

中等职业学校教材
商业营销与服务专业

售货技术

韩永刚 主编



高等教育出版社

207
F718
65
2

中等职业学校教材

商业营销与服务专业

售 货 技 术

韩永刚 主编

XAJ23/15



3 0076 6026 3

高等教育出版社



C

555695

(京) 112 号

图书在版编目 (CIP) 数据

售货技术/韩永刚主编. —北京: 高等教育出版社,
1997
ISBN 7-04-006074-4

I. 售… II. 韩… III. 商品-销售-商业操作技术-专业
学校-教材 N.F716

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 02129 号

*

高等教育出版社出版
北京沙滩后街 55 号

邮政编码: 100009 传真: 64014048 电话: 64054588

新华书店总店北京发行所发行
北京华文印刷厂印装

*

开本 850×1168 1/32 印张 5.375 字数 130 000

1997 年 7 月第 1 版 1997 年 7 月第 1 次印刷

印数 0001—6 142

定价 6.70 元

凡购买高等教育出版社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等
质量问题者, 请与当地图书销售部门联系调换

版权所有, 不得翻印

内 容 简 介

本书是中等职业学校商业营销与服务专业系列教材之一，主要内容包
括：柜台营业程序及售货操作技术的基本要求、销售服务技术、商品的计量
与点数、商品包扎技术、计价开票与收银、柜台接待技巧、销售矛盾处理技
艺等。本书以国家教委颁布的有关教学计划及教学大纲，劳动部、国内贸易
部制订的商业营业员（中级）等级标准为依据，理论联系实际，加强技能训
练，具有职业教育的特色。

本书可作为职业高中商业营销与服务专业教材，也可作为商业营业员等
级考核培训用书。

出版说明

经济发展靠人才，人才培养靠教育，大力发展职业教育是提高劳动者素质和实现现代化的迫切要求，是振兴经济的必由之路。在市场经济的大潮下，流通领域的作用越来越被人们所重视，商业企业得到了迅速发展。商业营业员在激烈的市场竞争中，要想更好地为顾客服务，更好地创造经济效益，必须具有必要的文化知识、业务技术知识、经济管理知识、商品知识和质量标准知识等。近几年来，中等职业学校开设商业营销与服务专业的学校为商业企业输送了大量营业员，受到用人单位的好评。为满足越来越多的商业营销服务专业的职业高中使用新教材，北京市职业技术教育教材编审委员会、山东省教学研究室、长春市职业教育中心、辽宁省教育学院职教部等省市教育部门共同组织有关教师 and 行业专家，编写了中等职业学校商业营销与服务专业系列教材。

本系列教材以三年制职业高中学生为主要读者对象，培养目标为在商业企业、饮食服务企业从事商品销售、组装、调试、保养、维修、计量、收款、经营管理等工作的中级营业员。本系列教材以国家教委颁布的职业高中商品经营专业教学计划及教学大纲为依据，以劳动部、国内贸易部制订的商业营业员（中级）等级标准为专业课教学基本要求，坚持理论联系实际，加强职业技能训练，注重拓宽学生的知识和技能宽度，为学生上岗前打下良好的文化基础和技能基础。

本系列教材由《商业经济基础知识》、《商品学知识》、《商品销售服务心理学》、《售货技术》、《部组核算》、《商业礼仪》、《商业计算技术》、《实用书法》八门课程组成，教材取材新颖；具有

时代性，适合中等职业学校学生使用。职业学校的学生通过这些教材的学习和适当的生产实习，基本上能够达到中级营业员的实际操作能力、应用计算能力、经营管理能力和其他相关能力。

为保证教材的质量，我们邀请了北京、山东、辽宁、吉林、湖北、广东、四川、陕西等省市职业学校的教师、教研员、行业专家多次座谈，研究制订了教材的编写方案，教材初稿在北京的有关商业部门征求了意见。本系列教材在编写和审定过程中还得到了北京西单商场、百货大楼、东安集团、燕莎友谊商城等单位的教育部门以及全国十佳售货员刘淑琴的大力支持和帮助，在此一并表示感谢。

本系列教材自1997年秋季出版发行，欢迎广大读者选用，并提出宝贵意见。

高等教育出版社

1996.10

前 言

为满足中等职业学校教学的需要，北京市职业技术教育教材编审委员会、山东省教学研究室、长春市职业技术教育中心、辽宁教育学院职教部等省市教育部门共同组织了职业高中商业营销与服务专业系列教材，本书是系列教材之一。

本书根据职业学校的培养目标，结合我国现代商业的具体情况，重点讲述了柜台营业程序和售货操作技术的基本要求、销售服务技术、售货员的有关操作技能等内容。本书内容丰富、通俗易懂，既考虑到传统的实际操作要求，又增加了现代商业操作技能的内容。

本课程教学时数为 60 学时，具体安排见下表（供参考）。

章节	内 容	合计	讲课	训练
第一章	柜台营业程序及售货操作技术的基本要求	6	6	
第二章	销售服务技术	6	6	
第三章	商品的计量和点数	10	2	8
第四章	商品包扎技术	16	2	14
第五章	计价开票与收银技术	8	2	6
第六章	柜台接待技巧	6	6	
第七章	销售矛盾的处理技艺	6	6	
	机动	2		
	总计	60	30	28

本书由韩永刚主编，参加编写的还有阎兰亭、郭素珍、周伟。

张敦燕、方玉梅等，冯志明审稿。阮宝祥等同志参加了本书编写提纲的讨论，并提出了许多宝贵建议。本书在编写过程中参考了有关书籍，并得到了北京市职业技术教育中心、北京市有关商业企业的大力支持和帮助，在此一并表示感谢。

限于编者水平，书中难免有错漏之处，恳切希望广大读者予以指正。

编者

1996.8

目 录

第一章 售货操作技术的地位、内容及要求	1
第一节 售货操作技术在商品经营中的地位与内容	1
第二节 售货操作技术的基本要求	4
复习思考题	5
第二章 销售服务技术	6
第一节 接待服务技术	6
第二节 销售服务语言技术	9
第三节 商品展示技术	12
第四节 商品陈列技术	14
复习思考题	20
第三章 商品的计量与点数	21
第一节 商品的称量	21
第二节 商品的丈量、板卷与开剪	27
第三节 商品的点数	40
复习思考题	43
第四章 商品包扎技术	44
第一节 传统包扎技术	44
第二节 礼品包扎技术	61
复习思考题	69
第五章 计价开票与收银技术	71
第一节 计价开票	71
第二节 收银	77

第三节 电子收款机简介	92
复习思考题	103
第六章 柜台接待技巧	104
第一节 伊始柜台接待	104
第二节 柜台接待服务	107
复习思考题	114
第七章 销售矛盾处理技艺	115
第一节 柜台服务纪律和服务公约	115
第二节 销售中易出现的矛盾及处理方法	117
复习思考题	125
附 录	126
商业营业员工人技术等级标准	126
商业营业员职业技能鉴定规范	131
参考文献	159

第一章 售货操作技术的地位、内容及要求

第一节 售货操作技术在商品经营中的地位与内容

一、售货操作技术在商品经营中的地位

在商品销售过程中,售货服务是商业企业最基本的销售方式,是商业企业获得良好经济效益的经营窗口。在看似简单的一拿一放,一买一卖的货币交易中,顾客确能从中体察到营业员的服务态度和售货技巧,也能从中感受到营业员的服务激情。无论是传统销售还是现代销售,货币的等价交换仅仅是商品销售的外在形式,但其内在含义却是一种艺术性较高的一门技巧。它不仅有人们在实践中总结出的经营窍门,还有不断趋于完善的理论。如:商品进销业务、帐物计算方法、售货拿递规矩、仪态表现效果等。从某种意义上说,商品销售技术制约着商品销售业务,制约着货币成交的成败。售货技术是商品销售过程中的技术要素之一。销售操作规范体现了商品销售活动过程的进步性和时代性,体现着某一商业企业经营水平和管理水平。因此,随着社会主义市场经济的飞速发展,经营者思想的开拓,在经营水平的角逐中彼此抗衡的焦点之一就是售货技术上做文章。所以,售货技术在当今的商业竞争中越加显示出威力。

二、售货操作技术在商品经营中的内容

商品销售是指零售商业企业通过货币交易出售商品的买卖行为，是商品经营的中心环节。商品购进销售循环都是围绕着商品销售而展开的。简单的常用售货方式、买卖双方的公开公平式合理合法交易，就是商品销售。然而在买方与卖方的交涉中不仅是简单的一买一卖，这里面包含着许多微妙的技巧。从古至今经商的商人在商品销售中，首先要树立一种“诚信”观念；其次，讲究物真价实；再次提倡公平交易。而今，社会主义市场经济条件下，倡导文明经商，就更需要大力提倡礼仪服务，文明服务，一切为了顾客。在这里面储藏着宝贵的经验，它正以高超的售货技术推动着商品经济的运转。例：增设礼仪服务窗口，方便顾客选购商品的临近柜台、端庄文雅的服务小姐柔情的接待、营业员轻巧灵便的售货技术及做顾客好参谋的周到服务等，这些都是在商品经营中的售货技术。就这些特有的售货技术，灵活巧妙地完成着一笔又一笔的往来交易，实现着商品的使用价值与经济效益的交换过程。

具体的售货操作技术包括：拿、放、包、扎、称、量、等等。

1. 拿、放

拿放是根据商品的特点、性能、规格和用途，采取不同的拿放方式。拿放动作要文雅、稳妥，要选择最能引起顾客兴趣的全面展示法展现给顾客，从中引导顾客进行挑选、鉴别。要注意语言的运用通俗易懂，语气的详缓抑扬顿挫，礼貌地递放商品不卑不亢。对某些易碎、易脏、易变形的商品要及时向顾客介绍清楚，以保护商品，保护顾客的利益，避免发生不必要的麻烦。

2. 包、扎

根据商品特性和顾客的要求，运用一定的包装捆扎材料、灵活娴熟地将顾客所购商品规范、大方地进行包扎，使顾客提着方便，看起来美观，带出去牢固。

3. 称、量

根据商品多少，准确地称足分量、量准尺寸，要作到秤平尺足。这里要求营业员动作伶俐，不坑骗顾客，维护企业形象。

4. 算

根据企业要求和售货的多少，运用心算、口算、珠算、计算器、收款机等不同方式和技术手段，快速无误地将顾客所购商品金额计算出来，并用唱收唱付的方式将款项与顾客交待清楚。

总之，售货操作技术的基本要求是：娴熟、准确、伶俐、和蔼、热情。

技术标准一般可归纳为：

拿放得当，展示全貌；

称量无误，包扎从速；

准确速算，明确清楚；

开具发票，字迹清楚；

递送商品，礼规见诚。

营业员要掌握好售货操作技术，要以优质的服务、精湛的售货技能与艺术，融洽与顾客的关系，提高企业声誉，扩大销售。

第二节 售货操作技术的基本要求

售货操作技术是营业员从事售货与服务必须具备的基本技能，掌握售货操作技术，是企业搞好文明经商、礼待顾客，为顾客提供优质服务的重要基础。因此，营业员必须具备一定的素质和能力。

一、应具备的几种观念

1. 为顾客服务的观念

营业员要树立“顾客至上”的观念。这种经营观念，是社会主义市场经济对营业员的本质要求，也是企业基本职能决定的。为

了体现这一观点，营业员应该做到：

- (1) 让顾客对商品的要求获得最大限度的满足。
- (2) 使顾客在购买过程中和购买后，享受到热情周到的服务。
- (3) 为顾客提供良好和谐的购物环境。
- (4) 注意自身的仪容、仪表。

2. 创新观念

营业员在经营过程中，要注意及时发现新的市场目标、新的用户、新的需求，不断开发新品种、新花色、新款式。服务方面，要不断有创新意识，不断开发新的服务项目、便民措施和新的服务领域。在管理上，要采用新技术、新设备、新的管理模式和手段。

3. 竞争观念

商品营销竞争，能促进商品质量的提高，改善经营结构，提高服务质量，增加经济效益，提高企业声誉。竞争对每一位营业员都是一种压力，同时也是动力。竞争的实质是营业员与营业员之间，企业与企业之间在管理水平和服务技巧上的竞争，是员工思想、业务素质的竞争。营业员要想在竞争中获胜，就必须具备牢固的思想基础和高超的售货技术，努力发挥自己的优势，善于思考，善于观察，善于揣摩市场及顾客的需求，创新招，搞特色经营。

4. 经济效益观念

商业企业的经营目标，就是获得最大的经济效益。它是企业经营管理水平综合反映，也是售货操作技术的综合体现。

营业员树立经济效益观念，不是不择手段地获取暴利，而是通过正当的经营方式，通过提高售货操作技术水平、改善服务去实现，是通过强化经营管理，开拓市场，挖掘市场潜力去实现。因此，营业员要有经济头脑，不断改善服务，以争取高利高效。

二、应具备的几种能力

1. 吸引顾客的能力

售货过程中，营业员要以满腔热情的服务态度，文明优美的礼仪容貌，娴熟伶俐的服务方式赢得顾客的注意力。

2. 满足顾客需求的能力

营业员在服务中，一方面要满足顾客精神上的需求，还要满足物质上的需求。当商品出现紧缺或花色品种不齐全的情况下，营业员要不厌其烦地为顾客挑选商品，或热情地向顾客解释清楚，力争达到顾客的满意。

3. 说服顾客的能力

营业员要根据直观预测，不失时机、实事求是地向顾客主动介绍商品，讲明产品概况，激发顾客购买欲望，并能当好顾客的参谋。

复习思考题

1. 售货操作技术有哪几种？
2. 营业员应具备哪几种观念和能力？
3. 谈谈你对营业员所应具备观念的理解。

第二章 销售服务技术

营业员的主要任务是为顾客服务，完成商品的销售任务。营业员每天要接待许多不同层次、不同类型、不同年龄和有不同消费需要的顾客，从而树立企业形象，完成商品销售任务。

销售服务技术是一项十分重要，有实际价值的基本技术。其内容主要是营业员以商品销售业务为中心的待客之道，包括语言技术、商品展示技术等。

第一节 接待服务技术

一、接待服务过程

营业员对顾客的服务渗透在整个商品销售全过程中，体现在：准备、招呼、拿递、展示、介绍、操作、开票、收款、递交、道别等各个环节之中。

准备

指的是营业员在销售过程中，要以饱满的精神状态、文雅的仪表，时刻做好接待顾客的准备。要以自然、大方的表情和端庄的姿态注视柜台前的来往顾客，主动微笑地以礼相迎顾客。

招呼

指的是顾客接近柜台，营业员应主动打招呼，笑脸相迎，礼貌待客。

拿递

指的是根据顾客的语言或眼神，主动出示顾客所需要的商品，

递给顾客，供顾客选择符合自己需要的商品。

展示

指的是通过营业员的某些特殊动作，运用特殊的手法、技巧、让商品自身“说话”，显示出商品的特点、美感，便于顾客鉴赏、选购，这是一种形象化的商品介绍形式。

介绍

指的是营业员向顾客推荐商品，要抓住时机，实是求是、诚恳热情、讲究方式，主动向顾客介绍商品的优缺点、使用保养方法等。

操作

指的是营业员在整个售货过程中应具备的规范动作和技术要求，其内容可以包括：拿、递、称、量、包、扎、算等。

开票

指的是营业员在每笔销售成功后，给顾客开具的发票。发票一经开出，就意味着负有法律责任。

收款

指的是营业员在商品售出后，随即收取货款和找给顾客零钱的工作。要求营业员必须坚持唱收唱付原则。

递交

指的是营业员向顾客递交发票或商品时，要双手递到顾客手中，以示礼貌。

道别

指的是当顾客离开柜台时，营业员应礼貌的道别，说“再见”或“欢迎您再来”等。

接待顾客要遵守以下原则：

(1) 顾客至上的原则：营业员每天都要为顾客服务，销售商品，所以，营业员不论遇到什么情况，都要牢记顾客至上的原则，心甘情愿地为顾客服务。

(2) 微笑服务的原则：做为营业员，有必要给顾客以温和、诚实、可信等最初印象，因此必须以温和、亲切的微笑来接待顾客。