

<<营业员知识与技能>>

图书基本信息

书名：<<营业员知识与技能>>

13位ISBN编号：9787040082364

10位ISBN编号：7040082365

出版时间：2000-6

出版时间：汤向阳 高等教育出版社 (2000-06出版)

作者：汤向阳 编

页数：208

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>

## <<营业员知识与技能>>

### 前言

本书根据江苏省教育委员会1998年制定的中等专业学校和中等职业学校市场营销专业、商业自动化专业教学计划和《营业员知识和技能》课程教学大纲编写。

该书已列入中等职业学校财经类专业教育部规划教材。

本书在内容选取上立足营业员工作岗位的现实与发展的需要，系统地阐述了营业员工作岗位所应具备的基础理论知识和基本技能，力求理论与实践有机结合，具有较强的针对性、有效性和操作性。

对本书的学习，除课堂教学外，还必须进行商品包扎、商品包装、称量、丈量、点钞、陈列等技术的课外练习。

通过学习本书，可达到营业员技术等级考核（中级）水平。

本教材总学时为64学时，各章课时分配见下表（供参考）。

## <<营业员知识与技能>>

### 内容概要

《营业员知识与技能（财经类专业）》是教育部规划中等职业学校商业自动化、市场营销专业教材之一。

《营业员知识与技能（财经类专业）》内容包括商业概况、现代购销心理、售货接待与服务艺术、连锁超市经营业务，并结合实际介绍柜组核算、售货操作、商品陈列技术等。

内容丰富，实用性强。

《营业员知识与技能（财经类专业）》可作为中等职业学校教材，也可作为商贸类专业学员参加营业员技术等级考核（中级）的指导书，还可作为商业人员岗位培训及自学用书。

## <<营业员知识与技能>>

### 书籍目录

第一章 商业概述第一节 商业的产生和发展第二节 市场经济体制下的商业第二章 现代购销心理第一节 消费者购买动机和购买过程心理分析第二节 营业员心理品质和职业心理第三章 售货接待与服务艺术第一节 封闭式售货的接待艺术第二节 开放式售货的接待艺术第三节 现代售货服务理念第四节 正确处理售货矛盾第四章 连锁超市经营业务第一节 连锁超市的采购业务第二节 连锁超市的配送业务第三节 门店进货与存货管理业务第四节 门店销售服务业务知识第五章 柜组核算第一节 商品流转业务第二节 柜组经济指标核算第三节 柜组经济动分析第六章 售货操作作技术第一节 商品称量技术第二节 商品捆扎技术第三节 计价、收款和货币鉴别第四节 点钞的方法和技术第七章 商品装第一节 商品包装基础知识第二节 商品包装的方法与技巧第三节 彩带的制作及创意包装第八章 商品陈列艺术第一节 商品陈列概述第二节 橱窗陈列艺术第三节 商场陈列艺术

## <<营业员知识与技能>>

### 章节摘录

随着社会的进步，生产力的提高，商业竞争的发展和买方市场的逐步形成，顾客进商店购物的目的，不仅为了买到称心如意的商品，而且要求得到良好的服务。

一个商店服务水平的高低直接影响着顾客的购物心理和行为，从而决定着商店的销售额和利润，影响着商店的形象。

因此，商店营业员必须掌握顾客对销售服务的需求心理，遵循一定的售货服务原则。

1.平等待客的原则营业员对顾客要一视同仁，公平对待，不管顾客是谁都应同样的热情对待。

每一位顾客都希望自己受到和别人一样的热情接待，享有和别人同样多的权益。

如果顾客在商店得到营业员的尊重、礼遇和热情服务，就会得到心理上的满足，以后就会再次光顾商店。

正确的服务态度应该是不论顾客年龄大小、容貌美丑、着装好坏、花钱多少、购买与否都一律热情接待，使顾客产生宾至如归的感觉。

在平等待客的基础上，如果营业员能够采用服务技巧，在不影响其他顾客的情况下，使每个顾客在心理和感情上都觉得自己比别人得到的多一点，就会产生更好的效果。

2.真诚待客的原则营业员要以自己的热忱，诚心诚意地接待顾客。

每个顾客在购物的过程中，都希望营业员向他们提供更多的信息，希望得到更多的服务。

如果营业员对顾客毫无诚意，就绝对吸引不了顾客。

只有营业员对顾客诚心诚意，急顾客所急，想顾客所想，才能打动顾客的心。

营业员除了将商品卖出外，更应让顾客觉得钱花得有代价，在心理上得到满足感。

3.主动待客的原则营业员应在售货服务的各个环节上，时时处处充分发挥自己的主观能动性，为顾客主动服务。

售货服务的真正含义是：在顾客需要时，营业员应当用顾客希望的方法，提供符合顾客愿望的帮助，使顾客花最少的时间和精力，买到所需要的商品。

营业员要做到主动服务，必须要有一颗火热的心，对顾客怀有深厚的感情。

## <<营业员知识与技能>>

### 编辑推荐

《营业员知识与技能(财经类专业)》根据江苏省教育委员会1998年制定的中等专业学校和中等职业学校市场营销专业、商业自动化专业教学计划和《营业员知识和技能》课程教学大纲编写。该书已列入中等职业学校财经类专业教育部规划教材。

<<营业员知识与技能>>

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>