第一图书网, tushu007.com

<<商场营业员指导手册>>

图书基本信息

书名：<<商场营业员指导手册>>

13位ISBN编号：9787109114487

10位ISBN编号：7109114481

出版时间：2007-1

出版时间：中国农业

作者：本社

页数：70

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

<<商场营业员指导手册>>

内容概要

近年来，随着我国经济的快速发展，越来越多的农民朋友开始离开祖祖辈辈耕耘的土地，来到城镇谋求发展。
农民朋友进城务工，不但对城镇的经济建设和发展做出了卓越的贡献，而且自身也学到了技术、开阔了眼界、增长了才干、增加了收入。
有些农民朋友在城镇学到本领、积累资金后，在城镇开创了一片天地，也有些农民朋友回到自己的家乡创业，为加快农村劳动力转移培训和农民增加收入做出了积极贡献。
　随着我国城乡经济社会统筹协调发展和城镇化进程的加快，农民进城务工的外部环境将会越来越好，同时，城镇对农村劳动力素质的要求也会越来越高。
“ 在家千般好，出门万事难 ”，如果进城务工的农民不具备一定的职业素质和技能，再加上人生地不熟，就难以顺利实现就业。
　《商场营业员指导手册》是根据农村劳动力转移培训的实际需要，采用通俗易懂的语言，以连环画形式，对从事商场营业员工作的农民朋友应掌握的职业基础、职业素质、职业服务的程序与基本技能等方面进行了介绍，具有很强的针对性、指导性和实用性。
　真诚祝愿进城务工的农民朋友们，在统筹城乡经济发展、全面建设社会主义新农村的舞台上，用自己的智慧和勤劳，开拓美好的明天!

第一图书网, tushu007.com

<<商场营业员指导手册>>

书籍目录

基础篇 什么是营业员 营业员必须具备的基本条件 商业服务规范用语 营业员应掌握的法律法规知识 接待服务应遵守的纪律与制度 仪容仪表整洁美观 着统一工装 交谈的技巧 举止的基本要求 售货员篇 商品货物的准备 熟悉主管柜台的商品知识 售货工具的准备 搞好营业场地的环境卫生 接待服务程序 售货员的行为规范 在适当时机接近顾客 帮助顾客了解商品 介绍商品的技巧 展示商品的一般要求 成交后要做的事 正确填写售货凭据 正确填写发票 常用计量器具 电子计价秤使用常识 熟练掌握包装技能 礼品包装 送别顾客 接待复数顾客 接待老年顾客 接待女性顾客 接待儿童顾客 接待有残障的顾客 清点货款 登记商品账 商品清理和封存 完成交接班工作 盘点前做好准备工作 商品盘点的方法 搞好售后服务收银员篇 收银准备流程 作业程序 欢迎顾客光临 扫描商品 消磁商品 商品分类装袋 收钱(卡)时要唱收 唱付找零 人民币真伪鉴别方法 支票收款步骤 接受信用卡付款时需审核的内容 信用卡收银的工作步骤 顾客退换货的处理 收银结束流程理货员篇 商品配置表的作用 商品陈列 做好店堂通道和货架的清洁卫生 店堂巡视 补货作业 给商品贴上价格标签 检查价格标签 商品整理及检查 高情反馈

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《商场营业员指导手册》内容简练，通俗易懂，适合商场营业员阅读。

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