 邢仪静(308)
- 5、浅谈我国商店招牌的文化内涵 …………… 陈淑萍(314)
- 6、组建企业集团 实现集约经营
——浅析大型零售商店的发展趋势 …… 朱庆平(320)
- 7、上海市第一百货商店经营发展战略初探 …… 施 杰(329)
- 8、浅谈广告宣传对华联服装商场
销售的促进作用…………… 陈杏花(336)
- 9、浅析工商联销之利弊…………… 汪兴伧(341)
- 10、试谈商品包装在商品销售中的作用 …… 毛永辉(346)
- 11、试论营业员在商业服务工作中的
心智技能 …………… 戚美华(351)
- 12、对当前售货矛盾的剖析以及防止
和缓解矛盾之我见 …………… 陈 鸣(356)
- 13、从机制竹凉席的总代理经营

浅议搞活经营之道	朱普荣(362)
14、从“双猫”床单展销的成功 看工商联展的积极作用	益孟鑫(366)
15、发展体育用品经营， 促进人民体质的提高	仇福定(371)
16、浅谈目标市场的选择和策略	谢才林(375)
17、“瓶塞大王”衰落的探讨	王小芳(382)
18、浅议上海纺织品零售行业前景	高园芳(388)
19、影视家电市场的销售趋势及开拓	李兆佩(393)
20、掌握消费心理 促进金利来系列高档服饰的销售	景 瑜(401)
21、浅析皮制运动鞋的售后服务	戴素秋(406)
22、开展柜组经济活动分析是提高 企业经济效益的重要措施	丁乐民(413)
23、“以优取胜” 试论华联商厦皮革服装的销售策略	陈文兰(418)
24、不拘一格聘人才 ——浅析商业行业实行经营者 职务聘任制的作用	华彩英(422)
25、商业经营师考评内容评述	柯明英(428)
26、附：论文辅导安排及评分标准	(433)

四、经验篇

1、上海市第一百货商店商业经营师评聘工作总结	(437)
2、上海华联商厦商业经营师评聘试点工作总结	(443)

3、上海友谊商店商业经营师评聘试点工作总结·····	(448)
4、上海市第一商业局开展商业经营师 职务评聘试点工作的总结·····	(452)
5、上海市劳动局、上海市第一商业局对首批商业经营师 评聘试点工作进行检查验收的实施方案·····	(460)
6、附：上海市第一商业局首批商业经营师授证名单···	(462)
7、上海市第一商业局首届经营师职务 评聘辅导培训班工作总结·····	(465)
8、商业经营师应聘培训申请表·····	(470)
9、上海市第一商业局商业经营师考评表·····	(472)

一、政策篇

商业部 劳动部
关于商业行业实行经营师职务
聘任制试点的通知
(91)商社联字第 104 号

各省、自治区、直辖市、计划单列市商委、商业、粮食厅、(局)、供销社、劳动(劳动人事)厅、局：

根据商业部、劳动部《关于商业行业实行技师聘任制的实施意见》，经研究决定，在商业行业部分工种实行经营师职务聘任制试点。现将有关问题通知如下：

一、商业经营师是根据商业企业经营管理的需要，在以经营为主的岗位上达到五级的营业人员中设置的业务技术职务，不是业务技术称号。其主要职责是：参与部组的经营管理，并为其决策提供依据；解决业务技术难题；培养中高级营业人员；促进经济效益和社会效益的提高。经营师职务名称可按商业工种(行业或岗位)确定，在经营师前冠以工种(行业或岗位)名称。

二、商业经营师职务聘任制先在商业营业员中试行。设立经营师职务的试点企业和条件是：工业品零售企业，一般年经营额为 200 万元以上，粮油食品、副食品、土特产品零售企业为 75 万元以上，洗染、照像企业为 50 万元以上，基层社为 150 万元以上。并且，劳动管理工作扎实，培训考核制度健全，技术工人结构合理。

三、申报商业经营师必须在本行业工作十五年以上；技工学校或其它职业学校毕业，或经过自学、职业培训，达到同

等水平;经五级营业员培训合格;遵守国家的政策、法规,有良好的职业道德,热爱本职工作,工作业绩突出。

四、商业经营师必须在主管部门核定的比例限额内,采取考核、考试、评审相结合的办法进行评定、聘任。考评的内容,分为职业道德、劳动态度、专业理论知识、操作技能、工作业绩。对专业理论知识的考试,由各省、自治区、直辖市、计划单列市劳动、商业、粮食厅(局)、供销社或劳动部、商业部统一组织命题。对职业道德、劳动态度、操作技能、工作业绩的考核,由考评组织采取现场操作、工作记实、模拟工作、业绩答辩、自我评价、顾客评价、职工评价、领导评价等形式进行。

五、商业经营师的比例限额应以符合设立经营师职务条件的企业和营业员总数为基数,控制在2%以内。津贴标准等问题,均按照商业部、劳动部《关于商业行业实行技师聘任制的实施意见》的有关规定执行。

六、对商业经营师要建立业务技术档案。要进行定期和不定期地考核,并把考核结果作为续聘或解聘的依据。在聘任期间,如发生重大责任事故,造成重大经济损失的、或不能胜任本职工作的,经有关部门批准,解除聘约。

七、商业行业经营师聘任试点工作,由各省、自治区、直辖市及计划单列市的商业主管部门在当地劳动部门综合指导下,与商业行业技师聘任制工作统筹考虑,制定实施细则。各地先选择三到五个企业,填好商业经营师试点企业申报表(见附件3)。报商业部审批后,进行试点。当地劳动部门和主管部门要对试点企业进行验收。对不符合规定和标准的企业,不能聘任经营师。验收合格的地方,在总结经验的基础上可逐步推开。

实行经营师职务聘任制,是一项新工作,政策性很强。各级领导要高度重视,加强领导,认真组织,从严掌握,切实保证质量。要严格按照经营师任职条件、考核标准、比例限额等规定考评、聘任。对遇到的问题要及时报告商业部、劳动部。

附件:1. 商业经营师考核标准

2. 商业经营师试点企业验收标准

3. 商业经营师试点企业申报表

一九九一年三月二十二日

附件1:

商业经营师考核标准

1. 精通主营商品的性能、特点、用途、产地、生产季节和使(食)用方法等方面的知识。能熟练地为顾客提供咨询服务,并指导消费。

2. 熟悉并能运用商业心理学方面的知识的技艺,掌握顾客心理,融洽气氛,解决矛盾,激发顾客购买欲望,促进商品销售。

3. 能熟练地运用美学原理、广告艺术、商业文化陈列商品,使陈列能突出商品特点,美观大方,具有科学性和艺术性。

4. 能根据商品构造原理,熟练地组装、调试、演示及简易维修商品,使商品的作用价值保持最佳状态。

5. 能运用科学方法,较好地保养商品,使其正常损耗减少到最低程度,并能维护与经营有关的设备、器具。

6. 对一些需要在经营过程中加工的商品具有再加工、精加工的高超技艺。

7. 能根据有关质量标准,鉴别商品真伪和质量,维护企业和消费者利益。

8. 能了解各种票证的发放原则、使用方法、兑换程序，并能按规定熟练操作。

9. 熟悉并能执行国家有关价格、专卖、合同、食品卫生、计量、质量、商标、供应等方面的政策和法律法规，做到依法经商。

10. 了解主营产品购、销、调、存等环节的历史情况和市场供求动态；能及时搜集市场信息，分析市场变化趋势和柜组销售情况；能编制有关计划和报表；能发现经营管理中存在的问题，并出改进意见；能取得较好的经营效益。

11. 熟悉与经营有关的会计知识和财务制度，掌握经济核算方法和要求，能对主营产品购、销、调、存的盈亏进行核算。

12. 有丰富工作经验，能解决经营中的难题，并能总结和传授业务知识的技能，培训中高级营业人员。

（各专业、工种的特殊要求可暂参照有关标准、规定执行。）

附件 2：

商业经营师试点企业验收标准

1. 试点企业要符合设立经营师企业和条件；
2. 评聘的经营师要符合申报条件、考核标准等要求；
3. 考评经营师必须经过培训、考核、评审等必经程序；
4. 各级考评组织必须健全，并符合有关规定；
5. 试点工作取得了较好的效果。

附件 3:

商业经营师试点企业申报表

年 月 日

企业名称

营业额

利润

营业面积

经营范围

柜组数量

职工人数

其中:营业员人数

其中:五级工

三、四级工

一、二级工

劳动管理状况(培训考核等方面的情况):

申报理由(是否有代表性及企业管理的其它情况):
