

营业员业务技术

知 识 出 版 社

商业职工业务技术学习初级读本

营业员业务技术

江苏工业学院图书馆
藏书章

知识出版社

营业员业务技术

商业部教育司编

知识出版社出版

(北京阜成门北大街17号)

新华书店北京发行所发行 中国大百科排版厂印刷

开本787×1092 1/32 印张6 字数140千字

1983年9月第1版 1987年10月第2次印刷

统一书号: 17214·39 定价0.63元

ISBN7-5015-0006-1

目 录

第一章 营业员工作的重要意义

- 第一节 营业员工作的意义 1
- 第二节 对营业员的基本要求 3

第二章 柜台业务的主要环节

- 第一节 柜台进货业务 10
- 第二节 商品验收 19
- 第三节 柜台销货业务 23
- 第四节 商品盘点 33
- 第五节 柜台价格管理 36

第三章 柜台营业的过程和要求

- 第一节 营业前的准备工作 42
- 第二节 售货时的服务接待工作 47
- 第三节 营业结束工作 50

第四章 售货基本操作技术

- 第一节 怎样接待顾客 54
- 第二节 怎样展示商品 64
- 第三节 怎样介绍商品 68
- 第四节 怎样计量商品 72
- 第五节 怎样包扎商品 79
- 第六节 怎样计价、收款和开票 80
- 第七节 怎样处理好柜台服务中常遇到的问题 84

第五章 商品陈列

- 第一节 商品陈列的意义和作用 88
- 第二节 商品陈列的要求 89

第三节	商品陈列的方法	93
第六章	柜组简易核算	
第一节	柜组核算的概念和意义	98
第二节	柜组核算的基本形式与内容	100
第三节	柜组核算的基本方法	101
第四节	柜组经济活动分析	112
第五节	提高经济效益的基本途径	115
第七章	规章制度	
第一节	商业规章制度的重要性	117
第二节	商业规章制度的主要内容	119
第三节	营业员必须遵守规章制度	128
第八章	营业员的写算技术	
第一节	数码字的书写及订正规则	130
第二节	基本心算技术	133
第三节	电子计算器的一般使用方法	137
第四节	珠算基本技术	142
附 录		
一、	中华人民共和国计量单位名称与符号方案（试行）	154
二、	常用的公、市、英制度、量、衡单位及换算表	160
三、	汉语拼音字母及读音表	166
四、	英语字母及读音表	166
五、	希腊字母及读音表	167
六、	商品中常出现的物理、化学符号	168
七、	常见食物营养成分及胆固醇含量比较表	171
八、	衣料缩水率和服装用料参考表	172
九、	全国统一鞋号与旧鞋号及袜号对照表	176
十、	常见进口表上外文词字的意义	178
十一、	盒式收录两用机常用英文标志	180

第一章 营业员工作的重要意义

第一节 营业员工作的意义

社会主义商业是国民经济的重要组成部分，是社会再生产的必不可少的环节；它联结着工业和农业、城市和乡村、生产和消费。正因为如此，我国社会主义商业在新时期的基本任务是：促进商品生产，发展商品流通，繁荣城乡经济，为人民日益增长的物质文化需要和社会主义现代化建设服务。这个基本任务，正确体现了商业的这种重要地位和作用，因而是完全正确的。

购销调存是商业组织商品流通活动的基本业务环节。要完成上述基本任务，就必须搞好购销调存业务。特别是销售业务，它是整个商业业务的中心，收购、调拨、储存业务都是为其提供条件的。只有商品最终销售出去，才能实现其使用价值和价值，商业活动才能得以继续进行，生产活动也才能得以继续发展。而零售企业营业员工作，正处在商品从生产领域到消费领域流转的最后一个环节，即销售环节。所以，营业员的工作对于国民经济的发展和四个现代化建设来说，是具有重要意义的。

一、营业员的工作可以促进和引导生产发展。营业员担负着商品的零售任务。工农业生产的产品，只有通过营业员销售出去，其价值才能实现，劳动耗费才能得到补偿，再生

产才能继续进行。因此，营业员销售工作的好坏，直接或间接影响着生产的发展，只有千方百计地搞好销售、扩大销售，生产才能不断地向前发展。

营业员工作在商业第一线，终日处在市场上，同商品、同消费者打交道。因此，营业员对市场行情比较熟悉，对消费者的需求比较了解，可以充分利用这些有利因素，经常了解和研究产供销情况和市场动态，及时向生产部门提供市场需求变化的信息，提出调整和改进商品数量、质量、花色品种、规格型号等意见或建议，帮助解决生产中的问题，使生产部门多生产适销对路的产品，引导商品生产朝着适应市场需要的方向不断发展。

二、营业员的工作是为保障人民群众的生活需要服务。社会主义生产的目的，就是最大限度地满足人民群众日益增长的物质和文化生活需要。而满足人民群众生活的需要，最终是通过营业员的工作来实现的。营业员在销售工作中，把数量多、质量好、花色新、品种多、规格全的商品，以合理的价格，便利的供应方式和方法，较高的服务质量，良好的服务态度等，提供给人民群众，从而保障人民群众的需要。

营业员还可以在销售工作中，介绍商品性能使用等知识，帮助群众提高挑选和使用商品的能力，影响和指导他们的消费，使人民生活得更好。

三、营业员的工作可以为“四化”建设回笼货币，积累资金。实现四个现代化，需要大量的建设资金。营业员通过努力扩大商品销售，可以使国家投放的货币适时回笼；同时，营业员还可以改善经营管理，加强经济核算，减少商品损耗，节省商品流通费用，从而增加商业利润，为国家建设积累资金。

第二节 对营业员的基本要求

营业员工作的重要性，对营业员提出了许多严格的要求。最基本的是：

一、必须热爱社会主义商业工作，克服轻商思想。

要做好一个商业营业员，需要不断地加强自身的思想修养，克服轻商思想，做到干一行、爱一行，干一行、学一行，干一行、钻一行。在商品销售活动中，自觉地按照马克思、列宁主义，毛泽东思想的立场、观点、方法办事。遵守社会主义商业道德，热爱社会主义商业工作。

由于旧社会几千年来的剥削阶级的旧思想、旧观念和自给自足的小农经济的影响，“文化大革命”的破坏，以及建国以后经济工作中长期存在的“左”的错误，使我国的商品生产发展十分缓慢，商品流通没有得到足够的重视，商业在发展国民经济中的作用长期以来没有充分发挥出来。社会上一些人，包括商业队伍内部一些干部和职工，也轻视商业工作，瞧不起商业工作。对营业员工作，更认为是“伺候人”，“低人一等”的。这是一种偏见。

我国社会主义商业是以生产资料公有制为基础的新型商业，是为人民服务的商业，它和其他行业一样，只是革命分工的不同，决没有高低贵贱之分。营业员与广大顾客的关系，反映了革命同志之间平等的互相合作、互相关心、互相帮助的关系。在我们国家里，无论是干部还是群众，无论从事哪种职业或从事哪种劳动，都有一个共同的出发点，就是为人民服务；都有着共同的目标，就是早日把我国建设成为

伟大的社会主义现代化强国。我们的经济建设就好比一部机器，各行各业都是其中的螺丝钉和零件，缺少了哪一样，都会发生故障。在我们社会主义国家里，只有没出息的思想，没有没出息的工作。营业员的工作得到了党和政府，以及社会各界人士的支持和关心；营业员的劳动得到了党和人民的尊重。他们的大多数人，在三尺柜台这个平凡的岗位上，以高度的思想觉悟，良好的服务态度，熟练的业务技术，兢兢业业地为广大消费者服务，涌现了许多受到党和人民赞扬的先进工作者和劳动模范。

在一些经济发达的国家，由于工农业生产机械化程度的提高，人民衣、食、住、行社会化要求的增加，从事商业、服务业的人数、网点和服务项目都是越来越多，例如美国，从事制造业的职工约二千万人，而从事商业、服务业的就有四千三百多万人，比制造业职工多一倍多。日本全国从业人员四千多万，其中从事批发、零售商业的就有一千二百多万人，占了四分之一以上。日本东京平均每六个人当中就有一个商业人员；平均每八十人当中就有一个商店；平均每一百一十人当中就有一家饮食店。其商业队伍是相当庞大的，人民的生活十分便利。而我国商业网点和职工数量都是远远不足的。粉碎“四人帮”以后，特别是党的十一届三中全会以来，党中央、国务院十分重视发展商业工作。党的十二大报告明确指出：“商业工作的好坏直接影响工农业生产和人民生活，这个问题在我国经济发展中的重要性已经越来越明显地显示出来”，党中央要求我们“必须在充分了解情况、认真总结经验的基础上，切实改进商业工作，大力疏通、扩大和增加流通渠道，做到货畅其流，物尽其用，充分发挥商业在促进生

产、引导生产、保障供应、繁荣经济中的作用。”党的十二大确定，从一九八一年到本世纪末的二十年，力争使全国工农业年总产值翻两番，人民物质文化生活达到小康水平。要实现这一宏伟目标，必将要求我们商业战线的各项工作来一个转折性的变化。投入社会商业服务业的劳动力，在整个社会劳动结构中 will 发生巨大变化，商品流通的规模、网点、设施、信息工具，以及商业的文化、科学、技术水平等，都要有相应的发展。因此，我国今后的社会主义商业，包括全民的、集体的、个体的商业，将会越来越受到重视，不断得到发展，我国社会主义商业工作前途光明远大。

二、要苦练基本功，掌握全面的、过硬的服务本领

营业员在售货工作中，光有良好的服务态度，没有过硬的服务本领，仍不能提高服务质量。祖国的社会主义建设在发展，新的产品在增加，人民生活在提高，商品供应量在增大，这就要求营业员不能满足于一般的业务技术，而要适应新的形势，不断提高业务水平和工作效率，才能更好地为生产、为消费者服务。如果业务不熟悉，商品知识不丰富，操作技术不熟练，计算不准确，接待方法不适当，势必影响到服务质量。我国旧商业有句俗话：“十年能学出一个状元，十年学不出一个生意人。”这充分说明，在三尺柜台的服务中，是有许多学问可钻，有许多技术可学的。要成为一个社会主义商业工作者，必须具备一定的业务知识和操作技术。

一个优秀的营业员，在业务技术上，应该做到“一懂、二熟、三会、四快”，即懂得商品进销存业务；熟悉商品知识，熟练地掌握接待方法；会记帐做表，会商品陈列，会小修小配；操作快、称量快、计算快、包扎快。要做到“一

懂、二熟、三会、四快”，这就需要平日坚持苦练基本功，在思想上明确练好基本功的重要意义，树立精益求精的钻研精神，虚心学习，持之以恒，由浅入深，逐步提高。

除了学习业务技术外，还要强调文化学习。有了一定的文化素养，就能够更好地提高语言艺术，提高学习业务技术的理解能力和接受能力。文化与业务，这两者是相辅相成的，要提高业务技术水平，不具有一定的文化水平是不行的。在某些城市或旅游胜地，营业员还要掌握一两种商业外语，以便接待好外国客人。

✓ 三、切实搞好文明经商，礼貌待客

文明经商、礼貌待客，是社会主义的政治制度和经济制度所决定的，是社会主义基本经济规律对商业工作提出的客观要求。解放前的资本主义商业，一方面，剥削、压榨广大店员，获取剩余价值；一方面，任意抬高物价，或掺杂、掺假、克扣斤两，牟取暴利，剥削广大消费者。社会主义商业虽然也是做买卖，但是它是为繁荣社会经济，为生产服务，为人民生活服务的。它与广大人民群众不单是商品买卖关系，而且体现了社会主义同志式的分工合作关系，商店的利益同消费者的利益是一致的。营业员联系着千家万户，一言一行，都会在人民群众中产生影响。三尺柜台，既是社会文明风尚的“窗口”，又是宣传社会精神文明的重要阵地。如果全国成千上万的营业（服务）人员都能搞好文明礼貌活动，将会推进整个社会的移风易俗。

✓ 搞好文明经商、礼貌待客，首先要不断改善服务态度。

营业员要改善服务态度，主要是在“主动、热情、耐心、周到”八个字上下功夫。

✓ **主动**：当顾客走近柜台时，营业员要主动与顾客打招呼，顾客选购商品时要主动介绍商品的性能、特点、质量、价格和使用、保管方法。有些地区商业零售部门的营业员在实践中总结出接待顾客“十主动”的做法：即接待顾客时，主动打招呼、主动拿商品、主动作介绍、主动当参谋、主动拿商品、主动帮挑选、主动帮包扎、主动帮搬运、主动代修配、主动通情况，深受顾客欢迎。

✓ **热情**：就是热情接待顾客，态度和蔼，语言亲切，热情解决顾客的特殊需要。无论顾客买与不买，买多买少，或是退换商品，都要热情接待。

耐心：在接待顾客时，要有“有问必答，百答不厌，百挑不烦”的精神。“宁可自己麻烦千遍，不让顾客稍感不便”。在接待中努力做到“四不计较”，即顾客语言轻重不计较、要求高低不计较、多挑多选不计较、态度好坏不计较。

✓ **周到**：在出售商品时，要一切从消费者的利益出发。顾客没想到的，要帮顾客想到；顾客没听到的，要给顾客介绍到；顾客没看到的，要主动给顾客出示。要热情当好顾客的参谋。当顾客购买某种商品时，要介绍连带性的商品，帮助顾客挑选比较；需要包扎的商品，要包扎牢固；需要试验的商品，要当面试验，有失效期、保修期的商品，要交待清楚。不能退换的商品，要事先申明，使顾客考虑好以后再买。接待顾客时，还要尽可能做到“接一、答二、招呼三”，节约顾客的时间。

搞好文明经商，礼貌待客，要不断提高服务质量。

营业员提高服务质量的方法很多，范围也很广，但最基本的有以下几点要求：

1. 经营的商品,要尽量做到花色品种齐全,数量充足,质量良好,质价相称,适销对路;

2. 营业时间、售货方法要尽量便利顾客,在有的地区,应开设日夜商店;

3. 要尽量增添便民措施和服务项目;

4. 商品陈列要美观醒目,价格标签摆放得当,“六标”齐全,店堂清洁整齐;

5. 营业员服务态度良好,售货操作技术熟练。

搞好文明经商,礼貌待客,要遵守社会主义的商业道德。

社会主义商业道德主要是指商业职工在处理自己同消费者的关系,个人与企业和国家的关系时所应当遵循的准则。

社会主义商业是建立在与广大人民群众根本利益一致基础上的,是全心全意为人民服务的新型商业。社会主义的商业道德是人类社会进步、发展的产物和标志,充分体现了社会主义制度的优越性。它要求保障消费者的利益不受损害。因此,每一个商业职工必须严格遵守社会主义商业道德,在商品流通活动中维护好社会主义商业的信誉。解放以后,在党的教育下,经过广大商业职工的共同努力,商业战线同整个社会一样,逐步形成了社会主义的新的商业道德风尚,在人民群众中树立了良好的信誉。但是,在十年浩劫中,社会主义商业在人民群众中的信誉,受到严重破坏,引起人民群众的不满。因此,迅速树立或恢复社会主义商业道德观,尽快取得人民群众的信任,这是摆在每个营业员面前十分迫切的任务。在具体工作中应该做到:

1. 坚持社会主义方向,处处从党和人民的利益出发,按照党和国家的方针、政策办事;

2. 一切商品都必须明码标价，按价出售，不允许变相涨价，自行提价。对少数实行浮动价格的商品，也应按有关规定制定出合理的价格；

3. 对顾客要一视同仁，老少无欺，买卖公平，不允许以貌取人，优亲厚友，不允许亲此疏彼，“看人下刀”；

4. 出售的商品计量要准确，做到秤平、提满、尺足，不允许短斤少两，损害顾客利益；

5. 不准以次货充好货，不掺假掺杂，不硬性搭配商品；

6. 不出售有害人体健康的食品、药品等。不出售失效或变质的、没有使用价值的商品；对顾客要实事求是地介绍商品，不夸大商品的优点，不隐瞒商品的缺点，不允许欺骗顾客；

7. 定量供应的商品要按照规定的手续和数量出售，不私分多占商品，不“走后门”；

8. 要现款交易，钱货两清，找款、付货要准确。对分期付款的商品，要严格按照规定手续办理；

9. 严格遵守商店和柜台的各项规章制度和纪律。

综上所述，营业员的工作在整个商业工作中的地位是很重要的，作用是很大的，因此，对营业员工作的要求也是很高的。要成为一个思想好、作风硬、业务精的又红又专的合格的社会主义商业的营业员，就必须刻苦地、认真地、长期不懈地学政治、学文化、学业务，苦练操作技术的基本功。从书本中学习，在岗位上练习，向老师傅请教，向一切内行的人学习，以适应不断发展的社会主义现代化建设的需要，完成好党交给我们商业工作的任务。

第二章 柜台业务的主要环节

零售商业的基本职能是从事商品的购销活动，从各个不同的渠道购进商品，销售给集体和城乡居民，用以满足生产消费和生活消费。要把商品最终转移到消费者手中，就需要一系列的手续环节和组织管理工作，一个初级营业员应该了解或掌握各项手续环节，具备一定的业务知识。

第一节 柜台进货业务

零售商店虽然以“卖”为主，但是经营起点却是“买”，也就是进货。进货是为销售提供物质基础，没有进货，也就谈不上销售。如果进货工作搞不好，商品就不可能及时组织进来，造成一部分商品缺货脱销；花色品种就不可能适销对路，造成一部分商品积压；或者是质次价高，损害群众利益，引起消费者不满。结果不但影响为生产、为人民生活服务，也影响到商店的信誉和经济效益。所以，营业员首先要抓住进货关。

一、加强进货计划性

各个零售商店的进货，⁽¹⁾有的由商店集中统一进货，有的分散由柜组进货，较为普遍的是集中与分散相结合的方式。⁽²⁾不管采取哪种方式，在进货环节上都必须加强计划性，克服盲目性。要做到这一点，一方面要对消费需求的变化进行一

些调查研究，做到心中有数；一方面要重视营业员提供的商品信息，更好地了解市场情况。对定点供应和消费对象比较固定的城镇或工矿区商店，也可以用“请进来”、“走出去”的办法，召开一些消费者小型座谈会，来听取消费者的意见。特别是农村集镇的商店，通过这种意见的收集，在农具、农药等商品的组织进销中，往往能收到很好的效果。

调查研究是编制进货计划的基础，只有通过调查研究，才能订出比较接近实际、反映市场需要的进货计划来。柜组的进货计划是本柜的进货依据，在集中统一进货的单位，也可充作要货单。柜组的进货计划，一般不需要正式对外上报，所以其格式各单位可以自行设计，以简明扼要为宜。其内容应包含期初库存、本期购进、本期销售、期末库存四个指标。简单的也可用本期购进一个指标。但是，进货的依据是销售，它反映进销存的平衡关系，所以尽管只用一个指标，实际上仍离不开销、存这两个指标。

进货计划，一般只列大类品种，至于具体的规格花色，可在进货时根据柜台需要，看样选购。零星琐碎商品的进货，为了简化手续，采用一个金额数控制就可以了。有部分商品，采用专业会议分配的方式，会前由购货单位送交进货计划，以便供货单位平衡分配。这种进货计划，只要填写品名数量即可。但必须详细写明具体的规格品种，使分配时有所依据。

二、扩大花色品种

在进货时，应尽量扩大花色品种，以满足消费者需要。随着城乡人民购买力的提高，对花色品种的要求也越来越高，许多衣着用品趋向个性化、多样化，高档商品消费的比重也明显增大。在这种新形势下，扩大花色品种就成为进货工

作的重要一环。

扩大花色品种，对各个不同类型、不同地区的商店，要求也不一样。一般说，大型综合性商店和专业商店柜台分工比较细，专业性比较强，在花色品种上就应该“全”些。对一般中小型商店，由于资金、场地、设备、人力等条件的限制，就不可能象大型商店和专业商店那样要求。农村供销社还应考虑当地群众的购买力和购买习惯。同时还应根据所处地段消费对象的不同，而有所侧重。

扩大品种时还应该注意扩大小商品的经营。除部分大型商店和专业商店外，大部分商店，小商品和中低档商品是基础商品。实践证明，大小商品兼顾，品种齐全，以小商品带大商品，更能使消费者满意，使销售额增加。

其次，扩大地方产品的经营也很重要，这不但是支持、促进地方产品的生产，而且某些地方产品，有它一定特色，深受消费者喜爱。

为了防止某些商品脱销或积压，柜组应该制定必备商品的目录和经营品种目录，来检查供应商品的品种情况，同时也便于编制进货计划。经营品种是柜组经营范围内适应服务对象需要的全部品种；必备品种是经营品种中为满足当地消费者生活的基本需要，而必须储备的最低限度的品种。凡属人民群众日常生活或生产必需的，货源正常，系当地批发部供货的，应列为必备品，其中即使有部分货源不太正常，仍应列为必备品种，以促使柜组努力争取货源，保证市场供应。在必备品种中，要分出常年、夏令、冬令等不同季节所需要的品种，以便检查季节必备品种的落实情况。现将必备商品目录样式简单举例如下：