

范识宇 编著
李东印

● 售货员应掌握的职业道德知识

● 售货员应掌握的经营艺术

● 售货员应掌握的商品知识

● 售货员业务技术等级标准

售货员知识手册
范识字 李东印编著

科学技术文献出版社重庆分社 出版
重庆市市中区胜利路132号

新华书店重庆发行所 发行
科学技术文献出版社重庆分社印刷厂 印刷

开本：787×1092毫米1/32 印张：24.5 字数：52万
1986年10月第一版 1986年10月第一次印刷
科技新书目：131—297 印数：20000

书号：17176·462

定价：4.45元

内 容 提 要

本书是为广大售货员适应商业现代化发展而编写的一本知识手册。全书分四编共二十一章，内容包括售货员应具备的职业道德知识、经营业务知识和经营艺术、日用工业品商品知识，以及各类副食品商品知识，还介绍了一些名、特、优、新商品和地方风味食品及名特食品等。此外，书中还附有商业营业员守则和商业部颁发的有关营业员业务技术等级标准等。本书内容丰富，通俗易懂，实用性强，可供初中以上文化水平的国营、集体和个体商店售货员学习，可供商业部门领导和管理干部阅读，也可供广大消费者参考。

售货员知识手册

郭今吾

中国商业经济学会郭今吾会长为本书题写的书名

信譽第一 顧客至上

劉毅
一九五二年

商业部刘毅部长为本书题词

社会主义改造的理论与实际

本书以马克思主义为指导，

结合中国实际，此书可供

大学学习应用，义了说

之大家的良师益友。

姜习

又于丁巳年

商业部姜习副部长为本书题词

前 言

在我国宏伟的“七五”规划中，发展商业仍将是一项重点工作。发展商业、保障供给，其中一个重要方面是加强商业职工队伍的思想建设和业务培训，特别应当不断提高广大售货员的政策水平和业务能力。目前，全国国营商业和供销社职工有1400多万人，其中售货员占了一大半，他们直接从事商品的买卖活动，每天同成千上万的顾客打交道，通过自己的劳动，把商品送到消费者手中。广大售货员的劳动具有重要的经济和政治意义。为了适应两个文明建设，适应商业现代化发展，对售货员也相应提出了一系列更新更高的要求。要求广大售货员既有“老黄牛”、“一团火”的全心全意为人民服务的精神，又有一定的文化知识、商品知识、经营知识、一定的艺术审美水平、比较高的职业道德修养以及对党和国家的经济方针政策的正确理解有一定水平。这样才能尽快造就一支新型的售货员队伍。作者正是在这种长远的战略目标鼓舞下，以急售货员之所急的心情，编写了《售货员知识手册》这本书，作为在我国“七五”计划开始之时，向全国一千多万商业职工奉献的一份礼物。

《售货员知识手册》一书全文共五十余万字。编写本书时，作者从售货员的工作特点出发，将全书分为四编共二十一章。第一编为售货员应具备的职业道德知识；第二编为售货员应具备的经营知识和经营艺术；第三编和第四编分别为售货员应具备的日用工业品和副食品的商品知识。书中较全面、系统地介绍了售货员在商业经营中应具备的多方面的知识，作者从这一角度着眼，力求使此书能成为售货员的工作参谋，

消费者的购货指南。

作者编写本书时力求使它突出以下几点：

一、以职业道德知识、经营知识和商品知识为重点、以提高售货员队伍的素质为指导思想

本书力求系统、全面地介绍售货员在工作中所需要的各种知识。例如，第一编从商业的作用、售货员劳动的特点和意义讲到售货员工作中应遵守的每一项职业道德；第二编在论述消费者购买商品时的各种心理活动的基础上，讲述售货员在售货程序中接待顾客、拿递商品、展示商品、介绍商品、售货语言、称量商品、包扎商品、收找货款和送别顾客等各个环节中的服务技巧，以及陈列商品、布置橱窗和营业场所的艺术。可以说，售货员在售货工作中遇到的各种问题，基本上都可以在本书中找到答案和借鉴。第三、四编分门别类地详细介绍了目前我国大型零售百货商店、副食品商店和各类型专业性商店所经营的各种商品，诸如针纺织品、服装鞋帽、日用百货、家用电器、文化用品、儿童玩具、小百货、油漆染料、水产品、禽蛋制品、肉及肉制品、糕点糖果、蔬菜水果、罐头、调味品、山珍海味等近二十几个大类商品。为了满足广大消费者日益增长的需要，还介绍了一些地方风味食品、名特优新商品和一些进口商品。

二、内容新颖，图文并茂，使读者开阔眼界，能学到新知识

考虑到当前商品生产和商品交换迅速发展的情况，本书内容力求新颖，突出时代特点。内容新颖表现在两个方面：（一）所用实例几乎都是近一两年中发生在广大售货员身边的人和事。这些生动的事例使广大售货员读起来感到亲切、感人，容易理解和接受；（二）介绍的商品较新，除了传统商品

和常用商品外，还有国产和进口新产品，如彩色电视机、电冰箱、空调机、电饭锅、高档照相机、电动玩具、智力玩具等。在副食品方面重点介绍了水产品并介绍了各种新型糖果、糕点、饮料等。

此外，书中附有大量照片、插图和表格，可使售货员直观地了解有关商品和一些售货技巧。一些日用工业商品的质量和规格以及一些副食商品的质量、特色和营养成分等均用表格列出，便于售货员了解和掌握，使他们在售货中做到有问必答，提高服务质量。

三、文字通俗易懂，适用性强，便于售货员学习、掌握和运用

本书正象夏光仁教授在为本书所写的《序》中指出的那样：“它寓理论于生动的实例之中，通俗易懂，可以无师自通”。作者在编写本书时，考虑到读者大部分是具有初高中水平的青年售货员和文化水平较低的中年售货员，所以书中避免了较抽象的理论，而多半是将一些道理以发生在广大售货员身边的实际事例加以反映出来，从而使他们能看懂，并加深对党和国家有关经济方针政策的理解，提高认识水平。此外，书末附录中摘录了商业部颁布的营业员技术等级的有关部分等，可供各类售货员有针对性地进行业务学习和参加技术考核时作参考。

在编写本书过程中，得到了商业部刘毅部长、姜习副部长、中国商业经济学会郭今吾会长、中国人民大学夏光仁教授、商业部教育司和中国商业报摄影记者王越、徐江、沈跃同志以及一些商场的大力支持。在此，作者谨向他们表示衷心的感谢！

编著者

1985年12月

• iii •

序

我阅读了《售货员知识手册》的部分章节，包括商品经营和职业道德知识。下面谈谈读后的一些感想，算作本书的序。

商业是国民经济的重要环节，对工农业生产和人民生活有直接的影响，所以，商业工作必须与工农业生产同步发展，与人民生活水平的提高相适应。发展商业，其中一个重要方面是要加强商业职工和售货员队伍的思想和业务建设。

目前，全国国营商业和供销合作社职工有1400多万人，其中售货员占一大半。售货员直接从事商品买卖活动，亲手把商品送到消费者手上，他们处在商业工作的最前沿，天天跟顾客打交道，直接处理在商品买卖中反映出来的生产和消费之间的矛盾，而且管钱，管物（商品和物质技术设施），又管票证等。售货员工作平凡具体，但绝不简单，具有重要的经济和政治意义。售货工作是一门学问。一个合格的售货员，不仅需要具有一定的文化知识和商品经营知识，还需要有一定的经营艺术、审美水平和比较高的职业道德修养以及对有关方针政策的正确理解。社会对售货员的要求是很高的，而且随着商品经济的发展和人们物质文化生活水平的提高，这种要求必然日益提高。

党的十一届三中全会以来，我国商业工作又有了很大发展，售货员人数迅速增加，其年龄结构也发生了较大的变化，70%以上的售货员是刚参加到商业队伍中来的青年人。青年售货员有许多优点，例如，他们工作热情高，精力充沛，热爱商业工作，有在平凡岗位上做出不平凡贡献的强烈愿望等等。有一批青年售货员在老售货员的带领下，与老售货员并

肩携手，已经做出了相当好的成绩，跨进了优秀售货员的行列，受到了广大顾客的尊敬。但是也应该看到，还有相当一部分青年售货员的思想境界、知识水平和经营技能都远不能适应现代企业经营的要求。他们的服务水平跟顾客的要求之间还有较大的差距。有些青年售货员，虽然有做好服务工作的美好愿望，但是他们缺少过硬的服务本领，力不从心。所以，售货员队伍建设的根本问题是要进行有理想、有道德、有文化、有纪律、会经营的教育，提高青年售货员的职业道德、文化业务知识和经营水平。当然，老售货员也有一个知识更新和业务能力再提高的问题。

作者范识字、李东印两同志从事商业报刊编辑工作，经常深入商业企业部门进行采访和调查研究，他们很了解售货员在学习方面的愿望和要求。为此他们利用近两年的工余时间，搜集了有关商业工作的许多宝贵经验和实用资料，翻阅了大量文献，写出了摆在读者面前的这本书。这本书比较系统、全面、具体地介绍了售货员应具备的职业道德知识、经营知识和商品知识。它寓理论于生动的事例之中，通俗易懂，可以无师自通，很适合广大售货员自学使用。希望这本书能成为广大青年售货员的良师益友，在我国商业职工队伍的思想建设和业务建设中做出应有的贡献。

中国人民大学贸易经济系教授

夏光仁

一九八五年十二月

目 录

第一编 售货员应掌握的基本知识和职业

道德知识.....(1)

第一章 绪论.....(1)

第一节 售货员为什么要学习业务知识.....(1)

一、什么是商业.....(2)

二、商业的产生.....(2)

三、售货员的工作岗位.....(4)

四、售货员劳动的复杂性日益增强.....(5)

五、售货员的文化素质亟待提高.....(6)

第二节 售货员应当具备哪些基础知识.....(6)

一、售货员应具备社会主义商业道德.....(7)

二、售货员应掌握经营知识和经营艺术.....(7)

三、售货员应掌握商业知识.....(8)

第三节 售货员在学习基础知识时应注意什么.....(8)

一、了解学习的重要性.....(8)

二、系统地学和结合本职工作有重点分门别类地学.....(9)

三、要理论联系实际.....(10)

四、基础知识应作为售货员转正、晋级的考核条件.....(10)

第二章 售货员应具备的职业道德知识.....(11)

第一节 售货员的劳动.....(12)

一、售货员在商业中的地位.....(12)

二、售货员劳动的特点.....(13)

三、售货员劳动的作用.....(15)

第二节 售货员与消费者的关系.....(18)

一、销售与服务的关系.....(18)

二、全心全意为人民服务.....(19)

三、改善服务态度是商业企业的一项重要任务	(20)
四、售货员要讲仪表、讲举止、讲文明礼貌	(22)
五、既要得理让人，又不低三下四	(24)
第三节 售货员应具备的职业道德	(25)
一、售货员为什么要具备社会主义商业道德	(25)
二、社会主义商业道德的内容	(26)
第四节 售货员应模范遵守劳动纪律	(32)
一、售货员自觉遵守劳动纪律的必要性	(32)
二、售货员劳动纪律的内容	(33)

第二编 售货员应掌握的经营知

识和经营艺术

(35)

第三章 售货员应掌握的经营知识和经营艺术

(35)

第一节 商店的类型与特点

(36)

一、按经营规模划分

(36)

二、按经营行业划分

(37)

三、按经营商品种类划分

(44)

第二节 零售商店营业场所的布置

(44)

一、售货员工作现场面积和消费者所占面积的比例

(45)

二、营业现场的布局

(46)

三、售货员工作现场的布置

(48)

第三节 商品结构与目录

(59)

一、商品结构

(59)

二、商品目录

(61)

第四节 销售方式

(64)

一、商品展销

(64)

二、摊位推销

(65)

三、流动售货

(65)

四、集会推销

(66)

五、函购邮寄销售	(67)
六、代购代销	(67)
七、夜市销售	(68)
八、联合经营销售	(68)
九、集中服务	(69)
十、兼营其他项目	(69)
十一、自动售货	(70)
第五节 售货前的准备	(71)
一、出售商品的准备和整理	(71)
二、商品价格的检查	(74)
三、售货用具、用品的准备和整理	(75)
四、准备好零钱零票	(77)
五、美化营业场所，搞好营业场所的卫生	(77)
六、售货员要做到仪容整洁	(79)
第六节 售货程序	(81)
一、接待顾客	(81)
二、拿递商品	(90)
三、展示商品	(93)
四、商品介绍	(101)
五、计量商品	(106)
六、包扎商品	(113)
七、计算货款与收款	(118)
八、讲究语言艺术，热情接待顾客	(124)
九、售后服务	(131)
第七节 经营特色	(133)
一、经营特色的内容	(133)
二、如何发扬商店的经营特色	(136)
第八节 研究消费者的心理	(136)
一、研究消费者心理的重要性	(137)
二、消费者的一般心理活动	(138)

三、消费者一般的购买动机	(139)
四、正确区分不同类型的购买心理活动	(140)
第九节 商品宣传	(142)
一、广告宣传	(142)
二、橱窗广告	(147)
三、介绍几个成功的商业广告	(152)
第十节 物价知识	(154)
一、我国国内市场的几种价格形式	(154)
二、我国商品价格的种类	(155)
三、什么是商品的差价和比价	(156)
四、商品零售价格的构成	(156)
五、什么是批零差价和批零差率	(157)
六、地区差价、质量差价、季节差价	(158)
第十一节 其他	(159)
一、零售商店的进货业务	(159)
二、商品验收	(162)
三、商品盘点	(163)
四、柜组核算采用的经济指标	(166)

第三编 售货员应掌握的日用工

业品商品知识.....(168)

第四章 商品的一般知识.....(168)

一、商品的品名	(168)
二、商品的品种	(169)
三、商品的类别	(169)
四、商品的花色	(170)
五、商品的规格	(170)
六、商品的款式	(170)
七、商品的档次	(170)

八、商品的货号	(171)
九、商品的产地	(171)
十、商品的商标与牌号	(171)
十一、商品的标签	(172)
十二、商品的包装	(172)
十三、商品的品级	(173)
十四、商品的质量	(173)
第五章 针纺织品	(174)
第一节 针棉织品	(174)
一、针织品的分类及其主要品种	(174)
二、棉织品的分类及其品种	(180)
第二节 纺织品	(184)
一、纺织品的一般知识	(185)
二、纺织品的分类	(188)
三、棉布	(189)
四、呢绒	(192)
五、化纤布	(195)
六、绸缎	(199)
七、燃烧法鉴别各种纺织品	(200)
第六章 百货商品	(201)
第一节 缝纫机	(202)
一、缝纫机的分类	(202)
二、家用缝纫机的几个主要型号和性能	(204)
三、家用缝纫机的装配	(205)
四、家用缝纫机使用知识和保养知识	(214)
第二节 铝制器皿	(216)
一、铝制器皿的分类及品种	(216)
二、铝制器皿使用注意事项	(217)
第三节 搪瓷器皿	(217)

一、搪瓷器皿的特点	(217)
二、搪瓷器皿的分类和主要品种	(218)
三、搪瓷器皿使用注意事项	(218)
第四节 日用玻璃器皿	(219)
一、玻璃器皿的特点和制造	(219)
二、日用玻璃器皿的种类	(219)
三、如何挑选玻璃器皿	(221)
第五节 保温瓶的保温原理	(221)
第六节 塑料制品	(222)
一、如何区分不同类别的塑料制品	(222)
二、塑料制品使用保管中应注意的问题	(223)
第七节 合成洗涤剂	(224)
一、合成洗涤剂的分类	(224)
二、合成洗涤剂的主要品种	(224)
第八节 手表	(225)
一、手表的分类	(225)
二、机械手表的选购和使用	(225)
三、电子表的使用和保养	(227)
第九节 自行车	(229)
一、自行车的型号	(229)
二、自行车的分类	(230)
三、国产自行车的主要品种	(230)
四、上海、天津几种载重型、轻便型、普通型 自行车的特点	(231)
五、自行车的使用与保养知识	(234)
第七章 服装、鞋、帽	(234)
第一节 服装	(235)
一、服装的作用	(235)
二、服装的分类	(236)