

商品经营专业知识

(应 会)

职工中级业务技术培训教材

龚殿林 主编



职工中级业务技术培训教材

商品经营专业知识

(应 会)

主 编 龚殿林

副主编 谷源荣 杨建勇

编 者 刘桂全 徐法英 刘兆森

曹凤成 刘支持 姜宏亮

广西科学技术出版社



B

529454

职工中级业务技术培训教材

商品经营专业知识

(应会)

主编 裴殿林

*

广西科学技术出版社出版发行

(南宁市西堤路14号)

山东省莒南县印刷厂印刷

*

开本787×1092 1/32 印张12.25 字数253千

1989年11月第1版 1989年11月第1次印刷

印数1—10000册

ISBN 7-80505-183-4

定价: 3.90元

F·13

序

江泽民同志在建国四十周年大会讲话中谈到关于加强工人阶级领导时说：“工人、农民、知识分子是社会主义现代化建设的基本力量。全心全意依靠工人阶级是我们党和国家的性质决定的。”要做到全心全意依靠工人阶级，把经济发展逐步转移到依靠科技进步和提高劳动者素质的轨道上来，充分发挥和调动广大工人生产、学习和劳动的积极性，不仅要从政治上确立工人阶级的地位，而且还应该大力提高工人队伍的政治、业务素质。经济要振兴、国家要发展、民族要富强，就要首先培养一支有理想、有道德、有文化、有纪律的新一代技术工人队伍。

党的十一届三中全会以来，我国职业技术培训工作有了较大的发展，已经初步形成了多形式、多层次、多渠道、职前与在职相衔接的培训体系，涌现了一批办的生气勃勃的职业技术学校 and 培训中心，创造了许多行之有效的培训经验和方法，广大职工学习知识、钻研技术的积极性已蔚然成风，政治、业务素质得到了较快提高。但是应该看到，面对新技术革命的挑战和商品经济的发展，目前我们的职业技术培训与四化建设的需要还是很不适应的。就每个职工来说，随着形势的发展、科技的进步和产品结构的更新，要不断进行培训提高；另外，还有大批新职工不断充实到工作岗位，更需要岗位业务技术培训。因此，努力搞好职工培训，满足企业不同工种不同岗位的要求，是一项十分迫切的任务。尤其是商业，是联结生产和消费、工业和农业、城市和

乡村的纽带。面临我国要进一步加强工业对农业的支援、城市对乡村的支援，从政治、经济、教育、科学、文化等方面进一步加强工农联盟的新形势，任务是十分艰巨的，职工培训工作也就越发的突出重要。这就需要认真总结前一时期职工培训的好经验，探索职工培训的新方法。龚殿林同志主编的《商品经营基础知识》、《商品经营专业知识》就是为适应这一需要而编写的。

《商品经营基础知识》、《商品经营专业知识》的出版，又给财贸战线广大职工的书架上增添了一套好书。本书作为财贸战线职工中级业务技术培训教材是适用的，它不仅具有知识性，而且具有实用性。编者根据劳动部、商业部关于商业岗位中级技术培训的要求，总结了许多第一线职工的丰富实践经验，并吸收了有关职工培训教材中适用部分编写成书。这套教材贯彻了理论与实践相结合的原则，不仅对商业各工种专业知识作了比较详尽的介绍，而且还注重了各专业技能的综合训练，特别是在实际操作技能的全面测试上，提出了一套比较完整的培训考核办法。这套书内容丰富，是财贸系统业务技术培训的一套好教材。

作为一名优秀的商业职工，既要有专业知识和熟练的操作技能，又要有全心全意为人民服务的好思想和高尚的职业道德。因此，职工培训工作也要两手抓，一手抓政治素质的培养，一手抓专业技能的训练。实践证明，哪里的职工培训搞得好，就会给哪里的工作增添生机和活力。

牛效军

一九八九年十一月于济南

编写说明

为适应财贸系统职工中级业务技术培训及考工晋级的需要，我们组织编写了以综合商店的营业员、采购推销员、保管员为主要培训对象的中级业务技术培训教材。它适用于商业、供销、劳动服务公司等商品经营企业。

《商品经营基础知识》、《商品经营专业知识》是一套比较完整的中级业务技术培训教材，该套教材的编写，主要依据商业部《商业企业职工业务技术等级标准》，以二、三级考核标准为主要内容，参阅了大量的商业职工中级业务技术培训资料，吸收了部分商业企业几年来中级业务技术培训的实践经验，注意了各工种专业知识的相互配合，实用性强，覆盖面广，并附有《应会操作考核标准》，将理论知识与实际操作技能的训练有机地结合起来，给企业的中级业务技术考核提供了便利条件。本套教材经山东省劳动局审定认可。

该套教材编完之后，经部分市、地的专家、教授和培训教师审查、讨论修订。特别是《应会操作考核标准》，是在数千人次的技能测试与实践中总结出来的，作为单行本发行全国6.5万册，被全国十几个省、市、自治区所采用，并受到好评。

编写中，吸收了一些中级技术培训教材和专业教材的内

容，恕未一一注明，特此致谢。

本套教材在编写过程中，得到了山东省劳动局等有关单位领导和一些理论工作者的大力支持和帮助，牛继宗同志对教材的编写给予了热情指导与关怀，李其标同志作了修改审定。

由于时间仓促，加之水平有限，错误和不妥之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

一九八九年十一月

目 录

第一章 销售基本知识	(1)
第一节 营业程序.....	(1)
第二节 销售技术.....	(6)
第三节 计算技术.....	(17)
第二章 副食商品经营	(23)
第一节 副食品的经营特点.....	(23)
第二节 卷烟的经营.....	(25)
第三节 酒的经营.....	(35)
第四节 食糖糖果的经营.....	(47)
第五节 茶叶的经营.....	(59)
第六节 糕点的经营.....	(74)
第七节 罐头的经营.....	(81)
第八节 果品的经营.....	(86)
第九节 乳制品的经营.....	(95)
第十节 饮料的经营.....	(99)
第十一节 调料品的经营.....	(102)
第十二节 海产品的经营.....	(110)
第十三节 干菜与酱菜的经营.....	(115)
第十四节 蜜饯、果脯的经营.....	(120)
第三章 百货商品经营	(122)
第一节 百货商品经营概述.....	(122)
第二节 鞋帽的经营.....	(123)
第三节 日用搪瓷商品的经营.....	(132)

第四节	日用铝制品的经营	(140)
第五节	日用玻璃制品的经营	(144)
第六节	日用塑料制品的经营	(151)
第七节	日用化学制品的经营	(157)
第八节	缝纫机、日用五金制品的经营	(169)
第九节	钟表的经营	(182)
第十节	文化用品的经营	(186)
第四章	针纺织商品经营	(205)
第一节	针纺织商品经营的基本知识	(205)
第二节	针纺织商品经营分类及特点	(213)
第三节	针纺织品质量的鉴别	(242)
第四节	针纺织品的计量单位	(254)
第五节	针纺织品的保管和养护	(255)
第五章	五金交电化工商品经营	(259)
第一节	五金商品的经营	(259)
第二节	交通商品的经营	(271)
第三节	家用电器的经营	(280)
第四节	化工商品的经营	(318)
第六章	日用杂品经营	(329)
第一节	日用陶瓷商品的经营	(329)
第二节	夏凉商品的经营	(338)
第三节	爆竹烟花商品的经营	(348)
第四节	炊事用具商品的经营	(353)
附录一	应会操作考核标准	(362)
附录二	应知应会考核细则	(384)

第一章 销售基本知识

第一节 营业程序

零售企业的营业过程，一般要依次进行三步工作，即售前的准备工作、零售服务工作和营业结束工作。

一、售前的准备工作

零售企业在营业前总要做一番准备工作。准备工作做得好，可以方便顾客，减少顾客的购买时间，消灭或减少差错事故，有利于提高企业的服务质量。因此，营业前的准备工作是商品销售中的一个重要环节。准备工作大体可以包括以下几项：

（1）商品的挑选、整理。根据不同商品的特点，事先做好拆整为零、分装称量等工作，如水果应预先分好等级，茶叶要分包等。

（2）商品的摆放陈列。要及时备足商品，上架摆放商品时要注意做到整齐美观，并填好价格标签，明码标价。

（3）准备好各种营业工具，如尺、剪、笔、票、算盘、秤、找零的人民币等。

（4）搞好商品卫生。卫生工作的好坏在一定程度上可以反映营业员的精神面貌。除了保持环境整洁美观外，还必须

搞好营业人员的个人卫生。

(5) 营业人员的姿态要恰当。服装要整洁，应佩戴营业员的徽章和符号。开门时营业人员要侧身对着入口处或入口通道。

二、售货服务工作

售货服务工作是商品销售的关键阶段。售货人员要在自己的岗位上，按照商店的营业规程，用熟练的操作技术和良好的售货服务艺术，满腔热情地为顾客服务。售货服务的基本程序是：

(1) 接待顾客。接待顾客是售货工作的开始，售货员要分析顾客的心理，礼貌热情地接待顾客。

(2) 展示商品。在接待顾客时一般要展示商品的全貌或主要部位，便于顾客鉴别。挑选展示要讲究技巧，要熟练、自然，并根据商品的花色、式样、规格、质量、声音、味道等采取不同的展示方法。及时出样介绍商品，方便顾客挑选，当好顾客的参谋。

(3) 计价收款。顾客经过挑选，决定购买之后，接着就是计价收款。货款结算的方法主要有三种：

①分散收款。即货款合一结算，通常叫“一手交钱，一手交货，钱货两清”。采用这种结算方法时，要严格执行明码标价制度，以利顾客监督；营业员要及时采用适当方法记录商品销售数量；若需换班时，应在很短时间内交接清楚，按交接班制度做好交接班工作。

②集中收款。即货款分开结算。顾客选好商品将现款交

给营业员，营业员接款后计价开票并将票款同时传递给收款员；收款员核对无误后盖章，将票据及找零退回柜台；营业员核对后，立即付货。集中收款的好处是：货款能够分开，手续制度严密，能给会计及其他职能部门，提供较准确的原始资料。

（4）核对包扎。售货员对出售的商品，必须认真核对，并请顾客当面检查，防止发生差错。包扎的商品要牢固、美观、便于携带。需要包装捆扎的商品，必须进行包扎。

（5）送别顾客。这是最后一项售货服务。售货员要亲切地向顾客道别，说一声“再见”或“欢迎下次再来”，给顾客留下一个良好的印象，争取顾客的再次光临。

（6）营业员的交接班。营业员交接班前，应做好准备。准备工作包括将柜台货架的商品按排定的次序定量摆放好，整理好销售卡片和钱票等。交接时，用商品销售卡核对柜台、货架内的商品库存数，并清点现金和票证，交待进货、验货和销售过程中发生的情况等。若实行货款各人保管上缴制度，余下的现金可自封存。在交接过程中若发生差错，双方共同查找原因，并记入交接登记簿中，以明确责任。交接无误，则各人盖章，以示交接完毕。

营业员的交接班，必须在交班人与接班人之间进行，不能由别人代交、代接。

三、营业结束工作

营业员听到停止营业的信号之后，对停留在营业室中的

顾客，仍要耐心周到的接待，让最后一名顾客也要乘兴而来，满意而归。营业工作结束后，营业员仍有一些工作要做，这些工作大体上包括以下几部分内容：

(1) 清点和上缴货款。一天的营业活动结束后，营业员必须及时清点收进的货款及有关票证。清点之后，除按规定留下作为次日找零备用的钱、票外，其余的必须及时交到银行或本店的出纳员和票证员那里，不允许将超过限额的钱及票证放在柜台或营业员那里过夜。

交款方式一般可分为两种：①由营业员直接到银行存上。采用这种方式应先填写“现金交款单”（表式见表1—1），

表1—1 中国××银行现金缴款单（回单）

科目： 19 年 月 日 对方科目：①

缴款单位 全 称																款项来源															
帐 号																缴款部门															
人民币 (大写)														千 百 十 万 千 百 十 元 角 分																	
券别	张数	十	万	千	百	十	元	券别	张数	千	百	十	元	角	分	上列款项已如 数收受入帐 (收款银行 盖章) 经手人															
十元								五角																							
五元								二角																							
二元								一角																							
一元								分币																							

若门市上收到转帐支票之后可填写“支票送存簿”（式样见表1—2）。

表 1—2 中国××银行支票送存簿

填送日期：19 年 月 日(第一联收帐通知)字第 号

收款单位 全 称	帐号：	复核 记帐 (银行盖章)
已将附送支票 从付款单位帐户付出， 转入你户。	合 计 金 额	
张	千 百 十 万 千 百 十 元 角 分	
合计人民币 金额(大写)：		
附记：		

单位主管 会 计 复 核 记 帐

②将款上缴出纳员统一到银行存款。缴时可填写缴款单(见表 1—3)，按现金交接手续一次点清。回单要有出纳员盖有“款收讫”印章字样。不允许无单、无据交款，以防乱帐。

表 1—3 交 款 单

交款单位(交款人)：																	
摘要																	
金额(大写)	<table border="1"> <tr> <td>十</td><td>万</td><td>千</td><td>百</td><td>十</td><td>元</td><td>角</td><td>分</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	十	万	千	百	十	元	角	分								
十	万	千	百	十	元	角	分										

记帐： 收款：

(2) 清点商品，记好柜台商品销售台帐。清点完销货款后，就应当清点商品，通过清点，及时发现销货过程中发生的差错以及由于销售而发生的残损。

(3) 做好续货工作。商品周转率上升，根据库存量的大小及近期的日销售水平等，考虑应补什么，填写进货单。如果次日早上售货前的准备工作紧张，其续货工作可利用售货结束后的时间进行。

(4) 清理营业场所，打扫店堂，擦拭柜台。

(5) 安排好值日，加强治安保卫工作。

第二节 销售技术

一、称量技术

称量技术是营业员在售货中使用度量衡的技术。对商品称量的基本要求是准、快、稳，其中最主要的是准。

(一) 丈量技术

丈量就是用米尺进行度量，常用的丈量工具有竹尺、木尺、软尺和柜台刻度尺等。需丈量的商品必须足尺，量时要面对顾客，使顾客能清楚地知道丈量数，尺子的标记要清楚，尺角磨圆或尺弯曲时要更换新尺。

(1) 量布。量布的基本要求是准确、迅速。量布时要注意以下几个步骤：

① 将折迭或卷迭的布，根据顾客购买的数量大体放出一部分来。

② 一手拿尺，拇指在尺的上面，食指指肚按住尺的一端，其余三指卷向掌心，另一只手拿布，把布边夹在中指与无名指中间，食指与拇指捏住布边，食指与中指在上，无名

指与小指在下。

③走尺在小臂之上，量布时要松紧得当，不能过紧。

卷布，又称板布。卷布的方法是：两腿前后叉开，身体前倾，右臂前伸，掌心向下，按住板的中间前部，手稍扣住前板边；左手掌放在板中的后部，眼注视板的一边。左手四指将布翻起，布板交给右手，然后以右掌向下压板。如此循环，就可将布卷起。

(2)量丝绸。丈量丝绸分为拉量法和旋转量法两种。拉量法与前面的量法相同，但握尺要紧，尺子要贴在手臂上。旋转量法的要点是：双腿叉开，右手拿尺，左手拿丝绸边，量出第一尺后，右手将回捋送丝绸，左手往前送尺，当左手捋绸边到中间（米尺中）时，拇指连尺捏住，然后倒出右手握尺的上端，前面自然脱落，三四次可同上。

(3)量呢绒。丈量呢绒等价值较高的布时，最好将其平铺在柜台上，用尺扫平后，两边丈量划记，最后划线剪裁以免剪斜。

丈量布匹或呢绒，还可以在柜台上划刻度尺。为了提高丈量效率，可以双叠或三叠，进行丈量。在操作不熟练时，可以牵拉对照柜台刻度进行复核。

丈量扯布不能记错尺数，不能扯斜，为此两手要放正，扯布两手用力一致。麻纱一类的布因经线为双，纬线为单，很容易扯斜，故一般不扯。带花纹的绸缎一般也不用手扯，要用剪刀剪开。

(二)液体商品的称量技术

在出售煤油、酱油、醋、散装酒等一类液体商品时，要

用提子和漏斗计量，这种用量器计量出售商品的方法也叫称盛售。提子是零售液体商品的主要工具。由于各种液体商品的密度不同，故对不同商品要采用不同的提子。给顾客称量时，提子要平稳，起落依不同商品而定其快慢，譬如：“快打酒、慢打油”，就是根据酒流的快，食油粘稠，流动慢的特点而定的。使用液体销售器械时，要按照使用说明书进行操作，售货前要进行校准，并检查有关部件是否有故障等。

（三）固体商品的称量技术

最常用来称量的衡器有杆秤和台秤。

（1）杆秤和台秤的使用方法。使用杆秤时，可将秤用支架将其吊挂起来，以便于售货员空出两手，进行装、取货的操作。如果没有吊挂设备，一般是左手把握秤杆，右手取货，取完货后，换左手扶砵，不使其摆动，然后用右手拿秤杆及秤砵，用左手拿秤盘或秤钩倒货。称量时，有些商品如饼干、茶叶及其它酥脆商品，要用右手拿食品夹轻拿轻放，不能用盘子去铲，以免损坏商品。

（2）台秤的使用方法。现在使用的台秤多为横杆式的，一般先放砵码，再移动游标，继而在台秤盘内放商品，一直放到台秤平衡为止。另外还有电子台称和字盘式的台秤。在用字盘式台称称量品时，可将商品放在盘中，等指针稳定地停在所要求的刻度上之后即完成了称量。使用台秤，要求放置平稳，轻拿轻放，不在秤盘秤台上砍、砸商品，也不在秤盘上包装商品，不超重称量商品。电子台称的使用方法可参阅说明书。