

<<市场管理员>>

图书基本信息

书名：<<市场管理员>>

13位ISBN编号：9787504576200

10位ISBN编号：7504576204

出版时间：2009-6

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：145

字数：178000

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>

<<市场管理员>>

内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业标准·市场管理员》（试行）要求编写，是四级市场管理员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了四级市场管理员应掌握的技能要求和相关知识，涉及专业市场服务、商品管理、市场监督、市场调研等内容。

<<市场管理员>>

书籍目录

第1章 专业市场服务 第1节 管理清扫保洁 学习单元1 制订清扫保洁计划 学习单元2 进行清扫保洁工作 第2节 车辆停放服务 第3节 专业市场安全与消防 学习单元1 专业市场安全工作 学习单元2 专业市场消防管理 第4节 处理顾客投诉 第5节 提供其他服务 学习单元1 市场交易辅助服务 学习单元2 顾客服务 思考题第2章 商品管理 第1节 指导商品陈列 第2节 商品物流管理 思考题第3章 市场监督 第1节 维护消费者合法权益 学习单元1 消费者的权利与经营者的义务 学习单元2 经营者的责任 第2节 监管专业市场交易计量 学习单元1 计量及其计量检定 学习单元2 计量行为监督管理 第3节 监督特殊商品交易 学习单元1 专卖品监督管理 学习单元2 专营商品监督管理 学习单元3 违禁品监督管理 思考题第4章 市场调研 第1节 调研准备 第2节 调研实施 思考题附录 集贸市场计量监督管理办法

<<市场管理员>>

章节摘录

5) 商品标志不符。

顾客对标志不符的抱怨，包括进口商品未附有中文标志，中文标志上的制造日期与原装商品上打印的制造日期不符，商品本身外包装上的说明不清，没有制造日期、用途说明等或存在其他违反《中华人民共和国商标法》的情形。

6) 标签。

商品的价格标签模糊不清或有数个价格标签。

7) 价格。

商品的所标价格与宣传单上的价格不一致。

8) 缺货。

专业市场常发生特价品或降价品的缺货。

因销售情况佳，会出现商品卖完不及时补货的缺货现象，或专业市场没有销售顾客想要购买的商品。

(2) 对服务质量的抱怨投诉 1) 工作人员服务态度不佳。

例如，不理睬顾客的询问要求，回答顾客的语气有不耐烦、敷衍，或是出言不逊等现象。

2) 食品工作人员不遵守卫生规章操作，操作速度太慢或称重计价发生错误。

3) 促销人员有过激促销行为或误导顾客购买的言语。

4) 退换货不能满足顾客的要求。

5) 收银作业不当。

收银人员不熟练，速度太慢，商品登录错误造成多收货款，少找钱给顾客，不找零钱给顾客，遗漏消磁，遗漏扫描顾客的商品，或者排队过长使顾客等候结账的时间过久等。

6) 服务项目不足。

顾客要求提供送货服务、提货服务、换钱服务，或其他形式的额外服务，却得不到满足。

.....

<<市场管理员>>

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>