

<<零售服务管理>>

图书基本信息

书名：<<零售服务管理>>

13位ISBN编号：9787811064568

10位ISBN编号：7811064561

出版时间：2006-10

出版时间：郑州大学出版社

作者：王桂朵

页数：225

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>

<<零售服务管理>>

内容概要

《零售服务管理》共分六章，分别从服务管理、接待服务、陈列服务、收银服务、促销管理和安全服务六个方面对零售企业涉及到的服务内容进行了系统、细致的论述。

概括起来《零售服务管理》具有以下特点。

第一，将零售经营理念与经营行动紧密结合。

当今“顾客至上”、“顾客第一”的经营理念已深入人心，但在经营活动中，如何用行动来体现这一理念并未得到足够的重视。

在《零售服务管理》中，将这一理念融入服务的各个细节。

第二，注重指导性和实用性。

《零售服务管理》涉及到零售服务的方方面面，对零售企业的服务工作具有全面的指导意义。

即使没有零售经验的经营者，也可以合理设计服务及服务项目。

《零售服务管理》附有零售服务环节常用的表格、具有典型性的案例，便于读者理解和参考使用。

第三，把握时代脉搏，借鉴最先进的服务模式。

21世纪世界范围内涌现出许多零售服务的典范，对于零售经营者具有借鉴意义。

《零售服务管理》将最先进的服务思想、服务内容、服务设施和方法介绍给读者，以便于经营者提高自身的服务水平。

书籍目录

第一章 零售服务管理概述第一节 零售服务的意义一、零售服务的特征二、零售服务的作用三、零售服务类型第二节 服务质量的内涵一、零售企业服务质量的内容二、顾客期望服务与容忍区域三、顾客服务水平设计四、服务质量的改进第三节 顾客抱怨与处理一、顾客抱怨的原因二、顾客抱怨的处理三、顾客满意度调查第四节 零售卖场人员的职责及配置一、店长的权责二、店长的工作重点三、副店长的权责四、零售卖场作业人员的配置五、零售卖场管理人员的配置第二章 接待服务管理第一节 营业程序一、营业前的销售准备工作二、营业中的售货服务及辅助工作三、营业后的结束工作第二节 一般接待技术一、顾客购买心理过程及其影响因素二、接待顾客的步骤和要求三、接待顾客的方法第三节 特殊接待技术一、情况特殊的顾客的接待方法二、特殊情况下接待顾客的方法第四节 营业语言的应用一、营业语言的基本要求二、接待语艺术三、体态语艺术四、操作语艺术五、营业禁忌语第三章 理货陈列管理第一节 商品库存管理一、库存管理要点二、仓库保管三、运用手持式条码输入终端管理仓储第二节 生鲜商品验收一、水果的收货/验货二、蔬菜类质量内容与验收标准第三节 食品保管与保鲜一、商品保管的基本要求二、副食品储存的特性及措施三、水果类产品的分类与保存标准四、水产品保存五、肉类商品的管理措施第四节 理货员管理一、理货员工作职责二、理货员应具备的商品标签知识三、理货员领货工作流程四、理货员补货工作流程第五节 卖场商品陈列一、商品陈列类型二、商品陈列的一般方法三、商品陈列知识四、商品陈列的具体方法五、商品陈列要点第四章 收银服务管理第一节 收银服务要求一、收银服务的基本要求二、收银员的职责三、收银班次安排第二节 收银作业流程一、收银服务标准二、每月工作流程三、每周工作流程四、每日收银流程五、收银操作注意事项六、装袋原则、分类与技巧第三节 不同支付手段的收银服务一、现金收银二、磁卡收银三、支票收银四、点钞方法五、伪钞识别第四节 收银机与条码/消磁技术一、收银机知识二、条码知识三、POS机设置四、消磁系统知识第五节 收银中出现问题的处理一、收银作业技巧和服务方法二、收银服务的不佳表现三、收银常识及其行为四、发生收找款差错的处理五、其他事件的处理第五章 零售促销管理第一节 零售促销及其方式一、零售促销及目的二、零售促销的方式三、零售店铺会员制第二节 促销设计一、确定促销目标二、制定总体促销预算三、选择促销组合四、执行促销计划五、评估促销效果并总结第三节 销售促进一、优待券二、赠送商品三、折价优惠四、竞赛五、抽奖六、集点优待七、退费优待八、商品演示第四节 零售广告促销一、零售广告二、零售广告媒体选择第五节 零售公共关系一、公共关系的特点二、公共关系活动形式第六章 防损与安全管理第一节 防损管理一、损耗原因分析二、防损基本措施三、大型卖场的防损管理四、生鲜经营防损第二节 商品防盗抢管理一、商品防盗知识二、偷窃的预防及处置措施三、商品防抢措施四、卖场防盗布局及管理第三节 防盗设施的使用一、卖场入口的防护设置二、各类防盗装置及其使用第四节 安全及消防管理一、安全管理基本内容二、保安人员服务管理三、消防管理附录一、零售企业员工雇用的条件和程序二、零售企业员工岗位工作职责分类三、采购部的主要岗位工作四、采购程序五、采购招商作业六、商品引进管理程序七、商品进超市的必备证件八、食品类供应商必须提供的证件九、特殊零售企业管理通用要求术语规范十、零售营运的基本术语参考文献

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>