

# 初级、中级、高级商业营业员

- 文化基础
- 业务技术基础知识
- 经营管理知识
- 商品知识
- 工具设备知识
- 质量标准知识
- 安全防护知识

■ 这些是必须具备的知识



# 初级、中级、高级商业营业员

- 领会应用能力
- 实际操作能力
- 应用计算能力
- 语言文字能力

■ 这些是必须具备的技能



# 初级、中级、高级商业营业员

- （初级）具有初中文化程度，有自学能力
- （高级）具有高中文化程度，有自学能力



# 初级、中级、高级商业营业员

- 初级
- 了解商品养护、统计、公共关系、营销方面的知识
- 掌握商业职业道德、服务规范、售货程序
- 中级
- 熟悉顾客心理、广告、公共关系、商品养护、统计、市场营销知识
- 高级
- 掌握心理、美学、广告、公共关系、会计、统计、商品养护、市场营销、价格知识



# 初级、中级、高级商业营业员

- 初中级
- 经营管理知识
- 了解本岗位的经营计划和经营指标
- 熟悉主营产品核价、标价、结算、销卡、提货、盘点等工作环节
- 熟悉商业有关政策、制度和法规
- 高级
- 除了上述之外掌握全面质量管理知识



# 初级、中级、高级商业营业员

- 商品知识
- 初级、中级
- 了解主营商品的编号、品号、规格、产地、质量、性能、价格、使用和保养方法
- 高级
- 精通主营商品的特点、工艺、使用保养方法和鉴别方法



# 初级、中级、高级商业营业员

- 工具设备知识
- 初级、中级
- 了解本岗位所使用的工具设备的特点、用途和保养方法
- 高级
- 精通本岗位所使用的工具设备的特点、用途和保养方法





# 初级、中级、高级商业营业员

- 质量标准知识
- 初级、中级
- 了解主营产品质量标准
- 高级
- 掌握主营产品质量标准和检验方法



# 初级、中级、高级商业营业员

- 安全防护知识
- 初级、中级
- 懂得主营商品的防盗、防火、防腐和卫生知识
- 高级
- 熟悉主营产品和场地的安全防护和卫生知识



# 初级、中级、高级商业营业员

- 领会应用能力
- 初级、中级
- 能识别简单商品组装图和使用图，了解顾客心理
- 高级
- 能熟练准确地识别商品组装图和使用图



# 初级、中级、高级商业营业员

- 实际操作能力
- 初级、中级
- 能独立拿、称、包、扎、量，并能填写单据、发票（账务手册）
- 能提供咨询服务，帮助顾客挑选商品
- 能对主营产品进行演示、展示、突出商品的特点(激发顾客购买欲望)
- 能按照整洁、美观、丰满、定位的要求陈列商品
- 能收集市场信息，为柜组决策提供依据
- （能对主营产品的质量和货币的真伪进行鉴别）
- 高级
- 能综合运用知识和艺术熟练的为顾客提供咨询服务，并能融洽气氛，解决与顾客发生的纠纷
- 能按照整洁、美观、丰满、定位的要求陈列商品
- 能对主营产品的质量、等级和货币的真伪进行鉴别
- 能根据商品的性质，选择不同的方法，对其进行养护
- 能对特殊商品进行组装、加工、简易维护
- 能搜集市场信息，分析市场变化趋势
- 能编制进货、销售、库存计划，并能对商品流转的盈亏进行核算
- 能发现经营中的问题，并提出整改意见



# 初级、中级、高级商业营业员

- 应用计算能力
- 初级、中级、高级
- 珠算6级、5级、4级



# 初级、中级、高级商业营业员

- 语言文字能力
- 初级、中级
- 具有一定的语言艺术，能较好的接待顾客
- 高级
- 能起草工作计划、协议、合同
- 具有较高的语言艺术与修养



# 初级、中级、高级商业营业员

- 其他相关能力
- 初级、中级不做要求
- 高级
- 能总结和传授业务知识和技能，培训中级营业员



# 营业员的岗位职责及服务规范

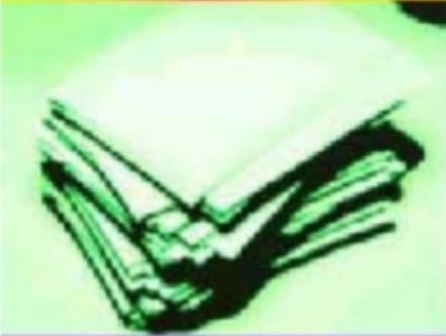
## ■ 一、营业员守则要求





# 营业员的岗位职责及服务规范

## ■ 二、柜台纪律规范



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/918122046032006126>