

<<服务业实务图解手册系列>>

图书基本信息

书名：<<服务业实务图解手册系列>>

13位ISBN编号：9787806979099

10位ISBN编号：7806979093

出版时间：2007-1

出版时间：广东海天

作者：凌一，郭江媚编著

页数：222

字数：220000

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>

<<服务业实务图解手册系列>>

内容概要

您是零售业的从业者或者打算就职该行业吗?您的工作很忙,很少有时间读书吗?由于您所在的岗位竞争激烈,您担心被淘汰、急于想“充电”吗?您反感长篇累牍的理论阐述,希望能够看到简洁明快的操作指南吗?您希望快乐阅读,喜欢图文并茂、语言轻松、插图幽默的图书吗?那么本书就是为您度身定做的,它所介绍的内容都是在您身边实实在在发生的、是你日常工作遇到的各种问题的再现与解析。

<<服务业实务图解手册系列>>

书籍目录

第一章 从业要求 (一)10种基本能力 1.文化知识 2.身体素质 3.亲和力 4.责任心 5.热情 6.忍耐性 7.勤勉 8.洞察力 9.随机应变 10.上进心 (二)岗位职责要求 1.营业员 2.收银人员 3.理货人员 4.商品配送人员 5.仓储管理人员 6.售后服务人员 7.广告设计人员 8.促销人员 9.采购人员 10.安全保卫人员 11.卫生保洁人员 12.行政管理人员 (三)接受岗前培训 1.了解工作环境 2.掌握专业术语 3.学习商品知识 4.规范职业道德

第二章 卖场服务 (一)做好准备工作 1.熟悉工作流程 2.整理仪容仪表 3.营业前的准备 (二)开门迎客 1.规范的服务礼仪 2.专业的服务态度 (三)销售细节 1.与顾客沟通的技巧 2.了解不同类型的顾客特点 3.讨价还价 (四)成交过程 1.分析顾客心理 2.把握成交机会 3.掌握成交技巧

第三章 收银作业 (一)柜台收银作业 1.收银作业流程 2.扫描作业技巧 3.消磁作业技巧 4.商品装袋技巧 5.收款的原则和方法 (二)特殊情况 and 技巧 1.与顾客交流的技巧 2.设零、兑零的方法 3.大钞管理 4.收银差异处理 5.伪钞的识别和处理 (三)现金室作业规范 1.现金室操作要求 2.现金室工作流程 3.现金室管理规定

第四章 商品陈列 (一)商品的陈列分类 1.食品类 2.非食品类 3.其他百货 (二)商品陈列设计 1.陈列设计的基本要领 2.陈列设计的一般方法 3.陈列设计的艺术手法 (三)商品陈列技巧 1.展台的设计技巧 2.主要商品的陈列技巧 3.卖场环境的布置

第五章 商品物流 (一)商品采购 1.采购业务流程 2.供货商的选择 3.采购技巧 4.商品验收作业 (二)商品盘点 1.盘点作业程序 2.盘点作业规范 3.存货控制技巧 (三)商品储运 1.商品出入库 2.商品运输 3.商品保管

第六章 安保环卫 (一)消防管理 1.消防系统建设 2.消防知识培训 3.火灾应急处理 (二)安全管理 1.保安队伍建设 2.作业安全保证 3.商品防损管理 (三)卫生管理 1.员工个人卫生 2.卖场环境卫生 3.食品加工区卫生

第七章 售后服务 (一)客户服务技巧 1.售后服务 2.退换货服务 3.服务技巧运用 (二)顾客投诉处理 1.投诉类型 2.投诉处理程序 3.投诉处理方式 4.投诉化解技巧 (三)售后顾客关系 1.顾客关系巩固 2.顾客信息反馈 3.顾客满意度调查

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>