

# 商业购销人员指南

杨宝泉主编 武汉大学出版社



**主 编:**杨宝泉

**副主编:**曾宪清 汪顺彪 陈向文

**编 委:**(按姓氏笔画为序排列)

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| 马学明 | 方 红 | 尤万清 |
| 王必虎 | 刘正伟 | 刘广中 |
| 江大勇 | 孙本荣 | 朱家尧 |
| 李 华 | 李定荣 | 李 勇 |
| 严兆楷 | 杨大坤 | 杨国美 |
| 陈卫平 | 张中传 | 张昌银 |
| 吴焕珍 | 苏全梅 | 余永亮 |
| 郑中新 | 郑家道 | 周 杰 |
| 周青松 | 周家富 | 徐贤和 |
| 曾令萍 | 彭才相 | 熊群山 |
| 潘大金 | 臧自权 |     |

# 目 录

## 第一篇 购销人员基础知识

|                |      |
|----------------|------|
| 购销人员的任务 .....  | (1)  |
| 购销人员的素质 .....  | (3)  |
| 购销人员的职责 .....  | (4)  |
| √商品采购的原则 ..... | (7)  |
| 工业品采购方式 .....  | (9)  |
| 农产品采购方式 .....  | (11) |
| 商品采购要点 .....   | (11) |
| √商品销售原则 .....  | (14) |

## 第二篇 经营知识和策略

|                   |      |
|-------------------|------|
| 了解行情的“五知” .....   | (16) |
| 国外推销员制度 .....     | (17) |
| 消费者的购买心理 .....    | (18) |
| √货源充足时的进货要领 ..... | (19) |
| 商品促销策略 .....      | (20) |
| 日本企业的战略推销术 .....  | (21) |
| 产品推销十术 .....      | (22) |
| 有效销售方法十二种 .....   | (24) |
| 企业销售方法十种 .....    | (25) |
| 西方销售推广方法种种 .....  | (26) |
| 五种促销方法 .....      | (27) |

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 影响销售渠道的五个因素 .....       | (28) |
| 经营中的定价策略 .....          | (29) |
| 商品销售的价格策略 .....         | (30) |
| 定价的学问 .....             | (32) |
| 招徕顾客的“明星商品” .....       | (33) |
| 中国古代巨商范蠡经商十八则 .....     | (33) |
| 犹太人赚钱的绝招 .....          | (35) |
| 日本经营者之忌 .....           | (35) |
| 美国商界奇才的经营秘诀 .....       | (36) |
| 外国商人的生意经 .....          | (37) |
| “成功之路”的八项原则 .....       | (38) |
| 松下幸之助的经营管理诀窍 .....      | (39) |
| 企业管理十诫 .....            | (40) |
| 美国优秀公司的八条经营管理原则 .....   | (40) |
| 日本“先市场,后生产”的新经营思想 ..... | (42) |
| 西门子总经理的诀窍 .....         | (44) |
| 英国最大零售公司的成功秘诀 .....     | (45) |
| 西方老板的经营法道 .....         | (46) |

### 第三篇 商业谈判常识

|                     |      |
|---------------------|------|
| 商业谈判前的基本准备 .....    | (48) |
| 商业谈判的基本注意事项 .....   | (49) |
| 商业谈判必须遵循的基本原则 ..... | (49) |
| 商业谈判的程序 .....       | (50) |
| 商业谈判的要领 .....       | (51) |
| 商业谈判的六种方式 .....     | (52) |
| 订约谈判 .....          | (53) |

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 废约谈判 .....              | (53) |
| 索赔谈判 .....              | (54) |
| 函电谈判 .....              | (55) |
| 电话商谈的注意事项 .....         | (56) |
| 购销业务谈判 .....            | (57) |
| 中外合资经营谈判 .....          | (58) |
| 补偿贸易谈判 .....            | (58) |
| 租赁贸易谈判 .....            | (59) |
| 商业谈判的几种方法 .....         | (60) |
| 商业谈判中观察人、了解人的七个步骤 ..... | (61) |
| 谈判中的提问方法 .....          | (62) |
| 谈判中的谈话技巧 .....          | (63) |
| 谈判中的倾听艺术 .....          | (64) |
| 谈判中的无言信息 .....          | (64) |
| 商业谈判中的常用策略 .....        | (65) |
| 外贸企业涉外人员注意事项 .....      | (71) |
| 了解外商的风俗习惯 .....         | (71) |
| 同日本人谈生意要诀 .....         | (72) |
| 与日本人谈生意时要注意以下六点 .....   | (73) |
| 同美国人做生意注意事项 .....       | (74) |
| 巴西商人的贸易谈判艺术 .....       | (75) |
| 怎样付小费 .....             | (76) |
| 国际商品市场常用行情术语 .....      | (77) |
| 出口商品应忌讳的商标 .....        | (78) |

#### 第四篇 经济合同知识

|               |      |
|---------------|------|
| 经济合同的概念 ..... | (79) |
|---------------|------|

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 经济合同的法律特征 .....     | (80)  |
| 订立经济合同的程序 .....     | (81)  |
| 订立经济合同的原则 .....     | (83)  |
| 经济合同的主要条款 .....     | (84)  |
| 经济合同的法定条件 .....     | (86)  |
| 经济合同的担保 .....       | (88)  |
| 履行经济合同的原则 .....     | (90)  |
| 经济合同的变更和解除 .....    | (92)  |
| 违反经济合同的责任 .....     | (93)  |
| 违反工矿产品购销合同的责任 ..... | (96)  |
| 违反农副产品购销合同的责任 ..... | (97)  |
| 经济合同的终止 .....       | (100) |
| 怎样打官司 .....         | (101) |

## 第五篇 贷款承付知识

|                  |       |
|------------------|-------|
| 银行汇票 .....       | (104) |
| 商业汇票 .....       | (106) |
| 银行本票 .....       | (110) |
| 支票 .....         | (112) |
| 信用卡 .....        | (113) |
| 三方商品直达交易结算 ..... | (114) |

## 第六篇 商品经营成本的计算与分析

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 商品经营毛利额的计算 .....     | (117) |
| 商品流通费用的分析计算 .....    | (119) |
| 商品流通费的节约分析计算 .....   | (126) |
| 商品经营成本及效果的预测计算 ..... | (129) |

## 第七篇 市场信息与预测

|               |       |
|---------------|-------|
| 信息与市场信息       | (136) |
| 市场信息的种类       | (137) |
| 市场信息的特征       | (137) |
| 市场信息的功能       | (138) |
| 市场情报的特点       | (139) |
| 商业企业的信息来源     | (140) |
| 信息处理的原则       | (141) |
| 信息收集的基本要求     | (142) |
| 信息收集的基本渠道     | (142) |
| 信息收集的方法       | (143) |
| 调查国际商品市场的五种方法 | (145) |
| 信息收集员的基本功     | (146) |
| 市场信息应用的基本原则   | (147) |
| 市场预测的方法       | (148) |
| 市场研究必须遵循的原则   | (151) |
| 应用信息的几种失误     | (152) |
| 我国消费心理的四大变化   | (152) |
| 我国消费结构的五大变化趋势 | (153) |

## 第八篇 商品知识

|      |       |
|------|-------|
| 商品分类 | (154) |
| 商品档次 | (155) |
| 商品品级 | (155) |
| 商品编号 | (156) |
| 商品鉴定 | (157) |

|               |       |
|---------------|-------|
| 百货商品.....     | (158) |
| 搪瓷制品.....     | (159) |
| 钢精制品.....     | (160) |
| 玻璃制品.....     | (160) |
| 塑料制品.....     | (161) |
| 钟表.....       | (162) |
| 鞋.....        | (163) |
| 家用电器.....     | (163) |
| 1. 录音机 .....  | (164) |
| 2. 电视机 .....  | (164) |
| 3. 电冰箱 .....  | (165) |
| 4. 空调器 .....  | (165) |
| 五金商品.....     | (166) |
| 交通电料.....     | (166) |
| 自行车.....      | (167) |
| 日用灯具.....     | (167) |
| 化工商品.....     | (167) |
| 油漆.....       | (168) |
| 染料.....       | (169) |
| 纺织品.....      | (169) |
| 1. 棉纱 .....   | (170) |
| 2. 棉布 .....   | (170) |
| 3. 绸缎 .....   | (171) |
| 4. 呢绒 .....   | (171) |
| 5. 麻布 .....   | (172) |
| 6. 化纤织品 ..... | (172) |
| 7. 针织品 .....  | (173) |
| 8. 袜 .....    | (173) |



|               |       |
|---------------|-------|
| 9. 床上用品 ..... | (173) |
| 10. 毛线 .....  | (174) |
| 11. 服装 .....  | (174) |
| 副食品 .....     | (176) |
| 1. 食糖 .....   | (176) |
| 2. 糖果 .....   | (176) |
| 3. 卷烟 .....   | (177) |
| 4. 酒 .....    | (177) |
| 5. 茶叶 .....   | (178) |
| 6. 乳制品 .....  | (179) |
| 7. 调味品 .....  | (179) |
| 8. 中式糕点 ..... | (179) |
| 9. 西式糕点 ..... | (180) |
| 10. 水果 .....  | (180) |
| 医药商品 .....    | (181) |
| 1. 化学药品 ..... | (181) |
| 2. 医疗器械 ..... | (181) |
| 3. 化学试剂 ..... | (182) |
| 4. 药材 .....   | (182) |
| 5. 中成药 .....  | (182) |
| 肉禽蛋制品 .....   | (183) |
| 日用杂货 .....    | (187) |
| 1. 陶瓷制品 ..... | (188) |
| 2. 家具 .....   | (188) |
| 3. 木制品 .....  | (188) |
| 4. 铁制品 .....  | (189) |
| 5. 竹制品 .....  | (189) |
| 6. 鞭炮 .....   | (189) |
| 农副产品 .....    | (190) |
| 1. 粮食 .....   | (190) |

|                |       |
|----------------|-------|
| 2. 原粮 .....    | (190) |
| 3. 成品粮 .....   | (190) |
| 4. 商品粮 .....   | (190) |
| 5. 油料、油脂 ..... | (190) |
| 6. 棉花 .....    | (190) |
| 7. 麻 .....     | (191) |
| 8. 烟叶 .....    | (191) |
| 9. 蚕丝 .....    | (191) |
| 10. 牲猪 .....   | (192) |
| 11. 菜牛 .....   | (192) |
| 12. 蛋 .....    | (192) |
| 13. 水产品 .....  | (193) |
| 生产资料商品 .....   | (193) |
| 1. 生产资料 .....  | (193) |
| 2. 金属材料 .....  | (193) |
| 3. 铸铁 .....    | (194) |
| 4. 钢 .....     | (194) |
| 5. 有色金属 .....  | (194) |
| 机电产品 .....     | (195) |
| 1. 汽车 .....    | (195) |
| 2. 电机 .....    | (196) |
| 3. 变压器 .....   | (196) |
| 4. 低压电器 .....  | (197) |
| 燃料 .....       | (197) |
| 1. 煤 .....     | (197) |
| 2. 汽油 .....    | (198) |
| 3. 柴油 .....    | (199) |
| 4. 煤油 .....    | (199) |
| 润滑油 .....      | (199) |
| 建筑材料 .....     | (200) |

|                |       |
|----------------|-------|
| 1. 水泥 .....    | (200) |
| 2. 玻璃 .....    | (201) |
| 附: 名特产之乡 ..... | (201) |

## 第九篇 社交常识

|                  |       |
|------------------|-------|
| 社交中的心理原则 .....   | (206) |
| 吸引人的气质 .....     | (207) |
| 仪表魅力的培养 .....    | (208) |
| 社交中的服饰 .....     | (209) |
| 初交中吸引对方的秘诀 ..... | (209) |
| 给人好印象的六个秘诀 ..... | (210) |
| 交际中的神情表现 .....   | (212) |
| 交际中的自我介绍 .....   | (213) |
| 社交场合的待人接物 .....  | (214) |
| 招待客人的艺术 .....    | (215) |
| 与人交谈的艺术 .....    | (217) |
| 在社交中让人接受 .....   | (218) |
| 社交中的道歉艺术 .....   | (219) |
| 告辞的五种方式 .....    | (220) |
| 社交中的客套话 .....    | (221) |
| 交际中文明礼貌称谓 .....  | (223) |
| 书信中的问候和祝颂 .....  | (224) |

## 第十篇 旅行常识

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 旅行前的准备 .....       | (226) |
| 乘车、坐船、乘飞机的常识 ..... | (227) |
| 旅途中的安全 .....       | (230) |

|               |       |
|---------------|-------|
| 旅行中的卫生.....   | (231) |
| 常用药物服用知识..... | (233) |

## 第十一篇 风景·名胜·古迹

|             |       |
|-------------|-------|
| 一、北京 .....  | (235) |
| 天安门 .....   | (235) |
| 故宫 .....    | (235) |
| 天坛 .....    | (235) |
| 颐和园 .....   | (236) |
| 明十三陵 .....  | (236) |
| 八达岭 .....   | (236) |
| 二、天津 .....  | (237) |
| 水上公园 .....  | (237) |
| 独乐寺 .....   | (237) |
| 盘山 .....    | (237) |
| 三、河北 .....  | (237) |
| 赵州桥 .....   | (237) |
| 避暑山庄 .....  | (238) |
| 山海关 .....   | (238) |
| 正定大菩萨 ..... | (238) |
| 沧州铁狮子 ..... | (238) |
| 景县塔 .....   | (238) |
| 四、山西 .....  | (239) |
| 晋祠 .....    | (239) |
| 杏花村 .....   | (239) |
| 云岗石窟 .....  | (239) |
| 九龙壁 .....   | (239) |
| 应县木塔 .....  | (239) |
| 五台山 .....   | (239) |

|               |       |
|---------------|-------|
| 五、内蒙古 .....   | (240) |
| 五塔寺召 .....    | (240) |
| 昭君墓 .....     | (240) |
| 成吉思汗墓 .....   | (240) |
| 百灵庙 .....     | (240) |
| 六、辽宁 .....    | (240) |
| 沈阳故宫 .....    | (240) |
| 千山 .....      | (241) |
| 棒槌岛 .....     | (241) |
| 北陵 .....      | (241) |
| 东陵 .....      | (241) |
| 七、吉林 .....    | (241) |
| 江城树挂 .....    | (241) |
| 长白瀑布 .....    | (242) |
| 长白林海 .....    | (242) |
| 八、黑龙江 .....   | (242) |
| 太阳岛 .....     | (242) |
| 冰灯 .....      | (242) |
| 镜泊湖风景区 .....  | (242) |
| 地下森林 .....    | (243) |
| 扎龙自然保护区 ..... | (243) |
| 九、上海 .....    | (243) |
| 豫园 .....      | (243) |
| 龙华塔 .....     | (243) |
| 玉佛寺 .....     | (243) |
| 十、江苏 .....    | (243) |
| 中山陵 .....     | (243) |
| 石头城 .....     | (244) |
| 金山 .....      | (244) |

|             |       |
|-------------|-------|
| 太湖 .....    | (241) |
| 狮子林 .....   | (244) |
| 西园 .....    | (245) |
| 虎丘 .....    | (245) |
| 瘦西湖 .....   | (245) |
| 花果山 .....   | (245) |
| 云龙山 .....   | (245) |
| 十一、浙江 ..... | (245) |
| 西湖 .....    | (245) |
| 六和塔 .....   | (246) |
| 沈园 .....    | (246) |
| 天一阁 .....   | (246) |
| 普陀山 .....   | (246) |
| 雁荡山 .....   | (246) |
| 十二、安徽 ..... | (246) |
| 黄山 .....    | (246) |
| 九华山 .....   | (247) |
| 十三、福建 ..... | (247) |
| 三山 .....    | (247) |
| 武夷山 .....   | (247) |
| 十四、江西 ..... | (247) |
| 八一公园 .....  | (247) |
| 庐山 .....    | (247) |
| 井冈山 .....   | (247) |
| 十五、山东 ..... | (248) |
| 大明湖 .....   | (248) |
| 崂山 .....    | (248) |
| 泰山 .....    | (248) |
| 曲阜 .....    | (248) |

|              |       |
|--------------|-------|
| 十六、河南 .....  | (249) |
| 登封观星台 .....  | (249) |
| 铁塔 .....     | (249) |
| 白马寺 .....    | (249) |
| 龙门石窟 .....   | (249) |
| 嵩山 .....     | (249) |
| 十七、湖北 .....  | (250) |
| 东湖 .....     | (250) |
| 黄鹤楼 .....    | (250) |
| 武当山 .....    | (250) |
| 荆州古城 .....   | (250) |
| 三游洞 .....    | (250) |
| 神农架 .....    | (250) |
| 十八、湖南 .....  | (251) |
| 爱晚亭 .....    | (251) |
| 马王堆汉墓 .....  | (251) |
| 岳阳楼 .....    | (251) |
| 衡山 .....     | (251) |
| 十九、广东 .....  | (251) |
| 白云山 .....    | (251) |
| 星湖 .....     | (252) |
| 二十、海南 .....  | (252) |
| 天涯海角 .....   | (252) |
| 南湾猴岛 .....   | (252) |
| 二十一、广西 ..... | (252) |
| 伊岭岩 .....    | (252) |
| 桂林 .....     | (253) |
| 阳朔 .....     | (253) |
| 冷水山瀑布 .....  | (253) |

|                |       |
|----------------|-------|
| 二十二、四川 .....   | (253) |
| 杜甫草堂 .....     | (253) |
| 峨嵋山 .....      | (253) |
| 长江三峡 .....     | (254) |
| 白帝城 .....      | (254) |
| 乐山大佛 .....     | (254) |
| 二十三、贵州 .....   | (254) |
| 黄果树瀑布 .....    | (254) |
| 花溪 .....       | (254) |
| 二十四、云南 .....   | (255) |
| 昆明湖 .....      | (255) |
| 石林 .....       | (255) |
| 蝴蝶泉 .....      | (255) |
| 西双版纳 .....     | (255) |
| 二十五、西藏 .....   | (255) |
| 布达拉宫 .....     | (255) |
| 大昭寺 .....      | (256) |
| 日喀则扎什伦布寺 ..... | (256) |
| 二十六、陕西 .....   | (256) |
| 大雁塔 .....      | (256) |
| 碑林 .....       | (256) |
| 昭陵六骏 .....     | (256) |
| 秦始皇兵马俑 .....   | (256) |
| 华山 .....       | (256) |
| 二十七、甘肃 .....   | (257) |
| 五泉山 .....      | (257) |
| 敦煌莫高窟 .....    | (257) |
| 嘉峪关 .....      | (257) |
| 二十八、青海 .....   | (257) |



|                 |       |
|-----------------|-------|
| · 塔尔寺 .....     | (257) |
| 青海湖鸟岛 .....     | (258) |
| 二十九、宁夏 .....    | (258) |
| 海宝塔 .....       | (258) |
| 西夏陵墓 .....      | (258) |
| 三十、新疆 .....     | (258) |
| 天池 .....        | (258) |
| 克孜尔千佛洞 .....    | (258) |
| 三十一、台湾 .....    | (259) |
| 日月潭 .....       | (259) |
| 阿里山 .....       | (259) |
| 附：纪念品选购指导 ..... | (259) |

## 附 录

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 附录(一)全国主要商业采购批发企业名录 .....        | (261) |
| 附录(二)中华人民共和国法定计量单位 .....         | (285) |
| 附录(三)全国主要城市直拨电话区位号和邮政编码<br>..... | (292) |
| 附录(四)世界货币名称一览表 .....             | (313) |
| 附录(五)全国沿海港口里程表 .....             | (321) |
| 附录(六)全国铁路主要站间里程表 .....           | (322) |