

<<跟我学做超市金牌服务员>>

图书基本信息

书名：<<跟我学做超市金牌服务员>>

13位ISBN编号：9787506434270

10位ISBN编号：750643427X

出版时间：2005-7-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：萧野

页数：381

字数：255000

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>

<<跟我学做超市金牌服务员>>

内容概要

随着零售业市场竞争的加剧，近年来，服务逐渐成为热点，服务的重要性日见突出。可以说当今的营销是服务营销，当今的竞争是服务竞争。

从感性消费到理性消费，是当今消费者的一种消费价值观的改变。而促成顾客满意消费和再次上门的关键，就是为顾客提供优质的“服务”，也就是说，经营者自身的利益是在满足顾客的利益中获得。

如果业内老板只是简单地将服务看作是员工的事情，那就大错特错了，一脉相承，是人性的弱点，尤其是服务业管理者的素质决定了一种企业精神。可见在服务业人力资源管理系统中，服务对老板、店长和员工有着相同的重要性。

<<跟我学做超市金牌服务员>>

书籍目录

第一章 超市服务的重要意义 一 国门打开后外资超市进驻中国领地 二 中国超市业市场的现状——洋超市扩展服务业倾销抬头 三 本土超市如何应对洋超市的“服务业倾销” 四 提高超市服务质量的重要性 五 如何提高超市服务质量——服务管理的探讨 六 从沃尔玛服务看超市服务营销第二章 超市应提供的服务 一 服务的分类 二 超市的售前服务 三 超市的售中服务 四 超市的售后服务 五 超市的物质性服务 六 超市的人员性服务 七 超市的信息服务 八 超市服务的作用 九 销售服务中的十大误区第三章 金牌服务员应具备的素质 一 职业道德素质 二 文化素质 三 身体素质 四 心理素质 五 业务素质 六 职业营销素质第四章 金牌服务员的销售礼仪技巧 一 金牌服务员的基本礼仪和礼节 二 金牌服务员的规范 三 金牌服务员打招呼的技巧 四 金牌服务员理想的应酬语 五 收银员待客及规范用语 六 待客服务常识及基本用语 七 金牌服务员常用的专业术语第五章 金牌服务员需知的规章制度及职责规范第六章 金牌服务员应掌握的顾客消费心理第七章 金牌服务员如何与不同类型的顾客打交道第八章 金牌服务员如何处理纠纷第九章 金牌服务员如何完成促销任务第十章 金牌服务员如何进行生鲜、熟食作业第十一章 金牌服务员的商品陈列技巧第十二章 金牌服务员的收银工作第十三章 金牌服务员的安全管理知识第十四章 金牌服务员的卫生管理知识

<<跟我学做超市金牌服务员>>

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>