

<<商业企业引厂进店员工培训手册>>

图书基本信息

书名：<<商业企业引厂进店员工培训手册>>

13位ISBN编号：9787030038760

10位ISBN编号：7030038762

出版时间：2000-07-01

出版时间：科学

作者：应仲秋

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>

<<商业企业引厂进店员工培训手册>>

内容概要

本书是一部供商业企业引厂进店员工进行上岗资格培训的教材。它在借鉴英、美、日等国零售企业在服务理念、销售技巧、顾客纠纷处理和商品防损等先进理论和技术基础上，结合我国大中型零售企业在顾客心理、服务礼仪、卖场操作和消防安全管理方面的研究成果和成功经验，对引厂进店员工上岗前应具备的知识、技能和服务发展趋势进行了全新角度的阐述。

本书不仅可作零售企业内部培训使用，也可作为各类商业职高、大中专院校学

书籍目录

第一章 零售服务观念

第一节 销售观念

一、何为销售/二、争创最好的销售/三、销售心态/四、售货工作/五、缩短销售运转时间/六、提供高质量的服务

第二节 工作观念

一、理解工作/二、基本工作要求/三、顾客意识/四、协作意识/五、成本意识/六、提高工作效率/七、掌握接受任务的方法/八、注意工作礼仪和规矩/九、树立工作荣誉感

第三节 行为准则

一、禁止非正常使用公司的财产/二、正确处理与商

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>