

<<职业技能培训系列教材>>

图书基本信息

书名：<<职业技能培训系列教材>>

13位ISBN编号：9787510100611

10位ISBN编号：7510100615

出版时间：2010-03-01

出版时间：中国人口出版社

作者：王振如，郝婧 编

页数：132

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>

<<职业技能培训系列教材>>

内容概要

《实用技能培训教材·服务类：营业员》营业场所从事商品销售、服务销售的人员。包括：营业员基本要求、营业员的商业运作技能培训、营业员销售服务技巧，等。

<<职业技能培训系列教材>>

书籍目录

第一单元 营业员基本要求模块一 商场营业员岗位要求模块二 营业员仪容仪表要求模块三 营业员语言沟通技巧第二单元 营业员的商业运作技能培训模块一 进货与商品价格调整模块二 橱窗与商品的陈列模块三 商品包装第三单元 营业员销售服务技巧模块一 商品销售步骤模块二 如何服务不同类型的顾客第四单元 收银员收银技能模块一 收银员基本知识模块二 收银员服务规范与技巧模块三 收银中各种事件的处理第五单元 营业结束后的工作模块一 商品的盘点模块二 营业员交接班

章节摘录

模块一商场营业员岗位要求 一、知识要求 (1) 具有高中(中专)以上文化程度(同等学力), 并有一定的自学能力。

- (2) 熟悉顾客消费心理常识、购买动机、行为常识及市场营销知识。
- (3) 掌握销售经营技能及企业经营计划、策略。
- (4) 掌握商品进、销、存的各个环节, 熟悉本岗位各项经营指标。
- (5) 熟悉商业有关的法规、制度, 有效维护与顾客的关系。
- (6) 熟悉商场主营商品的性能、特点、产地和使用保养方法及售后服务有关事项。
- (7) 熟悉顾客投诉处理程序并能有效处理。
- (8) 具有专业英语和日常口语的相关知识。
- (9) 对本行业的发展状况及前景有…定的了解。

二、技能要求 (1) 能按岗位规范要求做好仪表仪容的设计、准备工作。

- (2) 能合理规划、布置和设计营业场所。
- (3) 对营业场所的设备、设施及用品用具能进行指导和督促检查。
- (4) 能全面掌握业务规程, 正确解答顾客咨询的各种业务问题。
- (5) 能正确分析和处理顾客的各种抱怨及建议, 能解答顾客的疑难问题。

……

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>