第一图书网, tushu007.com

<<商品经营技能训练>>

图书基本信息

书名：<<商品经营技能训练>>

13位ISBN编号：9787040097474

10位ISBN编号：7040097478

出版时间：2002-7

出版时间：张雪芬 高等教育出版社 (2002-07出版)

作者：张雪芬 编

页数：170

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

前言

本教材编写以营业员职业功能为依据，以培养学生具有较强的专业技能为目标，着重动手操作能力的训练。
该书包含了对营业员应具备的柜台业务技能、柜台接待服务技能和售货操作技能的综合技能要求，较全面介绍了各项技能的内容，明确了各项技能的基本操作方法，力求理论与实践有机结合。
50个实训练习覆盖了各章节的基本技能点，具有针对性和可操作性，通过练习，可使学生全面把握中级营业员的各项技能。
本教材是中等职业学校国家规划重点专业教学用书，适宜作为中等职业学校商品经营专业及相关专业和职工培训的教材。

<<商品经营技能训练>>

内容概要

《商品经营技能训练（商品经营专业）》是根据中等职业学校商品经营专业教学需要而编写的，是中等职业学校国家规划重点专业教学用书。
《商品经营技能训练（商品经营专业）》内容包括柜台接待技能、销售操作技能、商品鉴别技能、商品陈列技能、柜组核算技能、市场调研技能和实务训练等。
《商品经营技能训练（商品经营专业）》可作为中等职业学校商品经营专业的专业课教材，也可作为岗位培训教材。

书籍目录

第一章 柜台接待技能第一节 柜台接待技术第二节 柜台接待语言第三节 正确处理售货矛盾第二章 销售操作技能第一节 商品捆扎与礼品包装第二节 开票与货币鉴别技术第三节收银技术第四节 商品盘点技术第三章 商品鉴别技能第一节 商品标识常识第二节 商品质量鉴别方法第三节 各种商品质量鉴别第四章 商品陈列技能第一节 商品陈列的技术第二节 超市商品陈列技术第三节 实例介绍第五章 柜组核算技能第一节柜组经济指标第二节 主要指标的核算第六章 市场调研技能第一节 市场调研的方法及程序第二节 市场调研报告的撰写第三节 案例商品经营综合实务训练

章节摘录

插图：第一节柜台接待技术接待顾客是一门艺术。
营业员在接待顾客时，要十分讲究接待的方式方法，把主动、热情、耐心、周到的服务要求，贯穿在整个接待过程中，让顾客满意。
一、等待时机在顾客尚未临柜的待机阶段里，营业员应随时做好迎接顾客的准备，无论顾客什么时候进来，都可以为顾客提供最好的服务。
这种准备，包括物质准备和精神准备。
（一）站立的姿势要正确站立的姿势要自然端正。
两脚分开，身体重心在两脚中间。
女营业员双手轻握放在身前或柜台上，男营业员双手放在身后，或双手在身体两侧下垂。
下颌微收，目光平和，面带微笑，正面看向顾客，以极其自然的态度，观察顾客的一举一动，并等待良机与顾客做初步接触。
不允许身体靠、趴、蹬、搡在货柜、货架或货物上，不允许抱肩、托腮、插兜、揣手，不得听随身听、看书报，不得面对顾客挖鼻、掏耳、剪指甲、化妆，不得面对顾客吃东西、喝水等。
（二）站立的位置要合适营业员站立的位置是以能够照顾到自己负责的柜台，并容易与顾客做初步接触的位置为宜。
不能站得过于隐蔽，使顾客视线无法顾及，也不能几个人过于集中的站立，扎堆聊天。
在柜台里，一人站中间，两人站两边，三人站成一条线。
在采用开架式售货方式的商场，营业员没有一个固定站立的位置，他与顾客都在同一通道上走动，这就要求营业员在他所照管的范围内要随处移动，以照顾到所有的顾客。
（三）物质准备要充分每个营业员在接待顾客前一定要做好一系列的物质准备，包括：1.整理与补充商品在没有顾客临柜时，要将经过顾客挑选之后的商品重新摆放整齐，补充售出的商品，认真检查商品质量。

编辑推荐

《商品经营技能训练(商品经营专业)》为中等职业学校国家规划重点专业教学用书。

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