

<<超市客怨处理>>

图书基本信息

书名：<<超市客怨处理>>

13位ISBN编号：9787504573032

10位ISBN编号：7504573035

出版时间：2008-9

出版时间：周申磊 中国劳动社会保障出版社 (2008-09出版)

作者：周申磊 著

页数：132

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>

<<超市客怨处理>>

前言

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。

职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

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，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。

在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：短。

教材适合15~30天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。薄。

教材厚度薄，字数一般在10万字左右。

教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。

内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。

教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。

欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

<<超市客怨处理>>

内容概要

《超市客怨处理》是职业技能短期培训教材之一，主要内容是超市解决顾客投诉的案例及案例分析，包括顾客投诉事例的描述、接待顾客处理问题的过程和对处理结果的分析。

《超市客怨处理》的作者团队长期工作在具有先进管理理念的超市第一线，具有丰富的工作经验和培训经验，特别是书中收集了超市服务一线的大量生动案例，用成功的经验和失败的教训来说明先进的服务理念及各种服务技巧如何有机结合，是十分实用的超市服务岗位培训手册。

通过对《超市客怨处理》的学习，有助于提高超市服务人员处理顾客投诉的水平。

《超市客怨处理》可用于超市服务台岗位人员的培训，也可供超市中与服务相关的岗位人员学习和参考。

《超市客怨处理》由周申磊主编，庞淑华、齐飞副主编，孙涛、祁琰、胡小芳参编。
庞淑华绘图。

<<超市客怨处理>>

章节摘录

插图：投诉原因：超市出售的面包有发霉迹象应该归为产品质量类投诉。

但值班经理对这件事情的处理很不到位，引起顾客对超市服务的不满。

处理过程：1.理货员的处理依据顾客的要求理货员及时找来了值班经理，做得不错。

2.值班经理的处理值班经理没有认真倾听顾客的抱怨，更没有理解顾客投诉的真实意图，而是简单地让理货员将顾客挑出的两袋面包拿走了事，结果让顾客很失望。

究其原因值班经理对顾客缺乏信任，错误地认为顾客是来挑毛病、找麻烦的，从而表现得很不耐烦。

其实这两位顾客的行为可以帮助超市发现问题，他们的目的是为更多的顾客着想，也是为超市长远的利益着想，这样的顾客是好顾客，我们应当感谢他们，而不是冷落他们。

处理结果：老人良好的愿望没有实现，热心受到冷落，超市很可能因此失去这两位好顾客。

<<超市客怨处理>>

编辑推荐

《超市客怨处理》内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

<<超市客怨处理>>

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>