

<<商品营业员>>

图书基本信息

书名：<<商品营业员>>

13位ISBN编号：9787504521576

10位ISBN编号：7504521574

出版时间：1998-1

出版时间：中国劳动社会保障出版

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>

<<商品营业员>>

内容概要

根据《规范》的要求,《职业技能鉴定教材:商品营业员(初级、中级、高级)》按照初、中、高三个等级,分别介绍了初级、中级、高级商品营业员考核鉴定的知识要求和技能要求。涉及商业基础知识、商业法规、商业职业道德以及和商品营业员有关的业务管理知识、商品知识、商业服务技能、技巧等内容。

<<商品营业员>>

书籍目录

第一部分 初级商品营业员知识要求 第一章 商业基础知识 第一节 商业的产生和发展 第二节 社会主义市场经济中的商业 第二章 商业道德与消费者权益保护法 第一节 社会主义商业道德概述 第二节 商品营业员职业道德规范 第三节 消费者权益保护法规知识 第三章 柜台服务知识 第一节 售货程序 第二节 服务规范 第四章 柜台业务知识 第一节 商品购进知识 第二节 商品验收 第三节 商品保管 第四节 商品销售 第五节 商品变价 第六节 商品盘点 第七节 商品损益 第五章 商品管理基础知识 第一节 服务管理知识 第二节 业务管理基础知识 第三节 柜组核算的概念和内容 第四节 物价管理知识 第六章 商品知识 第一节 商品编号 第二节 商品品名 第三节 商品规格 第四节 商品质量 第五节 商品性能及使用方法 第二部分 初级商品营业员技能要求 第七章 拿放商品 第一节 准确提拿商品 第二节 拿放商品基本要求 第八章 包扎商品 第一节 包扎方法 第二节 包扎形状与质量 第九章 称量工具的使用 第一节 各类秤的使用 第二节 各类尺的使用 第十章 展示、演示商品 第一节 商品展示 第二节 商品演示 第十一章 柜台商品陈列 第一节 柜台商品陈列方法 第二节 柜台商品陈列要求 第十二章 计算应用 第一节 珠算 第二节 票据填写 第三部分 中级商品营业员知识要求 第十三章 售货艺术 第一节 售货艺术概念 第二节 顾客的购买动机和心理 第三节 售货服务技巧 第四节 售货推销技巧的类型 第十四章 商业企业经营管理 第一节 商业企业经营概述 第二节 商业企业进货业务 第三节 商业企业销售业务 第四节 商业企业储存业务 第五节 商业企业管理概述 第六节 商业企业物价管理 第七节 商业企业财务管理 第十五章 商业法规知识 第一节 商业企业登记、注册的法规知识 第二节 票据法和税法知识 第三节 商品经营中商标法和广告法规知识 第四节 商品经营中食品卫生法规知识 第五节 产品质量法规知识 第六节 反不正当竞争法规知识 第七节 商业企业经营的法规知识 第八节 经济仲裁与经济司法 第十六章 商业应用文 第一节 商业应用文概述 第二节 商业行政公文类应用文 第三节 商业事务类应用文 第四节 商业业务类应用文 第五节 商业信息类应用文 第十七章 商品知识 第一节 商品的特点、性能 第二节 商品的生产工艺 第三节 商品的使用方法 第四节 商品的原料构成 第四部分 中级商品营业员技能要求 第十八章 咨询服务 第一节 咨询服务的方式 第二节 咨询服务的内容 第三节 咨询服务的要求 第十九章 橱窗陈列 第一节 陈列商品的选择 第二节 橱窗构图 第三节 橱窗色彩 第四节 陈列方法 第五节 陈列要求 第二十章 柜组核算 第一节 柜组核算经济指标的确定与核算 第二节 珠算技术 第三节 电子收款机简介 第二十一章 商品与货币鉴别 第一节 商品鉴别 第二节 货币鉴别 第二十二章 培训能力 第一节 培训能力的具体要求 第二节 培训内容要求 第五部分 高级商品营业员知识要求 第二十三章 商业企业经济活动分析 第一节 商业企业经济活动分析的任务、内容、形式、依据和程序 第二节 商业企业经济活动分析的方法 第三节 商品流转分析 第四节 商业企业资金分析 第五节 商业企业利润分析 第六节 商业企业经济活动分析报告 第二十四章 涉外经营知识 第一节 涉外经营概述 第二节 外币兑换 第三节 国际托运 第二十五章 商业礼仪 第一节 商业人员的仪容、仪表与服务礼仪 第二节 高级商品营业员商业道德修养 第二十六章 信息收集与应用 第一节 市场信息 第二节 市场调查 第三节 市场预测 第四节 经营决策 第二十七章 商品学原理 第一节 商品学基本概念 第二节 商品学的各种分类标准 第三节 各大类商品的特点、工艺及保养方法 第二十八章 商业公共关系知识 第一节 商业公共关系工作的意义和作用 第二节 商业企业公关工作的内容和技能技巧 第三节 增长公关意识, 做兼职公关人员 第二十九章 企业计算机管理知识 第一节 电子计算机基础知识 第二节 微机基本操作方法 第六部分 高级商品营业员技能要求 第三十章 接待艺术 第一节 正确判断顾客心理, 提供服务 第二节 融洽气氛, 解决各类常见矛盾 第三十一章 营业场所设计 第一节 营业场所平面图设计 第二节 商品陈列 第三节 广告用语设计 第三十二章 耐用消费品的组装、调试及简单故障排除 第一节 家用电器的组装、调试和故障排除 第二节 摄像机、钟表、照相机的组装、调试及简单故障排除 第三节 缝纫机、自行车、摩托车的组装、调试及简单故障排除 第四节 现代办公用品的组装、调试和简单故障排除 第三十三章 计算与核算 第一节 部门经济指标的核算 第二节 珠算 第三十四章 培训能力和传授能力 第一节 总结业务知识的能力 第二节 培训中级营业员的教学能力

<<商品营业员>>

章节摘录

版权页：插图：（1）凡库存多年不适销对路的老商品，或花色式样陈旧而又积压的商品。

（2）凡因运输不慎，保管不善，包装不当等人为原因使商品残损，影响到美观和使用价值的商品。

（3）凡由于储存时间过长，保养不当，使商品品质变、变色，降低使用价值的。

3.商品削价的程序和要求（1）营业员应及时、真实地反映库存商品残损情况，报告有关领导，严格执行削价审批手续。

（2）确定削价处理的商品，通过盘存后如实填写“商品削价报告单”报物价、财会部门，商品部或商店行政领导，按照权限审批。

（3）商品削价报告单一式三联，一联经审批后，由柜组留存并记帐，一联交财会部门凭此转帐后留存，一联由物价或商店领导审批后留存。

第六节 商品盘点 商品盘点是指对商品实有库存数量及其金额进行清点。

商品盘点是摸清家底，加强商品管理，考核商品资金定额执行情况的一个重要环节。

既可核对帐货相符情况，又可分析库存结构，找出经营管理上存在的问题，为下一次进货提供可靠依据。

因此，必须重视盘点。

一、加强商品的日常管理 1.商品陈列、摆放、存放要有固定位置，坚持同类商品和规格尺码的连续性、连带性，避免相互串类、串号。

2.做好商品进出库、柜台的登记手续。

3.代销商品以及未入帐的商品不能与入帐商品混在一起。

二、做好盘点前的准备工作 为加快盘点进度，在盘点前做好以下工作：1.三清，即票证数清、现金点清、往来手续结清。

2.两符，即会计记帐与柜组帐相符，帐簿与有关单据相符。

3.一归，即全部商品归类存放。

4.要暂停仓库提货。

<<商品营业员>>

编辑推荐

《职业技能鉴定教材:商品营业员(初级、中级、高级)》根据《中华人民共和国职业技能鉴定规范——商品营业员》编写,是职业技能考核鉴定指导用书。

《职业技能鉴定教材:商品营业员(初级、中级、高级)》是考核鉴定前培训和自学教材,也是各级各类技术学校商品营业员专业师生复习资料,还可供从事商品营业员工作的有关人员参考。

<<商品营业员>>

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>