



职业技能鉴定考核指导手册

# 营业员

人力资源和社会保障部教材办公室

中国就业培训技术指导中心上海分中心 组织编写

上海市职业培训研究发展中心

四级



中国劳动社会保障出版社

# 营业员

## 四级

### 编审委员会

主 任 仇朝东

委 员 葛恒双 顾卫东 宋志宏 杨武星 孙兴旺

刘汉成 葛 玮

执行委员 孙兴旺 张鸿樑 李 晔 瞿伟洁



中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

营业员：四级/上海市职业培训研究发展中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2012

1 + X 职业技能鉴定考核指导手册

ISBN 978 - 7 - 5045 - 9416 - 7

I. ①营… II. ①上… III. ①营业员-职业技能-鉴定-自学参考资料 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 015060 号

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

\*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

787 毫米×960 毫米 16 开本 28.75 印张 469 千字

2012 年 2 月第 1 版 2012 年 2 月第 1 次印刷

定价：52.00 元

读者服务部电话：010 - 64929211/64921644/84643933

发行部电话：010 - 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010 - 64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010 - 80497374

# 前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市人力资源和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X培训鉴定模式。1+X中的1代表国家职业标准,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准进行的提升,包括了对职业的部分知识和技能要求进行的扩充和更新。上海市1+X的培训鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部的肯定。

为配合上海市开展的1+X培训与鉴定考核的需要,使广大职业培训鉴定领域专家以及参加职业培训鉴定的考生对考核内容和具体考核要求有一个全面的了解,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了《1+X职业技能鉴定考核指导手册》。该手册由“理论知识复习题”“操作技能复习题”和“理论知识考试模拟试卷及操作技能考核模拟试卷”三大

块内容组成，书中介绍了题库的命题依据、试卷结构和题型题量，同时从上海市1+X鉴定题库中抽取部分理论知识题、操作技能试题和模拟样卷供考生参考和练习，便于考生能够有针对性地进行考前复习准备。今后我们会随着国家职业标准以及鉴定题库的提升，逐步对手册内容进行补充和完善。

本系列手册在编写过程中，得到了有关专家和技术人员的大力支持，在此一并表示感谢。

由于时间仓促，缺乏经验，如有不足之处，恳请各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

1+X 职业技能鉴定考核指导手册

编审委员会

# 目 录

## CONTENTS 1+X 职业技能鉴定考核指导手册

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| 营业员职业简介.....                 | ( 1 )   |
| 第 1 部分 营业员 ( 四级 ) 鉴定方案 ..... | ( 2 )   |
| 第 2 部分 鉴定要素细目表 .....         | ( 5 )   |
| 第 3 部分 理论知识复习题 .....         | ( 25 )  |
| 服务接待.....                    | ( 25 )  |
| 商品整理.....                    | ( 42 )  |
| 商品销售.....                    | ( 60 )  |
| 食品.....                      | ( 83 )  |
| 日用百货.....                    | ( 89 )  |
| 家用电器.....                    | ( 94 )  |
| 五金建材.....                    | ( 101 ) |
| 第 4 部分 操作技能复习题 .....         | ( 107 ) |
| 食品.....                      | ( 107 ) |
| 日用百货.....                    | ( 151 ) |
| 家用电器.....                    | ( 204 ) |
| 五金建材.....                    | ( 246 ) |
| 第 5 部分 理论知识考试模拟试卷及答案 .....   | ( 272 ) |
| 第 6 部分 操作技能考核模拟试卷 .....      | ( 360 ) |

# 营业员职业简介

## 一、职业名称

营业员。

## 二、职业定义

在流通企业中具有商品知识和服务知识，能够进行商品整理、商品销售、商品管理和顾客服务的专业人员。

## 三、主要工作内容

从事工作主要包括：（1）商品标价和 POP 运用；（2）商品陈列；（3）服务接待；（4）收银操作；（5）票据填写；（6）商品验收；（7）商品盘点；（8）商品推介；（9）服务接待；（10）商品布置；（11）质量检查；（12）销售管理；（13）销售分析；（14）投诉处理等。



# 第 1 部分

## 营业员（四级）鉴定方案

### 说明：

营业员（四级）分为食品、日用百货、家用电器、五金建材四个方向。理论知识鉴定考试时，四个方向都需要考试的内容包括“服务接待”“商品整理”“商品销售”，并分别进行“食品”“日用百货”“家用电器”“五金建材”内容的考试；操作技能考核时，分方向进行考核。

### 一、鉴定方式

营业员（四级）的鉴定方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用闭卷计算机机考方式，操作技能考核采用现场实际操作、笔试及口试方式。理论知识考试和操作技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。理论知识或操作技能不及格者可按规定分别补考。

### 二、理论知识考试方案（考试时间 90 min）

| 题型 \ 题库参数 | 考试方式 | 鉴定题量 | 分值（分/题） | 配分（分） |
|-----------|------|------|---------|-------|
| 判断题       | 闭卷机考 | 60   | 0.5     | 30    |
| 单项选择题     |      | 140  | 0.5     | 70    |
| 小计        | —    | 200  | —       | 100   |



## 三、操作技能考核方案

考核项目表

| 职业（工种）名称 |                                              | 营业员（食品）  |              | 等级       | 四级       |               |           |
|----------|----------------------------------------------|----------|--------------|----------|----------|---------------|-----------|
| 职业代码     |                                              |          |              |          |          |               |           |
| 序号       | 项目名称                                         | 单元<br>编号 | 单元内容         | 考核<br>方式 | 选考<br>方法 | 考核时间<br>（min） | 配分<br>（分） |
| 1        | 商品整理                                         | 1        | 商品验收         | 笔试       | 必考       | 10            | 10        |
|          |                                              | 2        | 商品标价和 POP 运用 | 笔试       | 必考       | 10            | 10        |
|          |                                              | 3        | 商品陈列         | 操作       | 必考       | 10            | 20        |
|          |                                              | 4        | 商品盘点         | 笔试       | 必考       | 10            | 20        |
| 2        | 商品销售                                         | 1        | 商品推介         | 口试       | 必考       | 10            | 10        |
|          |                                              | 2        | 服务接待         | 笔试       | 必考       | 10            | 20        |
|          |                                              | 3        | 收银操作         | 操作       | 必考       | 10            | 10        |
| 合计       |                                              |          |              |          |          | 70            | 100       |
| 备注       | 1. “2.1 商品推介” 准备时间为 3 min<br>2. 收银系统为 POS 系统 |          |              |          |          |               |           |

| 职业（工种）名称 |                                              | 营业员（日用百货） |              | 等级       | 四级       |               |           |
|----------|----------------------------------------------|-----------|--------------|----------|----------|---------------|-----------|
| 职业代码     |                                              |           |              |          |          |               |           |
| 序号       | 项目名称                                         | 单元<br>编号  | 单元内容         | 考核<br>方式 | 选考<br>方法 | 考核时间<br>（min） | 配分<br>（分） |
| 1        | 商品整理                                         | 1         | 商品验收         | 笔试       | 必考       | 10            | 10        |
|          |                                              | 2         | 商品标价和 POP 运用 | 笔试       | 必考       | 10            | 10        |
|          |                                              | 3         | 商品陈列         | 操作       | 必考       | 15            | 20        |
|          |                                              | 4         | 商品盘点         | 笔试       | 必考       | 15            | 20        |
| 2        | 商品销售                                         | 1         | 商品推介         | 口试       | 必考       | 10            | 20        |
|          |                                              | 2         | 服务接待         | 笔试       | 必考       | 10            | 10        |
|          |                                              | 3         | 收银操作         | 操作       | 必考       | 10            | 10        |
| 合计       |                                              |           |              |          |          | 80            | 100       |
| 备注       | 1. “2.1 商品推介” 准备时间为 3 min<br>2. 收银系统为 POS 系统 |           |              |          |          |               |           |

| 职业（工种）名称 |                                              | 营业员（家用电器） |              | 等级   | 四级   |           |       |
|----------|----------------------------------------------|-----------|--------------|------|------|-----------|-------|
| 职业代码     |                                              |           |              |      |      |           |       |
| 序号       | 项目名称                                         | 单元编号      | 单元内容         | 考核方式 | 选考方法 | 考核时间（min） | 配分（分） |
| 1        | 商品整理                                         | 1         | 商品验收         | 笔试   | 必考   | 10        | 15    |
|          |                                              | 2         | 商品标价和 POP 运用 | 笔试   | 必考   | 10        | 10    |
|          |                                              | 3         | 商品陈列         | 操作   | 必考   | 10        | 10    |
|          |                                              | 4         | 商品盘点         | 笔试   | 必考   | 10        | 10    |
| 2        | 商品销售                                         | 1         | 商品推介         | 口试   | 必考   | 10        | 25    |
|          |                                              | 2         | 服务接待         | 笔试   | 必考   | 10        | 20    |
|          |                                              | 3         | 收银操作         | 操作   | 必考   | 10        | 10    |
| 合计       |                                              |           |              |      |      | 70        | 100   |
| 备注       | 1. “2.1 商品推介” 准备时间为 3 min<br>2. 收银系统为 POS 系统 |           |              |      |      |           |       |

| 职业（工种）名称 |                                              | 营业员（五金建材） |              | 等级       | 四级       |               |           |
|----------|----------------------------------------------|-----------|--------------|----------|----------|---------------|-----------|
| 职业代码     |                                              |           |              |          |          |               |           |
| 序号       | 项目名称                                         | 单元<br>编号  | 单元内容         | 考核<br>方式 | 选考<br>方法 | 考核时间<br>（min） | 配分<br>（分） |
| 1        | 商品整理                                         | 1         | 商品验收         | 笔试       | 必考       | 10            | 15        |
|          |                                              | 2         | 商品标价和 POP 运用 | 笔试       | 必考       | 10            | 10        |
|          |                                              | 3         | 商品陈列         | 操作       | 必考       | 10            | 10        |
|          |                                              | 4         | 商品盘点         | 笔试       | 必考       | 10            | 10        |
| 2        | 商品销售                                         | 1         | 商品推介         | 口试       | 必考       | 10            | 25        |
|          |                                              | 2         | 服务接待         | 口试       | 必考       | 10            | 20        |
|          |                                              | 3         | 收银操作         | 操作       | 必考       | 10            | 10        |
| 合计       |                                              |           |              |          |          | 70            | 100       |
| 备注       | 1. “2.1 商品推介” 准备时间为 3 min<br>2. 收银系统为 POS 系统 |           |              |          |          |               |           |

## 第2部分

# 鉴定要素细目表

说明:

鉴定要素细目表包括:食品、日用百货、家用电器、五金建材四个方向都需要考试的细目表;各方向分别需要考试的细目表。

| 职业（工种）名称 |       |   |   |   | 营业员       | 等级 | 四级 |  |  |
|----------|-------|---|---|---|-----------|----|----|--|--|
| 职业代码     |       |   |   |   |           |    |    |  |  |
| 序号       | 鉴定点代码 |   |   |   | 鉴定点内容     | 备注 |    |  |  |
|          | 章     | 节 | 目 | 点 |           |    |    |  |  |
|          | 1     |   |   |   | 服务接待      |    |    |  |  |
|          | 1     | 1 |   |   | 服务准备      |    |    |  |  |
|          | 1     | 1 | 1 |   | 商品价格处理    |    |    |  |  |
| 1        | 1     | 1 | 1 | 1 | 商品标价的规定   |    |    |  |  |
| 2        | 1     | 1 | 1 | 2 | 商品标价签使用规范 |    |    |  |  |
| 3        | 1     | 1 | 1 | 3 | 商品调价      |    |    |  |  |
| 4        | 1     | 1 | 1 | 4 | 商品削价      |    |    |  |  |
| 5        | 1     | 1 | 1 | 5 | 变价作业流程    |    |    |  |  |
|          | 1     | 1 | 2 |   | 清洁卫生规范    |    |    |  |  |
| 6        | 1     | 1 | 2 | 1 | 营业场所清洁    |    |    |  |  |
| 7        | 1     | 1 | 2 | 2 | 柜台、货架的清洁  |    |    |  |  |
| 8        | 1     | 1 | 2 | 3 | 商品的清洁     |    |    |  |  |

续表

| 职业（工种）名称 |       |   |   |    | 营业员       | 等级 | 四级 |  |  |
|----------|-------|---|---|----|-----------|----|----|--|--|
| 职业代码     |       |   |   |    |           |    |    |  |  |
| 序号       | 鉴定点代码 |   |   |    | 鉴定点内容     |    | 备注 |  |  |
|          | 章     | 节 | 目 | 点  |           |    |    |  |  |
| 9        | 1     | 1 | 2 | 4  | 营业员个人清洁卫生 |    |    |  |  |
|          | 1     | 2 |   |    | 导购服务      |    |    |  |  |
|          | 1     | 2 | 1 |    | 售货艺术概述    |    |    |  |  |
| 10       | 1     | 2 | 1 | 1  | 售货艺术的意义   |    |    |  |  |
|          | 1     | 2 | 2 |    | 售货艺术的内容   |    |    |  |  |
| 11       | 1     | 2 | 2 | 1  | 形象艺术      |    |    |  |  |
| 12       | 1     | 2 | 2 | 2  | 接待艺术      |    |    |  |  |
| 13       | 1     | 2 | 2 | 3  | 语言艺术      |    |    |  |  |
| 14       | 1     | 2 | 2 | 4  | 操作艺术      |    |    |  |  |
| 15       | 1     | 2 | 2 | 5  | 橱窗商品陈列艺术  |    |    |  |  |
|          | 1     | 2 | 3 |    | 商场销售服务技巧  |    |    |  |  |
| 16       | 1     | 2 | 3 | 1  | 挂牌法       |    |    |  |  |
| 17       | 1     | 2 | 3 | 2  | 悬物法       |    |    |  |  |
| 18       | 1     | 2 | 3 | 3  | 代用法       |    |    |  |  |
| 19       | 1     | 2 | 3 | 4  | 连带法       |    |    |  |  |
| 20       | 1     | 2 | 3 | 5  | 比较法       |    |    |  |  |
| 21       | 1     | 2 | 3 | 6  | 标记法       |    |    |  |  |
| 22       | 1     | 2 | 3 | 7  | 预约法       |    |    |  |  |
| 23       | 1     | 2 | 3 | 8  | 集零法       |    |    |  |  |
| 24       | 1     | 2 | 3 | 9  | 引客法       |    |    |  |  |
| 25       | 1     | 2 | 3 | 10 | 摊售法       |    |    |  |  |
| 26       | 1     | 2 | 3 | 11 | 展样法       |    |    |  |  |
| 27       | 1     | 2 | 3 | 12 | 布局法       |    |    |  |  |
| 28       | 1     | 2 | 3 | 13 | 赠物法       |    |    |  |  |
| 29       | 1     | 2 | 3 | 14 | 优惠价       |    |    |  |  |
| 30       | 1     | 2 | 3 | 15 | 削价法       |    |    |  |  |

续表

| 职业（工种）名称 |       |   |   |   | 营业员          | 等级 | 四级 |  |  |
|----------|-------|---|---|---|--------------|----|----|--|--|
| 职业代码     |       |   |   |   |              |    |    |  |  |
| 序号       | 鉴定点代码 |   |   |   | 鉴定点内容        | 备注 |    |  |  |
|          | 章     | 节 | 目 | 点 |              |    |    |  |  |
|          | 1     | 2 | 4 |   | 商场外推销技巧      |    |    |  |  |
| 31       | 1     | 2 | 4 | 1 | 上门推销技巧       |    |    |  |  |
| 32       | 1     | 2 | 4 | 2 | 电话销售技巧       |    |    |  |  |
| 33       | 1     | 2 | 4 | 3 | 信函推销技巧       |    |    |  |  |
| 34       | 1     | 2 | 4 | 4 | 网络推销技巧       |    |    |  |  |
|          | 1     | 2 | 5 |   | 简单英语会话       |    |    |  |  |
| 35       | 1     | 2 | 5 | 1 | 接待用语         |    |    |  |  |
| 36       | 1     | 2 | 5 | 2 | 介绍商品用语       |    |    |  |  |
| 37       | 1     | 2 | 5 | 3 | 收款用语         |    |    |  |  |
| 38       | 1     | 2 | 5 | 4 | 送别用语         |    |    |  |  |
|          | 1     | 3 |   |   | 咨询服务         |    |    |  |  |
|          | 1     | 3 | 1 |   | 咨询服务形式、内容和要求 |    |    |  |  |
| 39       | 1     | 3 | 1 | 1 | 柜台咨询         |    |    |  |  |
| 40       | 1     | 3 | 1 | 2 | 电话咨询         |    |    |  |  |
| 41       | 1     | 3 | 1 | 3 | 信函咨询、网络咨询    |    |    |  |  |
| 42       | 1     | 3 | 1 | 4 | 咨询服务的内容      |    |    |  |  |
| 43       | 1     | 3 | 1 | 5 | 咨询服务的要求      |    |    |  |  |
|          | 1     | 3 | 2 |   | 掌握商品基础知识     |    |    |  |  |
| 44       | 1     | 3 | 2 | 1 | 商品分类         |    |    |  |  |
| 45       | 1     | 3 | 2 | 2 | 商品的编号        |    |    |  |  |
| 46       | 1     | 3 | 2 | 3 | 商品标准         |    |    |  |  |
| 47       | 1     | 3 | 2 | 4 | 商品标准的级别      |    |    |  |  |
| 48       | 1     | 3 | 2 | 5 | 商品质量         |    |    |  |  |
| 49       | 1     | 3 | 2 | 6 | 商品包装和装潢      |    |    |  |  |
| 50       | 1     | 3 | 2 | 7 | 商品检验         |    |    |  |  |
|          | 1     | 3 | 3 |   | 消费心理学        |    |    |  |  |

续表

| 职业（工种）名称 |       |   |   |    | 营业员          | 等级 | 四级 |  |  |
|----------|-------|---|---|----|--------------|----|----|--|--|
| 职业代码     |       |   |   |    |              |    |    |  |  |
| 序号       | 鉴定点代码 |   |   |    | 鉴定点内容        | 备注 |    |  |  |
|          | 章     | 节 | 目 | 点  |              |    |    |  |  |
| 51       | 1     | 3 | 3 | 1  | 消费心理学概念      |    |    |  |  |
| 52       | 1     | 3 | 3 | 2  | 顾客购物的心理过程    |    |    |  |  |
| 53       | 1     | 3 | 3 | 3  | 需要的概念        |    |    |  |  |
| 54       | 1     | 3 | 3 | 4  | 需要的分类        |    |    |  |  |
| 55       | 1     | 3 | 3 | 5  | 马斯洛的需要层次理论   |    |    |  |  |
| 56       | 1     | 3 | 3 | 6  | 需要的特征        |    |    |  |  |
| 57       | 1     | 3 | 3 | 7  | 购买动机的概念及形成   |    |    |  |  |
| 58       | 1     | 3 | 3 | 8  | 消费者具体的购买心理动机 |    |    |  |  |
| 59       | 1     | 3 | 3 | 9  | 购买动机的特征      |    |    |  |  |
| 60       | 1     | 3 | 3 | 10 | 消费者的购买决策内容   |    |    |  |  |
| 61       | 1     | 3 | 3 | 11 | 消费者的购买决策过程   |    |    |  |  |
| 62       | 1     | 3 | 3 | 12 | 影响消费者购买决策的因素 |    |    |  |  |
| 63       | 1     | 3 | 3 | 13 | 消费者购买行为概念    |    |    |  |  |
| 64       | 1     | 3 | 3 | 14 | 消费者购买行为的特点   |    |    |  |  |
| 65       | 1     | 3 | 3 | 15 | 消费者购买行为类型    |    |    |  |  |
| 66       | 1     | 3 | 3 | 16 | 气质的概念        |    |    |  |  |
| 67       | 1     | 3 | 3 | 17 | 气质的类型        |    |    |  |  |
| 68       | 1     | 3 | 3 | 18 | 气质与消费者行为     |    |    |  |  |
| 69       | 1     | 4 |   |    | 投诉接待         |    |    |  |  |
|          | 1     | 4 | 1 |    | 投诉的类型        |    |    |  |  |
| 70       | 1     | 4 | 1 | 1  | 对商品的投诉       |    |    |  |  |
| 71       | 1     | 4 | 1 | 2  | 对服务的投诉       |    |    |  |  |
| 72       | 1     | 4 | 1 | 3  | 对环境的投诉       |    |    |  |  |
|          | 1     | 4 | 2 |    | 顾客投诉的处理      |    |    |  |  |
| 73       | 1     | 4 | 2 | 1  | 顾客投诉的处理方式    |    |    |  |  |
| 74       | 1     | 4 | 2 | 2  | 顾客投诉的处理系统    |    |    |  |  |

续表

| 职业（工种）名称 |       |   |   |   | 营业员                | 等级 | 四级 |  |  |
|----------|-------|---|---|---|--------------------|----|----|--|--|
| 职业代码     |       |   |   |   |                    |    |    |  |  |
| 序号       | 鉴定点代码 |   |   |   | 鉴定点内容              |    | 备注 |  |  |
|          | 章     | 节 | 目 | 点 |                    |    |    |  |  |
| 75       | 1     | 4 | 2 | 3 | 顾客投诉的处理程序          |    |    |  |  |
|          | 1     | 5 |   |   | 商业法律与法规知识          |    |    |  |  |
|          | 1     | 5 | 1 |   | 商业企业相关的商标法知识       |    |    |  |  |
| 76       | 1     | 5 | 1 | 1 | 商标和商标法的概念          |    |    |  |  |
| 77       | 1     | 5 | 1 | 2 | 商标的注册              |    |    |  |  |
| 78       | 1     | 5 | 1 | 3 | 申请商标的程序            |    |    |  |  |
| 79       | 1     | 5 | 1 | 4 | 注册商标的期限和续展、转让及使用许可 |    |    |  |  |
| 80       | 1     | 5 | 1 | 5 | 商标专用权的保护           |    |    |  |  |
|          | 1     | 5 | 2 |   | 商业企业相关的产品质量法知识     |    |    |  |  |
| 81       | 1     | 5 | 2 | 1 | 产品质量和产品质量法的概念      |    |    |  |  |
| 82       | 1     | 5 | 2 | 2 | 生产者、销售者的产品质量责任和义务  |    |    |  |  |
| 83       | 1     | 5 | 2 | 3 | 违反产品质量法的法律责任       |    |    |  |  |
|          | 1     | 5 | 3 |   | 商业企业相关的食品安全法知识     |    |    |  |  |
| 84       | 1     | 5 | 3 | 1 | 食品安全法的概念和适用范围      |    |    |  |  |
| 85       | 1     | 5 | 3 | 2 | 对食品安全的监管规定         |    |    |  |  |
| 86       | 1     | 5 | 3 | 3 | 食品生产经营应遵循的规定       |    |    |  |  |
| 87       | 1     | 5 | 3 | 4 | 违反食品安全的法律责任        |    |    |  |  |
|          | 2     |   |   |   | 商品整理               |    |    |  |  |
|          | 2     | 1 |   |   | 商品的验收与复核           |    |    |  |  |
|          | 2     | 1 | 1 |   | 商品的验收              |    |    |  |  |
| 88       | 2     | 1 | 1 | 1 | 商品验收的含义            |    |    |  |  |
| 89       | 2     | 1 | 1 | 2 | 商品验收的作用            |    |    |  |  |
| 90       | 2     | 1 | 1 | 3 | 商品验收工作的基本要求        |    |    |  |  |
| 91       | 2     | 1 | 1 | 4 | 商品验收工作流程           |    |    |  |  |
| 92       | 2     | 1 | 1 | 5 | 验收准备的工作内容          |    |    |  |  |
| 93       | 2     | 1 | 1 | 6 | 核对凭证验收             |    |    |  |  |



续表

| 职业（工种）名称 |       |   |   |    | 营业员                | 等级 | 四级 |  |  |
|----------|-------|---|---|----|--------------------|----|----|--|--|
| 职业代码     |       |   |   |    |                    |    |    |  |  |
| 序号       | 鉴定点代码 |   |   |    | 鉴定点内容              | 备注 |    |  |  |
|          | 章     | 节 | 目 | 点  |                    |    |    |  |  |
| 94       | 2     | 1 | 1 | 7  | 实物检验               |    |    |  |  |
| 95       | 2     | 1 | 1 | 8  | 数量检验               |    |    |  |  |
| 96       | 2     | 1 | 1 | 9  | 数量检验的形式            |    |    |  |  |
| 97       | 2     | 1 | 1 | 10 | 数量检验形式的应用          |    |    |  |  |
| 98       | 2     | 1 | 1 | 11 | 质量检验的形式            |    |    |  |  |
| 99       | 2     | 1 | 1 | 12 | 质量检验形式的应用          |    |    |  |  |
| 100      | 2     | 1 | 1 | 13 | 商品全数检验、抽样检验的形式     |    |    |  |  |
| 101      | 2     | 1 | 1 | 14 | 全数检验、抽样检验的应用       |    |    |  |  |
| 102      | 2     | 1 | 1 | 15 | 商品检验的内容            |    |    |  |  |
|          | 2     | 1 | 2 |    | 物品验收中相关问题的处理       |    |    |  |  |
| 103      | 2     | 1 | 2 | 1  | 发现数量问题的处理          |    |    |  |  |
| 104      | 2     | 1 | 2 | 2  | 发现质量问题的处理          |    |    |  |  |
| 105      | 2     | 1 | 2 | 3  | 发现证件未到或不齐问题的处理     |    |    |  |  |
| 106      | 2     | 1 | 2 | 4  | 在对验收中发现的问题处理时的注意事项 |    |    |  |  |
|          | 2     | 2 |   |    | 商品盘点作业             |    |    |  |  |
|          | 2     | 2 | 1 |    | 盘点基础知识             |    |    |  |  |
| 107      | 2     | 2 | 1 | 1  | 盘点的目的              |    |    |  |  |
| 108      | 2     | 2 | 1 | 2  | 盘点的形式              |    |    |  |  |
| 109      | 2     | 2 | 1 | 3  | 盘点的原则              |    |    |  |  |
|          | 2     | 2 | 2 |    | 盘点基本作业流程           |    |    |  |  |
| 110      | 2     | 2 | 2 | 1  | 盘点基础工作内容           |    |    |  |  |
| 111      | 2     | 2 | 2 | 2  | 盘点前的准备工作           |    |    |  |  |
| 112      | 2     | 2 | 2 | 3  | 盘点前票证单据的准备         |    |    |  |  |
| 113      | 2     | 2 | 2 | 4  | 盘点中的作业             |    |    |  |  |
| 114      | 2     | 2 | 2 | 5  | 盘点结果处理             |    |    |  |  |
| 115      | 2     | 2 | 2 | 6  | 盘点差错的原因及处理         |    |    |  |  |

续表

| 职业（工种）名称 |       |   |   |    | 营业员              | 等级 | 四级 |  |  |
|----------|-------|---|---|----|------------------|----|----|--|--|
| 职业代码     |       |   |   |    |                  |    |    |  |  |
| 序号       | 鉴定点代码 |   |   |    | 鉴定点内容            | 备注 |    |  |  |
|          | 章     | 节 | 目 | 点  |                  |    |    |  |  |
|          | 2     | 2 | 3 |    | 商品盘点技巧           |    |    |  |  |
| 116      | 2     | 2 | 3 | 1  | 盘点货架上商品的技巧       |    |    |  |  |
| 117      | 2     | 2 | 3 | 2  | 盘点要进行明确分工        |    |    |  |  |
|          | 2     | 3 |   |    | 商品陈列美化           |    |    |  |  |
|          | 2     | 3 | 1 |    | 商品陈列的基本原则        |    |    |  |  |
| 118      | 2     | 3 | 1 | 1  | 商品陈列的安全性原则       |    |    |  |  |
| 119      | 2     | 3 | 1 | 2  | 分区定位原则           |    |    |  |  |
| 120      | 2     | 3 | 1 | 3  | 显而易见原则           |    |    |  |  |
| 121      | 2     | 3 | 1 | 4  | 易拿易放原则           |    |    |  |  |
| 122      | 2     | 3 | 1 | 5  | 商品陈列的丰满原则        |    |    |  |  |
| 123      | 2     | 3 | 1 | 6  | 商品陈列的先进先出原则      |    |    |  |  |
| 124      | 2     | 3 | 1 | 7  | 商品陈列的关联陈列原则      |    |    |  |  |
| 125      | 2     | 3 | 1 | 8  | 商品陈列的垂直陈列原则      |    |    |  |  |
|          | 2     | 3 | 2 |    | 商品陈列方法           |    |    |  |  |
| 126      | 2     | 3 | 2 | 1  | 按陈列的工具，商品陈列分类    |    |    |  |  |
| 127      | 2     | 3 | 2 | 2  | 按陈列的目的和功能，商品陈列分类 |    |    |  |  |
| 128      | 2     | 3 | 2 | 3  | 货架陈列法的种类         |    |    |  |  |
| 129      | 2     | 3 | 2 | 4  | 货架陈列法特点          |    |    |  |  |
| 130      | 2     | 3 | 2 | 5  | 陈列柜陈列法的种类        |    |    |  |  |
| 131      | 2     | 3 | 2 | 6  | 陈列柜陈列法陈列的商品      |    |    |  |  |
| 132      | 2     | 3 | 2 | 7  | 陈列台陈列法           |    |    |  |  |
| 133      | 2     | 3 | 2 | 8  | 促销陈列法的种类         |    |    |  |  |
| 134      | 2     | 3 | 2 | 9  | 端架陈列法的特点         |    |    |  |  |
| 135      | 2     | 3 | 2 | 10 | 端架陈列的商品选择        |    |    |  |  |
| 136      | 2     | 3 | 2 | 11 | 堆头陈列法            |    |    |  |  |
| 137      | 2     | 3 | 2 | 12 | 岛式陈列法            |    |    |  |  |