

<<超市服务员>>

图书基本信息

书名：<<超市服务员>>

13位ISBN编号：9787504578402

10位ISBN编号：7504578401

出版时间：2009-3

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：周申磊 主编

页数：130

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>

## <<超市服务员>>

### 前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。

职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。

在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：短。

教材适合15～30天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。

教材厚度薄，字数一般在10万字左右。

教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。

内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。

教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。

欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

## <<超市服务员>>

### 内容概要

大量超市的出现，特别是连锁超市的出现，促进了我国传统商业的变革，这种变革在经营理念，经营机制和管理手段上发生了翻天覆地的变化。

原来传统商业零售店中的从业者，已经在岗位上人员结构上有了根本的变化，在观念和技能上有了彻底的改变。

无论在外资超市还是在我国超市中都有着大量从事理货、收银、服务、商品检验、安全管理等职业的工作人员，他们中有老商业售货员、服务员，也有刚刚走出校门的中专生、大专生、甚至大学生，还有来自农村的打工者，这些人组成了一只庞大的超市员工队伍，是超市从业人员中的主力军，这支主力军随着超市的繁荣与发展而不断成熟起来。

本书是职业技能短期培训教材之一，主要内容涉及超市里服务员工作岗位所需要掌握的各项工作技能和相关知识。

本书的作者团队长期工作在具有先进管理理念的超市第一线，具有丰富的工作经验和培训经验，因此教材是理论基础与实践经验的完美结合，是实用的岗位操作培训手册。

## <<超市服务员>>

### 书籍目录

第一讲 超市基础知识 模块一 超市的概念 模块二 超市的来历 模块三 超市的种类 模块四 超市的服务  
第二讲 服务员岗位概述 模块一 岗位特点 模块二 岗位职责 模块三 岗位要求 模块四 岗位纪律  
第三讲 会员卡办理 模块一 认识超市会员卡 模块二 超市会员卡的类别 模块三 超市为什么要建立会员卡制度 模块四 超市会员卡操作实务 模块五 常见问题处理  
第四讲 广播宣传 模块一 超市广播系统的组成 模块二 超市广播的功能 模块三 工作要求 模块四 常见问题处理  
第五讲 开发票 模块一 开发票的流程 模块二 开发票的要求 模块三 发票的管理 模块四 常见问题处理  
第六讲 商品退换 模块一 商品退换必备的知识 模块二 商品退换的原则和规定 模块三 商品退换程序 模块四 常见问题处理  
第七讲 接待咨询与投诉 模块一 接待咨询 模块二 接待投诉  
第八讲 存取包服务 模块一 认识存包柜 模块二 自动存取包服务 模块三 人工存取包服务  
第九讲 海报发放 模块一 海报发放的方式 模块二 海报投递检核 模块三 员工派发海报  
第十讲 赠品管理 模块一 赠品的验收 模块二 赠品的保存 模块三 赠品的展示 模块四 赠品的发放 模块五 赠品盘点 模块六 常见问题处理  
附录 超市常用名词

## <<超市服务员>>

### 章节摘录

插图：超市的种类不是一成不变的，它会随着消费者需求的变化而不断产生新的类型。

模块四超市的服务超市的服务对象是顾客，到超市来的客人无论买不买东西都是超市的客人。

顾客是超市赖以生存的源泉，超市就是为顾客开的，没有顾客，超市就没有存在的意义。

1.超市工作的本质是为顾客服务超市卖的是商品，但商品不是超市生产的，而是工厂生产的，是超市采买进来，摆到货架上，再卖出去的（当然有些超市也有很多自己加工的商品，一般为即时食用的生鲜品，但现场加工为的是保证其最新鲜，并不是成批生产商品）。

其实，超市只是一个交易场所，超市要用科学的方法将人们日常生活所必需的商品从各个生产厂家或供应商那里组织进来，通过各种方法有效地摆布到卖场里，让顾客能够方便地买到自己需要的商品。

卖场就是商家为供应商和消费者搭建的交易平台，所以，超市里所有的工作都是服务。

超市既为顾客提供服务，也为生产厂家或供应商提供服务。

超市为顾客提供的服务以商品为核心，一切都围绕着顾客购买商品展开。

具体体现在为顾客提供的商品是他们所需要的、齐全丰富的、可选择的、价格实惠的；提供的购物环境是舒适的、清洁的、通畅的、方便的。

## <<超市服务员>>

### 编辑推荐

《超市服务员》是中国劳动社会保障出版社出版的。

<<超市服务员>>

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>