

广播出版社

YINGYEYUAN
JICHU ZHISHI

中级课本

营业员基础知识

营业员基础知识

(中级课本)

葛志才 主编

广播出版社

营业员基础知识

(中级课本)

葛志才 主编

*

广播出版社出版

新华书店北京发行所发行

山东淄博印刷厂印刷

787×1092毫米 32开 151(千)字 7.25印张

1984年6月北京第1版 1984年6月北京第1次印刷

印数 1—110,000册

书号: 7236·038 定价: 0.63元

编写说明

《营业员基础知识》（中级课本），是以商业部颁发的《商业企业职工业务技术等级标准》中对三级营业员业务基础知识的要求为依据而编写的。本书主要阐述社会主义零售商业的基本理论知识、柜台经营知识、服务知识、企业管理和柜组核算知识，以及计算技术等，可作为全国商业职工“双补”合格后进一步培训的教材。

本书由上海市第一商业局职工大学教师葛志才同志主编，陈镇坤、吴四麟、盛彦明等同志参与编写，经上海市第一商业局宣教处陆华生同志修改、定稿。在编写过程中，得到上海市第十百货商店、上海市卢湾区财贸职工业余学校、江苏省商业厅科教处、浙江省商业厅教育处、南京市第一商业局教科等单位的热情支持和帮助，在此一并表示感谢。本书经上海市《中级营业员基础知识电视讲座》试用后，受到商业部门广大干部和职工的欢迎，并得到商业部教育司和上海市劳动局的认可。这次公开出版时，又作了一些修改。

由于我们水平有限，书中缺点在所难免，欢迎商业职工和广大读者批评指正。

一九八三年十二月

目 录

第一章 社会主义零售商业的性质和任务	(1)
第一节 商业的产生和发展	(1)
第二节 零售商业的性质和作用	(13)
第三节 零售商业的基本任务	(25)
第四节 营业员的事业心和责任感	(28)
第二章 柜台业务	(33)
第一节 商品流转环节	(34)
第二节 销售趋势分析	(53)
第三节 操作技术	(64)
第三章 服务质量	(71)
第一节 服务质量的内容	(71)
第二节 服务态度与语言艺术	(74)
第三节 研究顾客心理 当好顾客参谋	(80)
第四节 正确处理营业员同顾客的矛盾	(93)
第四章 社会主义零售商业企业管理	(102)
第一节 零售商业企业管理概述	(102)
第二节 零售商业企业管理的性质和任务	(107)
第三节 零售商业企业管理的原则和方法	(111)
第四节 零售商业企业管理的内容和要求	(118)
第五节 规章制度	(135)
第五章 柜组核算	(149)

第一节 柜组核算的意义	(149)
第二节 柜组核算的内容和要求	(157)
第三节 经营成果分析	(172)
第六章 计算技术	(186)
第一节 珠算	(186)
第二节 心算	(201)
第三节 微型电子计算器	(214)
附录	
《营业员基础知识》教学大纲	(219)
教学时间分配表	(223)

第一章 社会主义零售商业的性质和任务

社会主义零售商业同整个商业一样，是构成国民经济体系的一个组成部分，是与工农业并驾齐驱的重要社会行业。我国零售商业的社会主义性质，决定了它在现代化建设中所处的地位，并起着重要的作用。我们营业员必须了解商业发展史，弄清楚社会主义零售商业的性质、特点和它在国民经济中的地位、作用。只有这样，才能以自觉的行动，去做好社会主义零售商业工作。

第一节 商业的产生和发展

商业是一个历史范畴，是商品生产、商品交换发展到一定阶段的产物。它同商品生产、商品交换一样，有一个发生、发展和消亡的过程。社会主义社会不仅存在商业，需要商业，而且还要通过加强商业部门来扩大商品流通，促进商品生产，从而提高我国生产力水平，加速四化建设的进程。

一、什么叫商业？

商业是商品交换的发达形式，是专门组织商品交换的经济部门。既然商业是同商品经济紧密联系的一个范畴，所以我们完整地理解商业的概念，就应该首先了解什么是商品，

什么是商品交换。

马克思主义的政治经济学告诉我们：商品是用来交换和出卖的劳动产品。它具有使用价值和价值两重属性。

商品，首先必须是一个有用的东西，能够满足人们的某种需要，如粮食可以充饥，衣服可以保暖等等。这种能够满足人们某种需要的属性，就叫做商品的使用价值。使用价值是商品的自然属性。同时，商品还能用来交换，具有交换价值。交换价值首先表现为在商品交换中，一种使用价值和另一种使用价值之间在数量上的比例关系。商品之所以可以相互交换，是因为它们在生产中都花费了人类的劳动，都是有利用之物。由此我们可以知道，使用价值是商品交换价值的物质承担者。但是，不同使用价值的商品是怎样进行交换的呢？比如一件上衣换二十斤大米，这是两种具有不同使用价值的商品，在二者效用的大小上，我们无法建立任何等量关系。那么它们是怎样进行交换的呢？我们撇开商品的使用价值，可以发现所有商品有一个共同属性即它们都是劳动产品，都耗费了人类的劳动。这种无差别的人类劳动的凝结就形成了商品的价值，价值是商品的社会属性，是商品的最本质的因素，是交换价值的固有的、决定性的基础。交换价值是价值的表现形式。因此，一件上衣之所以能够同二十斤大米相交换，就是因为它们在生产上耗费了一样多的劳动量，具有同样大的价值，可以进行等价（同等价值量）交换。

商品既然是劳动生产出来的，因此，作为商品的构成因素的使用价值和价值，也应该是劳动生产出来的。马克思分析了体现在商品中的劳动的二重性——具体劳动和抽象劳动。从劳动的具体形式来看，凡是生产一定使用价值的不同

质的劳动，叫做具体劳动，马克思也称之为有用劳动；从劳动的抽象形式来看，即撇开生产活动的具体形式或特定性质，它们都是人们的脑力和体力的支出，这种撇开劳动的具体形式的无差别的人类劳动叫做抽象劳动，抽象劳动创造商品的价值。

商品是使用价值与价值的统一。因为，具有使用价值的东西不一定是商品，如阳光、空气，它们不是劳动产品，本身不具有价值，所以不是商品；相反，无用之物，虽然花费了劳动，同样不是商品；另外，为自己消费而生产的（如农民生产的粮食、蔬菜，属于自己消费的部分）或虽为别人生产而不用交换的产品（农民向地主交纳的租粮等）也不是商品。所以说，商品是用来交换的能够满足人们某种需要的劳动产品。

商品交换，从本质上说是社会劳动的物质交换，是人们相互之间交换其劳动。商品交换，最初是以生产者之间直接进行的物物交换形式进行的，其中没有经过中间人的转手买卖。随着商品生产和商品交换的发展，进入交换过程的商品品种和数量不断增加，物物交换的形式逐渐成了商品交换进一步发展的障碍。于是，便产生了货币。货币是固定地充当一般等价物的特殊商品。货币是交换发展过程中自发产生的，是商品经济内在矛盾发展的结果。货币的产生，使原来的物物交换变为以货币为媒介的间接交换，这就是简单商品流通。随着货币的产生，就把交换分解成卖和买两个过程，并使卖和买在时间上和空间上可以分开，打破了原来物物交换的种种限制，为进一步发展商品生产和商品交换创造了条件。但是，卖与买的过程虽然分开了，从事商品交换的一切

事务，还是由商品生产者承担，这样商品交换活动同商品生产活动间就产生了矛盾。随着市场的扩大，这种矛盾就越来越发展。为了使商品生产者的生产时间不受损失，客观上就要求把商品交换事务从商品生产者那里独立出来，以利于商品生产的发展。于是社会上就出现了一种专门从事商品交换的经济事业——商业。而商品交换形式也就从简单的商品流通发展到复杂的商品流通，即以商业为媒介的商品流通。

综上所述，商业的概念标志着商品交换关系发展到一个新的阶段，它不同于物物交换，也不同于以货币为媒介的简单商品流通，而是商品交换关系的发展形态。所以说，商业是商品交换的发达形式，是一个专门从事商品流通的独立的经济部门。

二、商业的产生

商业不是自古以来就有的，它是随着商品生产和商品交换的发展而产生的，是人类社会发展到一定历史阶段的产物。

马克思主义认为，在人类历史上，商品生产和商品交换的产生，必须具备两个条件：一是社会分工，二是生产资料和劳动产品归不同所有者占有。社会分工，要求各个生产者之间相互联系；但是，生产资料私有制，又使各个生产者相互分离。这就需要通过商品交换，把各个私人生产者联系起来。

当人类还处于原始社会的蒙昧时代时，由于社会生产力水平十分低下，人们共同劳动所得的产品极其有限，只够维持最低限度的生活，没有什么剩余。因而那时不可能有商品生产和商品交换，更不可能有商业。后来，间或发生的交换

行为也是个别的，用来交换的只限于偶然剩下来的一点剩余物。

人类在长期同自然界进行斗争的过程中，从蒙昧时代过渡到野蛮时代。由于社会生产力的提高，到了野蛮时代的中期，人类社会发生了第一次大分工，即游牧部落从其余的野蛮人群中分离出来，形成了专门的生产部门，出现了农业与畜牧业的社会分工。游牧部落生产的生产资料不仅在数量上比其余的野蛮人多，而且品种丰富了。因此，他们除了能满足自身的消费需要外，还有比较多的剩余可以用来进行交换。从此，商品交换，作为一种经常的活动，便在部落和部落之间发展起来。

起初，部落之间的交换，由代表他们的氏族酋长来进行，交换的东西是公共财产。但是，随着交换的发展，他们便利用自己的权力，逐渐把公共财产当作自己的私有财产来支配。后来，交换渗入到氏族内部，氏族的各个成员也把自己的产品当作私有财产来支配。于是，私有制产生了。个人与个人之间的交换越来越占优势，终于成了商品交换的唯一形式。这个过程，是随着人类社会的第二次大分工即手工业和农业的分离，和原始共产主义公有制解体，在野蛮时代的高级阶段逐渐完成的。这时，随着商品生产的发展和商品交换的扩大，出现了货币，直接的物物交换进入到以货币为媒介的商品交换，这便是简单商品流通。简单商品流通是商业产生和存在的前提。

到了奴隶社会，商品生产和商品流通的进一步发展，引起了人类社会的第三次大分工，从社会生产中分离出一个不从事生产，专门从事商品流通的独立的经济部门——商业。

我国大约在商朝就产生了商业。

商业的产生是历史的进步。商业从社会生产中分离出来，专门从事商品流通，这种分工有利于社会劳动的节约，促进了社会生产力的发展。

商业产生以后，经历了奴隶社会和封建社会，并获得了不同程度的发展。但是，在当时的条件下，由于自然经济占统治地位，商业的存在和一定程度的发展，终究未能使商品经济取代自然经济。只有到了封建社会末期，随着社会生产力的进一步发展，敲开了封建经济闭关自守的大门，在商品货币关系的冲击下，自然经济逐渐趋于瓦解，资本主义制度才逐渐代替了封建主义制度。

在资本主义制度下，商品交换关系深入到一切领域，不仅各种劳动产品都是商品，连人的劳动力也成了商品。商品交换关系成为“资产阶级社会（商品社会）里最简单、最普通、最基本、最常见、最平凡、碰到过亿万次的关系”。资本主义商业的发展，达到了私有制下前所未有的高峰。

三、我国社会主义商业的形成和发展

社会主义商业是建立在生产资料公有制基础上的新型商业，它不可能在以生产资料私有制为基础的旧社会内部产生。无产阶级革命的实践证明，无产阶级革命和无产阶级专政，是社会主义经济建立的前提，同样也是社会主义商业建立的前提。

我国社会主义商业是在解放前革命根据地商业的基础上发展起来的。在国内革命战争的各个时期，根据地都因地制宜地兴办了公营商业，主要是建立和发展了合作社商业。毛泽东同志指出过：“我们的经营商业是从合作社开始的”。

根据地虽然长期处在被敌人分割的农村，市场狭小，物资缺乏，商业不发达。但是这种商业实践，正如毛泽东同志指出的：“它却初步地锻炼了从事商业的干部，积累了一些经商的经验与小量的资金。”特别是为商业工作培育了艰苦奋斗，勤俭经营，全心全意为人民服务的优良革命传统，为全国解放后社会主义商业的建立和发展奠定了良好的基础。

建国后，在根据地国营商业的基础上，没收了官僚资本主义商业，建立了社会主义国营商业。另外，在根据地合作社商业的基础上，全国城乡主要是广大农村兴办了劳动群众集体所有制的供销合作社商业，成为国营商业的有力助手。从此，我国商业进入了一个崭新的历史时期。

在国民经济恢复时期和第一个五年计划时期，商品流通领域存在着五种商业：国营商业、合作商业、资本主义商业、个体商业和国家资本主义商业。国营商业和合作社商业是公有制的社会主义商业；个体商贩和资本主义商业是私有制的私营商业；国家资本主义商业是改造形式。这个时期党的政策是发展和扩大社会主义的国营商业和合作社商业；对私营商业中占很大比重的个体商贩采取了组织起来走合作化道路的形式，实行社会主义改造；对资本主义商业实行利用、限制和改造的政策，采取了国家资本主义形式，由低级到高级逐步改造成为社会主义商业。

我国对资本主义商业的社会主义改造，首先是从私营批发商业开始的。党和政府的方针是大力发展社会主义国营批发商业，逐步排挤和代替私营批发商业。为此，从一九五三年下半年起，国家通过有计划地扩大对私营工业的加工、订货、统购、包销和收购，使私营工业品更多地掌握在国营批

发商业手中。同年十一月起，实行粮食和食用油脂的统购统销。一九五四年又实行棉花统购和棉布统购统销。这样，国家便迅速掌握了工农业主要商品的绝大部分货源，掌握了对市场的领导权，切断了私营批发商业和私营零售商业之间、城乡资本主义之间的联系。在这个基础上，国营批发商业通过“留、包、转”的办法，逐步取代了私营批发商业。对私营零售商业的社会主义改造，开始是采取为国营商业批购零售的经销代销的国家资本主义低级形式，以后在一九五六年全行业公私合营高潮中，私营零售商和保留下来的一些小批发户一起全部实行了公私合营。这是国家资本主义的高级形式。与此同时，在农业合作化高潮的推动下，国家又帮助小商小贩组织起来，走合作化道路，由个体所有制的私人商业改造为社会主义劳动群众集体所有制的合作商店、合作小组形式的合作化商业。应当肯定我国生产资料所有制方面的社会主义改造，是取得了伟大胜利。这是毛泽东同志创造性地运用马列主义原理，结合我国具体情况，制定了一整套的方针、政策和具体措施，使我们能够在这么短的时间内，完成了和平变革资本主义经济的历史使命。

但是，我国社会主义商业的发展并不是一帆风顺的。在对生产资料私有制的社会主义改造中也有缺点和偏差。一九五五年夏季以后，对个体商业的改造要求过急，工作过粗，改变过快，形式也过于简单划一，以致遗留了一些问题。一九五八年的“大跃进”和一九五九的“反右倾”使经济工作中的左倾错误严重地泛滥开来，影响了社会主义商业的发展。一九六一年党的八届九中全会上提出了国民经济发展的“调整、巩固、充实、提高”的方针，调整了商品流通渠

道，开放了农村集市贸易，开展高价商品供应回笼货币，进行了“三清”工作。一九六二年九月，党的八届十中全会通过了《关于商业工作问题的决定》，对社会主义商业的工作提出了一整套的经营方针、政策和重要措施，使社会主义商业得到迅速的恢复和发展。但是，左倾错误在经济工作的指导思想并未得到彻底纠正，而在政治和思想文化方面还有发展。从一九六六年五月至一九七六年十月的“文化大革命”，使党、国家和人民遭到建国以来最严重的挫折和损失，也给商业部门的经营管理工作带来严重的破坏，商业亏损单位一九七六年比一九六六年增加一点一九倍。粉碎“四人帮”以后，随着党的十一届三中全会提出的把全党工作的着重点转移到社会主义现代化建设上来和五届人大二次会议提出的对国民经济进行“调整、改革、整顿、提高”方针的执行，使我国国民经济开始走上稳步发展的轨道，社会主义商业也重新走上恢复和发展的康庄大道。

四、社会主义商业存在的客观必然性

在我国社会主义制度下，已经建立了生产资料的社会主义公有制。但由于生产力发展水平的限制，以及由此而决定的各种社会经济条件，决定了商品生产和商品交换的存在，因此，与其相联系的商业的存在，仍然具有客观的历史必然性。

前面已经说过，商品生产和商品交换的产生要有两个基本条件：一是社会分工；二是生产资料和劳动产品归不同所有者占有。社会主义社会存在商品生产和商品交换，不仅因为社会主义社会还存在并将进一步发展社会分工，而且还因为：

第一，由于我国的社会主义经济，是从小农经济象汪洋大海一样的半封建、半殖民地社会过渡而来的，因此它不可能实现一切生产资料归全社会共同占有的原则。在一个相当长的历史时期内，只能是全民所有制和劳动群众集体所有制并存。在公有制两种形式并存的条件下，国家能够直接支配的只能是全民所有制经济的产品。集体所有制经济的产品，除一小部分以农业税形式上缴国家外，其余都归集体所有制经济自己支配，国家不能无偿占有。同样，集体所有制经济也不能无偿地占有和支配全民所有制经济的生产资料和产品。这样，在全民所有制经济和集体所有制经济之间，只能按照等价交换的原则进行商品交换，才能从对方取得自己需要的产品。社会主义公有制的两种形式，是存在商品生产和商品交换的主要原因。全民所有制和集体所有制之间的商品交换关系，是最主要、最基本的商品交换关系。

第二，在集体所有制经济之间，任何一方都不能无偿占有另一方的生产资料和劳动产品，它们都是独立的商品生产者，它们之间互通有无，调剂余缺，必须按照等价交换原则进行商品交换。

第三，在全民所有制经济内部，各国营企业之间，根本利益是一致的，但它们相互之间交换产品的时候，也同两种公有制之间、集体经济内部各单位之间一样，都有一个经济利益问题。每一个企业在国家集中统一领导下，有独立自主进行经济活动的权力，有用自己的收入抵偿自己的支出并向国家提供积累的经济责任。因此各国营企业之间的交换不能是无偿的，只能是等价交换的商品交换关系。否则，就不能有效地调节各国营企业间经济利益上的矛盾，甚至给生产和

经营带来不利的影响。当然，把全民所有制经济作为一个整体来观察，国营企业间的商品交换，并没有发生所有权的转移；但是，通过交换，产品的支配、使用和管理权都已从一个国营企业转移到另一个国营企业了。

第四，在社会主义现阶段，国家和职工之间也存在着商品交换关系。国家在贯彻“各尽所能，按劳分配”的原则时，以货币工资的形式向职工支付劳动报酬。职工用自己的货币工资向商业部门购买消费品。这样，在国家和职工之间就发生了商品交换关系。当然，在社会主义制度下，劳动力已不是商品，职工所得的货币工资也不是劳动力价值或价格的转化形式，而是按照劳动者为国家提供的劳动数量和质量支付给他们的劳动报酬。职工用货币工资到商业部门购买消费品，是领回他提供给社会的全部劳动中归他自己支配的劳动所创造的产品。所以，国家同职工之间的商品交换关系，实质上是国家在职工之间分配消费品的一种形式。

第五，农民和农民、农民与个体劳动者和城镇居民之间的商品交换关系。在社会主义社会很长的一段时间里，客观上还需要允许社员自留地、家庭副业以及不剥削他人的个体经济存在。因此，还存在着部分以个人劳动为基础的商品生产。与此相联系，就必然存在农民之间，农民与个体劳动者之间，农民、个体劳动者与城镇居民之间的商品交换关系。这种商品交换关系，是社会主义公有制经济的必要补充。

总之，我国社会主义社会存在商品生产和商品交换，归根到底是由生产力发展水平所决定的，是符合客观经济规律的要求的。由于商品生产和商品交换的继续存在和发展，因