

八大员丛书

营业员手册

葛志才 汪尧尧 盛彦明 编



中国展望出版社

营 业 员 手 册

葛志才 汪尧尧 盛彦明 编

•
中国质量出版社出版

(北京西城区太平桥大街4号)

天津市大邱庄印刷厂印刷

北京市新华书店发行

开本 787×1092 毫米 1/32 13印张

269千字 1985年11月 北京第1版

1985年11月 第1次印刷 1—10,100册

统一书号: 4271·143 定价: 2.30元

内 容 提 要

《营业员手册》一书，分为零售企业、经营管理、经营业务、服务艺术、经营技能、商品知识和附录七大部类，二十门类，508条细目，16条附录。该书论述精当，说明准确，内容丰富，是营业员必备之书；也是广大商业管理干部、商业人员、商业院校师生及其他对商业感兴趣者的一部很有参阅价值的、令人增长才干和知识的工具书。

编写说明

为了提高商业职工的业务技术水平和理论水平，结合各专业人员的工作实际，我们组织编写了八大员手册，仅供各地考核和培训专业人员时参考。

《营业员手册》是由葛志才、汪尧尧、盛彦明编写，在编写过程中，得到了有关单位的帮助，在此表示感谢。

由于时间仓促，尤其是面临体制改革，难免有不足之处，欢迎读者指正。

商业部教育司

一九八四年十二月

目 录

第一部分 零售企业

(一) 总论

1	企业·····	(1)
2	商业企业·····	(1)
3	零售商业企业·····	(2)
4	零售企业经营特点·····	(2)
5	零售企业经济地位·····	(3)
6	零售企业的作用·····	(3)
7	零售企业基本任务·····	(4)

(二) 商店设置

8	商业网·····	(4)
9	零售商业网·····	(5)
10	饮食业商业网·····	(5)
11	城市零售商业网布局·····	(6)
12	零售企业营业点·····	(6)
13	固定营业点·····	(7)
14	流动营业点·····	(7)
15	综合商店·····	(8)
16	百货商店·····	(8)

17	百杂货商店·····	(8)
18	副食杂货商店·····	(9)
19	菜市场·····	(9)
20	专业商店·····	(9)
21	劳动保护用品商店·····	(10)
22	友谊商店·····	(10)
23	外轮供应商店·····	(11)
24	工艺美术品商店·····	(11)
25	信托商店·····	(11)
26	废旧物资商店·····	(12)
27	基层供销社·····	(12)
28	供销分店·····	(12)
29	货郎担·····	(13)
30	农村零售商业网布局·····	(13)
31	批零兼营商店·····	(14)
32	日夜商店、通宵服务部·····	(14)
33	早晚服务部·····	(15)
34	商店的标准化·····	(15)
35	商店系列化·····	(15)

(三) 组织机构

36	零售企业机构设置·····	(16)
37	业务机构·····	(17)
38	职能机构·····	(17)
39	行政事务机构·····	(17)
40	组织机构形式·····	(18)

41	直线制组织形式.....	(18)
42	职能制组织形式.....	(18)
43	直线职能制组织形式.....	(19)
44	管理环节.....	(19)
45	统一领导、分级管理.....	(20)

第二部分 经营管理

(四) 商店设计与设备

46	商店设计.....	(21)
47	商店面积设计.....	(22)
48	营业面积设计.....	(22)
49	采光和调温设计.....	(22)
50	线条式售货工作现场.....	(23)
51	岛屿式售货工作现场.....	(23)
52	陈列式售货工作现场.....	(24)
53	辅助业务场所设计.....	(24)
54	柜台.....	(26)
55	货架.....	(26)
56	计量设备.....	(27)
57	收款设备.....	(27)
58	冷藏设备.....	(27)
59	保管设备.....	(27)
60	运输设备.....	(28)
61	检验设备.....	(28)
62	加工包装设备.....	(28)

(五) 经营范围与商品结构

63	商店的经营范围.....	(28)
64	商店的商品结构.....	(29)
65	商品结构分类.....	(30)
66	商品结构确定原则.....	(31)
67	商品结构检查.....	(31)
68	经营商品目录.....	(32)
69	必备商品目录.....	(33)
70	商品目录制定原则.....	(33)
71	商品目录制定方法.....	(34)
72	商品寿命周期.....	(35)

(六) 经营管理内容

73	零售企业经营要素.....	(36)
74	零售企业经营.....	(36)
75	零售企业管理.....	(36)
76	经营管理两重性.....	(37)
77	零售企业经营管理的任务.....	(38)
78	零售企业的计划管理.....	(38)
79	零售企业的业务管理.....	(39)
80	零售企业的柜组商品管理.....	(39)
81	零售企业的财务管理.....	(39)
82	零售企业的劳动管理.....	(40)
83	零售企业的物价管理.....	(41)
84	零售企业的财产管理.....	(41)

85	零售企业的教育管理	(42)
86	规章制度	(42)
87	岗位责任制	(43)
88	岗位专责制	(44)
89	五员分工	(44)
90	营业员守则	(45)
91	柜台纪律	(45)
92	关于制止商业活动中不正之风的规定	(46)
93	“五好企业”、“六好职工”评比标准	(46)
94	经营责任制	(47)
95	独立核算单位	(47)
96	半独立核算单位	(48)
97	报帐单位	(48)
98	零售企业内部管理	(49)
99	经济核算	(49)
100	群众核算	(56)
101	柜组核算	(50)
102	进价金额核算	(51)
103	售价金额核算	(52)
104	进货管理	(52)
105	销货管理	(53)
106	以存计销	(54)
107	定额管理	(54)
108	定员定额	(55)
109	商品资金定额管理	(56)
110	合理库存定额	(56)

111 商业劳动效率.....	(57)
112 商品流通费用、费用率.....	(58)
113 毛利、毛利率.....	(59)
114 商品验收.....	(60)
115 内部调拨.....	(60)
116 内部缴款.....	(62)
117 商品进销存日报.....	(62)
118 商品保管帐.....	(64)
119 长短款公差率.....	(64)
120 零售商品损耗.....	(65)
121 包装回收复用.....	(65)
122 现金结算.....	(66)
123 转帐结算.....	(66)
124 统计指标.....	(67)
125 统计商品目录.....	(68)
126 商品总销售额、纯销售额.....	(68)
127 国内纯销售.....	(68)
128 集团购买.....	(69)
129 商品流转计划.....	(69)
130 商品销售计划.....	(69)
131 商品差价.....	(70)
132 购销差价.....	(70)
133 地区差价.....	(71)
134 品质差价.....	(71)
135 批零差价.....	(72)
136 季节差价.....	(72)

137	商品牌价	(73)
138	调价	(73)
139	削价	(76)
140	企业管理的原则	(76)
141	政治领导和经济领导统一的原则	(77)
142	民主集中制原则	(77)
143	计划管理原则	(78)
144	责任制原则	(78)
145	物质利益原则	(78)
146	经济核算原则	(79)
147	企业管理科学化现代化原则	(79)
148	企业管理方法	(79)
149	经济方法	(80)
150	行政方法	(80)
151	法律方法	(80)

(七) 零售经营政策

152	日用工业品经营政策	(81)
153	五交化商品经营政策	(82)
154	食品经营政策	(82)
155	糖烟酒商品经营政策	(83)

第三部分 经营业务

(八) 零售市场研究

156	消费者类型	(86)
-----	-------	------

157	消费结构	(87)
158	消费方式	(88)
159	消费习惯	(88)
160	人口因素	(89)
161	人口规模	(90)
162	年龄结构	(90)
163	家庭规模	(91)
164	居住条件	(91)
165	劳动就业	(92)
166	消费者购买力	(92)
167	商品更新换代规律	(93)
168	商品消费弹性	(94)
169	商品消费连带性	(94)
170	产销季节变化规律	(95)
171	市场研究方法	(95)
172	营业场所调查	(96)
173	居民家计调查	(97)
174	座谈访问调查	(98)
175	通讯调查	(98)
176	统计资料调查	(98)

(九) 进货业务

177	进货要求	(100)
178	进货原则	(100)
179	进货依据	(102)
180	进货渠道	(103)

181 进货方式	(103)
182 进货周期	(104)
183 进货合同	(105)
184 商品验收	(105)
185 商品验收原则	(106)
186 商品验收要求	(106)

(十) 销售业务

187 销售方式	(107)
188 柜台陈列销售	(108)
189 敞开陈列销售	(109)
190 流动销售	(110)
191 邮寄销售	(110)
192 预约销售	(110)
193 商品展销	(111)
194 摊位推销	(111)
195 集市推销	(112)
196 订制销售	(112)
197 半成品销售	(113)
198 服务方式	(113)
199 送货服务	(114)
200 安装服务	(114)
201 修理服务	(115)
202 加工服务	(115)
203 租赁服务	(115)
204 信用服务	(416)

205 拆整分装销售服务.....	(116)
206 售后服务.....	(116)
207 售货规程.....	(117)
208 营业时间.....	(118)
209 经营特色.....	(119)
210 广告宣传.....	(120)

(十一) 零售价格和商品管理

211 零售价格.....	(121)
212 零售价格管理任务.....	(121)
213 零售物价人员职责.....	(122)
214 商品变价.....	(123)
215 商品调价.....	(123)
216 商品削价.....	(124)
217 商品价格标签.....	(124)
218 鲜活商品定价及管理.....	(125)
219 零售价格检查监督.....	(125)
220 物价纪律.....	(126)
221 商品管理.....	(126)
222 库柜合一.....	(127)
223 库柜分责.....	(127)
224 商品定位定量.....	(128)
225 卡片记录管理法.....	(129)
226 商品定量包装.....	(129)
227 商品盘点.....	(129)
228 定期盘点.....	(130)

229	临时盘点·····	(131)
230	商品公差率定额·····	(131)
231	商品损耗定额·····	(132)

(十二) 零售储运业务

232	商品储存·····	(133)
233	存货成本·····	(133)
234	存货控制·····	(134)
235	库存正常商品·····	(135)
236	库存薄弱商品·····	(135)
237	在途商品·····	(136)
238	积压呆滞商品·····	(136)
239	残损变质商品·····	(137)
240	仓库·····	(137)
241	仓库作业程序·····	(138)
242	仓库管理制度·····	(139)
243	仓库定额·····	(140)
244	堆码·····	(140)
245	商品养护·····	(141)
246	库房温湿度·····	(141)
247	商品运输·····	(142)
248	零售企业运输方式·····	(142)
249	商品运输原则·····	(143)
250	整车发运·····	(144)
251	集装箱发运·····	(144)
252	零担发运·····	(144)

253 联运	(145)
--------------	-------

第四部分 服务艺术

(十三) 服务质量

254 服务质量	(146)
255 店堂整洁	(147)
256 商品卫生	(148)
257 个人卫生	(148)
258 商业道德	(149)
259 五讲四美	(150)
260 明码标价	(151)
261 按质论价	(151)
262 统货	(152)

(十四) 服务态度

263 服务态度	(152)
264 主动、热情、耐心、周到	(153)
265 语言艺术	(153)
266 四声	(154)
267 四个一样	(155)
268 仪表整洁	(155)
269 举止大方	(156)
270 接一顾二招呼三	(157)
271 六个不讲	(157)

(十五) 顾客心理研究

272 商业心理学	(158)
273 消费心理	(158)
274 顾客心理活动三过程	(159)
275 顾客心理活动六阶段	(159)
276 近柜顾客类型分析	(160)
277 顾客购买动机分析	(161)
278 售后消费心理分析	(162)
279 顾客共性心理分析	(163)
280 顾客个性心理分析	(164)
281 消费能力	(164)
282 消费气质	(165)
283 消费性格	(166)

(十六) 处理柜台矛盾

284 处理柜台矛盾原则	(166)
285 快速接待法	(167)
286 买卖不成仁义在	(168)
287 商品退换的一般规定	(168)
288 上柜进角色	(169)
289 差错先自检	(170)
290 占理让三分	(170)
291 有原则又灵活	(171)

第五部分 经营技能

(十七) 操作技术