

<<理货管理实务>>

图书基本信息

书名：<<理货管理实务>>

13位ISBN编号：9787121054556

10位ISBN编号：7121054558

出版时间：2007-12

出版时间：电子工业出版社

作者：刘宇

页数：173

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>

<<理货管理实务>>

内容概要

本书共分3大部分11章。

第一部分为理货员岗位概述，由两章组成，分别介绍了理货员岗位的概念、职业特征、主要工作流程、基本素质要求等内容。

第二部分为理货员必备知识，由5章组成，分别介绍了服务礼仪知识、顾客服务知识、商品知识、商品陈列知识，以及其他相关业务知识等超市理货管理人员及一线理货人员必须掌握的基本知识。

第三部分为理货员必备技能，由4章组成，分别对顾客服务技术、理货补货技术、商品陈列技术、销售操作技术等理货人员必会的操作技能进行了较为详尽的表述。

本书既可作为高等职业教育“连锁经营管理”专业的教材，也可作为从事理货管理、理货操作工作及有关人员的参考用书。

<<理货管理实务>>

书籍目录

第一部分 理货员岗位概述	第1章 理货员岗位概述	1.1 理货员岗位的地位	1.1.1 理货员的概念
	1.1.2 理货员的职业特征	1.1.3 理货员岗位的地位	1.2 理货员岗位设置
1.2.1 超市连锁经营企业的员工岗位设置	1.2.2 理货员岗位设置	本章小结	复习思考题
第2章 理货员岗位职责	2.1 理货员岗位职责	2.1.1 理货员岗位职责	2.1.2 理货员的工作流程
2.1.3 理货员一日工作流程	2.2 理货员基本素质要求	2.2.1 理货员素质的定义	2.2.2 理货员应具备的基本素质
2.2.3 商业职业道德规范	本章小结	复习思考题	第二部分 理货员必备知识
第3章 服务礼仪知识	3.1 自身形象	3.1.1 仪表、仪容的礼仪要求	3.1.2 理货员着装的礼仪要求
3.2 行为举止	3.2.1 站姿	3.2.2 走姿	3.2.3 鞠躬
3.2.4 蹲姿	3.2.5 手势	3.2.6 表情	3.2.7 递接物品
3.3 服务语言	3.3.1 服务语言的特点	3.3.2 服务语言的要求	3.3.3 服务语言的应用
3.3.4 服务语言的应用	本章小结	复习思考题	第4章 顾客服务知识
4.1 顾客购买心理	4.1.1 研究顾客购买心理的意义	4.1.2 顾客购买心理基础	4.1.3 顾客的一般心理活动过程
4.1.4 顾客的购买行为	4.1.5 影响顾客购买心理的相关因素	4.2 顾客服务工作内容	4.2.1 商店为顾客提供的基本服务
4.2.2 商店按顾客需要提供的服务	4.3 正确处理售货矛盾	4.3.1 顾客抱怨的类型	4.3.2 顾客抱怨的成因分析
4.3.3 妥善处理顾客抱怨的方法与技巧	本章小结	复习思考题	第5章 商品知识
5.1 商品的分类及标识	5.1.1 商品分类	5.1.2 商品标识	5.2 商品鉴别
5.2.1 商品的质量鉴别	5.2.2 常用鉴别方法	5.2.3 假冒伪劣商品的鉴别	5.3 商品的防损
5.3.1 商品损耗的原因	5.3.2 商品损耗的控制	本章小结	复习思考题
第6章 商品陈列知识	6.1 超市卖场布局	6.1.1 卖场区域划分及通道设置的原则	6.1.2 卖场的商品分布
6.2 超市商品配置	6.2.1 超市商品配置原则	6.2.2 超市商品配置设计与管理	6.2.3 货架商品配置
6.3 商品陈列	6.3.1 陈列用具和常用术语	6.3.2 商品陈列的作用	6.3.3 商品陈列的基本原则
本章小结	复习思考题	第7章 相关业务知识	第三部分 理货员必备技能
第8章 顾客服务技术	第9章 理货、补货技术	第10章 商品陈列技术	第11章 销售操作技术
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>