

工作过程导向式  
教改教材




FOR  
SALE

高等职业教育财经类规划教材  
(市场营销专业)

# 店面销售

——“教·学·做”一体化实用教程

王薇 主编



高等职业教育财经类规划教材（市场营销专业）

# 店面销售

——“教·学·做”一体化实用教程

主 编 王 薇

副主编 林 洁

主 审 林小兰

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本书详细介绍店面销售前期准备工作,店面销售中的工作、店面销售结束及相关辅助工作,共有九个任务,涵盖了店面销售的主要理论知识。

本书适用于高等职业院校市场营销专业的店面销售课程,也可作为企业相关培训及自学者的参考用书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容  
版权所有,侵权必究

### 图书在版编目(CIP)数据

店面销售:“教·学·做”一体化实用教程/王薇主编. —北京:电子工业出版社,2010.8

高等职业教育财经类规划教材. 市场营销专业

ISBN 978-7-121-11163-1

I. ①店… II. ①王… III. ①商店—销售管理—商业服务—高等学校:技术学校—教材 IV. ①F717

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第116166号

策划编辑:张云怡

责任编辑:毕军志

印 刷: 北京京师印务有限公司

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:15 字数:384千字

印 次:2010年8月第1次印刷

印 数:4000册 定价:26.80元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

# 前 言

经过对职业院校市场营销专业已毕业的学生进行回访,以及部分多年从事市场营销相关工作的专业人员或专家共同讨论分析等大量的市场调查,职业院校市场营销专业毕业的学生就业具有一定的阶段性,有很大一部分学生毕业后将从事店面销售工作。职业院校市场营销专业课程的设置,应该从市场需要出发,使专业课程的设置更有针对性与实用性,因而,职业院校市场营销专业设置《店面销售》课程是十分必要的,具有很强的现实意义。值得一提的是,从事店面销售的也有可能来自不同专业的学生,经过调查,除了市场营销专业之外,其他专业毕业的学生也有相当一部分会从事店面销售工作,不但文科专业类可设置店面销售课程,其他专业也可根据需要设置该课程。“《店面销售》——‘教·学·做’一体化实用教程”是针对工作岗位需求,以实际工作过程为主线,以教学项目为载体,以岗位人员技能、素质要求为内容,以培养学生实际工作能力为核心的,是一本非常有价值的教材,其特点如下:

第一,以先进的教育教学理念为引领,以就业为导向、以学生为中心,实用方便。使用“《店面销售》——‘教·学·做’一体化实用教程”,教师拿着就知道该如何设计一堂课程,学生拿着就知道该如何去学习以及如何去衡量学习的效果;能充分调动学习的积极性与主动性,学生成为课堂的真正主角,边做边学;使教师成为课堂的组织者、督促者、主持者。

本教材从实际工作岗位出发,将工作任务转变为学习任务,通过完成系列任务培养学生实际工作岗位所需的知识及技能。该书内容设置的顺序源于店面销售基本工作的流程,分成店面销售前、店面销售中、店面销售结束及店面销售后依次设计;内容从一名合格乃至优秀的店面销售人员工作岗位需要的知识及技能出发,以项目任务书的形式实现。本书的体例为:项目任务书——项目任务所涉及到的知识点——自学与拓展——自我练习。融先进的教学理念于其中,符合高职学生的心理特点、学习规律,充分体现出职业特性。

九个项目任务分别是:认识店面柜台销售人员岗位职责、素质及礼仪要求,向顾客介绍商品,拿放、展示、演示、陈列商品,开票与收银,探寻顾客需求与接待顾客、处理顾客异议与促成交易,包装与捆扎商品,处理顾客退换货与投诉,处理店面柜台销售结束与售后服务工作。项目任务是根据典型工作任务经分析整合、教学化后而得出的,基本上涵盖了店面销售的主要理论知识。

本书对教学方法进行了合理设计,包括不同“教·学·做”一体化内容的时间等细节均考虑周全,以减少教师教案设计的工作量,有利于教师将教学的重点放到关注学生的实践能力培养上,每一个项目的设计充分考虑了在学校实施的可能性,并且经过多轮实践,反复修改,确保实用。

从教材的编写思路与课程教学思路来看,本书与传统的教材有很大的不同,以能力为本位、以职业实践为主线,适合当前社会需求和学生需求,更有利于教与学,更有利于学生综合能力的培养。满足企业营销岗位实践的需求,满足教师、学生的教与学的需求。

第二,对项目完成的形式和方法有多种多样的设计,能充分调动学生学习的兴趣;适合多种教学方法,有利于老师充分发挥教学风格。

学生完成每个项目任务的方法会有不同,如开展市场调查、情景模拟、演讲汇报、角色扮演、心理测试、案例分析、现场竞赛等,这样学生完成每个项目任务都具有很强的新鲜感,学习兴趣得到了很大提高,参与性也能大大增强。由于每个项目任务设计不同,教师使用该教材开展教学时,教学方法也可以多样,给了教师更多的选择自主权。

另外,每个项目任务都有严格的考核标准与评分细则,公平公正,学生完成每个项目任务都很清楚应该如何完成及完成的目标,任务包含小组任务与个人任务,有效避免了学生团队活动中出现的“搭便车”现象,提高了学生的责任性与团队精神。

第三,注重学生的职业综合能力,尤其是做事能力、店面销售基本能力的培养。

本书的设计主要是以项目任务带动教学,在实施中,学生会得到综合的、反复的强化练习,如:语言沟通,信息查找、整理、分析,计算机应用,演讲、答辩,团队合作,时间管理等。另外也包括一些基本的做事方法方面的训练。而这些,均是店面销售人员的基本功,体现在店面销售岗位的方方面面。此外,将基本的销售(推销)理论、知识融入项目中,使学生既了解专业知识又能有针对性地灵活应用,更加强了其营销专业能力,有利于今后的职业提升。

第四,该教材是教学改革的结晶,已得到教学实践的验证。

本教材的出版是建立在三年的教学改革及实践基础之上,主编及所有参编人员均来自一线专业教师,经验丰富。在三年的教学实践中,经过不断探索与改进,并适时进行效果反馈,教学模式及方法受到学生的欢迎与肯定。同行教师及有关专家也对该课进行了听课评价,教学模式及方法已得到较多院校的借鉴和使用,反馈良好,是创新而实用的。

总之,使用本教材通过项目任务来进行教学,能使学生胜任“店面销售”这一岗位,同时本课程的开设还将为市场营销专业后续课程奠定一定的基础。为了克服由于全部采用“项目任务”教学可能会带来的学生所学理论知识不全面、不系统的情况,在设计时,专门设计了“自学与拓展”,把项目任务没有涵盖到的一些我们认为重要的内容(在后续课程的学习过程中要用到的内容)也包含进去。这样有利于学生有选择性地掌握。另外,在“自我练习”中,设计了较多的理论基础知识与技能的考核内容,对于学生全面掌握相关理论与技能知识、取得相关职业资格证书如营业员级别取证也会起到一定的帮助作用。

本教材是职业教育采用基于典型工作任务的开发理念开发出来的,是教学与教改的实践与总结,是相关院校专业骨干教师通力合作的结晶。

本书由北京信息职业技术学院王薇担任主编,设计本书的编写思路,对全书进行编纂、修改、定稿,林洁任副主编,由北京信息职业技术学院林小兰担任主审。参加本书编写的人员的具体情况为:北京信息职业技术学院王薇(项目一、项目五、项目七、项目九)、安徽芜湖职业技术学院洪俊国(项目二)、泸州职业技术学院许达丽、林洁、丁瑞赞、王甜(项目三、项目六、项目八)、北京信息职业技术学院周爽(项目四)。

编者

2010.6

# 目录

<b>项目一</b>	<b>店面销售前期准备工作</b> .....	1
	项目任务书（一） .....	1
	任务一所涉及的知识点 .....	12
	拓展与自我练习 .....	22
	项目任务书（二） .....	23
	任务二所涉及的知识点 .....	32
	知识拓展——商品的基础知识 .....	48
	拓展与自我练习 .....	55
<b>项目二</b>	<b>店面销售中的工作</b> .....	56
	项目任务书（三） .....	56
	任务三所涉及的知识点 .....	62
	拓展与自我练习 .....	71
	项目任务书（四） .....	73
	任务四所涉及的知识点 .....	79
	知识拓展——点钞方法 .....	93
	拓展与自我练习 .....	99
	项目任务书（五） .....	100
	任务五所涉及的知识点 .....	105
	知识拓展——店面销售顾客接待过程中常发生的矛盾类型及其解决方法 .....	122
	拓展与自我练习 .....	126
	项目任务书（六） .....	128
	任务六所涉及的知识点 .....	134
	拓展与自我练习 .....	147
	项目任务书（七） .....	149
	任务七所涉及的知识点 .....	152
	拓展与自我练习 .....	178
<b>项目三</b>	<b>店面销售结束及相关辅助工作</b> .....	180
	项目任务书（八） .....	180
	任务八所涉及的知识点 .....	185
	拓展与自我练习 .....	194
	项目任务书（九） .....	195

任务九所涉及的知识点 .....	200
知识拓展——店面销售相关辅助工作 .....	210
拓展与自我练习 .....	217

<b>附录 A</b> 项目任务成果要求及评分标准 .....	219
---------------------------------	-----

<b>参考文献</b> .....	230
-------------------	-----

<b>教材说明</b> .....	231
-------------------	-----

# 项目一

## 店面销售前期准备工作

店面销售工作并不是站在柜台后面机械地等待，或是在店内优雅地走动，更不是店内忙成一团，应成为工作的主人，而非工作的奴隶。在开展工作之前，做好充分的准备工作，例如，熟悉岗位职责及要求，培养好的素质，树立好的工作形象，让每天的工作紧而有序，忙而不乱，合理安排各项工作，这是做好店面销售的基础，也是店面销售人员迈出成功的一步。

### 项目任务书（一）

任务名称	认识店面营业员岗位职责、素质及礼仪要求	任务编号	01-01	参考时间	270分钟
目标及重点培养的能力	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 心理素质分析：能利用所学知识，并根据任务要求进行拓展学习，学会自我剖析、自我总结，扬长避短，使得自己得到不断改进和提高。重点培养学生自我认知、学习、分析能力，提高学生心理素质。</li><li>2. 市场调查与分析：能根据需要通过市场调查、观察、计算机网络查找、拜访咨询相关专业人士等途径获取有用信息，并在规定时间内进行学习、整理，按要求进行归纳、总结、分析，得出正确结论。重点培养与提高市场调查、信息收集、整理、分析的能力和沟通能力。</li><li>3. 店面销售人员服务礼仪模拟：能将理论知识点与技能点相融合，掌握营业员岗位职责及在岗位上应具备的形象素质，包括正确的站、坐、走、手姿等工作姿态，并能进入角色定位，具备良好的形象素质，有好的服务质量，进行正确展示。重点培养学生敢于批评与自我批评与批评，提高胆量与表达能力。</li><li>4. 通过小组分工与合作完成各个项目集体任务，培养和提高团队意识、精神及团队协作能力，增强职业道德与服务意识，树立正确的人生观、审美观、价值观。</li></ol>				
应具备的知识点	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 店面销售柜台销售工作的岗位职责。</li><li>2. 店面销售人员从业的基本要求（包括思想、身体、能力、心理素质等要求）。</li><li>3. 店面销售营业员服务礼仪规范（包括仪容仪表、礼仪规范与工作姿态规范）。</li></ol>				

续表

教学地点	教室、机房、实地观察与市场调查	参考资料	案例、自测材料、网上资料等	教学设备	投影设备、能上网的可供学生使用的计算机、照相或录像设备、镜子、营业员服装、化妆品及道具（学生可自备）
------	-----------------	------	---------------	------	----------------------------------------------------

## 训练内容与要求

## 1. 分组。(20分钟)

将一个班的学生分成6~8个组，每个组5~7人。具体步骤如下：

(1) 教师先通过让学生自荐和推荐的方式选出各组组长，明确组长的职责。(负责本组所有活动的组织、安排、协调、工作，同时带头完成分配给自己的项目工作，并督促、帮助其他成员完成相应的工作。)

(2) 由组长在课堂上自行联系本班同学(也可由指导教师拟定)，形成自己的组。每组中的成员应该男性与女性合理搭配，最好分别有性格外向的、性格内向的、表达能力强的、计算机能力强的、文字能力强的、组织能力强的学生。

## 2. 任务分工与安排。(15分钟)

(1) 认真地阅读该项目任务的所有内容，清楚需要完成哪些任务(哪些是需要集体合作共同完成的，哪些是自己独立思考完成的)、如何完成、何时完成，做到心中有数。

(2) 组长针对任务内容进行详细任务分工与安排，并将最终任务安排明细填写在项目任务书相应栏目中，在小组内宣布，做到组内的每个成员都非常清楚。然后组员按照组长的分配开始行动。要保证时间安排合理，在规定的时间内完成各项任务。

注意：需集体共同完成的任务由组长组织协商分工(什么时候谁负责查找资料，如何进行市场调查，什么时候研讨并分析，什么时候模拟练习，什么时候填写分析报告，谁负责制作PPT(PowerPoint)，等等)，避免争吵，要注意所分配的任务合理，以锻炼组内成员各种不同的能力，同时尽量能提高工作效率。

## 3. 项目任务内容、要求。

## (1) 心理素质自测分析。(55分钟)

① 组长组织，全体成员参加。先由各个成员独立完成“心理情绪自测和心理成熟度自测”，并根据自测结果进行分析，完成个人任务(见项目任务(一)中的个人任务产出(1))。

② 组长组织组员一起针对各自的心理自测结果，先谈谈“困扰自己做事的心理方面的因素”，然后小组成员针对这些因素共同讨论解决的方法、技巧与途径。并将最后讨论形成的总结分析记录在“小组完成上交项目任务产出”相应栏目中。

## (2) 市场调查与分析。(课内90分钟，课外45分钟)

① 首先在组长的带领与分工下(每个成员都需要参与)，结合本项目中的“调查问卷(见个人任务产出(2))”进行实地调查，然后组织成员共同将调查数据进行收集、整理、分析；将分析讨论进行记录、最后总结，并将市场调研报告(若能用图表等形式清晰表现更好)记录在“小组完成上交项目任务产出”相应栏目中。

② 每个成员结合已经进行的自我测试和调查数据，围绕“一名优秀店面销售人员应具备的岗位职责及个人素质”为题展开分析，查阅资料，认真思考最后形成文字材料(500~1000字)(填写在个人项目任务产出中)，并在组内进行发言，形成最能代表本组分析的调研报告，制作成汇报的PPT文件(PPT文件内容包括本组调查安排、调查过程、调查数据、调查分析、调查结论)。最后，由组员共同挑选一名具有代表性的组员结合PPT进行相关主题的演讲，时间为10~15分钟。

续表

## (3) 营业员服务礼仪模拟。(90分钟)

① 组长组织组员认真学习店面销售人员的仪容仪表、服务礼仪规范,对营业员站、走、坐、手、蹲等正确的工作姿态要求做到清晰、明确。根据店面销售人员工作岗位要求、性别不同,组内每个成员分别进行站、走、坐、手势、蹲等工作姿态逐项训练。小组长汇总后填入相应的任务产出栏中并告知每位同学,各个同学将自己的得分与建议记录下来,填写在相应的栏目中。

② 各组每个成员都参加班级“店面销售人员服务美形象展示”仪态礼仪学习成果展示。与会同学通过现场观摩,评出最佳服务形象的男女学生(每个同学只能进行两次评选)。取得第一的同学得到相应的奖励分。(具体参见附录A的评分标准)

## 项目任务(一)任务产出表

## 个人任务产出(满分65分)

## 个人任务产出(1)——心理素质自测分析(组内讨论时可作为发言参考)(10分)

说明:认真完成个人任务(1)材料——两个心理测试后填写下表。

## 测试一:情绪调控能力自测

以下有18种生活场景,在这些生活场景中,你是如何反应的呢?在每个问题后面提示的一些反应中,根据你的情况,在每项的“是”(前)、“不是”(后)中选择a或b。

(1) 当你参加一个隆重的酒会,在会上你突然被要求即兴表演或演唱一支歌时。此时,你的反应:

心跳加剧 b a	有些焦急不安 b a	很开心 a b
沉着镇定 a b	有点困惑 b a	有点脸红 b a

(2) 你去一家百货店买东西时,几次要求售货员服务,但她佯装不知,故意不理睬你。此时,你的反应:

愤怒 b a	沉着镇定 a b	心跳加剧 b a
语气平静 a b	困惑 b a	充满敌意 b a

(3) 当你的邻居遭到盗窃,民警来你家访问调查,你已提供所知道的情况,但民警还在喋喋不休地盘问。此时,你的反应:

态度友好 a b	不满 b a	沉着镇定 a b
心情不安 b a	感到厌烦 b a	耐心应对 a b

(4) 好友与你商定一个约会,在指定的地点和时间,你等候了一个小时,他(她)还没出现。此时,你的反应:

生气 b a	充满怨意和不满 b a	心平气和 a b
焦急 b a	情绪轻松 a b	责怪、诉苦 b a

(5) 在餐厅里,你的一盆热气腾腾的饭菜还没吃,被自己不小心全部碰翻在地。此时,你的反应:

懊恼 b a	愉快 a b	困惑 b a
自然地笑起来 a b	面红耳赤 b a	有点发愣 b a

(6) 有一回你坐公共汽车忘了买票,正好售票员查到了你。此时,你的反应:

面红耳赤 b a	沉着应付 a b	心跳加剧 b a
保持微笑 a b	羞耻感 b a	出汗 b a

续表

- (7) 你半夜从梦中醒来, 听见厨房发出声响。此时, 你的反应:
- |          |            |           |
|----------|------------|-----------|
| 沉着应付 a b | 心跳加剧 b a   | 冷静地思考 a b |
| 不安 b a   | 身体有点僵硬 b a |           |
- (8) 你回到家里, 发现水正在从浴缸里溢出来, 整个家里像个水池。此时, 你的反应:
- |          |          |              |
|----------|----------|--------------|
| 惊慌失措 b a | 充满怒气 b a | 沉着冷静 a b     |
| 懊恼 b a   | 保持平静 a b | 不由自主地笑起来 a b |
- (9) 你去参加一场口试, 在场外等了很久, 轮到你入场了, 但对方所提的问题均在你的预想范围之外。此时, 你的反应:
- |              |           |          |
|--------------|-----------|----------|
| 血一下涌到头脑中 b a | 心跳加剧 b a  | 沉着应付 a b |
| 冷静地思考 a b    | 手心上有汗 b a | 感到不安 b a |
- (10) 你一个人乘高层建筑的电梯, 突然电梯在中途停止不动了。此时, 你的反应:
- |          |          |            |
|----------|----------|------------|
| 沉着冷静 a b | 感到害怕 b a | 保持情绪稳定 a b |
| 有点慌乱 b a | 兴奋 a b   | 感到不愉快 b a  |
- (11) 你乘公共汽车参加一次很重要的考试, 但是交通发生严重阻塞, 眼看考试时间马上就要到了。此时, 你的反应:
- |        |           |           |
|--------|-----------|-----------|
| 焦急 b a | 兴奋 b a    | 站立不安 b a  |
| 出汗 b a | 冷静地思考 a b | 沉着不慌张 a b |
- (12) 你向你的朋友们叙述一个很好的建议, 可是他们不但曲解了你的意思, 还嘲笑你的建议。此时, 你的反应:
- |        |            |            |
|--------|------------|------------|
| 生气 b a | 愉快轻松 a b   | 沉默不语 b a   |
| 困惑 b a | 暂时中断来往 b a | 保持心平气和 a b |
- (13) 你去报考某所学校, 内定已被录取, 但正式通知却被告知没有录取。此时, 你的反应:
- |        |           |               |
|--------|-----------|---------------|
| 绝望 b a | 冷静地思考 a b | 泄气 b a        |
| 怨恨 b a | 充满自信 a b  | 对这所学校抱有敌意 b a |
- (14) 你加入某个旅游团去观光, 在某风景地, 旅游团让你按时按规定地点上车, 谁知等你赶到时, 车子早在规定时间内就开走了, 此时, 你的反应:
- |          |          |        |
|----------|----------|--------|
| 困惑 b a   | 愉快轻松 a b | 生气 b a |
| 保持冷静 a b | 不知所措 b a | 不安 b a |
- (15) 你有一技之长, 还在认真地将技术传授给你的朋友, 可是你的朋友中途提出不需要再学习了。此时, 你的反应:
- |        |          |          |
|--------|----------|----------|
| 生气 b a | 轻松愉快 a b | 憎恨 b a   |
| 幽默 a b | 冷淡 b a   | 心平气和 a b |
- (16) 你为了学好某门学科花了很大努力, 而且还有了一些进步, 可老师仍然不满, 还批评责备你。此时, 你的反应:
- |           |          |           |
|-----------|----------|-----------|
| 有敌意 b a   | 轻松愉快 a b | 不理睬 b a   |
| 仍充满信心 a b | 困惑不安 b a | 不满、泄愤 b a |
- (17) 你告诉你的好朋友一些知心话, 并希望他(她)能严守秘密, 但他(她)无意之中将秘密泄露给他人, 又正好被你当场发现和听到。此时, 你的反应:
- |           |          |            |
|-----------|----------|------------|
| 感到不快 b a  | 保持平静 a b | 若无其事 a b   |
| 责备、非难 b a | 友好处理 a b | 充满不信任感 b a |

续表

(18) 半夜里你被惊醒，周围邻居发出一片惊呼声“发生地震啦”，你也发现房屋确实在摇晃。此时，你的反应：

有些惊慌 ba

沉着镇定 ab

冷静行动 ab

逃命 ba

感到恐惧 ba

身体有些僵硬 ba

## 测试二：心理成熟度自测

人的成熟，不能单纯从生理学角度来考虑，还要从心理学和社会学意义上的适应能力和责任能力来分析。心理学家曾提出：心理成熟的意义在于确定人的心理适应能力的发展水平。因此，心理成熟是一个心理变量，它随人的生理成长而发展，并与人的社会化进程密切相关。下面的测验可以帮助你了解自己的心理成熟水平。

(1) 当你被同学欺负，做事不顺或感到不如意时，用哪种方式化解呢？

A. 出去借酒消愁

B. 出去散步使心情平静

C. 到一些娱乐场所消遣

D. 到朋友家向他诉苦。

(2) 如果你由朋友口中，听到另一个朋友在你背后说坏话，你会怎样？请选择相近的答案。

A. 默默地承受而不加理会

B. 与忠告者一起出游，将误解澄清

C. 直接找说坏话的人算账

D. 找说坏话的人讨教原因

(3) 当你被人要求做一件棘手的事情时，你会如何？请先想想自己的想法，再选出相近答案。

A. 你会咬紧牙关，花费几小时拼命为他工作

B. 做到某种程度而发觉不行时，即将意思转达拜托你的人

C. 即使求助他人也要把工作做好

D. 自己无法做的事，不做

(4) 如果有两位异性同时表示喜欢你，你如何解决？

A. 把两人一起叫过来加以详谈后和两人分开

B. 在两人中只与一位适合自己的人交往

C. 对两人都能适当地应付

D. 将两人视为普通朋友同时交往

计分方法：

A: 5分 B: 3分 C: 1分 D: 0分

## 测定结果说明

测试一：情绪调控能力自测测定结果的评定：

统计出所有项中选a的个数，每个a记为1分，a的个数就是你的最后分数。再将最后得分按下表换算成标准得分，然后请看“测定结果说明”。

原始得分				标准得分
13~16岁	17~21岁	22~30岁	31岁以上	
90~108	95~108	98~108	100~108	5
80~89	85~94	88~97	90~99	4
70~79	75~84	78~87	80~89	3
45~69	50~74	52~77	54~79	2
0~44	0~49	0~51	0~53	1

续表

- (1) 标准得分“5”分的人，自我情绪和调控能力非常强，具有良好的抗挫折、抗压力能力。在非常紧急和重大的事件面前能保持沉着镇定的态度，不会迷失方向，能很好地处理问题和控制事态。
- (2) 标准得分“4”分的人，与同年龄层次的人相比，能妥善地管理自己的情绪活动变化，在一般压力和挫折前不会轻易动摇。尽管有些问题和事态一时不能解决，但个人的冷静沉着和意志不会丧失。
- (3) 标准得分“3”分的人，自我情绪的调控、管理能力、对压力和挫折的承受能力处于平均水平。
- (4) 标准得分“2”分的人，自我情绪和调控能力处于平均水准，但抗压力、抗挫折的能力较低。在精神负担过重的情况下，会失去平静感，较担心自己的失败和挫折，有时会丧失情绪的平衡。
- (5) 标准得分“1”分的人，不满、不安、困惑的倾向较为强烈，不太能承受失败的挫折，请用幽默或轻松的态度来对待小挫折或意外。

测试二：测试结果：

- (1) 分数为 20~18 分：你的心理在社交方面相当成熟，生活方面就不太成熟了，而这种不平衡也是你性格上的魅力，因为它令人有新鲜感。如果你能再成熟些，即可体会一切事物的真义。
- (2) 分数为 17~14 分：你的心理正在成长中，因为兴趣广而无法局限在一件事上，对要紧的事应该立即着手，若能有所取舍，你的心理会成熟得更快。
- (3) 分数为 13~8 分：你的心理还很幼稚，甚至未考虑成熟问题。对这种年轻人而言，实践比学习更重要，但学习也不能忽略。
- (4) 分数为 7~0 分：你对事情的看法相当成熟，但心理成熟是没有界限的，所以应该想办法，使自己能与人相处得更好。

思考问题	分析结果
1. 我的自测结果(2分)	
2. 之所以是这个结果的原因(2分)	
3. 困扰我的心理因素(3分)	
4. 我决定这样提高我的心理素质(3分)	

得分：

个人任务产出(2)——市场调查与分析(20分)

1. 完成调查问卷一，店面或柜台走访观察，市场调查，每个人要求调查至少五个店面或柜台，由组长进行合理分配，实事求是，并在规定的时间内完成。

续表

调查问卷一：店面销售人员形象、素质市场调查

店面销售人员 形象、素质 店面或柜台 名称（调查地点）	服饰、仪容仪表描述	服务姿态描述	工作状态（素质） 描述

调查结果分析：

调查时间：

调查人签字：

2. 完成调查问卷二，要求就在商场选择准顾客或已购顾客商品进行，并请顾客签字证明，备注附上是否购买、顾客其他信息等，至少完成五个调查数据。

续表

调查问卷二：顾客“心目中最好的店面销售人员的素质与形象要求”

编号	心目中最好店面销售人员的要求	顾客签字	调查地点与时间	备注
1	形象描述：			
	素质描述：			
2	形象描述：			
	素质描述：			
3	形象描述：			
	素质描述：			
4	形象描述：			
	素质描述：			
5	形象描述：			
	素质描述：			

调查结果分析：

调查结果分析：(此处为空白区域，用于填写分析内容)

调查人签字：(此处为空白区域，用于填写调查人姓名)

续表

3. 两个调查问卷完成后, 结合调查结果, 参阅一些资料, 进行调查结果分析, 以备在组内进行积极讨论发言。

得分:

个人任务产出(3)——“店面销售人员岗位职责及素质”自测、市场调查、信息收集、整理后的书面成果(15分)

每个成员结合已经进行的自我测试和调查数据, 围绕“一名优秀店面销售人员应具备的岗位职责及素质”为题查阅资料, 认真思考, 展开分析, 最后形成文字材料(500~1000字)(填写在个人项目任务产出中), 并在组内进行发言。

得分:

个人任务产出(4)——营业员姿态展示(20分)

得分:

小组任务产出(满分35分)

填表说明:

1. 小组完成的每个任务无特殊说明或要求的, 均填写在组长的项目任务书中, 形成一份完整详尽的小组任务产出表。
2. 个别小组任务产出里要求小组成员也有相应填写, 请各成员按照要求填写, 组长认真督促。
3. 小组任务产出注意整洁、清晰。

小组任务(1): 任务分配、时间安排、人员分工表(5分)

续表

任务说明（包括市场调查说明、PPT制作、记录人员、演讲人员、展示人员等角色及内容的具体分配）	主要负责人员	时间、地点安排	负责人签字

计划人（组长）签字：

策划时间：

说明：（凡以后任务中设计分工的项目无特殊要求均按照以下说明进行）

1. 组长将该计划表详细写清楚，并告知小组所有成员，以便小组成员清楚完成项目任务的时间安排。
2. 每个成员将组长计划表认真记录，可将组长的计划详细记录在该表中，无论是全部记录还是部分记录必须将自己所负责及参与的项目任务（内容）记录在该表中。否则个人成绩将为“-2”分。

得分：

小组任务（2）：心理素质——困扰大家心理的问题及其解决途径、心理素质及健康讨论与总结分析（5分）

## 1. 讨论过程记录

发言人	发言内容整理