

售货员 必备



主编 李春明

广西人民出版社

售 货 员 必 备

主 编 李春明

编写者

李春明 李子华 杨西林

冯冬莲 杨雪英 范隆敏

广西人民出版社



B533254

售 货 员 必 备

李春明 主 编

☆

广西人民出版社出版

(南宁市河堤路14号)

广西新华书店发行 广西南宁科技印刷厂印刷

*

开本787×1092 1/32 15.5 印张 331 千字

1988年11月第1版 1988年11月第1次印刷

印数 1—5200册

ISBN7-219-00945-3/F·44 定价: 4.40元

目 录

一、理论知识篇

(一) 商业经济学知识

1. 什么是商品? (3)
2. 什么是货币? (4)
3. 什么是商品流通? (5)
4. 商品交换关系的本质是什么? (6)
5. 什么是价值规律? (6)
6. 为什么我国社会主义经济是有计划的商品经济?
它有什么特点? (7)
7. 什么是商业? 它有哪些职能? (8)
8. 怎样理解我国社会主义商业存在的客观必然性? (9)
9. 我国商业的性质和基本任务是什么? (10)
10. 社会主义商业在国民经济中具有怎样的地位和作用? (11)
11. 我国社会主义商业是怎样形成的? (13)
12. 社会主义国内市场的基本特征是什么? (14)
13. 市场商品供应量是怎样形成的? (15)
14. 市场商品需求量是怎样形成的? (16)
15. 怎样组织市场商品供求平衡? (17)
16. 农产品收购具有哪些特点? (18)
17. 农产品收购合同有哪些类型? (19)

18. 日用工业品流通有什么特点? (20)
19. 怎样正确处理日用工业品收购中的工商矛盾? (21)
20. 怎样做好工业生产资料的销售工作? (22)
21. 怎样做好农业生产资料的销售工作? (23)
22. 怎样做好生活资料的销售工作? (24)
23. 为什么要缩短商品流通时间? (25)
24. 缩短商品流通时间的途径有哪些? (26)
25. 提高商业劳动效率的意义和途径是什么? (27)
26. 节约商业流通费用的意义和途径是什么? (28)
27. 提高商业经济效益的意义和途径有哪些? (29)
28. 商业现代化的意义和内容是什么? (30)
29. 怎样开展市场竞争? (31)
30. 什么是商品自愿让渡原则? (32)
31. 我国商品流通体制改革主要包括哪些内容? ... (33)
32. 什么是“一主三多”的商品流通体制? (34)
33. 怎样发挥国营商业在市场上的主导作用? (35)
34. 当前怎样充分发挥商业在“促进生产、引导生产、保障供应、繁荣经济”中的作用? (36)

(二) 商业企业管理知识

35. 什么是商业企业? 它有几种类别? (38)
36. 商业企业管理的职能和基本原则是什么? (38)
37. 管理商业企业的基本方法有哪些? (39)
38. 批发商业和零售商业的区别是什么? (40)
39. 批发企业如何合理确定商品储存量? (41)
40. 批发企业如何为零售企业服务? (42)
41. 零售商业企业应具备哪些经营管理观念? (43)

42. 零售企业一般应具有哪些能力? (44)
43. 零售企业的经营方针一般包括哪些内容? (45)
44. 怎样确定零售企业的经营范围? (46)
45. 哪些类型的商品适合于专业经营? (47)
46. 零售企业如何创立自己的经营特色? (48)
47. 零售企业的营业点有哪两种类型? (48)
48. 怎样选择设店的最佳地点? (49)
49. 商店设计必须遵循哪些原则? (50)
50. 设计营业场所商品陈列出售设备的基本要求有哪些?
此? (51)
51. 零售企业可以采用哪些调查消费市场的方法?
方法? (52)
52. 零售企业怎样研究竞争对手? (53)
53. 零售企业进货业务的管理原则是什么? (54)
54. 怎样做好零售企业销售业务的管理工作? (55)
55. 零售企业如何合理选择服务方式? (57)
56. 零售企业通常采用哪些服务方式? (58)
57. 零售企业怎样合理安排营业时间? (59)
58. 售货员的上班形式有哪几种? (60)
59. 零售企业应制定哪些规章制度? (61)
60. 零售企业怎样开展群众性的管理活动? (62)
61. 零售企业的商品部主任有哪些职责和权限? ... (64)
62. 零售企业的商品柜(组)长有哪些职责和权限?
..... (65)
63. 售货员的岗位责任制包括哪些内容? (66)
64. 零售商业企业怎样建立消费者监督制度? (67)
65. 零售商业企业的职工代表大会有哪些职权? ... (68)

(三) 商业物价知识

66. 什么是商品价格? (70)
67. 社会主义制度下价格有哪些职能? (70)
68. 在我国,按国民经济各部门分工而形成的商品价格种类和形式有哪些? (71)
69. 在我国,按商品流通过程或环节形成的价格种类和形式有哪些? (72)
70. 在我国,按价格管理要求划分的商品价格种类和形式有哪些? (73)
71. 影响价格变动的因素有哪些? (75)
72. 价格合理的主要标志是什么? (76)
73. 什么叫商品差价? (76)
74. 如何确定工业品购销差价? (77)
75. 如何确定农产品购销差价? (78)
76. 怎样合理确定地区差价? (79)
77. 怎样合理确定商品的批零差价? (79)
78. 怎样合理确定季节差价? (80)
79. 怎样合理确定商品的质量差价? (81)
80. 什么是商品比价? (83)
81. 怎样合理确定农产品比价? (84)
82. 怎样合理安排工业品比价? (85)
83. 如何正确安排日用工业品之间的比价? (86)
84. 怎样正确安排工农业产品比价? (87)
85. 商业调拨价格和商业零售价格是怎样构成的? (87)
86. 怎样合理制定出口商品的国内收购价格? (88)

87. 进口商品国内作价应遵循哪些基本原则? (89)
88. 供应外宾的商品价格怎样制定? (90)
89. 商业企业物价管理工作的基本任务是什么? ... (91)
90. 商业企业有哪些物价管理制度? (91)
91. 零售商业企业怎样做好明码标价工作? (93)
92. 零售企业怎样建立和使用商品价格台帐或商品价
格登记卡? (94)
93. 怎样做好残损变质商品和冷背积压商品的削价
处理工作? (95)
94. 零售商业企业有权制定哪些商品的价格? (96)
95. 商品调价时应做哪些工作? (97)
96. 物价监督和检查的内容和形式有哪些? (98)
97. 零售企业怎样搞好日常的物价检查工作? (99)
98. 零售企业负责人怎样抓好物价管理工作? (100)
99. 零售商店物价员的主要职责是什么? (100)
100. 物价纪律包括哪些内容? (101)
101. 我国现行价格体系不合理的主要表现是什么?
..... (102)
102. 改革价格体系应坚持哪些原则? (103)

(四) 商业心理学知识

103. 售货员为什么要学习和掌握商业心理学? (105)
104. 售货员可以运用哪些方法来掌握消费者
心理? (106)
105. 消费者需求的基本内容是什么? (107)
106. 消费者需求的主要特征有哪些? (108)
107. 今后我国居民的吃、穿、用在消费结构中的变化

- 趋势是什么? (109)
108. 消费者购买商品的心理活动包括哪几个过程? (110)
109. 消费者的心理购买动机可分为哪几类? (111)
110. 消费者的购买动机在商品购买活动中的具体表现有哪些? (112)
111. 消费者的购买行为主要表现在哪些方面? (114)
112. 顾客购买商品之后的心理活动有哪几种表现? (115)
113. 临近柜台的顾客通常有哪几种情况? (116)
114. 按消费者在购买现场的情感反应区分, 其购买行为可分为哪些类型? (117)
115. 消费者的信任动机在什么条件下才会产生? ... (118)
116. 售货员为什么要把握商品的时式现象? (119)
117. 儿童和少年的消费心理特征主要有哪些? (120)
118. 青年对商品需求的心理特征主要有哪些? (121)
119. 女性的购买心理与购买行为有哪些特点? (121)
120. 老年人的购买心理有哪些特点? (122)
121. 售货员的仪表应达到哪些心理要求? (123)
122. 售货员的职业心理动机可分为哪几种类型? ... (124)
123. 社会环境对售货员的职业心理有哪些影响? ... (126)
124. 售货员的售货行为可分为哪些类型? (126)
125. 按售货员对其气质的抑制程度来划分, 大致可分为哪几种情况? (128)
126. 售货员和顾客在购买现场的心理状态有哪几种情况? (129)

(五) 文明经商知识

127. 文明经商的内容和意义是什么? (131)
128. 实现文明经商的途径有哪些? (132)
129. 商业工作的职业道德包括哪些内容? (133)
130. 怎样提高商业职工道德水平? (134)
131. 《商业营业员(服务员)营业守则》包括哪些内容? (135)
132. 什么是柜台纪律和营业纪律? (136)
133. 当前要制止的违反商业职业道德的行为有哪些? (137)
134. 当前制止商业活动中的不正之风有哪些规定? (137)
135. 商业工作的“三大观点”的内容是什么? (138)
136. 提高商店服务质量的意义和内容是什么? (139)
137. 售货员礼貌服务的基本要求是什么? (140)
138. 售货员应具有什么样的文明举止和仪表? (141)
139. 怎样提高商业职工的素质? (142)
140. 怎样抓好商业教育工作? (143)
141. 怎样对商业职工进行系统的思想教育? (144)
142. 对商业职工进行思想政治工作必须遵循哪些原则? (145)

二、业务知识篇

(一) 进货业务

143. 怎样合理选择进货渠道和进货方式? (149)

144. 制定必备商品目录的依据是什么? (150)
145. 采购洽谈的基本技巧有哪些? (151)
146. 采购合同的内容有哪些? (152)
147. 签订购货合同时应注意哪些事项? (153)
148. 进货验收时应怎样把好“三关”? (154)
149. 怎样处理商品验收中出现的问题? (155)

(二) 商品促销

150. 销售方式有哪些? (157)
151. 售货员如何适应自选式售货? (158)
152. 零售商店的营业程序设计应包括哪些步骤? ...
..... (159)
153. 怎样为外地顾客提供函购、邮寄售货服务? ...
..... (160)
154. 商店文字广告宣传应符合哪些要求? (161)
155. 店前广告宣传效果应如何测定? (162)
156. 零售商店广告宣传的基本形式有哪些? (163)
157. 怎样抓住商品投放的时机? (164)
158. 售货员如何进行市场商品信息反馈? (165)
159. 如何抓住节日市场促进销售? (166)
160. 促销策略对售货员有哪些基本要求? (167)
161. 运用特种推销手段时必须注意哪些问题? (168)
162. 售货员应如何建立良好的公共关系? (170)
163. 如何进行呆滞、残损商品的销售? (170)
164. 怎样提供良好的售后服务? (172)
165. 如何为顾客创造舒适的参观、选购环境? (173)

(三) 顾客接待

166. 怎样满足顾客对接待态度的期望? 接待顾客有哪
八忌? (175)
167. 怎样维护消费者的利益? (176)
168. 怎样帮助顾客挑选商品? (177)
169. 顾客临柜如何判断来意? (178)
170. 为什么“货卖堆山”能吸引顾客? (179)
171. 如何抓住接待顾客的时机? (180)
172. 接待顾客时怎样拿准商品? (181)
173. 接待青年顾客的技巧是什么? (182)
174. 怎样接待女顾客? (183)
175. 怎样接待老幼病残的顾客? (184)
176. 接待陪同顾客的技巧有哪些? (185)
177. 怎样接待脾气粗暴的顾客? (186)
178. 接待集团购买者有哪些诀窍? (187)
179. 怎样接待有特殊需要的顾客? (188)
180. 向顾客推荐商品的方法有哪几种? (189)
181. 柜台用语的基本要求是什么? (189)
182. 接待顾客如何运用语言技巧? (191)
183. 接待顾客应学会哪几种语言? (192)
184. 什么是接待顾客的“六个不讲”? (193)
185. 顾客临柜时怎样说好“开头话”? 顾客离柜时怎
样说好“告别语”? (194)
186. 顾客选购时推介商品应怎么说? (195)
187. 顾客犹豫时帮助挑选商品应怎么说? (196)
188. 营业繁忙时接待顾客应怎么说? (197)

189. 处理与顾客的矛盾应遵循哪些原则? (198)
190. 怎样掌握交易繁忙时接待顾客的技巧? (199)
191. 多挑多选与快速成交的矛盾怎么处理? 收款找零时发生差错引起矛盾怎么办? (200)
192. 退换商品时发生矛盾怎么办? (201)
193. 商品暂缺引起矛盾怎么办? 售货员情绪不佳引起矛盾又怎么办? (202)
194. 顾客之间发生矛盾应如何处理? (203)
195. 熟人与生人同时接待发生矛盾怎么办? 闭店时与顾客发生矛盾怎么办? (204)
196. 顾客怀疑计量有问题怎么办? 顾客提意见与实情有出入怎么办? (205)
197. 售货员与顾客发生冲突时怎么办? (206)
198. 怎样接待外宾? (207)

(四) 商品陈列与展示

199. 怎样搞好柜台和货架的商品陈列? (209)
200. 橱窗陈列的基本要求有哪些? (210)
201. 怎样摆列商品才能方便操作提高效率? (211)
202. 怎样分类摆列商品有利于售货? (212)
203. 怎样充分利用店内空间陈列商品? (213)
204. 展示商品的一般要求是什么? (214)
205. 怎样展示服装? (215)
206. 衣料的展示方法有哪些? (216)
207. 怎样展示床单、被面、线毯和毛毯? (217)
208. 怎样展示鞋、帽? (217)
209. 怎样展示搪瓷器皿? (218)

210.怎样展示儿童玩具?	(219)
211.怎样展示乐器?	(220)
212.怎样展示文具用品?	(220)
213.怎样展示照相机?	(221)
214.怎样展示电视机?	(222)
215.怎样展示收音机、录音机?	(223)
216.怎样展示钟表?	(224)

(五) 操作技术

217.售货员操作技术的基本要求是什么?	(226)
218.怎样掌握看头拿帽和看脚拿鞋的技术?	(226)
219.怎样掌握纺织品的板、量、剪技术?	(228)
220.怎样掌握秤售技术?	(230)
221.怎样掌握纸包的包扎技术?	(231)
222.怎样包扎瓷器?	(232)
223.怎样捆扎瓶酒?	(234)
224.怎样捆扎罐头?	(235)
225.数纸的方法有哪些?	(235)
226.怎样掌握收款、付货、找零的方法?	(237)

(六) 柜组凭据的填制与柜组核算

227.怎样填制店内商品调拨单?	(239)
228.怎样填制商品调价单和削价报告单?	(239)
229.怎样填写和审查转帐支票?	(241)
230.怎样开发票?	(244)
231.怎样存缴销货款?	(244)
232.怎样填写拨货计价对帐单?	(246)

233. 如何编制商品进销存日报表?	(248)
234. 柜组核算的涵义及其特点是什么?	(249)
235. 柜组核算由哪几个方面组成?	(250)
236. 柜组核算必须确定哪些经济指标?	(251)
237. 如何强化柜组的定额管理?	(252)
238. 分析柜组经营成果的常用方法有哪些?	(253)
239. 资金使用效益指标有哪些?	(254)
240. 怎样计算银行存贷款的利息?	(255)
241. 售货员必须掌握哪几种转帐结算方法?	(257)
242. 如何制定商品储存的数量定额?	(258)
243. 如何确定商品进货的最佳批量?	(259)
244. 如何进行商品储存保本、保利期的计算?	(260)
245. 亏损商品是否应该继续经营?	(261)
246. 落令商品是继续储存, 还是立即削价销售?	(263)

三、商品知识篇

(一) 食品类

247. 果品分为哪几类?	(267)
248. 如何鉴别果品的成熟与否?	(268)
249. 果品分级的标准是什么?	(269)
250. 果品在经营中为何易皱缩、出汗和腐烂?	(270)
251. 不适宜的低温对果品贮藏有什么影响?	(271)
252. 干果、干菜如何保管?	(272)
253. 肉新鲜度的感观鉴定法有哪些?	(273)

254.零售商店怎样保管肉？	(274)
255.火腿的品质和分级标准是什么？	(275)
256.怎样保管火腿？	(276)
257.怎样保管咸肉和腊肉？	(278)
258.如何保管香肚、香肠？	(279)
259.鱼死后发生哪些变化？	(280)
260.为什么河豚鱼不能食用？如何识别？	(280)
261.如何保管活鱼？	(281)
262.鲜鱼和冰冻鱼是怎样保管的？	(282)
263.如何保管咸鱼和干鱼？	(283)
264.鲜蛋的分级标准有哪些？	(284)
265.鸡蛋的质量指标有哪些？	(285)
266.如何用感观法鉴别鲜蛋？	(286)
267.各种品质的蛋在灯光透视下状况如何？	(287)
268.鲜蛋的贮存方法有哪些？	(287)
269.加工松花蛋用什么原料和辅料？	(289)
270.食糖有哪些特点？	(290)
271.保管食糖应注意哪些问题？	(291)
272.卷烟有哪些特性？	(291)
273.卷烟霉变是怎样发生的？	(292)
274.如何防止卷烟的霉变？	(293)
275.在商业经营中酒是怎样分类的？	(294)
276.白酒变色变味的原因是什么？如何救治？	(295)
277.如何评价白酒质量？为什么酒越陈越香？	(296)
278.啤酒的“度”是什么意思？生、熟啤酒有什么 不同？	(296)
279.如何鉴别啤酒的质量？	(297)

280. 怎样保管啤酒? (298)
281. 果酒在销售过程中应注意哪些问题? (299)
282. 为什么高山能出名茶? (299)
283. 怎样用感官鉴别茶叶的质量? (300)
284. 茶叶的特性和保管方法有哪些? (301)
285. 新茶与陈茶, 真茶与假茶, 花茶与拌干花茶如何鉴别? (303)
286. 速溶茶和可可粉各具什么特点? (303)
287. 什么是方便食品? 有何优越性? (304)
288. 三明治和热狗是什么食品? (305)

(二) 百货类

289. 目前市场上常见的是哪几种塑料制品? (307)
290. 什么样的塑料制品可用于包装和盛放食品? (308)
291. 塑料制品的气味是否有害? (309)
292. 有些塑料制品为什么受热变软, 受冷变硬? (309)
293. 什么是ABS塑料? (310)
294. 有机玻璃和普通玻璃有什么不同? (311)
295. 人造革和合成革是同一种东西吗? (312)
296. 泡沫塑料是用哪些塑料制成的? (313)
297. 怎样从外观上区别不同的塑料? (314)
298. 肥皂有哪些品种和规格? (315)
299. 肥皂表面的冒霜、出汗说明什么问题? (317)
300. 肥皂和合成洗涤剂各有什么优缺点? (318)
301. 合成洗涤剂有哪些品种? (319)