



《营业员文明服务手册》编写组

营业员文明服务手册

河北人民出版社

营业员文明服务手册

《营业员文明服务手册》编写组



B 北 478875 版 社

营业员文明服务手册

《营业员文明服务手册编写组》

河北人民出版社发行(石家庄北马路46号)

沧州地区印刷厂印刷

787×1092毫米 1/32 印张64.200,000字 印数1—50,000 1987年11月第1版

1987年11月第1次印刷 统一书号:4068·241 定价:1.80元

ISBN7-202-09071-7/P·12

序 言

《营业员文明服务手册》经过编辑人员辛勤工作，与读者见面了。这本书的问世，是深化商业改革和两个文明建设的一个新成果，也标志着商业系统实行全面服务质量管理工作，开始进入了一个新的阶段。

商业服务业处在社会再生产的中介地位，又是社会文明的窗口。商业服务业服务态度的好坏，服务质量的高低，不仅反映了自身经营管理的水平，而且也对其他行业，乃至整个社会产生举足轻重的影响。正如《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》指出的：“我们社会对人的关心，社会的安宁和人们之间关系的和谐，是同各个岗位的服务态度、服务质量密切相关的。”因此，大力加强商业服务业的精神文明建设，持续有效地提高服务水平，使之不断地适应国民经济稳定发展的需要，适应人民群众日益增长的、千差万别的、消费需求，适应和促进整个国家改革开放搞活的发展趋势，是各级商业部门和广大商业服务业职工的一项共同的长期的重要任务。

多年的实践表明，提高服务水平的根本出路在于改革。党的十一届三中全会以来，商业服务业各级各部门，遵循党的改革开放政策，努力清除“左”的影响和旧的习惯势力的束缚，逐步克服了僵化的经营模式和平均主义的内部分配办

法，调动了干部、职工的积极性，为从根本上搞好服务工作创造了条件。1984年以来，石家庄市财贸系统开展了以文明经商、优质服务为主要内容的“如意杯”竞赛，各行业、工种的职业道德水准、职业技能有了明显的提高。其中，不少单位围绕服务工作改革创新，进行了大胆而又有益的探索，积累了许多可贵的经验。这些经验为本书的编写提供了坚实的基础。从这个意义上说，本书既是商业改革的产物，也是广大商业服务业职工集体智慧和实践经验的结晶。

毋庸讳言，目前商业服务业的工作也还存有许多不尽如人意的地方。究其原因，除了职业道德教育方面的差距外，与一些行业、一些工种没有形成系统的全面的服务规范，职业道德规范和经营纪律规范有关，也与有些经营管理者习惯于经验管理，而现代化科学管理的意识不强有关。因此，进一步改革企业管理体制，把先进科学的全面服务质量管理理论引进商业服务工作中来，在各个行业制定出统一的而不是各行其是的、完整的而不是零碎的、明确的而不是含糊不清的服务规范，以使各个岗位、各个工种都真正做到有章可循、有规可依，就成为一项较为急迫的任务。《营业员文明服务手册》正是根据这一客观要求编写的，它反映了商业服务业推行全面服务质量管理的总趋势，完成了一项带有基础性的有意义的工作。

《营业员文明服务手册》，依据现代化管理理论和全面提高服务质量的有关要求，编写了商业服务业各部门、岗位、环节的服务规范，职业道德规范和纪律规范，还广泛搜集服务工作中处理各类矛盾的实践经验，编写了零售商业、饮食服务业及批发企业营业员文明服务艺术；针对商业服务

行业近两年人员增加、业务素质亟待提高的现实，选编了业务技术知识以及全面服务质量管理有关理论。相信它将有助于普及文明服务，提高商业企业的道德水准；有助于增强营业员的服务技能，创出第一流的服务水平。

商业服务业工作涉及面广，且行业多，分工复杂，政策性较强。《营业员文明服务手册》作为推行文明服务规范的一项探索，很可能有不全面、不成熟的方面，衷心希望商业服务业的同行们，不吝赐教，促其完善。更希望诸位，以极大的热情投身文明服务的实践，创造新的经验，不断推动商业服务业工作向更高更新的目标攀登。

付一梅

目 录

序 言

第一部分 文明服务规范

服 务 规 范

一、工业品零售商店	(1)
二、批发企业	(7)
三、商品维修	(11)
四、商品仓储运输	(15)
五、土产、生产资料行业	(19)
六、废旧物资回收业	(24)
七、蔬菜、副食、水产品、果品业	(29)
八、烟酒食品零售商店	(33)
九、饮食业	(38)
十、旅店业	(54)
十一、照相业	(62)
十二、浴池业	(66)
十三、理发业	(70)
十四、洗染业	(74)
十五、粮油食品店	(78)

十六、粮油仓储运输	(84)
十七、面粉加工	(89)
十八、挂面加工	(95)
十九、香油加工	(100)
二十、糕点加工	(103)
二十一、糖果加工	(107)
二十二、冷冻饮品加工	(111)
二十三、酱油、食醋、面酱、酱菜加工	(115)
二十四、熟肉制品加工	(121)
二十五、屠宰加工	(126)

职业道德规范

一、零售商业	(129)
二、批发商业	(132)
三、饮食服务业	(135)
四、个体经营者	(137)

商业、饮食、服务业纪律规范

一、柜台纪律	(138)
二、经营纪律	(139)
三、物价纪律	(141)

第二部分 文明服务艺术

处理零售商业柜台服务中的矛盾

一、处理因接待服务引起的矛盾	(143)
----------------------	---------

二、处理因商品引起的矛盾.....	(147)
三、处理因顾客引起的矛盾.....	(150)
四、处理需要特殊照顾的顾客的矛盾.....	(155)

处理饮食、服务业接待服务中的矛盾

五、处理顾客就餐中的矛盾.....	153
六、处理宴客住宿中的矛盾.....	(163)
七、处理顾客理发、洗澡中的矛盾.....	(165)
八、处理顾客洗染、照相中的矛盾.....	(167)

处理批发企业服务中的矛盾

九、处理接待服务中的矛盾.....	(169)
十、处理供销矛盾.....	(170)
十一、处理运输工作中的矛盾.....	(172)
十二、处理商品采购中的矛盾.....	(172)
十三、处理经济联合体中的矛盾.....	(173)
十四、处理工商矛盾.....	(174)

第三部分 业务技术知识

经营业务

一、商品购进业务.....	(175)
1.商品购进原则.....	(175)
2.商品购进要求.....	(176)
3.商品购进依据.....	(178)
4.商品购进渠道.....	(178)

5.商品购进方式	(179)
6.商品购进合同	(179)
7.商品验收	(180)
二、商品销售业务	(181)
8.销售政策	(181)
9.销售方式	(182)
10.收款方式	(183)
11.单据流转程序	(184)
12.销售结束工作	(186)
13.商品盘点	(186)
14.商品损益	(187)
三、商品储运业务	(188)
15.商品储存	(188)
16.商品保管	(188)
17.仓库作业程序	(189)
18.仓库管理制度	(190)
19.仓库商品堆码	(190)
20.库房温湿度	(191)
21.商品运输方式	(191)
22.商品运输原则	(192)
23.商品发送形式	(192)

营 业 技 术

一、操作技术	(193)
1.拿放	(193)
2.展示	(194)
3.称量	(194)
4.包扎	(195)

5. 发票	(195)
6. 刀功	(196)
7. 分等	(196)
8. 制作	(197)
9. 拆装	(197)
10. 调试	(197)
11. 修理	(197)
12. 商品陈列	(198)
二、计算技术	(199)
13. 算盘拨珠和记数	(199)
14. 双指联拨和三指联拨	(199)
15. 定位方法	(200)
16. 珠算简捷算法	(201)
17. 心算	(202)
18. 心算加法	(202)
19. 心算减法	(203)
20. 心算乘法	(203)
21. 心算除法	(204)
22. 微型电子计算器	(204)
三、柜组核算	(205)
23. 售价金额核算制	(205)
24. 柜组核算基本内容	(206)
25. 销售定额	(207)
26. 经营品种定额	(207)
27. 商品资金定额	(207)
28. 商品资金周转率	(207)
29. 商品资金占用率	(208)
30. 差错率	(208)

31. 劳动效率	(208)
32. 费用率	(209)
33. 利润额、毛利率	(209)
34. 柜组定额管理	(210)
35. 经营成果分析	(210)
36. 销售定额分析	(211)
37. 经营品种分析	(211)
38. 商品资金定额分析	(212)
39. 费用率分析	(213)
40. 利润分析	(214)

市场知识

一、市场概述	(214)
1. 市场	(214)
2. 市场主要矛盾	(214)
3. 市场营销	(215)
4. 市场竞争	(215)
5. 市场竞争策略	(216)
6. 市场细分化	(217)
二、消费者研究	(218)
7. 消费结构	(218)
8. 消费方式	(218)
9. 消费习惯	(219)
10. 消费心理	(219)
11. 顾客购买的心理过程	(219)
12. 顾客购买的心理动机	(220)
13. 顾客购买的行为类型	(221)
三、市场营销活动	222)

14. 市场生命周期	(222)
15. 包装	(223)
16. 商标	(223)
17. 商品差价	(224)
18. 削价	(225)
19. 削价	(225)
20. 商品促销	(226)
21. 广告	(226)
四、市场调查预测	(226)
22. 市场调查	(226)
23. 市场调查内容	(227)
24. 市场调查技术	(228)
25. 访问调查法	(228)
26. 观察调查法	(228)
27. 实验调查法	(229)
28. 资料研究法	(229)
29. 市场预测种类	(229)
30. 市场预测步骤	(230)
31. 集合意见法	(230)
32. 百分比率递增法	(231)
33. 市场因子推算法	(231)
34. 时间序列法	(232)
35. 回归分析法	(233)

第四部分 全面服务质量管理

一、全面质量管理	(236)
二、服务工作的全面质量管理	(237)

三、服务和服务质量	(238)
四、服务需求	(238)
五、服务需求质量的特性	(238)
六、影响服务需求质量特性的因素	(240)
七、全面服务质量管理的工作程序	(241)
八、PDCA循环科学管理基本程序的具体运用	(242)
九、企业的方针目标和方针目标管理	(245)
十、企业方针目标的制定	(245)
十一、企业方针目标的开展	(246)
十二、企业方针目标的实施	(247)
十三、推行全面服务质量管理强调用事实和数据说话	(248)
十四、数据及数据的种类	(248)
十五、服务现场	(250)
十六、直接服务现场和间接服务现场	(250)
十七、影响服务现场的原因	(251)
十八、怎样进行服务现场的质量管理	(252)
十九、标准和标准化	(255)
二十、服务工作标准化	(256)
二十一、什么是管理点	(257)
二十二、怎样建立管理点	(258)
二十三、怎样搞好管理点	(259)
二十四、质量管理小组及其作用	(260)
二十五、质量管理小组的组织与活动	(262)
二十六、企业对质量管理小组的管理	(263)
二十七、班组和班组长	(265)
二十八、班组长的基本职责	(266)

二十九、质量管理小组活动与班组长	(267)
三十、质量保证和质量保证体系	(267)
三十一、如何推行全面质量管理	(271)

第五部分 营业常用资料

一、常用计算公式	(273)
1. 商品销售进度	(273)
2. 商品销售增减率	(273)
3. 日平均商品销售额	(273)
4. 商品适销率	(273)
5. 经营品种实现率	(273)
6. 必备商品保持率	(273)
7. 资金周转次数	(274)
8. 资金周转天数	(274)
9. 流动资金占用率	(274)
10. 费用水平	(274)
11. 费用率的升降	(274)
12. 营业人员劳动率	(274)
13. 毛利、毛利率	(274)
14. 销售利润率	(275)
15. 人均利润	(275)
16. 差错率	(275)
17. 溢损率	(275)
18. 商品退换率	(275)
19. 商品回修率	(275)
20. 帐货相符率	(275)
21. 出勤率	(275)
二、中外常用度量衡及换算	(276)

1.长度单位	(276)
2.面积单位	(278)
3.容量单位	(280)
4.重量单位	(281)
5.常用温度及对照	(282)
6.压力单位及换算	(284)
7.功率单位及换算	(284)
三、常用名称及外文代号	(285)
1.各种计量单位的名称及外文代号	(285)
2.部分国家货币名称一览表	(286)
3.商品名称译文及代号	(289)
四、我国名酒的产地及特点	(292)

后记

第一部分 文明服务规范

服 务 规 范

实行规范化服务、规范化操作是零售企业、批发企业和商办工业实现科学管理的重要内容，是提高经济效益和社会效益的有效途径。为了实现服务工作的根本好转，促进商业企业管理由经验型向科学型转变，特归纳整理了各行业服务（操作）规范。

一、工业品零售商店

工业品零售商店是指经营穿用商品的零售企业。经营商品主要包括针织、纺织、百货、文化、五金、交电、化工等大类。工业品零售的特点是，花色多、批量小、交易频繁。随着人们消费构成的变化，工业品零售经营的任务将越来越重。为了全面提高工业品零售商店的服务质量，更好地为生产和生活服务，工业品零售企业应当遵循如下服务规范。

（一）营业前的准备

1. 值班经理提前20分钟到达岗位，佩戴好值班经理标志，检查营业员出勤、着装仪表、店堂卫生等各项营业前准