

<<营业员>>

图书基本信息

书名：<<营业员>>

13位ISBN编号：9787535240118

10位ISBN编号：7535240119

出版时间：2009-8

出版时间：湖北科学技术出版社

作者：徐先恕，胡晓芳，余远金 主编

页数：173

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>

## 前言

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。

我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效明显。

但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。

专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。

一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。

## <<营业员>>

### 内容概要

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责，为提高农村劳动力的职业技能和就业能力，编者针对湖北省的实际情况，组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》，涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的50多个岗位，对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。

全省各有关机构要适应形式的发展要求，积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性，大力推动湖北省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

本书为其中之一的《营业员》，书中具体包括了：营业员的基本要求、商场安全管理及营销人员管理等内容。

<<营业员>>

书籍目录

第一章 营业员的基本要求 一、营业员职业素质要求 二、营业员着装和仪容、仪表规范 三、营业员的语言规范第二章 营业员销售的服务技巧 一、商品销售前的服务技巧 二、商品销售中的服务技巧 三、完美成交的技巧第三章 营业员岗位的基本技能 一、营业员应知的商品知识 二、商品的验收技能 三、商品的价格管理技能 四、商品盘点的技能 五、商品陈列的技巧 六、售后服务工作第四章 营销冲突的防止和排除 一、发生冲突的原因 二、冲突的防止和排除第五章 商场安全管理及营销人员管理 一、商场安全管理 二、商场营销人员的管理第六章 营业员劳动与管理 一、营业员劳动管理的任务 二、合理组织营业员劳动 三、零售企业营业员的劳动效率 四、劳动报酬附录 中华人民共和国商业行业技术等级标准综合练习题培训机构名称、地址

## 章节摘录

第一章 营业员的基本要求 一、营业员职业素质要求 随着市场经济体系的不断深化和完善,商业企业在管理方式、营销理念等方面也发生了重大变革。

经营业态从供销社、门市店迅速演化为超市、大型综合超市、仓储式会员制商店、专卖店、百货店、购物中心等多种零售业态;经营组织形式也由单体店发展为单体、连锁、分销并举,形成了以供应链为主线的新的社会流通体系。

由传统商业向网络化商业转型是商业企业发展的必然趋势,只有这样才能提高市场竞争力和市场占有率,实现商业企业的国际化、现代化。

在此期间的商业企业表现出双重性,即实体与虚拟并存,现实商品与信息资源相结合,并随着时间的推移将逐步提升后者的比重。

因此,营业员素质的高低直接影响着商业企业的发展。

(一) 基本素质 优秀的营业员应具备基本素质: (1) 品行端正、为人正直。

卖场是赢得顾客好感的重要阵地,任务重大。

它的运转和管理水平直接影响着整个商场超市的经营效益和对外开放形象。

卖场的工作种类多,有些会涉及价格、现金以及商场的经营秘密,如果员工没有良好的修养、端正的品行,就会利用商场管理中的某些漏洞,利用岗位之便,为个人牟取私利,损害顾客和商场的利益,从而直接影响商场的服务质量,玷污商场的声誉和形象。

因此,除规章制度的监督制约外,还必须加强商场员工的品行修养。

品行的修养在于自觉,要自觉地按照社会公共准则和职业道德要求不断地完善自我。

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>