

<<商场员工培训一本通>>

图书基本信息

书名：<<商场员工培训一本通>>

13位ISBN编号：9787501774715

10位ISBN编号：7501774714

出版时间：2007-1

出版时间：中国经济

作者：本社

页数：210

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>

<<商场员工培训一本通>>

内容概要

商场以其新颖规划、高档配置在零售业中独占一片天地，而优秀的员工是聚合和发挥这些优势的关键要素。

本书详细阐述商场营业员、收银员、促销员、服务台、采购员等不同岗位的工作技能与技巧，具有系统性、实用性、标准化等特点，是各大小百货商场、商厦完善自身培训体系的实用培训课程，也是各岗位员工自我修炼和进修的最佳范本。

<<商场员工培训一本通>>

书籍目录

- 第一章 商场员工职业素质培训 第一节 商场员工必备素质 一、基本工作素质 二、顾客至上的理念 三、优质服务意识 第二节 商场员工基本礼仪 一、仪容修饰 二、着装要求 三、姿态礼仪 四、微笑礼仪 第二章 商场营业员岗位培训 第一节 营业员职业定位 一、营业员的岗位职责 二、营业员职位要求 三、营业员的角色定位 第二节 售前准备作业培训 一、售前心态调整 二、工作用具佩戴 三、售前商品检查与准备 第三节 顾客心理把握培训 一、顾客的几种购买动机 二、影响顾客购买的因素 三、顾客的购买行为 四、各类顾客的消费心理 第四节 顾客接待技巧培训 一、做好时机等待 二、接近顾客的最佳时机 三、接近顾客的方法 四、获得顾客的好感 五、接待顾客的语言技巧 第五节 商品推介技巧培训 一、商品介绍与说明 二、做好商品的展示 三、向不同类型顾客推介 第六节 异议处理技巧培训 一、异议处理的方法 二、异议处理的时机 三、不同类型异议的处理 第七节 促成成交技巧培训 一、识别成交信号 二、促成成交技巧 三、附加销售技巧 四、商品包装要点 五、做好送别服务 第三章 商场收银员岗位培训 第一节 收银员岗位职责 第二节 商场收银知识 一、POS系统知识 二、收银机知识 三、条形码知识 四、消磁系统知识 五、其他收银概念 第三节 收银工作规范培训 一、收银作业流程 二、现金室工作程序 第四节 具体收银作业培训 一、收款服务 二、点钞技巧 三、伪钞识别 四、大钞预收操作 五、设零与兑零操作 六、收银错误处理 七、收银员情景服务 第五节 其他收银作业规范 一、票据收取处理 二、顾客抱怨应对 三、离开收银台操作要点 四、应收票据、应收账款处理 第四章 商场促销员岗位培训 第一节 促销员岗位职责 第二节 价格促销 一、价格促销的特点 二、价格促销的适用情况 三、价格促销的形式 四、价格促销实施要点 第三节 演示促销 一、演示促销的特点 二、演示促销的适用产品 三、现场演示工作内容 四、演示促销的技巧 第四节 赠品促销 一、赠品促销的特点 二、赠品促销的主要形式 三、赠品选择的原则 四、赠品促销的实施要点 第五节 免费试用 一、免费试用的特点 二、免费试用的实施要点 第六节 抽奖促销 一、抽奖促销的特点 二、抽奖促销的主要形式 三、抽奖促销的实施要点 第七节 节假日促销 一、节假日促销的特点 二、节假日促销的形式 三、节假日促销的实施要点 第八节 橱窗陈列 一、橱窗陈列的特点 二、橱窗陈列的类型 三、橱窗陈列的设备与用具 四、橱窗陈列的实施要点 第五章 商场服务台岗位培训 第一节 服务台人员岗位职责 第二节 存取包服务培训 一、存取包服务规范 二、意外事故处理 第三节 播音服务培训 一、播音员的必备素质 二、商场播音的内容 三、商场播音的流程 四、商场播音的原则 五、播稿要求与规范 第四节 赠品发放培训 一、赠品发放原则 二、赠品发放流程 三、赠品库存管理 第五节 发票开具规程培训 第六节 售后服务培训 一、送货服务 二、安装服务 三、“三包”服务 四、跟踪服务技巧 第七节 顾客商品退换处理培训 一、商品退换范围 二、商品退换流程 三、商品退换服务技巧 第八节 顾客投诉处理培训 一、顾客投诉的几种原因 二、顾客投诉的处理原则 三、顾客投诉的处理态度 四、顾客投诉的处理步骤 五、不同形式投诉的处理技巧 六、不同类型投诉的处理方法 第六章 商场采购员岗位培训 第一节 商场采购员岗位要求 一、采购员职位要求 二、采购员岗位职责 第二节 商品采购计划 一、采购前市场调查 二、采购策略确定 三、采购模式选择 四、采购程序确立 五、采购时机确定 六、采购批量决策 第三节 筛选供应商 一、合格供应商的条件 二、筛选供应商的原则 三、了解供应商真实情况 第四节 商品采购谈判培训 一、采购谈判要素 二、采购谈判内容 三、采购谈判技巧 四、采购合同签订 五、采购谈判的注意事项 第五节 商品运输培训 一、遵循运输原则 二、选择运输方式 三、确定运输路线 四、贵重及危险品运输 第六节 商品验收技巧培训 一、商品验收程序 二、商品验收内容 三、商品验收作业要点 第七章 商场仓管员岗位培训 第一节 商场仓管员岗位职责 第二节 仓库规划培训 一、商品储位规划 二、仓库作业规划 第三节 商品在库管理培训 一、商品库存原则 二、仓库陈列标准 三、仓库温湿度管理 四、仓库安全管理 第四节 商品进出库管理培训 一、商品入库管理 二、商品出库管理 第五节 商品盘点作业培训 一、盘点基础知识 二、盘点准

<<商场员工培训一本通>>

备工作 三、盘点作业要领 四、盘点后结果处理 第六节 商品退(换)货作业培训 一、退(换)货标准 二、退(换)货作业要点 三、退(换)货作业流程第八章 商场工程人员岗位培训 第一节 工程人员岗位职责 第二节 设备管理的内容 一、设备的购置与安装 二、设备的正确使用 三、设备的例行检查 四、设备事故的处理 五、设备维护与保养 第三节 设备维修保养培训 一、配电维修保养 二、电气设备维修保养 三、空调设备维修保养 四、日光灯常见故障排除 第四节 设备安全使用培训 一、空调器使用 二、对讲机使用 三、扫描仪使用 四、电脑设备使用 五、电梯使用 六、打价机使用 七、人字梯使用 八、安全设备使用 九、电子防盗设备使用第九章 商场保洁人员岗位培训 第一节 保洁人员岗位职责 第二节 商场保洁细则 一、商场卫生要求 二、清洁工作细则 第三节 商场保洁内容 一、清洁卫生标准 二、商场日常保洁项目 三、商场保洁工作实务 第四节 商场保洁要点 一、商场地板清洁 二、电梯、扶梯和楼梯清洁 三、卫生间清洁 四、废弃物品处理第十章 商场保安人员岗位培训 第一节 保安人员岗位职责 第二节 安全保卫任务 一、保安值班 二、安全管理 三、意外事件处理 第三节 防抢培训 一、预防措施 二、遇抢应对 第四节 商品防损培训 一、防顾客偷盗 二、防员工偷盗 三、防供应商偷盗 四、稽核口岗位 第五节 消防培训 一、商场火灾起因 二、商场消防设施 三、消防工作内容 四、消防设备巡检 五、灭火器使用方法 六、商场安全疏散 七、火灾应急处理第十一章 商品知识培训 第一节 商品分类与结构 一、商品的分类 二、商品的结构 第二节 商品定价方法 一、成本导向定价法 二、竞争导向定价法 三、顾客导向定价法 四、商场常用价格策略 第三节 各类商品常识 一、纺织品常识 二、化妆品常识 三、钟表常识 四、首饰常识 五、电器常识 六、皮革制品常识 七、儿童用品常识 八、体育用品常识 九、文化用品常识后记

章节摘录

2. 间接否定法间接法是营业员根据有关事实与理由间接否定顾客异议的一种处理策略。这种方法要求营业员不能直接否定顾客异议,更不能直接反驳顾客异议,而是要首先避开顾客来势迅猛的异议,然后转换角度,改变方向,再间接地反驳顾客提出的异议。

间接法适用于因顾客的无知、成见、片面经验、信息不足与个性所引起的购买异议,而不适用于探索性的、疑问类的顾客异议。

营业员应用这种方法处理异议时,需注意下列几点: 探究异议的原因、性质及顾客类型。

选好说服的角度。

提供新信息,揣摩顾客的思维和心理活动的规律。

巧用转换词,尽量做到语气委婉、转折自然。

3. 转化法转化法是指营业员直接利用异议中有利的一部分因素,并对此加工处理,转化为自己观点去消除异议。

转化法的优点在于,既不回避异议,又能转化矛盾,变消极为积极,使顾客的内心障碍不攻自破,从而促使成交。

转化法的局限在于:营业员直接利用与转化顾客异议,会使顾客产生一种被人利用与愚弄的感觉。

这可能引起顾客的恼怒、反感和失望,或迫使顾客提出新的更难处理的异议。

所以,若必须使用转化法时,必须慎重。

而且在使用转化法时要非常有技巧: 真诚地赞美顾客异议,维持良好的销售气氛。

正确分析顾客购买动机与影响因素,向顾客传达正确的信息。

4. 询问法在某些情况下,顾客异议的类型、性质与真实原因很难分析判断,运用询问法可以明确顾客的异议,从而采取针对性的措施消除异议。

在运用询问法时应注意以下几点问题: 及时询问顾客,了解顾客的真实想法。

<<商场员工培训一本通>>

编辑推荐

权威性：众多名校考研辅导名师联合编写，实用性，贴近广大考生备战考研实际需求，新颖性，考点精讲，真题分析，习题操练。

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>