

销售技术

主编 王桂朵 方立红



时事出版社

XA135/05

98
F713.3
160
✓

销 售 技 术

主 编 王桂朵 方立红
副主编 闫 琳 陈 琳
汤敏骞 孙明春



3 0108 2028 4

时事出版社



C 450998

图书在版编目(CIP)数据

销售技术 / 王桂朵等著. — 北京: 时事出版社, 1997. 1

ISBN 7-80009-391-3

I. 销… II. 王… III. 销售-商业操作技术 IV. F716

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 24743 号

销售技术

主 编 王桂朵 方立红

副主编 闫 琳 陈 琳

汤敏骞 孙明春

责任编辑 何桂全

时事出版社出版发行

(北京市海淀区万寿寺甲 2 号 邮编 100081)

河南农业大学印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 10 印张 214 千字

1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1-5000 册

ISBN7-80009-391-3 / F·51

定价: 11.50 元

前 言

随着社会主义市场经济的建立和发展，商品流通也得到了迅猛发展，尤其是零售商业出现了前所未有的景象：大型零售商场林立街头，超级市场、连锁店遍布巷尾。所有这些无疑给人民群众的生活提供了较大的方便，但同时也使得零售业的竞争空前激烈。商家在竞争中取胜的关键是具有高素质的员工。因此，帮助企业提高员工素质，为将要从事商业工作的人员和希望了解商业工作的人员提供实用的销售技术读本，为商科在校师生提供教材和参考书，是我们编写此书的初衷。

在编写过程中我们参照了部颁商品经营专业教学大纲，参考了有关书籍和资料，使本书内容丰富、翔实，除涉及零售企业商品流转环节及票据传递业务技术、接待顾客艺术、销售操作技术、部组核算技术外，并针对目前顾客自选售货形式的推广、结算方式的多样化及零售商业自动化的趋势，将商品陈列技术、信用卡结算方法、电子收款机操作技术和伪币鉴别技术纳入本书范围。为便于学习者更好地掌握各种技术，在文字叙述的同时，配有大量插图，图文并茂，形象生动。

本书可作为各类商科院校开设销售技术课程的教科书、商业企业职工培训的教材和各类商业工作人员的自学及参考用书。

参加本书编写的是多年从事零售商业经营的教学工作者和实际工作者。由王桂朵、方立红同志担任主编，王桂朵同

志拟定编写大纲，负责总纂和审定工作。孙明春、汤敏骞、陈琳、闫琳四位同志任副主编(排名不分先后)。编写具体分工是：王桂朵，第一章；方立红，第二章；孙明春，第三章；汤敏骞，第四章；陈琳，第五章；闫琳，第六章。李笑峰同志承担了全部插图的绘制工作。

由于编者水平所限，书中错误、不足之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者

1996年11月

目 录

第一章 营业员工作概述	(1)
第一节 营业员工作的意义	(1)
第二节 营业员劳动特点和主要职责	(6)
第三节 营业员素质	(8)
第二章 柜台业务技术	(16)
第一节 柜台进货业务技术	(16)
第二节 柜台销售业务技术	(36)
第三节 柜组储存业务技术	(47)
第四节 柜组调查	(60)
第三章 柜台接待服务技术	(68)
第一节 营业程序	(68)
第二节 柜台一般接待技术	(80)
第三节 柜台特殊接待技术	(103)
第四节 柜台语言的运用	(113)
第四章 柜台操作业务技术	(127)
第一节 商品的拿、放和展示技术	(127)
第二节 商品的称量、丈量、切割和点数	(145)
第三节 商品的包装和捆扎技术	(182)
第四节 计价、收款、点钞和开票	(193)
第五章 商品陈列技术	(226)
第一节 商品陈列的作用、类型与要求	(226)
第二节 商品陈列技巧	(231)
第三节 广告牌技术	(261)

第六章 部组核算技术	(264)
第一节 部组核算概述	(264)
第二节 部组核算的内容	(274)
第三节 部组核算的程序	(292)

第一章 营业员工作概述

零售商业是为人民服务的新型商业，是社会主义建设事业的重要组成部分。在国民经济中，它是联结工业与农业、城市与乡村、生产与消费的桥梁和纽带。这种桥梁和纽带作用，主要是通过营业员的劳动实现的。由于营业员工作处在商品从流通领域到消费领域的最后一个环节——销售环节，通过他们的劳动最终满足人民群众日益增长的物质和文化生活的需要，因此，营业员在零售企业中具有十分重要的地位。作为营业人员必须通过不断学习和实践，充分认识自己工作的重要性，加强思想修养，掌握服务技能，提高业务素质，更好地为人民群众服务，为社会主义建设贡献力量。

第一节 营业员工作的意义

一、营业员的职业特点

职业，是指人们在社会生活中对社会所承担的特定职责和从事的专门工作。由于职业的分工不同，从而产生了各种复杂的社会关系及其职业特点。营业员这一重要职业，也有其本身固有的职业特点。

（一）营业员直接同消费者打交道

营业员工作的过程，自始至终同广大消费者直接发生联系。这与产业工人、农民的劳动不同，他们的劳动不需要同

其他人直接接触。而营业员在销售商品时要与成千上万的顾客打交道，离开了顾客，营业员就失去了工作对象和服务对象。因此，营业员的工作必须同顾客直接地、面对面地进行，是直接同顾客打交道的工作。

（二）营业员直接同商品打交道

商店是营业员工作的主要活动场所，商店里陈列着数以万计的商品，这些商品很多都要通过营业员递送给消费者。在各行各业中，象营业员这样经常同大量的、品种繁多的商品直接打交道的工种是很少见的。产业工人、农民只是同自己生产的产品直接接触，而营业员经手的是从四面八方来的成千上万的商品，通过买卖活动，营业员把商品直接销售给消费者，使商品进入消费领域。

（三）营业员直接同货币打交道

在零售商业企业中，较多情况下营业员的活动是一手钱，一手货进行的。营业员直接经手货币和商品，销售商品时，收入货币。这与其他从事经济工作人员是不相同的。从事生产的工人只制造产品，不直接出售商品收入货币。银行部门的工作人员只是收付货币，并不经手商品。因此，营业员的工作是直接同货币打交道的工作。

二、营业员的地位

（一）崇高的工作

首先，从马克思主义政治经济学的观点看，流通在社会再生产中是联结生产与消费的桥梁和纽带，在再生产过程中，如果把生产作为起点，消费作为终点的话，流通就是一个中间环节。只有通过营业员创造性的劳动，商品从生产领域转移到消费领域才能成为现实。

其次，从社会分工来看，营业员是我国工人阶级中光荣的一员。营业员的工作是社会生产总过程和社会生活中不可缺少的必要劳动。营业员在商品流通过程中，为把商品销售到消费者手中，要付出大量的劳动。如搬运、挑选、整理、保管、陈列、拿递、捆扎、包装、计算、收付货款等，没有营业员的劳动，社会生产和生活就会发生困难。因此，营业员的劳动同其他各行各业的劳动一样，理所当然地受到全社会的尊重。

再次，随着社会主义市场经济的发展，客观上要求社会再生产的劳动总量中，把更多的劳动力逐步投入到商业和服务行业中，营业员的队伍将不断壮大，在社会主义两个文明建设中将起着越来越重要的作用。

（二）光荣的岗位

1、营业员在同消费者打交道中，公平而合理地实现了商品的价值和使用价值，使按劳分配原则得到最终实现。

2、营业员在同商品打交道中，尽量降低流通费用，提高经济效益，为社会增加物质财富。

3、营业员在同货币打交道中，扩大销售，加速资金周转，避免差错，防止丢失，保证了国家财政收入和企业经营目标的实现。营业员在经营活动中，以主人翁的责任感关心企业，管理企业，搞好企业的经济核算，积极扩大商品流通，降低流通费用，加速资金周转，减少不合理的资金占用，就会以最少的劳动消耗，取得最大的经济效果。

4、营业员在服务中实行文明经商，能够促进社会主义精神文明的建设。零售商业企业的营业场所是人流汇集的地方，是物质文明和精神文明通融交流的地方。企业通过营业员的劳动，展示出货源充足、品种齐全、花色新颖的商品，

可以反映出社会生产力的发展和市场繁荣的景象。营业员买卖公平、文明经商、礼貌待客、优质服务，给人们以美的享受和精神上高层次的满足。因此，营业员的一言一行，一举一动，展现着时代的风貌，体现着社会的文明程度和道德水准。

三、营业员的作用

（一）促进和引导生产的发展

营业员利用自己的工作岗位联系面广、耳目灵便的特点，为生产部门提供生产材料，保证生产的正常进行；营业员在销售业务中，通过多种渠道和方式，千方百计为产品打开销路，及时换回货币资金，弥补生产上的消耗，保证扩大再生产的需要；营业员在销售商品时，通过市场调查，把市场需求变化、消费者的意见和要求及时反馈给生产部门，搜集和提供先进样品，协助生产部门按照市场需求及时调整产品结构，改进生产工艺，增加花色品种，提高产品质量，降低生产成本，增强竞争能力，从而促进并引导生产的发展。

（二）满足和指导消费者需求

营业员的工作对象是广大消费者，消费者的多种需要都是通过营业员的劳动才能得到满足。具体地说，营业员用自己的劳动，积极组织货源，做到适销对路，从而满足人民生活上的多种多样的需要；营业员用自己的劳动，在引导生产，促进生产适应需要的同时，积极扩大新产品经营，指导消费，促使新的消费需要和消费习惯的形成，从而不断提高人民群众的消费水平和生活水平。随着市场经济的发展，市场商品日益丰富，人民群众不仅对商品的需求有更高的要求，同时在满足物质有用性的基础上，需要得到精神上高层次的

满足。如在营业时间、售货方式、服务态度、服务设施、服务项目、商品陈列、广告宣传等方面有新的要求。因此，需要通过营业员的劳动，积极为消费者创造条件，不断满足消费者多种需要。

（三）为国家建设积累资金

积累是国家建设的资金源泉。生产部门所创造的产品价值，通过营业员的劳动，把商品销售出去，实现商品的价值，国家的积累才能得以保证。营业员在劳动中不断提高服务质量，改善服务态度，提高劳动效率，扩大销售，加速资金周转，及时回笼货币，可以加速实现商品的价值，从而实现积累；营业员在对商品进行分类、保管、包装、加工等方面所消耗的劳动所创造的那部分价值也凝结在商品之中，当商品销售出去之后，这部分价值也随之实现，从而为社会增加积累；营业员在组织商品流通过程中，认真贯彻勤俭办企业的方针，不断改善经营管理，节约流通费用，就能为国家积累更多的资金。

（四）促进全国人民的安定团结

营业员在劳动中，通过认真贯彻党和国家的经济政策，满足人民的生活需要，就会使人民群众切身感受到有秩序的社会环境，有稳定的生活保障，从而产生对社会的安全感；营业员在销售中保证价格合理，买卖公平，切实维护消费者利益，使广大人民感到生活的安定；通过营业员的劳动，积极采取便民措施，增加服务项目，开展劳务服务，努力组织好人民的经济生活，就会解除群众的后顾之忧。这一切，能密切国家和人民之间的关系，促进安定团结，同心同德进行社会主义建设。

综上所述，营业员的工作是对社会、对人民有益的工

作，我们必须把营业员工作做好，不辜负社会对我们的期望。

第二节 营业员劳动特点和主要职责

一、营业员劳动特点

零售企业的经营活动主要是销售活动，销售活动是由营业员来承担的。了解营业员的劳动特点，是做好营业员工作的基础。营业员劳动的特点主要是：

（一）购买商品的顾客是构成劳动的重要因素

没有顾客加入，营业员的销售劳动便不能形成，营业员劳动的主要特点就是由此而产生的，即顾客对营业员的劳动有制约和影响作用。

（二）营业员的劳动具有一定的间歇性和不均衡性

由于顾客到商店购货的时间和人数是非固定化的，所以，营业员的劳动不可能持续不断，会出现间歇，间歇时间的长短及部位（柜组）是不均等的，但具有一定的规律性。

（三）营业员的劳动不是一次性的有效劳动

在许多情况下，营业员虽然花了一定的劳动时间，付出了一定的劳动，但不能次次成交。顾客中断购买或退回商品都可以形成营业员的无效劳动。但这种无效劳动不是绝对的，它也能够转化为有效劳动。

（四）营业员的劳动不是完全定型化的，而是因人而异，带有很大的灵活性

每个营业员在同一时间内接待的顾客数量和售货速度没有整齐划一的标准。营业员进行一次交易的时间可分为两部

分：一部分属于技术性劳动（如收付款、算帐、包扎商品等），比较容易定型化；一部分属于服务性劳动（如拿递商品、展示介绍、退换等），因购买对象不同具有很大差异，难以定型化。

（五）营业员劳动既有个体性，又有集体性

营业员劳动的个体性表现在个人劳动效率的高低，取决于个人的技术、经验、知识、自觉程度、生理状况等。集体性表现在劳动过程不能靠完全独立分工来完成，而必须有协作劳动。

（六）营业员的劳动效果评价要运用综合性指标

对营业员劳动效果的评价既要用经济效益指标考核，如完成的销售额（量）、利润额、成交次数等，也要用社会效益指标考核，如服务质量、为顾客提供便利的程度、执行政策水平、经营方向等。

二、营业员的主要职责

营业员在零售企业中的地位和劳动特点，决定了营业员工作质量的高低直接影响到企业的经营成果和信誉。所以，每个营业员都必须按照文明经商的要求，履行好以下职责：

（一）坚持调查研究，掌握市场动态，积极组织适销对路商品，满足群众需要，保证完成各项经济指标和定额。

（二）树立全心全意为人民服务的思想，贯彻“顾客至上，信誉第一”的服务宗旨，努力改进服务态度，提高服务质量，主动、热情、耐心、周到地为顾客服务。

（三）虚心听取顾客意见，接受群众监督，及时将消费者的意见和要求向上级和有关部门反映，使其迅速得到解决。

(四) 严格执行党和国家的各项政策和法规, 自觉遵守店规店章和劳动纪律, 文明经商, 礼貌待客, 树立和维护企业形象。

(五) 在日常服务中要注意自己的仪表和举止, 给顾客以仪表美、姿态美、行为美的印象。

(六) 妥善保管商品、现金及有关的设备和用具, 防止丢失损坏。

(七) 积极参加部组管理, 掌握部组核算技术, 千方百计增收节支, 不断提高部组管理水平。

(八) 勤俭节约、奉公守法, 勇于向一切贪污盗窃、铺张浪费和其他违法行为作坚决斗争。

第三节 营业员素质

一、营业员素质的含义

(一) 营业员素质

素质, 是生理学、心理学上的术语。素质是指人的本来的性质。

营业员素质是一个质的概念、动态的概念。是指营业员在从事商业活动中具有的品质、特征、作风、修养等的综合。即: 营业员从事销售活动能力的总和。营业员的素质不是一成不变的固定在一个水平上的, 而是随着政治思想、文化修养、业务技术的提高而不断变化的。因此, 营业员可通过学习、锻炼、培养来提高自身素质。

(二) 提高营业员素质的意义

1、提高营业员素质是企业生存、发展所必须的。在零

售企业中，营业员的素质是最为重要的，人是经营设备的创造者和使用者，物质要素只有被人所掌握，只有和营业员结合起来，才能成为现实的生产力。所以，企业若想在经营中取胜，最重要的是提高营业员素质。

2、做为营业员若想履行好自己的职责，也必须提高自身素质。做为营业员只认识到本职工作的重要性这对履行好职责来说还远远不够，还必须自觉地积极钻研并熟悉本职业务，努力学习并掌握服务技能，不断提高自身素质，为消费者服务。

3、营业员素质高低综合反映在销售技术的熟练程度上。掌握熟练的售货技术，对于促进生产，扩大销售，提高企业服务质量和经济效益具有重要意义：

(1) 加快售货速度，提高工作效率，缩短顾客等候时间。顾客到商店购买商品，一般要求营业员快速接待、售货。如果营业员不能掌握熟练的销售技术，就无法做到快速接待、售货。尤其在顾客多、业务忙的情况下，营业员如能“接一问二招呼三”的接待顾客，敏捷、准确地拿递和称量商品，迅速而准确地计价收款，就会在同一时间内接待更多的顾客。这样，既能加快售货速度，提高工作效率，又减少了顾客用于购买商品的时间消耗。

(2) 扩大销售，满足消费者需要。营业员销售技术的高低和熟练程度直接影响商品的销售速度。在接待服务中，如能根据顾客购买心理活动规律，熟练地把握时机接待顾客，有针对性的采取不同介绍展示方法，就能达到促进销售目的。

(3) 提高柜台服务质量，增强企业的经营信誉。销售技术是否熟练，决定着营业员的操作质量和操作速度，也在相

当程度上决定着营业员能否热情、沉着、有条不紊地接待顾客，直接影响着服务质量和服务效果。例如，营业员熟练掌握销售技术，秤平尺足，不错收货款，在包装商品时做到敏捷妥当，优美自如，准确省时，就能取信于民，增强企业的经营信誉，提高柜台服务质量。

(4) 提高企业经营管理水平和经济效益。销售技术是营业员素质的综合反映。营业员销售技术的高低，对企业在竞争中的胜与败起着重要作用。如果一个企业里的多数营业员掌握了熟练的销售技术，就能赢得顾客，在竞争中立于不败之地。必然取得较好的经济效益和社会服务效果。另外，熟练掌握销售技术的营业员熟悉商品流转环节的各种业务技能，熟悉商品销售业务的组织管理、店容管理、柜组的商品管理，有处理问题的能力，能起到协助企业领导搞好经营管理的作用。因此，营业员掌握熟练的销售技术，具有增强企业的竞争能力、提高企业经营管理水平和经济效益的作用。

二、营业员应具备的基本素质

(一) 思想政治素质

营业员的政治素质是指政治立场、思想意识、道德修养和对事业的责任感。具体表现在：

1、有全心全意为人民服务的思想。它要求有强烈的事业心、责任感，热爱商业工作。对本人所从事的专业有一种神圣的使命感和较强的荣誉感。

2、有理想、有改革创新的精神。要求在工作上能主动进取，勇于探索，能接受新事物，研究新问题，汲取新知识，渴望在本职岗位上有所作为。

(二) 文化素质