



人力资源和社会保障部职业技能鉴定

营业员

(中级)

国家职业技能鉴定 **考 核 指 导**

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写



中国石化大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS





人力资源和社会保障部职业技能鉴定

营业员

(中级)

国家职业技能鉴定 **考 核 指 导**

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS

图书在版编目(CIP)数据

营业员(中级)国家职业技能鉴定考核指导/人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心编写. —东营:中国石油大学出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5636-4309-7

I. ①营… II. ①人… 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(2014)第 062766 号

书 名: 营业员(中级)国家职业技能鉴定考核指导
作 者: 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

责任编辑: 阙青兵(电话 0532—86981538)

出 版 者: 中国石油大学出版社(山东 东营 邮编 257061)

网 址: <http://www.uppbook.com.cn>

电子信箱: zhiyejiaoyu_qqb@163.com

印 刷 者: 山东临沂新华印刷物流集团有限责任公司

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 0532—86983584, 86983437)

开 本: 185 mm × 260 mm 印张: 8 字数: 204 千字

版 次: 2014 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 19.50 元

推进职业教育改革和发展,是实施科教兴国、人才强国战略,促进经济社会可持续发展和提高我国国际竞争力的重要途径;是加快人力资源开发、全面提升劳动者素质和发展先进生产力的必然要求;是增强劳动者就业能力、创业能力和促进素质就业的重要举措。在推进职业教育改革和发展的过程中,职业教育课程体系改革具有重要作用。传统的职业教育课程受到以理论知识为中心的教育体系的严重影响,忽略了职业活动实际操作过程和技能要求,导致劳动者在就业过程中不能学以致用,也使用人单位难以在现行教育体系中直接选用合格的技能人才。针对这些问题,人力资源和社会保障部经过多年的系统研究,并对国内外职业培训实践进行深入总结,确立了职业教育培训与企业生产和促进就业紧密联系的技能人才培养体系,划清了学科教育和职业教育的界限,提出了职业教育培训不是以学科体系为核心的教育模式,而是以生产活动的规律为指导、以岗位需求为导向、以服务就业为宗旨的技能人才培养发展路线,从而为我国的技能人才振兴发展提供了有力保障。

坚持“以职业活动为导向,以职业能力为核心”的指导原则,不仅要厘清职业教育与学科性教育在技术和方法上的区别,而且要在职业教育和职业训练中把生产实践活动的规律具体化,把职业活动各个环节标准化,把职业技能鉴定的技术科学化和规范化,以实现“从工作中来,到工作中去”,坚持“在工作中学习,在学习中工作”,形成以学校与用人单位携手联合,理论课程与实训项目紧密结合为基础的工学一体化的教学体系和评价体系。充分体现职业技能鉴定以学员为主体,

突出以职业活动为导向的基本原则。

为服务职业培训和技能人才评价工作,保证国家职业技能鉴定考核的科学、公平、公正,人力资源和社会保障部在国家职业技能标准框架下,分职业工种和等级,建立了职业技能鉴定理论知识和操作技能国家题库。目前,国家题库资源已经覆盖近 300 个社会通用职业工种,行业特有职业工种题库也达到 280 余个,这些题库资源基本满足了全国职业技能鉴定工作的需要。人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心(职业技能鉴定中心)作为全国技能人才评价工作的技术支持机构,在职业技能标准开发、职业培训课程建设等方面发挥了重要作用。

国家职业技能鉴定考核指导丛书,依据国家职业技能标准和国家题库,主要介绍国家题库的命题思路,展现国家职业技能鉴定的考核形式和题型题量,帮助考生熟悉鉴定命题基本内容和考核要求,提高学校、培训机构辅导和学员学习、复习的针对性。

我们期待该丛书的出版,能够推进职业教育课程改革,能够更好地服务于技能人才培养、服务于就业工作大局,为我国的技能振兴和发展做出贡献。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

主任 刘康

目 录

Contents

第一部分 理论知识

第一章 考情观察	1
第二章 知识架构	5
第三章 考核解析	6
第一单元 职业道德	6
第二单元 基础知识	10
第三单元 营业准备	33
第四单元 商品销售	49
第五单元 商品结算	82
第四章 模拟试卷	105

第二部分 操作技能

第一章 考情观察	112
第二章 考核结构与鉴定要素表	113
第三章 模拟试卷	115
参考文献	120

第一章 考情观察

考核思路

根据《营业员国家职业技能标准》的要求,中级营业员理论知识考核范围包括:商品的核对清点,商品标签与货签对位的核对,商品价格的核对,有问题商品的撤架、封存及报损,备足商品,根据销量补充商品并填报单据,商品生产工艺和原料构成的介绍,商品使用和保养方法的介绍,组装、调试商品,礼品、散装商品的包装,退换商品的办理,退货中发生问题的处理,流通中常用外币的识别,国际银行卡的识别和使用结算,商品折扣的计算,进销存台账的登记,结存商品数量核对等。考核深度要求掌握上述营业过程中的营业准备、商品销售、商品结算等模块的操作方法,熟悉核查商品、商品价签、商品展示、外币、国际银行卡、账实核对的知识,了解商品报损、补充商品、商品退换的规定及有关要求,了解散装商品、礼品的包装方法与技巧。同时,中级的考核要求还涵盖初级的内容,包括职业道德及商业企业基本知识、商业企业安全生产相关知识、相关法律法规知识等基础知识。

组卷方式

理论知识国家题库采用计算机自动生成试卷,即计算机按照本职业等级的“理论知识鉴定要素细目表”的结构特征,使用统一的组卷模型,从题库中随机抽取相应试题,组成试卷。有的地方还有特色题库,可以按规定比例和国家题库一起组卷。试卷组成后,应经专家审核,更换不适用的试题。

试卷结构

理论知识考试实行百分制,采用闭卷笔试方式,成绩达到 60 分以上为合格。试卷的结构以《营业员国家职业技能标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》为依据,并充分考虑到当前我国社会生产的发展水平和营业员工作对从业者知识、能力和心理素质等多方面的要求。试题以中等难度为主,约占 70%;难度低的试题约占 20%;难度高的试题约占 10%。

基本结构:理论知识考试满分为 100 分。题型主要为单项选择题和判断题。其具体的题型、

题量与分配方案见表 1-1-1。内容包括“职业道德”、“基础知识”和“相关知识”三部分,各部分所占鉴定比重和鉴定点配置情况可参见表 1-1-2。

表 1-1-1 营业员(中级)理论知识试卷题型、题量与分配方案

题 型	试题数量(配分)	分 数
单项选择题	80 题(1 分/题)	80 分
判断题	20 题(1 分/题)	20 分
总 分	100 分(100 题)	

表 1-1-2 营业员(中级)理论知识各部分所占鉴定比重及鉴定点配置情况

鉴定范围(一级)	鉴定范围(二级)	鉴定范围(三级)	鉴定比重 / %	鉴定点数量
基本要求	职业道德	职业道德基础知识	2	4
		职业守则	3	3
	基础知识	商业企业基本知识	4	5
		商品知识	2	4
		商业服务基本知识	6	9
		结算知识	5	6
		商业企业安全生产相关知识	2	7
		相关法律法规知识	6	10
相关知识	营业准备	核查商品	12	22
		补充商品	6	10
	商品销售	介绍商品	17	53
		包装商品	8	9
		退换商品	6	11
	商品结算	货款结算	16	31
		当日核算	5	10
	合 计			100

考核时间与要求

(1) 考核时间。按《营业员国家职业技能标准》要求,本职业中级理论知识考试时间为 60 min。

(2) 考核要求。

① 采用试卷答题时,做答选择题,应按要求在试题前面的括号中填写正确选项的字母;做答判断题,应根据对试题的分析与判断,在括号中画“√”或“×”。

② 采用答题卡答题时,按要求直接在答题卡上相应的答案处涂色即可。

③ 采用计算机考试时,按要求点击选定的答案即可。

④ 具体答题要求在考试前考评人员会做详细说明。

应试技巧及复习方法

考生要取得理想的成绩,通过认真的学习和复习来掌握考试要求的知识是必要条件,但是掌握适当的应试技巧也是必不可少的。下面介绍的应试技巧,如命题视角、答题要求和答题技巧等,考生在复习、考试时也要高度重视。

在应试过程中,应合理安排答题时间,中级营业员理论考试时间为 60 min,选择题答题时间宜控制在 40 min 内,判断题答题时间宜控制在 10 min 内,最后 10 min 为检查时间。

答题时要按照先易后难的原则依次答题,对个别一时不能解答的难题可先跳过,待整套试卷做完检查时再行考虑作答。千万不要为一道难题钻牛角尖,浪费过多的时间。对于选择题而言,大部分题目难度不是很大,一道题目有 4 个备选项,其中只有 1 个选项是正确的,需将正确选项的代号填入括号内或填涂答题卡。选择答案时应注意:

- (1) 如果有把握确定正确答案,可以直接挑选。
- (2) 如果无法确定正确答案,可以采用排除法(将没有见过的选项、不合常理的选项以及说法相同的选项排除)。
- (3) 如果遇到不熟悉考点的题目,要仔细阅读题干,找出关键点,进行合理的猜测,也可以联系相关知识或者结合现实来猜测。
- (4) 即使对某道题一无所知,单选题也不能空着,可以猜测一个选项。
- (5) 对于一些计算性质的题目,需要从题目要求入手,寻找相关资料。
- (6) 有些题目比较抽象,可以将抽象问题具体化。

判断题通常不是以问题的形式出现,而是以陈述句形式出现,要求应试者判断一条事实的准确性,或判断两条或两条以上的事实、事件和概念之间关系的正确性。判断题中常常含有绝对概念或相对概念的词。表示绝对概念的词有“总是”、“一律”等,表示相对概念的词有“通常”、“一般来说”、“多数情况下”等。了解这一点,将为您确定正确答案提供帮助。

回答判断题时,要将判断结果填入括号中或涂在答题卡上,对的画“√”,错的画“×”。选择答案时应注意:

- (1) 命题中含有绝对概念的词,这道题很可能是错的。统计表明,大部分带有绝对概念词的题,“√”的可能性小于“×”的可能性。当您对含有绝对概念词的题没有把握做出判断时,想一想是否有什么理由来证明它是正确的,如果找不出任何理由,“×”就是最佳的选择答案。
- (2) 命题中如含有相对概念的词,那么这道题很可能是对的。
- (3) 只要命题中有一处错误,该命题就全错。
- (4) 酌情猜测。实在无法确定答案的,在有时间的情况下多审几次题,尽可能把猜测的结果填上,说不定会有意外的收获。

考生要想取得理想的成绩,掌握好的学习和复习方法也很重要:

(1) 系统地甚至可以粗略地把教材过一遍。通读完教材后,接下来的任务是精研细读,循序渐进,一步一个脚印,不放过每个环节,并认真做好笔记。对每个鉴定点的内容,哪些问题应该掌握,哪些内容只作为一般了解,哪些要点要熟练精通,通过复习后也就一目了然了。例如,理论知识部分在每个单元中都有考核要点表,表中列举了考核类型、考核范围、考核点、重要程度。复习时,对于一颗星的内容,作一般性了解即可;对于两颗星的内容,应达到熟悉;对于三颗星的内容,则必须全面掌握。

(2) 多做练习题,熟能生巧。每个单元后面都配有大量的练习题,这些题是根据鉴定点精



选出来的,每个鉴定点基本上安排了3~4道练习题。通过做练习题,可以加深记忆。在做练习题时,应先自己做完一遍,再对照参考答案,对做错题目要多进行反思、总结。

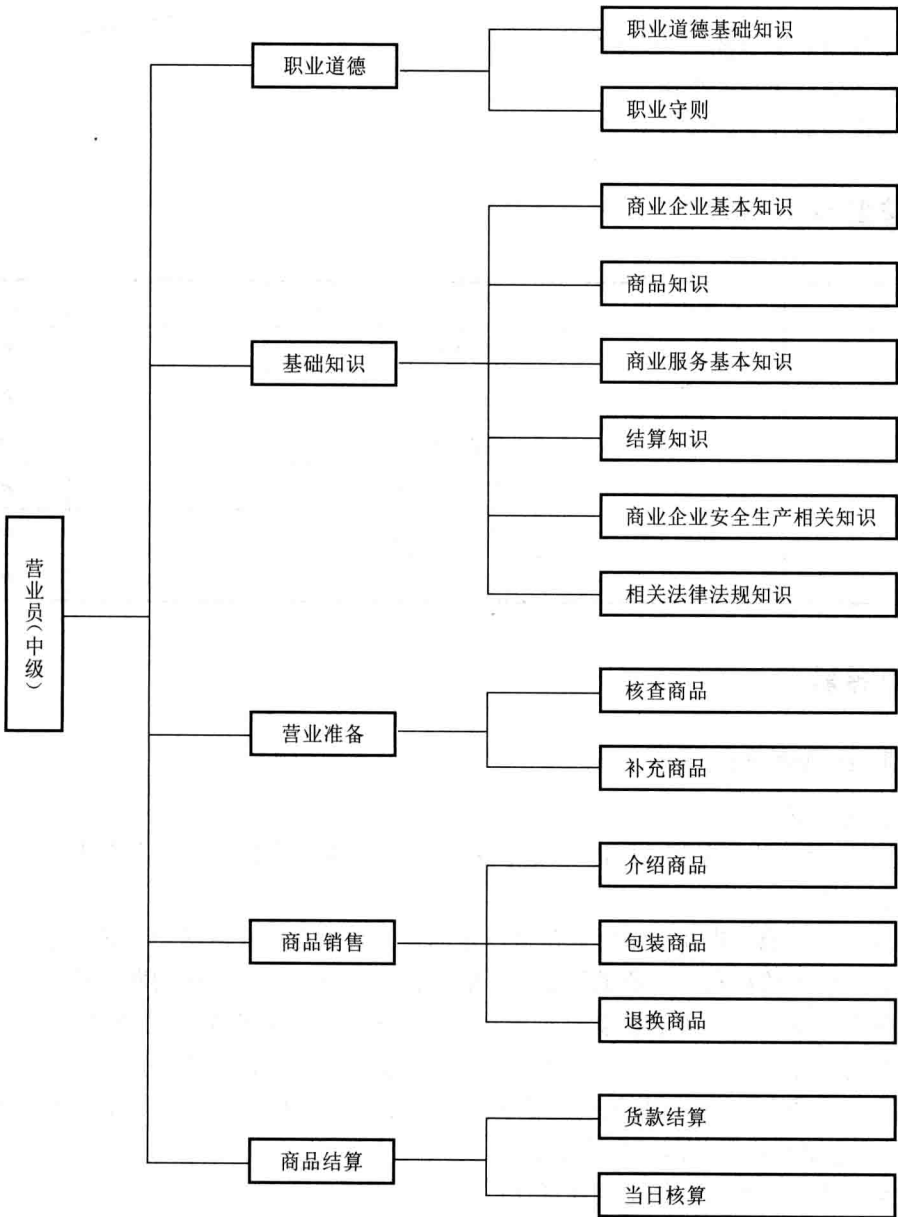
(3) 听课辅导是必不可少的,但在听课之前自己应当先自学一遍,做到带着问题听课,课后再花时间消化理解,效果就会大不一样。另外,辅导老师讲课只能作重点辅导,帮助学员理解,而不可能逐条逐项细读慢讲。在老师的指导下,学员只有自己去精读钻研,才能加深理解,牢固掌握应考知识。这就是所谓的突出重点、兼顾一般。

(4) 用心复习,不要被动,要主动学习。

(5) 尽量不要临时抱佛脚,平时要多学、多记、多练。

第二章 知识架构

根据《营业员国家职业技能标准》和本等级“理论知识鉴定要素细目表”，从便于学习和掌握的角度出发，将本等级知识模块化，划分为五个单元，根据单元知识点搭建知识网络架构图如下图所示：



第三章 考核解析

第一单元 职业道德

学习目标

- (1) 掌握职业道德的概念和特征。
- (2) 熟悉职业道德的作用。
- (3) 掌握职业守则的内容与要求。

考核要点

考核类别	考核范围	考核点	重要程度
职业道德	职业道德基础知识	职业道德的概念	★★★
		职业道德的特征	★★★
		职业道德的作用	★★
	职业守则	遵纪守法,爱岗敬业	★★★
		尊重顾客,用心服务	★★★
		真诚守信,文明经商	★★★

考点导航

一、职业道德基础知识

1. 职业道德的概念

“道德”作为一种社会现象随时出现在我们身边,是调整人们之间以及个人与社会之间的行为规范的总和。

行业的职业道德是指在一个行业从事一定职业的员工在职业活动中所必须遵循的行业道德准则和行为规范的总和。职业道德是把一般的社会道德标准与具体的职业特点结合起来的职业行为规范或标准。职业道德就是与职业活动紧密联系的符合职业特点要求的道德准则,是道德情操与道德品质的总和。它既是对本职人员在职业活动中的行为要求,又是职业对社会所承担的道德责任与义务,是社会道德在职业生活中的具体化。职业道德的形式因行业而异,任何职业道德的适用范围都是特定的。

商业从业人员的职业道德主要体现在:

- (1) 爱岗敬业,忠实履行岗位职责,真心实意为顾客服务。
- (2) 刻苦钻研业务,掌握商品知识,干一行,爱一行,专一行,精一行,自尊自强,敢于竞争,



努力做好本职工作。

(3) 诚实守信,买卖公平,货真价实,童叟无欺,讲求信誉,信守诺言,不短斤缺两,不出售假冒伪劣商品,不作虚假广告宣传,不推诿责任,不责难服务对象,一视同仁,礼貌待客。

(4) 为顾客创造整洁优美的环境,精神饱满,举止文明,用语礼貌,善待顾客,服务规范,讲真话,卖真品,献爱心,实事求是,切实维护消费者利益。

(5) 主动热情,适时、适度、适人服务,耐心周到,文明服务,顾客至上,方便群众,乐于助人,亲切自然,以亲切的语言接待人,以良好的形象感染人,以满意的服务信服人。

2. 职业道德的特征

职业道德的特征具体表现在:职业道德的行业性和多样性,职业道德的继承性和稳定性,职业道德的自律性和他律性,职业道德的实践性和实用性。

3. 职业道德的作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面又具有自身的特殊作用,具体表现在:调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系;提高劳动者的职业素质;维护和提升本行业的信誉;有效促进企业文化建设;推动和提高全社会的道德水平。

二、职业守则

商品和服务的价值最终都是要通过营业员来实现,而且营业员在企业第一线工作,最能体现企业的素质和形象,对于企业最有代表性,对顾客影响力也最大,营业员的服务精神也最需要具有连续性。为此,要求营业员在工作中应遵守以下职业守则。

1. 遵纪守法,爱岗敬业

遵纪守法就是遵守国家制定的各种法律、法规,遵守各行业、各部门制定的一系列规章制度,这是商业企业基本的道德品质要求。爱岗敬业要求每个商业从业人员在从业过程中要热爱本职工作,体现敬业奉献的职业精神。爱岗敬业是相辅相成、相互支持的,爱岗是敬业的前提,敬业是爱岗的进一步升华。要达到爱岗敬业的职业道德要求,应做到以下三点:一是要有献身事业的思想意识;二是爱岗敬业要贯穿工作的每一天;三是要忠于职守,忠于职守是爱岗敬业的具体体现。

2. 尊重顾客,用心服务

营业员体现着企业的整体形象,不仅承担单纯性的销售工作,还提供优质的服务。优质服务包括尊重顾客和用心服务。尊重顾客是正常进行商业活动的起码条件,营业员应始终坚持贯彻“顾客就是上帝”的原则,树立良好的职业形象,培养良好的气质和亲和力。用心服务主要体现在接待顾客中,就是要做到主动、礼貌、热情、耐心、周到;还体现在对顾客不品头论足、不以貌取人、一视同仁,对有特殊需求的顾客更要用心服务。

3. 真诚守信,文明经商

真诚守信、文明经商、自觉维护消费者权益是广大消费者对商业企业的基本要求。真诚守信是为人处世的基本准则,是一个人能在社会活动中安身立命之根本。真诚是指一个人在社会交往中能讲真话,实事求是;守信就是讲信用,讲信誉,信守诺言。文明经商体现了城市的文明形象,要求营业员要精心布置店面或营业台,保持干净、整洁、主题突出的营业环境,在工作中举止文雅、用语文明、服务专业,给顾客留下一个亲和力强、专业素质高的良好印象。

仿真训练

一、单项选择题(请将正确选项的代号填入题内的括号中)

1. 职业道德的形式因不同的()而不同。
A. 地点 B. 时间 C. 行业 D. 企业
2. 职业道德是社会道德在职业生活中的()。
A. 职业化 B. 具体化 C. 理想化 D. 规范化
3. 关于道德,正确的说法是()。
A. 道德就是做好人好事
B. 做事符合他人利益就是有道德
C. 道德是调整人、个人和社会之间各种关系的行为规范的总和
D. 道德因人、因时而异,没有确定的标准
4. 职业道德具有()的特征。
A. 理想性和职业性 B. 单一性和排他性 C. 行业性和多样性 D. 实践性和强制性
5. 职业道德的他律性是指其具有受()影响的特征。
A. 舆论 B. 社会分工 C. 道德品质 D. 职业关系
6. 自我约束、控制职业行为的这种(),是职业道德的显著特征。
A. 实践性 B. 自律性 C. 自觉性 D. 约束性
7. 职业道德的功能表现在赢得()、调节职业关系等方面。
A. 垄断地位 B. 职业信誉 C. 企业利润 D. 社会地位
8. 调节功能是职业道德的()功能。
A. 附加 B. 基本 C. 不必要 D. 特殊
9. 职业道德是从业人员必须遵守的共同()。
A. 理念 B. 行为准则 C. 思想 D. 纪律
10. 在职业活动中,符合尊重顾客中的“仪容端庄”的具体要求是()。
A. 着装华贵 B. 鞋袜搭配合理 C. 饰品俏丽 D. 发型突出个性
11. 对从业人员爱岗敬业的准确理解是()。
A. 只选择自己喜欢的岗位 B. 只要干上一种工作,就不能换岗
C. 当一天和尚撞一天钟 D. 干一行,爱一行,专一行
12. “炮制虽烦必不敢省人工,品味虽贵必不敢减物力”,体现了职业道德中的()。
A. 遵纪守法 B. 爱岗敬业 C. 尊重顾客 D. 诚实守信
13. 要求从业人员必须遵守带有强制性的条例、章程、规定等,体现了职业道德中的()。
A. 爱岗敬业 B. 真诚守信 C. 文明经商 D. 遵纪守法
14. 要做到遵纪守法,对每个职工来说,必须做到()。
A. 有法可依 B. 努力学法、知法、守法、用法
C. 刻苦学习 D. 工作专心
15. 关于职业道德中的遵纪守法,以下说法错误的是()。
A. 提高对遵守职业纪律重要性的认识 B. 要提高职业道德品质
C. 对服务对象要谦虚和蔼 D. 增强自我克制能力

16. ()是社会主义职业道德的重要规范,是职业道德的基础和基本精神。
- A. 老老实实做事 B. 服务群众 C. 爱岗敬业 D. 无私奉献社会
17. 爱岗敬业就是()自己的本职工作。
- A. 崇拜 B. 热爱 C. 喜欢 D. 选择
18. 爱岗敬业要求营业员对待工作要()。
- A. 认认真真,毫不马虎 B. 尊重顾客,唯命是从
C. 依法经营,斤斤计较 D. 百问不烦,百挑就厌
19. 坚持“服务第一、顾客第一”的经营理念是()的职业道德要求。
- A. 爱岗敬业 B. 真诚守信 C. 遵纪守法 D. 尊重顾客
20. 下列关于尊重顾客的说法错误的是()。
- A. 始终坚持贯彻“顾客就是上帝”的原则 B. 以“服务第一、顾客第一”为经营理念
C. 对顾客唯命是从 D. 仪容端庄、装扮得体、自然大方
21. 尊重顾客要求营业员()。
- A. 谈吐高雅 B. 举止文雅 C. 依法经营 D. 遵纪守法
22. 用心服务的要求包括()。
- A. 忠于职守 B. 认真负责
C. 说老实话 D. 凡事要从顾客的角度去思考
23. 对顾客一视同仁,做到生客、熟客一个样,这是职业道德中()的要求。
- A. 爱岗敬业 B. 真诚守信 C. 用心服务 D. 遵纪守法
24. 关于用心服务的要求,以下说法正确的是()。
- A. 刻苦学习 B. 对顾客不品头论足、不以貌取人
C. 办老实事 D. 遵纪守法
25. 以下说法正确的是()。
- A. 办事公道是对经营者的职业道德要求,与营业员关系不大
B. 诚实守信是每一个劳动者都应具有的品质
C. 诚实守信可能会影响经济效益
D. 在激烈的市场竞争中,信守承诺者往往失败
26. 真诚守信的要求包括()。
- A. 对顾客一视同仁 B. 坚持贯彻“顾客就是上帝”的原则
C. 做老实人,说老实话,办老实事 D. 爱店如家
27. ()符合诚实守信的要求。
- A. 君子爱财,取之以德 B. 根据服务对象决定是否遵守承诺
C. 做一切事情要看是否有利可图 D. 企业竞争要不择手段
28. 有位顾客在某商场买东西时态度非常蛮横,语言也不文明,并提出了许多不合理的要求,营业员的处理方式恰当的是()。
- A. 坚持耐心、细致地向顾客解释,并最大限度地满足顾客要求
B. 立即向领导汇报
C. 对顾客进行适当的批评教育
D. 不再理睬顾客
29. 文明经商的基本要求是()。

- A. 服务第一、唯顾客是尊
C. 对顾客唯命是从
- B. 工作中举止文雅、用语文明
D. 对态度蛮横的顾客要驱除
30. 文明经商要求营业员要()。
- A. 在忙时工作
C. 浓妆艳抹
- B. 保持干净、整洁、主题突出的营业环境
D. 与顾客打成一片

二、判断题(对的画“√”,错的画“×”)

- () 1. 职业道德的表现形式因行业而异,任何职业道德的适用范围都是特定的。
- () 2. 对于营业员来说,拥有良好的职业道德不仅会得到消费者的青睐,而且会促进产品销售绩效和 Company 形象推广。
- () 3. 爱岗敬业就是要干一行,爱一行,专一行,精一行。
- () 4. 文明服务就要以随意的语言接待人,以良好的形象感染人,以满意的服务信服人。
- () 5. 遵纪守法要求营业员要自觉遵守劳动纪律、服务纪律、柜台纪律和企业的各项规章制度。
- () 6. 坚持贯彻“顾客就是上帝”的原则,就应当对顾客唯命是从。
- () 7. 对顾客用心服务的态度体现在接待顾客时主动、礼貌、热情、耐心、周到。
- () 8. 文明经商要求营业员在销售过程中要始终保持微笑,对顾客的提问要耐心回答。
- () 9. 真诚守信要求营业员对顾客一视同仁,做到生客、熟客一个样。
- () 10. 强调职业道德,就不能考虑个人利益。

参考答案

一、单项选择题

1. C 2. B 3. C 4. C 5. A 6. B 7. B 8. B 9. B 10. B
11. D 12. D 13. D 14. B 15. C 16. C 17. B 18. A 19. D 20. C
21. B 22. D 23. C 24. B 25. B 26. C 27. A 28. A 29. B 30. B

二、判断题

1. √ 2. √ 3. √ 4. × 5. × 6. × 7. √ 8. √ 9. × 10. ×

第二单元 基础知识

学习目标

- (1) 掌握商业企业基本知识。
- (2) 掌握商品的相关知识。
- (3) 掌握商业服务基本知识。
- (4) 掌握销售小票、发票、人民币等结算基础知识。
- (5) 掌握商业企业安全生产相关知识。
- (6) 掌握相关法律法规知识。



考核要点

考核类别	考核范围	考核点	重要程度
基础知识	商业企业基本知识	商业企业的概念和特征	★★★
		商业企业的经营职能	★★★
		企业按生产资料所有制形式分类	★★★
		企业按商业企业所有制实现形式分类	★★★
		企业按商业企业在流通中的地位和作用分类	★★★
	商品知识	日用工业品质量的基本要求	★★★
		商品检验的内容	★★★
		商品检验的常用鉴别方法	★★★
		其他常见标签的相关知识	★★★
	商业服务基本知识	顾客购买过程的心理活动	★★★
		售货的基本流程	★★★
		营业员的仪容仪表	★★★
		营业员的接待礼仪与接待语言	★★★
		商品陈列的原则	★★★
		商品陈列的方法	★★★
		计量器具的构造	★★★
		商品包装的一般要求	★★★
		各种商品包装的方法	★★★
	结算知识	销售小票	★★★
		发票	★★★
		人民币	★★★
		银行卡	★★★
		支票	★★★
		固定收银 POS 机	★★★
	商业企业安全生产 相关知识	营业场所卫生	★★★
		日常经营安全	★★★
		售货设备安全	★★★
		各类突发事件的处理方法	★★★
		商品损耗原因	★★★
		商品防损措施	★★★
		商品损耗处理	★★★
	相关法律法规 知识	《中华人民共和国劳动法》相关知识	★★★
		《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识	★★★
		《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识	★★★