

青年职业培训丛书
职业训练

怎样当好营业员

安徽省商业厅编

安徽人民出版社

封面设计 自 佳

怎样当好营业员

安徽省商业厅编

■

安徽人民出版社出版

(合肥市跃进路1号)

安徽省书店发行 安徽新华印刷厂印刷

■

开本787×1092 1/32 印张8.125 插页2 字数170,000

1983年9月第1版 1983年9月第1次印刷

印数: 30,000

统一书号: 3102·583 定价: 0.68元



(1)合肥市小百货、服装鞋帽、皮塑等公司联合举办展销，货源充足，花样繁多，敞开供应，送货上门，热情为顾客服务。

朱涛摄

(2)全国商业劳动模范、合肥市百货大楼经理张必传同志在仓库劳动。

康诗沛 王殿义摄





(3) 全国商业劳动
模范、共青团十一大代
表、芜湖市蔬菜公司西
花园菜场青年营业员胡
胜良在营业。



(4) 合肥市糖业烟
酒公司铜陵路门市部营
业员在热情接待顾客。



(5) 全国商业劳动模范、三八红旗手、马鞍山市东方红副食品商店主任田广菊在售货。



(6) 十竹斋的营业员在帮助顾客挑选文房四宝和工艺美术品。
宣清泉摄



(7) 刚果女子手球队在合肥百货大楼选购商品，受到营业员热情接待。

宋庆涛摄



(8) 青年商业职工在参加“双补”学习。

前 言

这本通俗读物讲的是怎样当好营业员，我高兴地将它推荐给商业战线上的营业员同志们！它不仅可以作为营业员同志们们的学习教材，而且也值得从事商业工作的其他同志们一读。

胡耀邦同志在党的十二大报告中指出：“商业工作的好坏直接影响工农业生产和人民生活，这个问题在我国经济发展中的重要性已经越来越明显地显示出来。”商业工作是沟通城乡经济、联结生产和消费的桥梁和纽带，营业员处在商业工作的第一线，营业员的劳动是社会必不可少的劳动，他们每天与成千上万的顾客打交道，通过自己的双手，把商品销售出去，从而满足消费者的需要，促进工农业生产发展。这些看来似乎是平凡的售货劳动，却在实践着“巧理千家事，温暖万人心”、全心全意为人民服务的十分光荣的事业。

社会主义精神文明，是社会主义的重要特征，是社会主义制度优越性的重要表现。在党的十二大精神指引下，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”和热爱祖国、热爱社会主义、热爱党的“三热爱”活动，学雷锋、树新风、树立共产主义远大理想、培养为共产主义献身精神的群众运动正在深入发展，营业员道德、情操、语言、行为和操作技术等等，都无一不给顾客和社会产生深远

的影响。可见营业员的文明经商、礼貌待客，无疑是建设社会主义精神文明必不可少的部分，对我们商业战线乃至整个社会都有极其重要的意义。我们营业员只有充分地认识到这一点，才能通过自己的辛勤劳动，真实地反映出社会主义的物质文明和精神文明，并为之做出应有的贡献。

社会主义商业，是国民经济的重要组成部分。如果把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，离开营业员的售货劳动。因此，商业部门的服务质量如何，特别是营业员的服务态度、商业道德、操作技术水平等等，不仅商业战线的同志十分关心，而且社会各行各业、每个家庭、每个消费者都密切注意、非常关心这些事情。为了有利于消费者对商业，特别是对营业员的工作监督、支持和帮助，这本书也可供各位消费者一读。它将向您介绍社会主义商业是人民的大事、营业员的商业道德、零售商业的经营、营业员操作技能和文明经商、礼貌待客的内容、要求以及商品特点、使用和养护方法等等，从某种意义上讲，这本书也将是您的生活益友。

这本读物，内容比较充实，条理比较清楚，文字比较通俗，取材也比较具体生动。编者写这本“怎样当好营业员”，是个良好的开端，我希望今后有更多的反映商业各个方面的书籍陆续问世！

但就这本书来说，由于时间较短，缺少经验，材料搜集不足，难免有疏漏之处，欢迎广大读者提出批评意见。

安徽省商业厅 苟占荣

一九八三年三月

目 录

前 言

第一章 社会主义商业是人民的大事	1
第一节 什么是社会主义商业	2
第二节 社会主义商业的地位和作用	15
第三节 做好营业员工作，对发展社会主义商业 的意义和作用	27
第四节 新形势对营业员提出了新要求	33
第二章 要讲究社会主义商业道德	38
第一节 社会主义商业道德是高尚的道德	38
第二节 讲究社会主义商业道德的重要意义	43
第三节 坚持商业工作的社会主义方向	46
第四节 文明经商，努力保证经营质量	47
第五节 礼貌待客，注意语言艺术，不断改善服 务态度	54
第六节 营业员要自觉遵守社会主义的商业 纪律	60
第三章 营业员与零售商业	66
第一节 零售商业的特点、任务和意义	67

第二节	零售商业经营的几个主要环节·····	72
第三节	零售商业的销售原则和售货形式·····	82
第四节	商品出售的主要过程和要求·····	86
第四章	营业员的基本技能·····	92
第一节	要善于掌握市场变化·····	92
第二节	要学点顾客心理学·····	104
第三节	要熟悉所售商品特点·····	123
第四节	要掌握售货操作技术·····	150
第五节	要掌握计算技术·····	168
附:	安徽商品简介·····	205
	商业名词解释·····	224
	附表·····	233

第一章 社会主义商业是人民的大事

社会主义商业是人民的大事。正如陈云同志所说：“商业工作天天同人民群众打交道，管吃、穿、用，管油、盐、柴、米。不要看不起这些，这是人民的大事。我们共产党必须天天关心人民群众的切身利益”。^①这说明商业工作是很重要的，商业战线的营业员所肩负的任务也是十分光荣的。在社会主义祖国的九百六十万平方公里的土地上，北到漠河，南到南海诸沙，东到海防前哨，西到帕米尔高原，商业网点星罗棋布，到处都看到营业员在辛勤工作，到处都留下了营业员（收购员、采购员）的足迹。他们有的挑着货郎担，走街串巷；有的背着竹篓，翻山越岭，把商品送到深山老林；有的荡起一叶扁舟，往来于河港湖汊之间；有的驾着大篷车，行进在茫茫草原上。营业员们带去的是针头线脑、日用百货，以满足人民的需要，捎回的是中药材、土特产或其他农副产品，供应市场，或投入工厂扩大再生产。广大群众称他们是可敬可亲的人。那些常年站立于三尺柜台的同志，他们亲切招呼顾客，热情送往迎来，在这无数次一买一卖、一售一购之中，沟通了生产与消费之间联系，沟通了城乡之间联系，给广大顾客送去了党的温暖，鼓舞了大干四化的干劲。活跃在城乡商业第一线的广大营业员，是人民的服务员，光荣的

^①《陈云同志文稿选编》第26页

后勤兵。他们与工人、农民、知识分子一样，都是国家的主人。营业员辛勤工作，是社会必不可少的劳动。他们在产、供、销中起着重要作用。没有营业员的劳动，工农业产品就不能顺利地送到消费者手里，社会生产乃至整个社会生活将会发生严重困难，影响整个国计民生。因而营业员一买一卖、一售一购的平凡劳动，是整个社会主义生产活动的一个重要组成部分。因此，营业员的岗位是重要的，营业员的工作是崇高的、光荣的。

与人民群众衣、食、住、行息息相关的营业员同志们，除了正确认识自己工作岗位的重要意义外，还必须了解商业的基本知识，了解商业的产生、社会主义商业的形成和发展，以及它在国民经济中的地位和作用，只有这样，才能胸怀全局，做好本职工作，成为有知识、有文化、有远见的社会主义商业战线的一代新人，为祖国的四化建设，作出自己应有的贡献。

第一节 什么是社会主义商业

（一）商业的产生

营业员从事商业工作，终日 and 商品打交道。那么，什么是商业？商业又是怎样产生的呢？商业是商品交换发展了的一种形式，是专门从事商品流通的独立的经济部门。通俗地讲，商业就是专门进行商品买卖的行业，它是随着商品交换和商品生产的发展而产生的，是人类社会发展到一定历史阶段的产物。商业是一个历史的范畴，它的存在只是同社会生

产的一定发展阶段相联系的，在一定的历史条件下产生和发展，又将在一定的历史条件下消亡。

商业不是自古以来就有的。在原始社会很长一段历史时期内，没有商品交换和商品生产，更没有商业。到原始社会后期，由于社会生产力的发展，从事畜牧业和农业的部落生产的产品，除氏族成员消费外，并有了剩余，这就使不同部落民族之间经常的交换成为可能。这是第一次社会大分工。社会分工的出现，反过来又推动了社会生产力的进一步发展。

农业的发展，促进了手工业的发展，接着又发生了社会第二次大分工，手工业和农业分离了，交换不仅在氏族之间得到进一步发展，而且逐步深入到氏族内部，氏族成员把用于交换的产品，开始当作私有财产来支配，于是私有制产生了。随之而来以交换为目的的生产，即商品生产逐步发展起来。商品生产的发展和商品交换的扩大，出现了货币。这样，直接的物物交换就进入以货币为媒介的商品交换。

最早的商品交换是由各个生产者之间直接进行的，没有专门从事经营商品买卖的商人参加，到了奴隶社会，由于商品生产和商品流通的进一步发展，因而又引起了第三次社会大分工，“它创造了一个不从事生产而只从事产品交换的阶级——商人”（《马克思恩格斯选集》第四卷，人民出版社1972年5月第一版，第162页）。从此，商业便逐渐成为专门从事商品流通的独立的经济部门。

商业是随着商品生产和商品交换的发展而产生的。据历史学家考证，我国大约在商朝初期，商业就初步形成。商业从奴隶社会产生以来，经过封建社会缓慢的发展，到了资本

主义社会达到了登峰造极的地步。列宁指出：“资本主义是发展到最高阶段的商品生产”（《列宁全集》第二十二卷，人民出版社1958年6月第1版，第233页）。到了社会主义社会，由于还存在着商品生产和商品交换，商业也同时存在着，并为社会主义革命和社会主义建设服务。将来到了共产主义社会，随着商品生产和商品交换将被社会产品的直接分配所代替，商业就要退出历史舞台。这是社会发展的必然结果。

（二）社会主义商业的形成和发展

社会主义商业是以生产资料公有制为基础的社会主义经济的重要组成部分，它不可能在以生产资料私有制为基础的旧社会内部产生。无产阶级只有在自己的政党领导下，通过暴力革命，打碎旧的国家机器，建立无产阶级专政以后，凭借政权的力量，改造剥夺者和小生产者，才能建立和发展社会主义经济。无产阶级革命和无产阶级专政，是社会主义经济产生的前提，同样也是社会主义商业产生的前提。

我国的社会主义商业是在全国解放以前革命根据地商业的基础上发展起来的。当时农村革命根据地在军事上、经济上处于敌人分割包围之中，分散落后的个体经济，是革命根据地经济的主体，由于帝国主义、官僚资本主义、封建主义的长期掠夺和战争，革命根据地的经济受到了严重的破坏。为了保证根据地的巩固和发展，保证解放区在政治上、经济上的独立自主，打垮敌人经济上的封锁，夺取革命战争的胜利，就必须发展革命根据地的经济，创办和发展公营商业和合作社商业。

一九三三年八月，毛泽东同志在《必须注意经济工作》

一文中指出了私商剥削的严重性，提出要发展我们自己的商业。根据毛泽东同志的指示，从创建第一个革命根据地开始，就根据当时的需要与可能，有步骤地创建了劳动人民自己的商业机构。革命根据地的公营商业和合作社商业是我国社会主义商业的雏型。

一九三三年，在江西革命根据地创办了对外贸易局和粮食调剂局，并设立了许多公卖处，当时在这些单位工作的营业员，为了从白区运进食盐和棉布，从苏区运出粮食和钨砂，往往要穿过林立的岗哨，冒着死亡的威胁，与敌人巧妙周旋，甚至浴血奋战，不少营业员，为购进几斤食盐、几匹棉布、一点药物而英勇地献出宝贵生命。

在抗日战争时期，随着革命根据地的巩固和发展，在“发展经济，保障供给”财经工作总方针的指引下，为了战胜困难，边区政府和各机关、团体、部队、学校，在开展大生产运动的同时又创办了许多公营商业和合作社商业，如陕甘宁边区的光华商店和盐业公司、晋察冀边区冀中军区的德茂公司和永茂公司，陕甘宁边区的延安、定边和绥德一带，仅机关、学校举办的公营商店有六十家；一九四四年，仅陕甘宁边区和晋察冀边区群众组织的合作社就有四万五千多个，社员有九十六万八千人。这些商业单位的营业员，为了支援战争，解决人民急需的生活用品，纷纷深入敌占区的大中城市，采购医疗用品、枪枝弹药、食盐、棉布等等，在城市地下党的支持配合下，进行了艰苦卓绝的斗争，有的被敌人逮捕坐牢，有的甚至流尽了最后一滴血，有的经过许多艰难曲折才完成任务。营业员的这种可歌可泣的英勇斗争精神，鼓舞着革命根据地的广大军民和商业工作者。随着抗日战争的节节胜利，

在革命根据地商业企业营业员的艰苦努力下，商业经营规模不断扩大，这对支援抗日战争胜利、减免不法商人的中间剥削与发展人民经济等方面，都起了相当大的作用，在中国革命史上书写了光辉的一页。

解放战争时期，广大蒋管区的店员(营业员)，为了反对国民党的反动统治，进行了前仆后继、不屈不挠的斗争。他们在地下党的领导下，组织了店员工会，有的与商业资本家进行了面对面的斗争，有的与城市产业工人一起，进行了罢工、罢市，有的参加了轰轰烈烈的反饥饿、反内战的示威游行，有的在解放前夕，主动组织工人纠察队，进行护库护店，迎接解放军接收。特别应当指出的是，蒋管区的不少店员，还通过各种渠道，配合解放区的采购员，千方百计地运出了各种战略物资，为全国解放作出了不可磨灭的贡献。

由于蒋管区广大店员的配合支援，革命根据地公营商业和合作商业的建立和发展，一方面，促进了根据地的经济建设，改善了根据地人民的生活，加强了工农联盟，打破了敌人对根据地的经济封锁，保证了革命战争的物资需要，从而促进了新民主主义革命在全国的胜利；另一方面，也初步锻炼了一批商业干部，积累了一些经商的经验，为社会主义革命和社会主义建设时期，大规模地发展社会主义商业准备了十分重要的条件。

一九四九年，中华人民共和国的成立，标志着我国革命由新民主主义阶段转变到社会主义阶段。社会主义革命的主要任务就是要消灭生产资料私有制，建立社会主义的生产资料公有制，从而为发展生产力开辟广阔的道路。社会主义商业就是随着没收官僚资本，改造生产资料私有制的斗争不断发

展和壮大起来的，并最终成为社会主义统一市场的领导力量，构成了社会主义国民经济的重要组成部分。建国之后，社会主义商业体系的发展壮大经历了三个主要阶段：

1. 全国性的国营和合作社商业组织的建立和发展

无产阶级取得革命胜利并建立自己的政权，这是社会主义全国性国营商业和合作社商业建立和发展的前提。全国解放前的国营商业，由于处于战争环境并以小生产者经济为基础，它的活动范围仅限于分割独立的解放区，而每一个解放区又是分散生产、分散消费的农村，所以它在市场上，面对的只是小商小贩和小商业资本。全国解放后，国营商业活动范围已不是分散的农村，而是包括大中城市集中生产和集中消费的整个国内市场。在市场上，它而对的已不仅是一般的小商业资本，而是还有一些大的、长期从事投机活动的商业资本。所有这一切就要求国营商业不仅在体系上、网点上、人员上迅速发展起来，而且要求在组织形式和管理方法上走向正规化、统一化，在全国范围内形成一个集中统一的系统。为此，我们在原来各解放区国营商业的基础上，通过接收和征用帝国主义商业资本，没收官僚资本的商业，建立了全国性强有力的国营商业。

中华人民共和国诞生后，成立了中央人民政府贸易部，负责统一领导全国的国内商业和对外贸易，同时还按行政区域设立了大行政区（全国分东北、华北、西北、华东、中南和西南六个大行政区）贸易部、省（市）商业厅（局）等，负责领导各地方的商业工作。它们既是国家管理商业工作的行政机关，又是国营商业的业务领导机构。一九五〇年三月，为了统一国家财政经济工作，加强国家对国内市场的领导，稳定市场