第一图书网, tushu007.com

<<图说商场>>

图书基本信息

书名：<<图说商场>>

13位ISBN编号：9787115278333

10位ISBN编号：7115278334

出版时间：2012-4

出版时间：人民邮电出版社

作者：刘军 编

页数：313

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《图说商场（超市）管理》从提高商场(超市)管理水平的角度出发，通过“实景图片展示+工作内容解读+操作要点提示”的模式，详细讲述了商场(超市)各项管理工作的开展流程，具体包括服务礼仪、店铺形象管理、商品管理、生鲜管理、促销管理、收银管理、防损管理、物流管理、客服管理、安全管理、设施设备管理、后勤管理共计12项内容。
《图说商场（超市）管理》是一本为商场(超市)管理提供全程指导的工具书。

《图说商场（超市）管理》可作为商场(超市)各级管理人员提升自身管理能力的读本，也可作为培训部门和相关行业培训师进行商场(超市)管理培训的教材。

<<图说商场>>

书籍目录

第1章 服务礼仪
1.1 仪容仪表
1.2 行为举止
1.3 服务语言管理
第2章 店铺形象管理
2.1 店面形象设计
2.2 卖场规划的内容及原则
2.3 空间布局、顾客通道及货位布置设计
2.4 墙壁、地板、天花板设计
2.5 照明、声音及色彩设计
2.6 其他设计
第3章 商品管理
3.1 商品定位
3.2 商品组合
3.3 商品布局
3.4 商品陈列
第4章 生鲜管理
4.1 生鲜品加工
4.2 生鲜品保鲜
4.3 生鲜品理货管理
第5章 促销管理
5.1 促销活动的类型
5.2 优惠券、样品赠送
5.3 竞赛和抽奖促销
5.4 返还促销
5.5 POP促销
5.6 折价促销和以旧换新
5.7 其他促销方式
第6章 收银管理
6.1 收银作业安排
6.2 收银人员接班管理
6.3 收银操作技巧
第7章 防损管理
7.1 员工损耗管理
7.2 顾客及厂商损耗管理
7.3 其他损耗管理
7.4 重点区域的监管
7.5 后场及收银部门管理
第8章 物流管理
8.1 采购管理
8.2 验收管理
8.3 盘点管理
8.4 储存管理
8.5 退换货管理
第9章 客服管理

9.1 卖场服务的类型
9.2 营业员服务
9.3 导购员服务
9.4 客服中心服务
9.5 顾客投诉处理
第10章 安全管理
10.1 突发事件的应急处理
10.2 消防安全
10.3 人员、商品安全
第11章 设施设备管理
11.1 常用陈列用具
11.2 警卫设备管理
11.3 包装打码设备
11.4 购物车辆及商品搬运车辆
11.5 其他设备
11.6 设施设备的管理、使用及养护
第12章 后勤管理
12.1 场内外环境管理
12.2 其他区域环境管理
12.3 车辆事务管理
参考文献

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com