第一图书网, tushu007.com

<<理货实务>>

图书基本信息

书名：<<理货实务>>

13位ISBN编号：9787111381037

10位ISBN编号：7111381033

出版时间：2012-6

出版时间：机械工业出版社

作者：周鹏 编

页数：109

字数：172000

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

内容概要

《中等职业教育课程改革创新教材·连锁经营与管理专业规划教材：理货实务》以“理货基本理论知识”和“理货岗位操作技能”为基点，以“理货岗位工作过程”为主线，对理货员职业道德、理货员仪容仪表、商品陈列技巧、商品管理流程、仓储保管作业等内容进行讲述和训练。
本书每个项目包括项目简介、项目要求和项目总结，每个任务包括任务引入、任务分析、实训准备、知识准备、任务实施、效果评价、巩固练习、拓展训练等栏目，具有指导性、趣味性和实用性。

《中等职业教育课程改革创新教材·连锁经营与管理专业规划教材：理货实务》是教育部2010年颁布的《中等职业学校专业目录》“连锁经营与管理”专业的一门主干课程，也是专业技能操作性很强的核心岗位课程，适合中等职业学校连锁经营与管理、市场营销等商贸类专业理货岗位课程实训教学，也可作为连锁企业理货岗位岗前培训教材。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

前言
项目一 理货基础知识
任务一 认识理货岗位
任务二 遵守理货员职业道德
项目二 商品陈列技巧
任务一 商品陈列准备工作
任务二 完成商品陈列作业
任务三 认识价格标志体系
项目三 商品管理流程
任务一 学习科学订货
任务二 做到有效补货和理货
任务三 做好退换货及商品报损
项目四 仓储保管作业技巧
任务一 践行5S管理
任务二 识别商品包装标志
任务三 掌握商品堆垛作业技巧
任务四 实践盘存作业
附录
附录A 《理货员岗位职责》
附录B 《零售业常用专业术语》
附录C 国际认证标志
参考文献

章节摘录

版权页：插图：2.意志修养意志修养应把握以下八个字：认同、自制、宽容、平衡。
（1）认同，即要求有清晰的角色意识。
理货员务必认清：应该做什么，不该做什么；应该说什么，不该说什么。
角色认同的基本要求：用“假如我是……”的思路将心比心，推己及人，设身处地地站在对方的角度来思考和处理问题。
（2）自制，即要求冷静、沉着、不受对方的情绪所影响。
理货员应该做到：你发火，我耐心；你粗暴，我礼貌；你埋怨，我周到；你有气，我热情。
（3）宽容，即要求宽以待人。
理货员要做到得饶人处且饶人，把一切“面子”都留给顾客。
有宽容心才能有效地自制。
（4）平衡，即要求理智，观念与情感、情绪保持平衡。
例如，理智上强调“顾客永远是对的”，但很多服务人员在情绪上都因“顾客并不一定是对的”而愤愤不平；观念上知道“源源不断的顾客是公司最大的资产”，但由于很多服务人员的良好服务并未得到应有的回应和社会支持，造成观念上和情感上的冲突；做得不好时会得到来自多方面的责骂，但做得好时，却没有什么反应，由此产生委屈心态；工作时间长，精神负担重，身体疲劳，使服务人员懒得去理会顾客的要求、感觉和反应。
上述这些方面如不能很好地平衡，意志修养将会前功尽弃。
3.品质修养品质的内涵十分广泛，对理货员来说，应当着重突出三个方面。
（1）见物不贪。
人人都需要赖以生存、发展和享受的物质财富，但在追求物质财富时有四点需要特别注意：第一，聚财不贪。
“家有黄金万吨，一日不过三顿”。
第二，享乐不可极。
享乐是一种诱惑，必要的享乐能使人生丰富多彩，能使工作更充满活力，但乐极往往生悲。
第三，不义之财不可取。
财物是一种诱惑，只有反抗诱惑，才能有更多的机会做出高尚的行为来。
第四，没有第一次。
克己自律应从第一次开始，有了第一次，就会有第二、第三次。
（2）与人为善。
人人都需要他人的友情、关爱、帮助、支持、鼓励、赞扬、指教、尊重和信赖。
对注重品质修养的人来说，通常应从以下四个方面去实现“与人为善”的待人准则：第一，主动交往，以心换心，以德报怨；第二，助人为乐，施人勿念，受施勿忘；第三，任其自然，淡泊洒脱，笑对人生；第四，淡化自我，尊重守信，坚持真理。
（3）做事求上。
“做一天和尚撞一天钟”的工作态度和工作作风已不适合现代社会。
科技进步、时代发展需要人们比以往付出更多的辛苦去掌握日新月异的知识和技术。
接受新技术的速度、广度和深度，在很大程度上决定了自我成长和发展的潜力。
作为理货员，对工作与学习、知识与道德、今日与明日等关系应该有一个比较明确的认识。
第一，在工作中学习，学习中工作，才能使工作做得更好；第二，知识是道德的基础，知识是道德的明灯，没有知识的“道德”是愚昧的道德，没有道德的知识还不如愚昧：第三，今日的辛苦，必将换来明日的收获。
总之，只有不断求上，才能有益于顾客，有益于企业，有益于社会，有益于自我，有益于家庭，才有可能达到和谐的道德境界。

编辑推荐

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