

<<营业员基本技能>>

图书基本信息

书名：<<营业员基本技能>>

13位ISBN编号：9787503856105

10位ISBN编号：7503856106

出版时间：2009-9

出版时间：中国林业

作者：郭晓斌

页数：169

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>

## <<营业员基本技能>>

### 内容概要

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。

本套教材是为了适应开展职业技能短期培训的需要、促进短期培训向规范化发展而编写的。该套教材以相应职业(工种)的国家职业标准和岗位要求为依据,根据上岗前职业培训的特点和功能,以基本概念和原理为主,突出针对性和实用性,理论联系实际,使读者一读就懂,一学就会。

## <<营业员基本技能>>

### 书籍目录

第一单元 零售企业概述 模块一 零售企业的基本知识 模块二 零售企业的存在形式  
第二单元 营业员的职业道德及素质要求 模块一 营业员的职业道德 模块二 营业员应具备的基本素质 模块三 营业员的礼仪要求  
第三单元 商业经营和商品销售的基本知识 模块一 商业经营概述 模块二 商品的编码及商标 模块三 商品分类的基本知识 模块四 营业员应掌握的商品知识  
第四单元 结算及营业结束后的工作 模块一 常用票据知识 模块二 收款的基本知识 模块三 做好盘点和交接班工作  
第五单元 接待顾客的方法和技巧 模块一 了解顾客的心理 模块二 为顾客做好服务工作 模块三 与顾客沟通的技巧 模块四 重视顾客的投诉  
第六单元 营业员应掌握的法律知识 模块一 规范商业操作 模块二 商品退换的基本常识

<<营业员基本技能>>

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>