第一图书网, tushu007.com

<<理货员上岗手册>>

图书基本信息

书名：<<理货员上岗手册>>

13位ISBN编号：9787511906755

10位ISBN编号：7511906753

出版时间：2011-12

出版时间：中国时代经济出版社

作者：刘军，王云胜 编

页数：148

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《理货员上岗手册》根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，十二五规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。
《理货员上岗手册》既适用于职业院校、商业零售业（商场、超市、连锁店、便利店、药店）和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，也适用于大学生、农民工等求职者、待业者、从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

<<理货员上岗手册>>

书籍目录

导读 就业导向的上岗培训一、何谓就业导向二、为何要以就业为导向三、理货员的就业导向目标第一部分 理货员上岗须知须知01 理货员岗位职责一、理货员营业前工作二、理货员职责三、营业中特殊工作四、理货员一日工作流程须知02 理货员岗位要求一、职业道德二、商品知识第二部分 理货员职场常识常识01 良好的职业态度一、认知和理解零售企业目标二、面带微笑三、服务从我开始，到我为止四、把每一次顾客投诉视作改善服务的机会五、运用授权解决顾客的困难六、不要把责任推给其他部门或同事七、爱护零售企业财产八、严守秘密常识02 规范的职业礼仪一、仪容仪表二、行为举止礼仪三、服务语言常识03 每日当班工作要求一、步入超市时二、上岗时三、在工作时四、接听电话时五、上司布置工作时六、接受任务时七、向上司汇报工作时八、遇到顾客或同事时九、行走中遇到顾客或上司时十、顾客向工作人员询问时十一、营业结束后的清场工作十二、自觉接受安全检查第三部分 理货员工作技能技能01 营业准备一、清理卖场二、卖场各区域环境清洁三、商品准备技能02 商品编码和条形码一、商品编码二、商品条形码技能03 判断顾客类型及心理一、判断顾客类型二、不同顾客心理技能04 为顾客介绍商品一、商品介绍步骤二、商品介绍技巧三、商品介绍注意事项四、与同类产品进行比较技能05 商品陈列一、商品陈列要求二、商品陈列技巧三、商品陈列注意事项技能06 补货一、补货要求二、补货步骤三、商品上架前事项四、补货上架技能07 理货一、理货内容二、破包商品处理三、临近保质期商品处理四、缺货商品处理五、报损商品六、零散商品处理技能08 认识常用用具设备一、常用陈列用具二、包装打码设备三、购物车辆及商品搬运车辆四、其他设备技能09 商品促销一、特价促销二、竞赛和抽奖促销三、优惠券、样品赠送促销四、返还促销五、POP促销六、免费促销七、广告促销八、促销补货理货技能10 商品盘点与养护一、商品盘点二、存货库房管理三、商品养护技能11 处理突发事件一、突发事件处理要求二、火灾发生的处理与预防三、人身意外事故的处理四、突然停电的处理五、偷窃事件的处理与防范六、儿童在店内走失的处理七、抢劫的应对与防范八、骚乱的应对与防范技能测试参考书目

第一图书网, tushu007.com

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