

营业员业务培训丛书

商业语言技法

崔贞今 赵振胜 权明强 编

延边大学出版社

编 写 说 明

商业工作者在从事商业活动中，除应具备物质条件和专业知识外，还必须具有较强的专业性的语言表达能力，才可能利用语言这个交际工具捕捉信息、沟通情况，加强联系、协调关系，树立形象、扩大影响，以提高经营水平，获得更大效益。

在现实生活中我们常会见到这种情况：有的顾客只是来商场遛遛，本不想买东西，结果连自己都出乎意料地满载而归；有的顾客明明是为购物而来，结果却空手返回。这里原因是多方面的，但其中一个重要因素是与商业工作人员的语言有关。前者遇见的是有较好的语言艺术水平的经商者，而后者则碰上了不讲语言艺术的经商者。可见，提高商业工作者的语言表达能力，不仅有助于提高经济效益，也有助于建设精神文明，使其成为一种重要的无形资财，促使商业工作面貌不断改观。因此，努力提高商业工作者的专业性语言表达水平，不仅有现实意义，也有长远的历史意义。

由于编写时间仓促，加上我们水平有限，缺点和错误在所难免，诚望读者悉心指正。

编 者

1993年3月

目 录

第一章	柜台语言艺术.....	(1)
第二章	服务行业语言.....	(10)
第三章	商业饮食服务业常用专 业术语.....	(22)
第四章	商品推销语言.....	(36)
第五章	零售叫卖语言.....	(42)
第六章	商业交际语言.....	(49)
第七章	商业纠纷中的论辩.....	(64)
第八章	承包与竞争的演讲术...	(73)
第九章	商业常用难字与容易读 错写错的字.....	(87)
第十章	各体数字的书写与表达 技巧	(101)

第一章 柜台语言艺术

一、柜台语言的作用

(一) 运用好柜台语言艺术是礼貌待客的重要表现

售货员与成千上万的顾客打交道，他们在售货过程中所说的话绝不仅仅代表个人，而是体现了本商店的形象。例如，我们在柜台前常常见到因为顾客拥挤，而有人被碰撞或被踩脚的现象，严重时会发生争吵。这时，售货员谈的话就显得格外重要。遇到这种情况，售货员首先要告诉顾客，今天人多拥挤，碰一下踩一下是难免的，然后将被踩的顾客让到柜台前，劝他不要着急，说明对方也不是故意的，并说：“我先给您拿商品，您先买”。售货员一边拿着货，一边对另一位踩人的顾客说：“人家没说什么，您也别说了，我马上就给您拿。大家都忙，我快一点就行啦！”对其他顾客说一声：“各位稍候，我随后都拿。”货不到话先到，顾客等一会儿也就没有怨言了，同时，也避免了一场争吵。售货员是以商场主人的身份出现的，要心中有他人，为顾客排忧解难。这种思想感情，是以社会主义道德观念为基础的，反之，售货员不主动去管，让顾客任意争吵，不但影响商店的秩序和效益，也是售货员没尽到责任的表现。

(二) 柜台语言艺术是文明经商的体现

中国是古老的文明发达的国家。现在提倡文明反对野蛮是建设社会主义精神文明的需要，也是文明经商的需要。文明在

商业活动中怎么体现呢？除了经营手段外很重要的一个方面是从语言体现的。当然，人们所熟悉的文明用语，象“请、对不起、谢谢”等等，这些都是最起码的要求，是低标准的。要真正通过语言使顾客感到亲切，促成交易，就要以待客如亲人的思想感情，很自然地用艺术化的语言表达出来，使售货员和顾客的感情融和在一起。在商店经常看到这样的情况：老太太为子女或孙辈购买穿着用品，但说不清尺寸和式样，这时售货员就要当好参谋，可以问：“您看这么多顾客您孩子跟谁身量差不多？”老太太找体形相近的人一指，就解决了尺寸问题。年龄怎么办？可以拿着商品问：“您看这个色调花型合适吗？”老太太说：“不行，太老气了，才25岁，要鲜艳点的。”这样岁数也问出来了。这时不能一听说是给别人代买，就问男的女的？多大岁数？身量高矮胖瘦？这种报户口式的问话是不适宜的。当售货员与顾客产生矛盾，顾客有些着急时，营业员应压低声调，和颜悦色地摆清事实，讲明道理，切忌出口不逊，在任何情况下都不能允许用污秽语言对待顾客。

（三）运用好柜台语言艺术是提高企业两个效益的重要手段

社会主义零售商业的根本目的是满足社会需要，并不断扩大经营成果。怎样实现这一目标呢？除了搞好经营管理，降低各种消耗外，最重要的是不断扩大营业额，多出售商品。而营业员柜台语言艺术水平的高低，与扩大营业额有直接关系。商店的商品再好，费用再低，如果营业员语言不当，把顾客都气跑了，还怎么盈利呢？道理虽然十分明显，可是要常年坚持做好，就不容易了。因此，除了特色商品外，还要求态度耐心，语气和缓。一位顾客买了两双鞋，想调换一下尺寸，此时正值

商店到点关门盘货，顾客试探问了一句话“想换一双鞋行吗？”营业员回答十分爽快“请稍等一会儿”立即把门打开请顾客进来，换了一双。顾客又提出，另一双也想换一下，营业员回答“如带来也可以换。”结果两双都换了，送别的时候又说了一句“不适合的话请再来”。以后这位顾客不但自己经常来买鞋，并向亲朋宣传，为鞋店增加了营业额。营业员态度和蔼，语言亲切，赢来了更多的顾客，使企业经济效益年年上升，既满足了广大消费者的需要，又取得了较好的社会效益。

二、柜台语言的要求

（一）要提高语言艺术，必须树立为人民服务的思想

社会主义商业是国民经济的重要组成部分。商业工作者肩负着搞活流通，促进生产发展，保障有效供给的任务。因此，牢固地树立为人民服务的思想，就为提高语言艺术奠定了良好的思想基础。可见，所谓柜台语言不是单纯耍嘴皮子的事，再能说会道，再能言善辩，缺乏为人民服务的思想，也说不好柜台语言。

（二）提高柜台语言艺术要求有丰富的商业知识和熟练的技术

商业知识是多方面的。具体到柜台上，营业员就要学会商品陈列，便于顾客挑选购买；要介绍商品知识和使用保管方法；要会操作、包扎等等。营业员都知道要主动热情，笑脸相迎，笑口常开。但是光会笑不行，还得让顾客买到称心如意的商品，真正做到顾客来着满意，走着满意，用着满意，想起来还满意，这就必须具备商业技术知识。不了解商品知识，就不

可能准确、科学地运用语言来表达。

（三）提高柜台语言艺术，要求真正理解主动、热情、耐心、周到的内容

主动：顾客进店或靠近柜台时，要主动接待，说好第一句话，主动介绍商品，注意听取顾客的要求。服务一开始，就让顾客感到我们的主动、诚恳，体现出个“真”字。

热情：与顾客接触中要热情，不能态度冷淡，也不能虚假做作，要待客如亲人，体现出社会主义社会人与人之间的新型关系，做顾客的贴心人。热情服务要做到巧理千家事，温暖万人心，体现出个“热”字。

耐心：顾客挑选商品时，要耐心不急躁，解决顾客提出的疑难问题要耐心，象通常讲的“百问不厌、百挑不厌”，真正做到耐心必须有一颗对顾客善良的心，体现一个“善”字。

周到：就是普遍、全面、完备、细致、时时、处处替顾客着想。向顾客介绍商品知识和商品的使用保管方法、为顾客包扎商品便于携带等，都要做到周到。通过周到服务，把营业员心灵表露出来，体现一个“美”字。

三、如何提高柜台语言艺术水平

（一）先说好第一句话

第一句话说什么，要针对不同的顾客和出售的不同商品来确定。通常说“看点什么？”就可以了？虽然说“买点什么。”或“用点什么？”也行，但有一些爱挑毛病的顾客问你：“不买能不能看看？”说“用点什么？”会有人反问：“要钱不要钱？”当然这是一些个别现象，但不可不注意。

怎样针对不同情况说好第一句话呢？大体上有五种情况：

第一种：对老年人、工人、农民说“看点什么？”“用点什么？”也可以。只要主动打招呼，他们会很满意的。

第二种：对青年人最好说“看点什么？”因为他们爱挑剔，有的还要耍笑，容易造成纠纷。我们在态度上要郑重而不带气，说话要严谨，不要有漏洞。

第三种：抱小孩的妇女常常是急于买东西，买完就走。冬季抱着孩子衣服厚重，到柜台前常把孩子往玻璃柜台上放。做为营业员应关心地说：“请您把小孩抱好，别压破玻璃刺着孩子。”然后说“买点什么我快给您拿。”

第四种：居民区的商店遇到手上还带着面嘎巴儿的妇女顾客来了，这是急着买东西，因为说不定家中做饭还坐着蒸锅呢，说句“用嘛？”就行了。

第五种：市中心干线上的商场，游览顾客比较多，这第一句话不要问“用什么？买什么？”对靠近柜台的，可以说“您自随已便看看！”这是表示欢迎参观的意思。对离柜台远的，可以用笑容和目光迎送，显得彬彬有礼。对外宾开放的商店，外宾来了，应问声“您好！欢迎您！”。

当然，还有不少顾客，不等你说一句话，他就说了，这得针对不同的情况灵活掌握。

（二）介绍商品要体贴顾客心理

体贴顾客心理内容很多。我们从提高语言艺术方面做一般的论述，大体有四个方面：

第一，介绍商品要选好角度。营业员要体贴顾客心理，应站在购买人的角度。介绍商品时，一定不要强加于人，不要以个人爱好衡量对方。例如，穿着商品面料，陈列的花色较多，

拿出一种黄颜色，一种红颜色，我们喜欢什么就向顾客介绍什么，结果顾客都不喜欢，一种也不要，我们很波动，顾客的需求也没得到满足。应该是有针对性地根据不同的爱好，讲不同的特点，顾客才易于接受。又如介绍花色、款式，对不同的顾客要用不同的方法。如对文化水平较高的青年顾客，着重介绍雅致；而对文化水平较低的老年顾客，则介绍朴素。如式样“新颖新潮”，这是对青年用语；“新式样”适用于老年人。对青年人说：“漂亮、帅气、有派儿”，对老年人说：“鲜活、鲜艳”。对青年人说“翻新”。对老年人则说“又时兴了”等等。

第二，介绍商品时，要用对比的方法，不要搞绝对化，说好就得好得没比，说坏就坏得不能用。也不能抬高自己商店的商品，贬低别家商店的商品，形成老王卖瓜自卖自夸，这容易引起顾客的疑虑与反感，降低购买欲。应该用对比法，那种比那种好，介绍各个品种的优点长处和不足，让顾客任意选择。

第三，注意顾客的穿用习惯。有不少的顾客在穿用方面不愿改变原有的习惯，也有的因为个人职业的需要形成自己的习惯。就以小商品中的香皂、牙膏来说，有些顾客从颜色到香型都不愿改变，医生大多数喜欢白色力士香型的香皂，老太太则爱买大块白色香味不浓的香皂，结婚的喜欢粉色双喜字的香皂。牙膏有不同味道，喜欢留兰香型的决不买仁丹香型的。穿衣服、戴眼镜，更有身材胖瘦、皮肤黑白、脸庞大小之分。这些都要用不同的语言对待。

第四，介绍商品当好顾客参谋时，切忌用讥讽的语言贬义词，不能贬低顾客。我们出售的商品都应按正式名称，不能随便改变名称。如我们出售的布制镶边鞋，有的营业员叫“玩闹鞋”，这不好。有一种罗宋帽，不能叫“茶壶套”。元领汗衫简称元领衫可以，叫“老头衫”就不确切。还有农民喜欢的东

西,不能叫“畜儿”。穿衣服有人喜欢肥大,我们可以说“太肥大,不精神”,切忌说“这件穿上傻了”等等。柜台上不允许说一些油腔滑调的话,更不能用下流语言。

(三) 退换商品要对顾客和企业双方负责

这种情况是柜台上常发生而比较难处理的问题。有的商场实行“七试一换”,但大部分商店还做得不好。而退货的顾客也各有不同,顾客多数怕商店不给退换,因为商店一般有两个问题,一是怕麻烦,二是不让企业吃亏。两者利益有矛盾时,就容易有争论。怎样才能处理好呢?

首先,让顾客把话说完。因为顾客来的时候怕我们不给换,都有自己的一套理由,即使是事先编好的一套话,也应让顾客说出来,否则,顾客如达不到目的最容易发生争吵,我们再说理由他也不听。

其次,给顾客退换了商品要说明理由,不退换理由更得充分,如商品残、沾、变形等产品质量问题,顾客不一定知道,知道了不会来指责商店,大家都不会让企业、让国家吃亏。顾客退换商品时,商店不要拿“我们是国营企业”去压顾客。同时可以向顾客说明,商品退回后,影响再销售,我们还要为第二位顾客负责;假如顾客同意损失削价商店可为其代卖。如本店内部责任不清,不要乱推责任,力求弄清情况再做决定。对顾客特别要注意态度和缓,做到有理也让人,不能“理直气壮”,更不能刁难顾客。

再次,有个别顾客贪图便宜,不在本商店买的,或者不符合退换商品原则的也来退换。这时要给对方台阶下,让顾客体面知趣地走出商店,不能不留情面,讽刺挖苦。应该说:“您是否记错了商店?”或您可能不知道我们退换商品的原则,不然

的话，您是不愿白跑一趟的下次用什么，欢迎您再来！”等等。让他高兴离去。这样甚至对有欺骗行为的人还会使其受到教育。

（四）成交收款时，要唱收唱付，告别时要讲究语言艺术

顾客进店后，不问价钱，不要主动说多少钱。顾客嫌价格贵，可以诚恳解释，不要单纯说“这还贵？便宜得很！成交后付款时一定要唱收唱付：“您应给××元，您已经给我××元，”找钱时要交待清楚是多少。有时柜台上比较忙，顾客看好了商品就是不拿钱，不要说：“给钱！”应该说：“您还用什么？拿什么看看？”介绍连带商品，当他说“不用了”，我们再说“请您付款××元”，收找交待清楚。对上年纪的顾客要把钱展开交待清。对小孩要说清。对盲人给反面便于他摸清，并多嘱咐几句话，等等。

告别时说“再见！”“再来！”“您走好！”对老年人可说“拿好东西，慢点走”，对小孩则嘱咐让他带好钱，别到处去玩，拿好钱赶紧回家。农民进城的，告别时，问“您还买什么”并介绍临近的柜台和临近的商店，介绍路线。

四、怎样学好柜台语言艺术

我们在长期的柜台服务工作中体会到，学好柜台语言艺术主要通过三个途径：

一是向书本学习。要多看一些有关的书刊。书本是前人实践经验的总结，语言比较丰富，多看多学，日久天长就会积累词汇，使自己的语言不断丰富，艺术性不断提高。

二是向群众学习。语言是人民群众创造的，人民的语汇是

丰富的，也是最生动、最朴实、最有表现力的。商业职工的柜台语言，随着社会的发展和新事物、新思想的产生，不断出现新的词语。鲁迅先生曾经说过：“将活人的唇舌作为源泉”“从活人的嘴上，采取有生命的词汇。”

三是在业务实践中学习。我们注重岗位职务培训，但是也应该注意在实际工作岗位上学习。

总之，商业柜台语言艺术是商业工作的重要组成部分。商业是做买卖的，在这一买一卖的成交过程中，都离不开语言这一交流思想的工具，尤其是零售商品的柜台语言艺术，更为重要。因此，做为一个商业工作者，特别是从事柜台售货工作的营业员，学习语言艺术是一门必修课，必须认真学好。

第二章 服务行业语言

一、服务行业语言的范围和作用

人们在社会生活中，谁也离不开“服务”。社会中的每一个成员，都与他人息息相关，无论是衣食住行等物质生活需要，还是社交、娱乐、学习等精神生活需要，都离不开他人为自己服务。从这个意义上看，每个人都是被服务者，同时，每个人又都以各种方式为他人服务。这是从广义上说的。

我们这里讲的服务语言，自然不能包罗万象，而是有着自己特定的范围，这就是指人们社会生活中的服务性行业在经营过程中与顾客打交道时所使用的语言，它包括旅店业、饮食业、照相业、洗染业、理发业以及改革开放以来蓬勃发展的餐饮业（饭店、宾馆、酒店等）。

服务语言在服务行业的工作中起什么作用呢？如果把服务业比喻为一辆双轮车，那么，它就是这辆车的两个轮子中的一只车轮。缺少了一只轮子，车便无法行进，服务业如果没有语言，根本无法实现自己的服务，即使语言这只轮子有了毛病，也会大大影响服务之车畅快行进。

服务工作的全面质量管理要求服务工作一方面要物美价廉、及时周到、安全卫生、舒适方便；另一方面又要热情诚恳、礼貌周到、亲切友好、谅解尊重。前一方面是物质上的，是一只“轮子”，后一方面是精神上的，就是服务行业的另一只“轮子”。显而易见，精神上的这只“轮子”在很大程度上是依靠服务语言来实现的。

因此，服务工作，要从两个文明建设的关系中去理解、去

实践。物质条件的不充分、不完善在服务工作中可以用精神文明去弥补。店铺拥挤、设备陈旧，目前还不能一下子全部解决，但如果有亲切、体贴、友好的服务，大家都会予以谅解，并在一定程度上得到满足。而亲切、体贴、友好的服务又必须通过服务者优美、生动、文明、适度的语言和外在行为来表现，其中的语言技巧至关重要，它在服务活动全过程中居于举足轻重的位置。

二、服务语言的五个要素

服务工作在大多数情况下都是服务者与被服务者直接面对面，那些不直接面对被服务者的，也或多或少要接触被服务的对象。服务工作所面对的不是机器设备、原材料，而是有思想、有感情的人，思想、感情是复杂的、动态的、发展的、关联的，有时也是很难准确捕捉的。但是，如果我们经过细致的观察和分析，用心理学、行为科学和统计学的理论和方法进行探讨，就可以从中悟出其一般规律性的东西，从而指导我们的服务工作。热情诚恳、礼貌周到、亲切友好、谅解尊重就是实践经验的总结，也是我们的服务对象——顾客、旅客和用户所要求的，他们能够从中得到精神上、心理上的满足。对于服务行业的工作人员来说，在实际服务活动中，无论是哪个行业或部门，都是通过语言来与被服务者进行接触的。言为心声。言语的功能，就是将心理想的表达出来，传于他人，以达到推销自己或与他人互相交流沟通的目的。而服务行业所用的语言则要以准确、丰富、生动、灵活、礼貌这五大要素作为基调，并注意在实际服务活动中不断提高普通话的使用能力、地方方言的会话能力，因时因地控制语言音量及语调的技巧。

现将这五个要素简述于下：

准确：说话要明确，不含糊。用词、用语以及造句都要合乎规范，少用不必要的修辞方式。比如顾客进了理发店，发现人多，问需要等多长时间，服务员说：“咳，这还不快，马上就给您理！”事实是要等一个小时，可见“马上”这个词的夸张说法是不恰当的。应告诉顾客准确时间，便于顾客好安排。

丰富：准确不是干巴巴，不是十分简单地交待一下就完事。相反，服务语言要丰富，服务行业是最忌讳语言吝啬的，那将会使顾客产生被冷落的感觉。当然，丰富不是不着边际，该说的要说，不该说的决不可海阔天空。

生动：这是服务语言更高一步的要求，同样的意思，要表达得不死板，不千篇一律，要具有感染力。有一个外国旅游团游西湖，一女游客的裙子不慎挂在树杈上撕破了。她十分扫兴，坐竟在地上不起来。我们的导游人员说了一句话使她破啼为笑：“您看，美丽的西湖不让您走，在挽留您呢！”这就是生动的服务语言的妙用。

灵活：任何语言都应因时、因地、因人而异。很好的一句话，换个地方或场合说，便可能产生不好的效果，因此服务语言要灵活。

礼貌：礼貌语言最基本的有：“您、请、欢迎、谢谢、对不起、没关系、再见、打搅了、请原谅、别客气”等等，这是最基本的要求，我们在锤炼服务语言时，不能仅限于此，要有更高的要求。

三、服务语言的行业特点

（一）旅店业服务语言

旅店业服务员对旅客的称呼，一般称呼“同志”。对年纪大

的可称“老大爷”、阿伯”、“老伯伯”、“老大娘”、阿婆”、“老妈妈”，或称作“老同志”。对儿童可称“小朋友”、“小同志”。对夫妇旅客中的一位指另一位要称“您的爱人”。询问旅客相互关系时要说“您俩（几）位是什么关系。”使人们听到这些亲切友好，音量适中，语调平缓的问话，即可产生“宾至如归”的感觉，对旅店有了良好的第一印象。

其次，在各服务环节上，还要说好问候话。旅客进店，服务台的接待人员或门厅接待员要语调轻柔，态度谦恭地上前先说“您好！”、“您来了”、“请您办理住宿手续”。待旅客办妥手续后，服务人员应有礼貌地以手示意，并向旅客说“请上楼”、“请随我来”。早晨见到旅客，当班服务员要对旅客说“您早！”，晚上见面说“您晚上好！”、“晚安！”。其它时间见面说“您好”。旅客回店要说“您回来了！”、“工作顺利吗？”等等。遇有节日还可以问候说“您过节好！”等等。

当旅客离店时，服务人员除热情相送以外，一般要说“欢迎您下次再来”。

旅店服务人员与旅客说话要注意以下几点：

1. 与客人距离不宜太近，以1米左右为宜。说话要和蔼清晰，声调高低以对方能听清为好。言词要谦虚有礼，不讲粗话、脏话。

2. 说话要有分寸，不要评论旅客的衣饰、用品、容貌、职务；不能打听旅客的年龄、婚姻状况、工资、物品价格等。

3. 要用普通话，并要努力学习各地方言，以提高会话能力。对讲方言的旅客不能用对方听不懂的语言打趣取笑。

（二）理发业服务语言

理发行业的工作人员，接待顾客时，口语要以普通话为标

准，语调亲切，音量适中，表达恰当，简洁清晰而又彬彬有礼。不评论顾客，不讲粗俗语言，严禁以行业隐语取笑顾客。按操作程序又可分为：

1. 来：顾客进门时，理发员（特级户设门厅接待员）要主动与顾客打招呼，说一声“您请坐”。（特级户的接待员要主动接下顾客的衣物放到存衣处。）如顾客较多时就说：“请您坐上稍等。”或“对不起，请您多等一会儿。”

2. 让：顾客就位理发时，理发员要主动走到顾客面前说：“您请这边坐。”

3. 问：为顾客理（烫）发时，先问“您理（烫）什么发式？”然后根据顾客年龄、脸型、职业等特点，当好顾客参谋。

4. 理：为女顾客剪、烫、卷等操作完毕，征求顾客意见说：“您满意吗？”“您看可以吗？”

5. 洗：特级户要求坐着洗头（发），对顾客说：请您这边洗头。”待冲净、擦干顾客头发后，拧干毛巾递给顾客说一声“请您擦擦脸。”

6. 吹：在这之前，男客尚有刮脸。操作完毕，为顾客照反光镜，同时再问“您是否满意？”顾客满意并受到赞扬时说声“谢谢”。出现失误或不能满足对方某种要求时，则说“对不起”。确属质量问题时，说“我再给您重做。”

7. 走：理发全活完毕，有礼貌地送别，并说声“再见”、“欢迎您再来。”

（三）浴池业服务语言

浴池行业近几年来有了新发展，已从单一清洁型，发展为健身理疗型、享受型。浴池也有桑那浴、芳香浴、健身水疗浴、矿泉浴等七八类之多。但浴池行业中的服务程序仍为来、