

农村劳动力转移就业职业培训教材



湖北省人力资源和社会保障厅
湖北省劳动就业管理局

编

营业员

Y I N G Y E Y U A N

徐光恕 胡晓芳 余远金 主编

湖北科学技术出版社

服务类

F U W U L E I

请农民朋友和转岗人员按书后所附地址免费参加培训

湖北省人力资源和社会保障厅 编
湖北省劳动就业管理局

营业员

YINGYIEYUAN

编委会

主 任	邵汉生				
副 主 任	皮广洲	鄢楚怀	高 忻	李齐贵	
	熊娅玲	党铁娃			
委 员	罗海浪	李湘泉	彭明良	程明贵	
	姜 铭	周大铭	李国俊	阎 晋	
	金 晖	卢建文	高 铮	李 琪	
	刘健飞	刘长胜	陆 军	陈 飞	
	李贞权	刘 君	李雯莉	苏公亮	
	龚荣伟	周建亚	胡 正	汪袁香	
本 书 主 编	徐先恕	胡晓芳	余远金		
本书副主编	王玉华				
本书参编	韩本欧	王 涛			

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

图书在版编目(CIP)数据

营业员 / 徐先恕, 胡晓芳, 余远金主编. — 武汉: 湖北科学技术出版社, 2009.8

(农村劳动力转移就业职业培训教材丛书)

ISBN 978-7-5352-4011-8

I. 营... II. ①徐...②胡...③余... III. 商业服务-技术培训-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 062483 号

策 划: 刘健飞 李慎谦 刘 玲
责任编辑: 刘 玲

责任校对: 邓 冰
封面设计: 王 梅

出版发行: 湖北科学技术出版社
地 址: 武汉市雄楚大街 268 号
(湖北出版文化城 B 座 12-13 层)

电话: 027-87679468
邮编: 430070

网 址: <http://www.hbstp.com.cn>

印 刷: 武汉市新华印刷有限责任公司

邮编: 430200

850 × 1168 1/32
2009 年 8 月第 1 版

5.625 印张 132 千字
2009 年 8 月第 1 次印刷
定价: 10.50 元

本书如有印装质量问题, 可找本社市场部更换

序

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

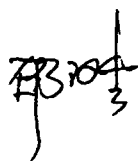
近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效明显。但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。因此，切

实加强农村劳动力技能培训,对于有效帮助农村劳动力实现转移就业具有十分重要的意义。

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责,为提高农村劳动力的职业技能和就业能力,我们针对湖北省的实际情况,组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》,涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的50多个岗位,对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。全省各有关机构要适应形式的发展要求,积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性,大力推动我省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

我衷心希望,这套丛书为广大农民朋友外出务工时获得理想的工作和收入提供帮助。

湖北省人力资源和社会保障厅厅长



2009年5月31日

目 录

第一章 营业员的基本要求	(1)
一、营业员职业素质要求	(1)
二、营业员着装和仪容、仪表规范	(6)
三、营业员的语言规范	(17)
第二章 营业员销售的服务技巧	(23)
一、商品销售前的服务技巧	(23)
二、商品销售中的服务技巧	(31)
三、完美成交的技巧	(53)
第三章 营业员岗位的基本技能	(62)
一、营业员应知的商品知识	(62)
二、商品的验收技能	(69)
三、商品的价格管理技能	(73)
四、商品盘点的技能	(75)
五、商品陈列的技巧	(79)
六、售后服务工作	(85)
第四章 营销冲突的防止和排除	(90)
一、发生冲突的原因	(90)
二、冲突的防止和排除	(94)
第五章 商场安全管理及营销人员管理	(118)
一、商场安全管理	(118)
二、商场营销人员的管理	(123)

第六章 营业员劳动与管理	(133)
一、营业员劳动管理的任务	(133)
二、合理组织营业员劳动	(135)
三、零售企业营业员的劳动效率	(137)
四、劳动报酬	(140)
附录 中华人民共和国商业行业技术等级标准	(144)
综合练习题	(149)
培训机构名称、地址	(170)

第一章 营业员的基本要求

一、营业员职业素质要求

随着市场经济体系的不断深化和完善,商业企业在管理方式、营销理念等方面也发生了重大变革。经营业态从供销社、门市店迅速演化为超市、大型综合超市、仓储式会员制商店、专卖店、百货店、购物中心等多种零售业态;经营组织形式也由单体店发展为单体、连锁、分销并举,形成了以供应链为主线的新的社会流通体系。由传统商业向网络化商业转型是商业企业发展的必然趋势,只有这样才能提高市场竞争力和市场占有率,实现商业企业的国际化、现代化。在此期间的商业企业表现出双重性,即实体与虚拟并存,现实商品与信息资源相结合,并随着时间的推移将逐步提升后者的比重。因此,营业员素质的高低直接影响着商业企业的发展。

(一)基本素质

优秀的营业员应具备基本素质:

(1)品行端正、为人正直。卖场是赢得顾客好感的重要阵地,任务重大。它的运转和管理水平直接影响着整个商场超市的经营效益和对外开放形象。卖场的工作种类多,有些会涉及价格、现金以及商场的经营秘密,如果员工没有良好的修养、端正的品行,就会利用商场管理中的某些漏洞,利用岗位之便,为个人牟取私利,损害顾客和商场的利益,从而直接影响商场的服务质量,玷污商场的声誉和形象。因此,除规章制度的监督制约外,还必须加强商场员工的品行修养。品行的修养在于自觉,要自觉地按照社会公共准则和职业道德要求不断地完善自我。

(2)精神饱满、举止得体。营业员因工作需要,要练好站立服务的基本功。在工作岗位上,要注重仪容仪表,按照商场的规定着装,保证服装的整齐干净、仪态的规范与优美,整体形象要有一种

清新、大方和亲切的感觉。

(3)良好的服务意识。卖场是商场和顾客之间的桥梁,是商场管理系统中的中枢。这要求员工应通过自己的细心观察,以自己的不懈努力,在第一线为顾客提供优质服务;树立“一切以顾客为中心”的服务意识;能设身处地站在顾客的立场为顾客着想,热情适度,耐心周到。

(4)敬业乐业的精神。勤业、精业是职业道德的关键环节,也是敬业乐业的落脚点。忠于职守、认真负责、精益求精,是勤业、精业的具体要求。根据职业道德的要求,营业员对卖场的工作,要有较为全面的认识,对本职工作要有责任心,要自觉维护商场利益。在服从指挥的前提下,要有一定的灵活性和创造性。对顾客的要求要敏感,反应快。遇到突发事件,要保持理智和清醒,使事件得以妥善解决。

(5)较丰富的商品知识。商场的顾客来自四面八方,性别、国籍、职业、年龄、文化素质等不尽相同,这就要求营业员平时要注意积累商品知识,如商品的名称、商标、规格、产地、成分、性能、使用方法、洗涤及养护方面的知识等,并注意积累经验,具备相应的技能技巧。如数码相机、家庭影院等高档产品功能很多,顾客边看说明书边操作比较困难,并且费时,因此营业员必须熟悉商品的使用方法,主动展示商品,才能促进顾客购买。同时营业员还应对历史、地理、宗教、交通以及本土的风景名胜和国外的一些风俗习惯等方面的知识有不同程度地了解 and 掌握。

(6)较强的语言表达能力。营业员大多数时间花在与顾客的沟通上,因此营业员运用语言的机会相对来说比较多。营业员在汉语表达上要能做到以普通话为标准,发音准确,语调适中,表达流畅,用词准确简洁,便于理解和进一步交流反馈。在接待顾客时,语言不能生硬呆板,不能只局限于机械式的回答,应富有幽默感。营业员在与顾客交谈时,运用生动幽默的语言,不仅能打破僵局,缓和气氛,便于处理问题,而且能使顾客觉得营业员有较高的

文化修养,从而使感情更融洽。

(二)工作职责

(1)陈列商品。将到货商品上架,按陈列要求排列,并根据销售情况及时补货、理货。

(2)销售商品。在工作时要保持良好的服务心态,创造安全舒适的购物环境,积极向消费者推介,帮助其正确选择;利用各种销售和服务技巧,营造卖场气氛,提高消费者的购买欲望,增加商品的销售量。

(3)宣传品牌。要在卖场派发本品牌或企业的各种宣传资料及促销品;通过在卖场与消费者的交流,向消费者宣传企业形象,提高品牌知名度。

(4)收集信息。收集顾客对产品的期望和建议,及时妥善处理顾客的抱怨或异议并及时向上司汇报;收集竞争品牌的产品、价格和市场活动等信息;收集消费者对企业或品牌的要求和建议,及时向上司汇报,建立并保持良好的关系,获得最佳的宣传和促销支持;了解卖场的销售、库存情况和补货要求,及时向上司和供应商反应。

(5)填写报表。完成日、周、月销售报表及其他报表填写等各项行政工作并按时上交店长。

(6)其他。完成店长及主管交办的其他各项临时任务及卖场安排的其他工作。

(三)工作要求

(1)全身心地投入工作。把自己看成企业的一部分,树立主人翁精神,积极参与企业的工作,时刻保持高昂的士气。

(2)坚持微笑服务。主动为顾客提供服务。面对顾客须保持微笑,态度自然、亲切友好。在交谈过程中,要心情开朗,精神抖擞,充满自信,注意察言观色,和顾客保持眼神交流。

(3)使用文明礼貌用语。接待顾客过程中应注意使用文明礼貌用语,例如:“您好”、“欢迎光临”、“请”、“谢谢”、“请慢走”等,

可根据顾客对语言的熟悉程度灵活使用普通话或地方方言。

(4)努力提高专业知识和业务能力。熟悉并掌握企业背景、产品专业知识及销售技巧,对于新产品,老营业员应在3天内掌握,新营业员应在7天内掌握。

(5)时刻了解市场信息。用各种机会随时调查市场,了解市场上出现的新产品、流行资讯及竞争对手的促销手段。

(6)具备良好的心理素质。每一个营业员在面对顾客时都应该信心十足,自己绝对是专家,才有资格对顾客进行消费指导。因为没有人会相信一个吞吞吐吐、似是而非的人的推荐。

(7)具备良好的应变能力。成功的营业员,须具备敏锐的市场触觉,特别是对行业的发展趋势,顾客喜好、竞争对手策略等有快速的反应能力及应变能力(包括对店内突发事件和顾客诉怨的应变处理能力),以利于保持企业的竞争力及保障营业额不断增长。

(四)角色定位

(1)形象代言人。营业员与顾客进行面对面的沟通,他们的一举一动、一言一行在顾客眼中就代表着企业(品牌)的形象;也体现出企业的服务风格与精神面貌。基于此,营业员们必须时刻想着自己是企业的代表,要时时刻刻注意自己的一言一行,确保服务质量,使顾客在信赖的基础上乐于再次光顾。

(2)服务大使。在当今如此激烈的竞争中,竞争将越来越多地来自无形服务。一系列微小服务的改善都能获得顾客的好感,从而赢得顾客,压倒竞争对手,促成交易。所以,营业员必须是服务大使。

(3)信息传播者。营业员对企业和品牌的发展状况要十分熟悉,对卖场的特卖、季节优惠等各种促销活动的内容、活动期限等应了如指掌,一旦顾客询问到有关事项,都能给予详细的解答。

(4)生活顾问。一位优秀的营业员,不仅要在服务、业绩上有良好的表现,还应该是顾客的生活顾问,应站在顾客的立场上给予

他们更多的帮助。

(5)沟通桥梁。营业员是企业(品牌)与消费者之间沟通的桥梁,一方面要将品牌的有关信息传递给消费者,另一方面又要将消费者的意见、建议和希望等信息传达给企业,以便企业生产出更好的产品及制定更好的经营策略和服务策略,以服务消费者。

【案例】

李先生到日本东京旅游。在一家饭店吃早饭,发现一种酱小菜挺好吃。于是他问服务员这种小菜叫什么名字和在什么地方能买到。服务员对他说,这种小菜叫“咸细丝”,在京都有卖的。当天李先生途经京都的时候,专程到旅游百货商店去转了转。这里有好多家商店,许多都是经营京都的特产。李先生走进一家布置得非常雅致的酱菜店里,时值中午,店内没有一个客人。只见一个女营业员在往货架上补充商品,李先生在柜台上随意地搜寻。女营业员放下手中的活,对着李先生微笑着,并弯了弯腰,说:“欢迎光临。”李先生询问营业员有没有“咸细丝”卖,女营业员说:“‘咸细丝’我们这里没有,不过这儿有一种叫‘酒友’的小菜和‘咸细丝’味道是一样的。”她拿出一包塑料袋给李先生看。李先生看到“酒友”颜色如浓茶,和在饭店吃的金黄色大不一样,于是不相信味道会相同,便找借口谢绝:“因为是给别人捎的,不能买别的。请问这里哪家有卖‘咸细丝’的?”女营业员说:“请您稍等一下,我去问问。”营业员跑去问别的营业员,又打了一个电话,最后回来:“真不好意思,没办法帮到您。”李先生见营业员对自己服务周到,反倒有点不好意思。于是他情不自禁地问:“你说的‘酒友’真的和‘咸细丝’味道一样吗?”女营业员说,“确实是。我们平时都喜欢拿它来下酒的。你可以买一包试试,您一定会喜欢的。”李先生点点头说:“那好,给我来3包‘酒友’吧,另外再来点咸樱花和咸茄子。”李先生回家一吃,“酒友”的味道果真和在饭店里吃的“咸细丝”差不多,十分好吃。

二、营业员着装和仪容、仪表规范

提供优质服务,获得最佳业绩是营业员的使命,而良好的仪容、仪表无疑也是企业形象最好的宣传和广告。作为联系企业与顾客的纽带,如果营业员有一副端庄的仪表、得体的打扮、大方的举止,再加上真诚自然、极富亲和力的服务,顾客肯定会对营业员产生良好印象,并接受其推荐的产品。

(一)营业员着装的基本原则

服装是人际交往中的一种无声语言,它能反映一个人的社会生活、文化水平和修养。在社交活动中根据自身特点和特定场合,选择得体的服装,穿出一定的品位,能使人增添几分魅力。

营业员的着装应具有职业装的基本特征,即实用性、审美性和象征性。

1. 营业员的着装要求

(1)多样统一。讲究多样统一是营业员着装的基本原则。款式不同但局部统一的工作服饰,客观上构成了一种多样统一的着装美感。这对于享受不同服务的顾客来说,客观上满足了顾客的视觉要求。

(2)舒适和谐。衣着之美,很大程度上在于相称,也就是要与自己职业、身份、年龄、性别相称,与周围的环境、场合协调。营业员的工作着装要与工作环境在风格上和谐或互补。

(3)时尚含蓄。含蓄,作为中国传统审美趣味,通常被视为服饰美的最高境界。营业员的着装应体现出民族特点与时代新潮的有机融合,解决好藏与露的适度性关系。

(4)简明整洁。营业员的服饰关键是整洁、得体。整洁是服饰美最基本的礼仪要求。整洁的服饰不仅使顾客享受到一种视觉形式美感,而且还会产生一种心理上的安全感;美观整洁的服饰既突出了其精神面貌,也反映了商场的管理水平和卫生状况。

2. 营业员的着装礼仪

1) 工作制服

(1)工作制服有统一的规范要求,不能随意修改。要注意领口与袖口上的洁净,注意保持制服整体的挺括。每天上岗前,要细心检查制服上是否有菜汁、油渍,扣子是否齐全、有无松动,衣裤是否有漏缝和破边等。总之,需经反复检查后才能着装上岗。

(2)鞋也是着装的一部分。在工作岗位上穿黑色或咖啡色皮鞋。禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋等。如果有些工种需穿布鞋,同样也应保持洁净。每天应当把皮鞋擦得干净、光亮。男性营业员的袜子颜色应和鞋子的颜色和谐,不要穿白色线袜或露出鞋帮的有破洞的袜子。女性营业员应穿与肤色相近的丝袜。

2) 工作用品

(1)工作牌。在工作岗位上,工作牌是营业员个人形象的重要组成部分之一。无论是哪一个具体部门的营业员都应把工作牌端正地佩戴在左胸上方,并对其进行认真爱护,保证其完好无损。

(2)书写笔。在工作中,营业员往往需要借助笔具进行书写,因此,必须随身携带专用的书写笔。营业员在工作之中随身携带的笔具,最好别在上衣左侧衣袋上,或是别在上衣内侧衣袋上。有时,为方便使用,可将圆珠笔以绳、带缚住,挂在脖子上,令其垂于胸前。

(3)计算器。在进行必要的计算时,营业员若是能够取出随身携带的计算器计算,既能节省时间,又不必担心计算结果不够精确。

(4)记事簿。在服务工作中,营业员如果需要记录重要信息,诸如资料、数据、人名、地址、电话、传真、建议等,要是没有掌握正确的信息处理手段,应当郑重其事地为自己准备一本可以随身携带的小型记事簿。

3) 饰物

佩戴饰物应让饰物起到锦上添花、画龙点睛的作用,切不可画

蛇添足。饰物的佩戴应讲究整体的效果,要和服装协调;饰物的佩戴应与自身的特点相适应,如发型、体型、年龄、肤色、气质、脸形等。饰物的佩戴必须考虑所处的季节、场合、环境等因素,这些因素的不同,其佩戴方式和佩戴多少也不同。

(二) 营业员仪容、仪表规范

1. 仪容、仪表规范

有了得体的着装,如果在化妆、个人卫生等细节方面不注意,同样会给人以邋遢的感觉。

【案例】

某顾客到冷冻食品柜台挑选汤圆,可是他发现他要的香芋味的汤圆已经卖完了。于是他走过去问站在柜台旁边的一位男营业员,香芋味的汤圆何时才有货。那个营业员搔着头说:“这个……我也不太清楚,我帮你问一下。”他的头皮簌簌落下,顾客顿时没了兴致,匆匆离开。

所以在日常工作中,营业员还应注意个人仪容仪表,做到仪容端庄、装扮得体、举止文雅、谈吐大方。

【案例】

某商场营业员仪容、仪表基本规范

男性营业员的仪容要求:

(1) 服装:穿着规定制服,衣服要清洁,经过整烫,衬衫纽扣扣牢,禁止卷袖口,禁止穿其他衣服。

(2) 手:始终保持清洁,禁止留长指甲。

(3) 鞋子:穿黑色、咖啡色皮鞋,保持整洁,禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋,饮食部门职工可以穿运动鞋。

(4) 头发:严禁留长头发,定期理发,保持整洁,头发不要遮住脸,头发禁止染成彩色。

(5) 装饰品:食品、饮食部门职工禁止佩戴装饰品,其他部门的职工可以戴婚戒(嵌宝石戒指除外)。

女性营业员的仪容要求:

(1)服装:穿规定制服,衣服要整洁,经过整烫,衬衫纽扣扣牢,穿比裙子下摆短的长统袜,一律肉色。

(2)手:始终保持手的清洁,禁止留长指甲,饮食部门职工禁止使用指甲油,其他部门可用无色指甲油。

(3)鞋子:穿黑色、咖啡色鞋,保持整洁,禁止穿运动鞋、拖鞋、草编鞋,饮食部门职工可以穿运动鞋。

(4)头发:定期理发,保持整洁,长头发不要遮住脸,不准披肩,头发禁止染成彩色。

(5)装饰品:头饰,只能用黑色、咖啡色、蓝色系列;耳环,食品、饮品部门职工禁止戴,其他部门职工禁止戴直径5mm以上的耳环;项链、手链、脚链,食品、饮食部的职工禁止戴,其他部门的职工可以戴婚戒(嵌宝石戒子除外)。

2. 服务姿势的要求

优美的仪态让人不仅在心理上感觉舒服,而且在精神上也得到一种享受。人的基本体态有站、坐、走三种姿势,优美的站、坐、走姿势,是一个人良好气质与风度的展现。

1) 站姿要求

(1) 基本站姿:

①站正,双腿并拢立直,两脚跟相靠,脚尖分开成V字形,开度一般为 $45^{\circ} \sim 60^{\circ}$,身体重心落在两脚中间。

②胸要微挺,腹部自然地收缩,臀部上提,挺直背脊。

③双肩舒展,齐平,双臂自然下垂,虎口向前,手指自然弯曲,中指贴裤缝。

④头正,颈直,双眼平视前方,嘴微闭,面带微笑。

站立太累时,可变换为调节式站立,即身体重心偏移到左脚或右脚上,另一条腿微向前屈,脚部放松。无论哪一种站姿均应注意:双手不可叉腰,不可抱在胸前,不可插入衣袋;眼睛不要东张西望;身体不要抖动或摇摆,更不应东倒西歪。

(2)服务站姿:在商场,营业员工作中的站姿通常有以下几种。

①腹前握指式站姿。站姿一:在基本站姿的基础上,两手握于腹前,右手在上,握住左手手指部位,两手交叉点在衣扣垂直线上。站姿二:对女性营业员而言,在基本站姿的基础上,两脚尖略展开,右脚在前,将右脚跟靠于左脚内侧前端,两手握指交于腹前,身体重心可在两脚上,也可在一只脚上,以通过两脚重心的转移减轻疲劳;对男性营业员而言,在基本站姿的基础上,左脚向左横迈一步,两脚间距离不得超过肩宽,两脚分开平行站立,两手握指于腹前,身体重心在两脚上,身体直立,注意不要挺腹或后仰。

②后背握指式站姿。在基本站姿的基础上,两臂后摆,两手在身后相握,右手握住手指部位,左手在上,置于髋骨处,两臂肘关节自然内收。

③单臂后背式站姿。左臂后背式站姿:在基本站姿的基础上,左脚前移,将脚跟靠于右脚内侧中间位置,两脚尖展开成 90° ,成左丁字步。左手后背,右手自然下垂,身体重心在两脚上。右臂后背式站姿:在基本站姿的基础上,右脚前移,将脚跟靠于左脚内侧中间位置,两脚尖开成 90° ,成右丁字步。右手后背,左手自然下垂,身体重心在两脚上。

2)坐姿要求

(1)基本坐姿:坐着时,头正,颈直,双目平视前方或注视对方,嘴微闭,面带微笑,身体自然坐直,挺胸收腹,腰背挺直,双腿并拢,小腿与地面垂直,双膝和双脚跟并拢,双肩放松下沉,双臂自然弯曲内收,双手成握指式,右手在上,手指自然弯曲,放在腹前双腿上或座位扶手上。

端坐时间过长,会使人感觉疲劳,这时可变换为侧坐。无论哪一种坐姿,都应娴雅自如,切忌坐时弯腰驼背,含胸挺腹,前俯后仰,摇腿跷脚或双膝分开,跷二郎腿。入座与起座时应舒缓,自然大方,动作不可迅猛。