

商业企业 高级售货员 技能考核标准

哈尔滨秋林公司 编

黑龙江科学技术出版社



94
F718
15
2

商业企业高级售货员 技能考核标准

哈尔滨秋林公司 编

XAJ21/26



3 0106 1994 2



黑龙江科学技术出版社

B

926607

责任编辑:崔中艺
封面设计:赵元音

**商业企业高级售货员
技能考核标准**

哈尔滨秋林公司 编

黑龙江科学技术出版社出版

(哈尔滨市南岗区建设街35号)

哈尔滨市装潢印刷厂印刷

787×1092毫米 32 开本 4.5 印张 90 千字

1992年 11 月第1版 · 1992年 11 月第1次印刷

印数: 1—5000册

定价: 3.50元

ISBN 7-5388-2067-1/Z·219

(黑)新登字第2号

前 言

多年来，我们一直重视职工培训以提高职工的能力为重点，强调以技能提高为目的。但始终缺少一套完整的关于技能培训考核的标准，为此，我们受哈尔滨市商业委员会的委托，自1988年以来，在所举办的四期高级售货员培训班中均采取了案例分析教学、模拟训练教学、课内外相结合、能者为师等方法强化技能提高，使学员较快地掌握了基本功，达到了事半功倍的效果。我们在此基础上，逐步摸索，不断完善了高级售货员技能考核内容，从而形成了《商业企业高级售货员技能考核标准》一书。

该标准依照商业部《商业企业职工业务技术等级标准》为蓝本，并得到了商业部教育司领导的认定，同意作为向全国商业企业推广培训高级售货员的推荐教材。据此制定了43个关于技能考核的标准（包括高级售货员操作技术、商品鉴别、商品陈列、外语、哑语、工作业绩和售货艺术考核标准），且在原来100多个心智技能售货艺术考核案例的基础上，再精选、加工、整理分成“你能运用语言艺术接待好每一位顾客吗？”等八大类50多个考核案例，这样就使高级售货员心智技能考核工作更加形象化、标准化了。

该书在高级售货员操作技能和心智技能的考核内容上具有一定的创造性，是一套应用价值较高的考核标准。内容丰富，项目齐全，文字简炼，简便易行，实用性强。它是商业企业高级售货员所必备的参考资料。

参加本书编写的有张芝礼、周石民、王军、刘毅刚、张

荣华、纪永昌、朱洪生、杜斌杰、王蕊。

当然，作为一种探索性的尝试，本标准不可避免地存在着不足，其中某些考核项目、内容、时间标准和质量标准等有待实践检验，不断补充、完善和修订，力求有新的发展。

编 者

1992年8月

《高级售货员技能考核标准》 的使用说明

《商业企业高级售货员技能考核标准》一书是配合商业企业高级售货员技能考核与教学的需要编写的。全书包括高级售货员操作技术等七方面技能考核标准、售货艺术技能考核案例、高级售货员优秀毕业作业选等项内容。本标准采用的是质量否决权考核方式，即按考核内容进行考核，达到质量要求，并在规定的时间标准内为合格，否则为不合格（或经过综合打分满80分为及格）。考核宗旨是卖什么、学什么、考什么。即立足于本岗位的实际。

技能考核标准，是本书的重点和中心内容。

一、操作技术考核

对经营食品、百货、五金、器皿、针织、纺织、鞋帽、家电、电讯、文教、钟照类不同商品的高级售货员按各自不同的操作技术标准考核。由于岗位不同，考的内容、重点也不同，有的考高级售货员的开票、算帐、捆扎等基本技能，有的考称量、安装、调试、实拍、板放量、故障排除、点纸、量体售衣售料等实际技能，从各自不同角度进行考核。

二、商品鉴别考核

按高级售货员所在部组的不同，按商品大类进行考核，考生根据商品外形，感观鉴别其商品的成份、质量、等级，通过

品尝和气味鉴别其香型等等。通过这样分门别类，形式新颖的考核，检查高级售货员鉴别商品的真实水平。

三、商品陈列考核

主要是现场考核。在规定时间内，考生设计并绘制商品陈列草图，并按草图对本柜台进行商品陈列。考核人员按照商品陈列总的要求，从各个方面对高级售货员所陈列的商品进行现场考核打分。

四、外语、哑语考核

这两种考核是为特定人服务所设定的，目的是检验高级售货员的基本素质。外语考核和哑语考核主要考核考生所掌握的外语和哑语的程度，并熟练运用外语和哑语完成特定人购买商品的全过程。

五、工作业绩考核

主要是对高级售货员的现实表现、业务水平、技术能力、服务经验、工作成就等方面的工作进行日常的动态跟踪考核。

六、售货艺术考核

售货艺术是心智技能的重要组成部分。主要考核以下几个方面的内容。即介绍展示商品艺术、启迪劝说艺术、转化拒绝购买艺术、退换货的接待艺术、柜台矛盾的处理艺术、个别顾客的接待艺术。在考核时按《售货艺术技能考核标准》，采取柜台实际考核和案例模拟考核等形式对高级售货员进行考核。

目 录

一、高级售货员技能考核标准

《高级售货员技能考核标准》的使用说明…………… (1)

(一) 高级售货员操作技术考核标准…………… (1)

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1、茶叶类 | 2、糖果类 | 3、糕点类 |
| 4、烟酒罐饮料类 | 5、百货类 | 6、针织类 |
| 7、纺织类 | 8、服装类 | 9、鞋类 |
| 10、帽类 | 11、器皿类 | 12、五金类 |
| 13、电讯类 | 14、家电类 | 15、照相器材类 |
| 16、乐器类 | 17、文教类 | 18、计算器类 |
| 19、家具类 | 20、体育用品类 | |

(二) 高级售货员商品鉴别考核标准…………… (21)

- | | | |
|----------|-----------|----------|
| 1、食品类 | 2、百货类 | 3、针织类 |
| 4、纺织类 | 5、服装类 | 6、鞋类 |
| 7、帽类 | 8、器皿类 | 9、五金类 |
| 10、电讯类 | 11、家电类 | 12、钟表眼镜类 |
| 13、体育用品类 | 14、照相器材类 | 15、乐器类 |
| 16、文教类 | 17、电子计算器类 | 18、家具类 |

(三) 高级售货员商品陈列考核标准…………… (39)

(四) 高级售货员外语考核标准…………… (40)

(五) 高级售货员粤语考核标准…………… (41)

- (六) 高级售货员工作业绩考核标准..... (42)
- (七) 高级售货员售货艺术考核标准..... (48)

二、售货艺术心智技能教学考核案例

- (一) 营业前准备不周造成的柜台矛盾怎样
处理..... (50)
- (二) 你能运用语言艺术接待好每一位顾
客吗..... (51)
- (三) 你能有效地介绍商品吗..... (56)
- (四) 怎样启迪劝说顾客..... (61)
- (五) 怎样才能转化顾客的拒绝购买态度..... (67)
- (六) 怎样接待特殊顾客..... (70)
- (七) 你能妥善处理由于自己的失误造成的柜
台矛盾吗..... (80)
- (八) 怎样妥善处理顾客的退换货..... (83)

三、高级售货员优秀毕业作业选

- 市场信息与童装销售..... (87)
- 充分发挥奖金分配的杠杆作用是调动职工积极性
的有效途径..... (95)
- 试论掌握顾客购买心理过程是提高柜台接待艺术
的前提..... (99)
- 试论消费心理对价格决策的影响..... (105)
- 从“白猫”洗涤剂的销售谈如何开拓市场..... (111)

谈“秋林风味”食品的经营之道…………… (118)

推行经济承包责任制，增强企业活力…………… (124)

小食品销售经营状况的分析…………… (129)

附：高级售货员技能考核表

一、高级售货员技能考核标准

(一) 高级售货员操作技术考核标准(茶叶类)

考核项目	考核内容与 方法		考核标准	
	准备工作	操作要求	时间标准	质量要求
称包 茶叶	准备茶叶1,000克、包装纸	称量出250克一包,50克的五包。250克的包斗形包,50克的包大头包,“十”字携扎、留携环	70"	1. 称量准确 2. 包形美观 3. 捆扎牢固 4. 携带方便

高级售货员操作技术标准(糖果类)

考核项目	考核内容与方法		考核标准	
	准备工作	操作要求	时间标准	质量要求
糖果 称量 捆扎	准备五种糖果各1000克, 备好称、纸袋	发令后, 分别称出500克两份, 100克一份, 另两份按钱数称量(如1元或2元钱的)用纸袋包装	80"	1. 称量准确 2. 包形美观 3. 捆扎牢固 4. 称量时最多调整一次

高级售货员操作技术考核标准(糕点类)

考核项目	考核内容与方法		考核标准	
	准备工作	操作要求	时间标准	质量要求
糕点 装盒 捆扎	准备两种糕点共5,000克, 备好秤礼品盒, 纸绳和售货工具	发令后, 称出两种糕点各2,000克, 分别装入两个礼品盒(每盒一样一半), 然后盖好盒盖摆起“十”字形捆扎成一捆, 留提环	35"	1. 称量准确, 最多调整一次 2. 包扎牢固, 包形美观, 便于携带

高级售货员操作技术考核标准(烟、酒、罐、饮料类)

考核项目	考核内容与方法		考核标准	
	准备工作	操作要求	时间标准	质量要求
捆扎酒瓶	1. 准备瓶装酒14瓶, 备好纸绳	发令后, 将瓶酒捆成二、三、四、五道, 各一捆, 上下两瓶绕打死结。两瓶每道绕两股绳; 三瓶以上, 每道绕3股绳。3股绳要靠拢, 距底的瓶口5 cm左右, 两瓶的瓶口绕“8”字形, 三瓶以上捆, 必须按瓶捆扣, 结网加固。两瓶商标朝一方, 三瓶以上商标一律朝外。发令后将罐头分别捆成二、三、四瓶3捆。商标朝外套扣两道打结。	60"	1. 捆扎牢固、美观、规范 2. 商标朝外 3. 携带方便
	2. 准备玻璃瓶罐头9个, 一字排开	三、四瓶捆, 留提环	90"	

高级售货员操作技术考核标准（百货类）

考核项目	考核内容与方法		时间标准	考核标准	
	准备工作	操作要求		质量要求	
商品计价捆扎	准备瓶雪花膏、发胶、花露水等化妆品各十件	发令后，按购货单计价，装饰画“十”字捆扎，其它商品装盒捆扎	70"	1. 计价准确无误	
				2. 捆扎牢固、美观、规范	

高级售货员操作技术考核标准（针织类）

考核项目	考核内容与方法		考核标准	
	准备工作	操作要求	时间标准	质量要求
商品 计价 捆扎	准备床单、被面 各一条，枕巾两对、	发令后，计价， 将羊毛衫整形，折叠		1. 计价准确无误
	棉毛衫裤各一件、羊 装盒，拦角捆扎		90"	2. 整形，折叠整齐
	毛衫一件（带盒）均 其他用包装纸包			3. 包装捆扎、牢固、 规范
	散放。自备笔、算 字扎成长方形，“十” 盘，购货单扣放 字捆扎，中间留提环			

高级售货员操作技术考核标准（纺织类）

考核项目	考核内容与方法		考核标准	
	准备工作	操作要求	时间标准	质量要求
板放量	准备棉布30米，布板一块，米尺一把	发令后，顺序进行板布、放布、量布方法不限。放布要求露板，量完布后要作记号	60"	1. 板布的紧边偏差不得超过1.5 Cm 2. 放布要均匀地堆放台上 3. 量布误差不得超过5 Cm
量体算料	在营业现场聘请五位顾客	对现场的五位顾客形体进行目测或量体，按顾客提出的式样、面料幅宽，计算所用料的数量，由考官填写在记录单上	2分钟	算料准确（每位算料误差不得超过5 Cm）