

<<超市店长>>

图书基本信息

书名：<<超市店长>>

13位ISBN编号：9787504552105

10位ISBN编号：7504552100

出版时间：2005-11

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：董超

页数：191

字数：143000

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>

<<超市店长>>

内容概要

本书是由劳动和社会保障部教材办公室组织编写的职业技能培训教材，是超市从业人员岗位组合培训管理系列中的一本。

全书文字通俗易懂，内容实用。

主要包括店长的定位、门店经营技术、顾客与服务管理、人员管理、商品管理、生鲜经营与管理、财务管理、促销管理、安全管理、店长作业管理与考核等内容。

本书可供职业学校、企业在职培训使用，也可供相关人员自学使用。

<<超市店长>>

书籍目录

第一章 店长的定位 第一节 超市的内涵 第二节 店长的定义 第三节 店长的地位与职责 第四节 店长的知识结构 第五节 店长的能力要求和做好店长的诀窍第二章 门店经营技术 第一节 门店布局与商品陈列 第二节 门店气氛营造 第三节 门店开业和停业操作第三章 顾客与服务管理, 第一节 服务用语 第二节 顾客抱怨的处理 第三节 与顾客的沟通 第四节 服务项目和服务质量检查第四章 人员管理 第一节 人员的聘用、安排和使用 第二节 对员工的考核、评估、晋升和奖惩 第三节 对员工的培训、沟通以及人力资源开发第五章 商品管理 第一节 商品的采购管理 第二节 商品的收货管理 第三节 商品的库存管理 第四节 商品的盘点管理 第五节 商品的陈列管理 第六节 商品的汰换管理 第七节 商品的退换货管理和缺品管理第六章 生鲜经营与管理 第一节 生鲜经营的定位 第二节 生鲜商品的管理 第三节 生鲜食品的质量要求和管理第七章 财务管理 第一节 连锁超市财务管理的主要内容 第二节 加强连锁超市财务管理的措施第八章 促销管理 第一节 促销计划和促销方式 第二节 促销方案和促销效果分析第九章 安全管理 第一节 安全管理项目 第二节 公共安全管理措施第十章 店长作业管理与考核 第一节 店长作业流程与作业管理重点 第二节 店长考核附录1 超市服务技巧附录2 北京市商场、超市安全管理规范(试行) 参考文献

<<超市店长>>

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>