

<<营业厅现场管理>>

图书基本信息

书名：<<营业厅现场管理>>

13位ISBN编号：9787301126004

10位ISBN编号：730112600X

出版时间：2007-8

出版时间：北京大学出版社

作者：程华汉

页数：164

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>

## <<营业厅现场管理>>

### 内容概要

《营业厅现场管理》第一部为营业厅现场管理人员量身打造的培训教材，营业厅现场管理人员是营业厅的灵魂，既要管理好整个团队，又要满足客户的需求，还要应付各种突发事件，同时与上级保持联系。

一个营业厅的服务水平和营销业绩如何，主要取决于现场管理人员的管理水平。

在营业厅现场管理中，有些管理人员由于缺乏现场管理的知识和技能，即使是在现场巡视，也发现不了问题，有些管理人员处理投诉的技能比较差，要么与客户产生矛盾，要么对客户一味忍让；有些管理人员不太了解POP陈列的原则和设计技巧，使厅内POP陈列和设计不够专业。

## <<营业厅现场管理>>

### 作者简介

程华汉学博士，专注于销售、服务技能提升和管理技能提升的研究。

任职经历：广州锦田顾问服务有限公司资深顾问，北京英标人力资源开发有限公司（剑桥职业考试中国认证中心）咨询顾问、培训师，摩托罗拉（中国）电子有限公司手机市场部销售培训师，中国核工业北京第三研究院研究项目负责人。

服务过的客户有：广东移动、江苏移动、江西移动、浙江移动、湖南移动、河南移动、海南移动、内蒙古移动、北京网通、天津网通、天津联通、佛山联通、摩托罗拉、诺基亚、惠普、夏新电子、NEC、深圳金立手机、长春一汽、连邦软件、招商银行等。

另有著作《店面销售情景训练》。

## <<营业厅现场管理>>

### 书籍目录

序  
单元一 现场管理者的职责和品质一、现场管理者的四种素质二、现场管理者的六项品质  
单元二 现场管理者的核心技能一、领导力二、沟通能力三、追踪能力四、辅导能力  
单元三 对员工的管理一、岗位训练二、员工激励  
单元四 现场值班管理一、值班管理的意义二、值班管理的技巧三、值班管理的工具四、值班管理的内容  
单元五 可视化管理  
单元六 POP陈列和设计  
单元七 突发事件和安全管理  
参考书目

## <<营业厅现场管理>>

### 编辑推荐

《营业厅现场管理》作者通过对近50家营业厅的调研，掌握了大量的第一手资料，结合自己多年的管理和培训经验，从现场管理人员应具备的核心技能、人员管理、可视化管理、POP陈列与设计、突发事件和安全管理等方面出发，来训练现场管理人员的实际操作能力，提升他们的管理水平。考虑到营业厅现场管理的现状和培训的需要，本书力求运用通俗的语言、大量的图片、精彩的情景剧和案例，把枯燥的管理理论与实操讲解得鲜活生动、引人入胜，易于管理人员领会与操作。

<<营业厅现场管理>>

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>