

<<营业员>>

图书基本信息

书名：<<营业员>>

13位ISBN编号：9787504540799

10位ISBN编号：750454079X

出版时间：2004-1

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动和社会保障部教材办公室 编

页数：125

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>

<<营业员>>

内容概要

《职业资格培训教材：营业员（高级）》是高级营业员的职业资格培训、社会力量办学培训用书。

《职业资格培训教材：营业员（高级）》详细介绍了高级营业员必须掌握的知识和技能，内容涉及高级营业员基础知识、专业知识与技能，包括零售商业企业的经营知识、商品知识、咨询服务、顾客心理与购买行为特点、优质服务与现代服务艺术、商品推介、商品销售管理和人员管理等。

《职业资格培训教材：营业员（高级）》的编写面向高级营业员的工作实际，是高级营业员知识和技能培训的必备教材，也是各级各类职业技术学校商品营业专业的培训教材，还可供从事商品营业工作的有关人员参考。

书籍目录

单元1 零售商业企业的经营知识(1) 1.1 进货业务知识(1) 1.2 存货业务知识(7) 1.3 运货业务知识(10) 1.4 销售业务知识(11)单元2 商品知识(15) 2.1 商品检验(15) 2.2 一般商品的质量特点及鉴别(20) 2.3 家用电器的组装、调试及故障排除(28) 2.4 商品养护(31)单元3 咨询服务(36) 3.1 概述(36) 3.2 顾客对咨询服务的期望(39) 3.3 不同经营业态咨询服务的特点(40) 3.4 不同服务内容的咨询服务特点(41) 3.5 不同服务对象的服务特点(43) 3.6 服务礼仪(44)单元4 顾客心理与购买行为特点(48) 4.1 顾客的一般购买心理(48) 4.2 顾客的需要及其表现(50) 4.3 顾客购买动机的分析(52) 4.4 顾客购买行为的特点和基本类型(54) 4.5 顾客的个性与购买行为(55) 4.6 不同年龄顾客的购买行为(57) 4.7 顾客的性别与购买行为(58) 4.8 影响顾客购买行为的社会因素(59)单元5 优质服务与现代服务艺术(65) 5.1 现代服务理念与优质服务标准(65) 5.2 服务艺术化的表现形式(67) 5.3 商业服务技巧(69)单元6 商品推介(82) 6.1 商品推介的性质、目的和过程(82) 6.2 商品推介的开始阶段(83) 6.3 商品推介的展开阶段(85) 6.4 商品推介的结束阶段(89)单元7 售卖现场的商品陈列设计(93) 7.1 商品陈列的功能与作用(93) 7.2 商品陈列中的美学要素及其运用(95) 7.3 商品陈列设计的要素分析(96) 7.4 商品的陈列与设计(98) 7.5 售卖现场环境的营造(105)单元8 商品销售管理和人员管理(108) 8.1 商品销售活动分析(108) 8.2 销售活动相关因素分析(110) 8.3 销售活动调查(111) 8.4 销售活动分析方法(112) 8.5 销售活动分析报告的编写(115) 8.6 商品管理(116) 8.7 营业柜组日常工作管理(120) 8.8 柜组核算(122)

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>