

<<超市商场销售员职业技能培训>>

图书基本信息

书名：<<超市商场销售员职业技能培训>>

13位ISBN编号：9787121044649

10位ISBN编号：7121044641

出版时间：2008-1

出版时间：电子工业

作者：张杰 编

页数：311

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>

## <<超市商场销售员职业技能培训>>

### 内容概要

《超市商场销售员职业技能培训》全面系统地阐述了超市、商场销售员各个工作岗位的工作技能与操作规范。

全书共11章，主要从销售员岗位职责要求、销售员服务规范标准和商品的采购流程等方面进行阐述，并以国内几家大型超市、商场的营销案例为基础，详述商品的陈列方法、商品的促销技巧、客户服务规范管理、安全防损与卫生管理，以及相关法律、法规知识等。

全书旨在结合实例说明问题，注重理论与实践相结合。

《超市商场销售员职业技能培训》可作为各类职业学校和培训机构培训学员的教材，也可作为企业管理人员和职工在岗学习教材。

《超市商场销售员职业技能培训》还配有电子教学参考资料包（包括教学指南、电子教案及习题答案），详见前言。

## 书籍目录

第1章 销售员岗位职责 1.1 销售员岗位特征 1.1.1 营业员的岗位概况 1.1.2 收银员的岗位概况 1.2 销售员行为规范与职业道德 1.2.1 销售员职业素质要求 1.2.2 销售员职业道德规范 本章小结 作业思考题 第2章 销售员服务规范 2.1 仪容仪表规范 2.1.1 仪容仪表要求 2.1.2 服饰要求 2.1.3 修饰要求 2.2 行为举止规范 2.2.1 站姿 2.2.2 坐姿 2.2.3 行走 2.2.4 蹲姿 2.2.5 手势 2.2.6 表情 2.2.7 顾客接待服务规范 2.2.8 电话礼仪 2.3 服务语言规范 2.3.1 商业服务用语原则 2.3.2 销售用语技巧 2.3.3 销售服务语言 2.4 消费心理学的基本知识 2.4.1 消费者心理活动过程 2.4.2 消费者个性心理特征 本章小结 作业思考题 第3章 商品一般知识 3.1 商品理论知识 3.1.1 商品的概念及理论 3.1.2 营销中商品的整体概念 3.1.3 商品生命周期 3.1.4 商品组合 3.1.5 商品品牌 3.2 商品的分类与编号 3.2.1 商品分类 3.2.2 商品编码 3.3 日用百货及生鲜食品知识及养护 3.3.1 纺织品 3.3.2 日用工业品 3.3.3 生鲜食品 本章小结 作业思考题 第4章 商品采购 4.1 商品采购模式 4.1.1 商品采购的功能与原则 4.1.2 商品采购的模式 4.1.3 超市采购人员素质与职责 4.2 商品采购计划 4.2.1 销售预测与采购目录的制定 4.2.2 影响商品采购计划的因素 4.2.3 商品采购批量控制 4.2.4 商品采购计划的控制 4.3 商品采购程序 4.3.1 商品采购业务流程 4.3.2 确定供应商 4.3.3 与供应商谈判 4.3.4 采购合同的签订与管理 本章小结 作业思考题 第5章 商品的陈列与理货技巧 5.1 商品陈列与理货的基本知识 5.1.1 主要工作 5.1.2 基本术语 5.1.3 磁石理论 5.1.4 主要设施 5.2 商品陈列与理货的基本原则 5.2.1 商品陈列与理货的一般原则 5.2.2 商品补货的基本原则 5.2.3 商品理货的基本原则 5.3 商品陈列与理货的基本方法 5.3.1 理货员岗位职责 5.3.2 主要商品的陈列与理货的基本方法 5.3.3 主要商品的陈列与理货技巧 5.3.4 残损商品的处理 本章小结 作业思考题 第6章 商品的促销技巧 6.1 推荐商品的方法 6.1.1 推荐商品的要点 6.1.2 推介商品方法 6.2 主要销售促进工具的使用技巧 6.2.1 样品的使用技巧 6.2.2 优惠券的使用技巧 6.2.3 折扣的使用技巧 6.2.4 赠品的使用技巧 6.2.5 竞赛与抽奖的技巧 6.3 对不同顾客的促销技巧 本章小结 作业思考题 第7章 收银作业 7.1 人民币必备常识 7.1.1 人民币及其防伪常识 7.1.2 信用卡知识 7.1.3 商业票据知识 7.2 收银基本常识与设施 7.2.1 收银机知识 7.2.2 条形码扫描器 7.2.3 条形码 7.2.4 消磁系统 7.2.5 收银基本常识 7.3 收银机的基本操作 7.3.1 条形码扫描器的使用 7.3.2 功能键的使用 7.3.3 刷卡机的使用 7.3.4 微型票据打印机的使用 7.3.5 收银机使用注意事项 7.4 收银的基本作业流程 7.4.1 收银作业流程 7.4.2 POS机收银营运操作 7.5 收银技巧 7.5.1 收银语言技巧 7.5.2 收款技巧 7.5.3 收银动作技巧 7.5.4 代用金处理技巧 7.5.5 备用金管理技巧 7.5.6 大钞管理技巧 7.5.7 收银中常见问题的处理 本章小结 作业思考题 第8章 商业POS系统与商业收款机 8.1 商业POS系统 8.1.1 商业POS系统基本知识 8.1.2 POS系统的基本结构 8.1.3 POS系统的基本功能 8.1.4 EOS系统 8.2 商业收款机 8.2.1 商业收款机的构造 8.2.2 商业收款机的分类 8.2.3 商业收款机的主要功能 8.2.4 收款机的作用 8.2.5 与收款机有关的术语 8.3 超市POS系统 8.3.1 超市POS系统主要功能 8.3.2 超市使用POS系统的优势 本章小结 作业思考题 第9章 客户服务规范 9.1 客户服务概述 9.1.1 客户服务的分类 9.1.2 了解客户需求和购物心理及服务的前提工作 9.1.3 商场超市的客户服务要求 9.1.4 相关的营销知识 9.2 现代商场超市的客服内容 9.2.1 总服务台 9.2.2 存包处 9.2.3 发票台 9.2.4 退换货处 9.2.5 广播中心管理 9.2.6 其他服务 9.3 客户服务管理 9.3.1 客户服务管理的工具 9.3.2 客户服务标准化工作的开展 9.3.3 质量认证及其表示 本章小结 作业思考题 第10章 安全防损与卫生管理 10.1 安全管理 10.1.1 安全部门 10.1.2 消防安全 10.2 防损管理 10.2.1 商品损耗 10.2.2 防损部门 10.2.3 防损措施 10.2.4 提升防损效率的途径 10.3 卫生管理 10.3.1 卫生管理的职责分配 10.3.2 食品卫生 10.3.3 食品生产与经营 本章小结 作业思考题 第11章 相关法律、法规知识 11.1 消费者权益保护法常识 11.1.1 消费者权益保护法及范围 11.1.2 消费者的权利和根本权利 11.1.3 消费者权益的法律保护 11.1.4 法律责任 11.2 产品质量法常识 11.2.1 产品质量法的概念及其适用范围 11.2.2 产品质量的监督管理 11.2.3 生产者、销售者的产品质量义务 11.2.4 违反产品质量法的法律责任 11.3 劳动法常识 11.3.1 劳动法的概念及其适用范围 11.3.2 劳动者的权利和义务 11.3.3 劳动争议 11.3.4 劳动合同 11.3.5 关于劳动者的工作时间和休息休假 11.3.6 劳动者应该享有的保险和福利待遇 11.3.7 劳动者劳动安全卫生 11.3.8 劳动者职业培训和试用期的相关问题 11.4 有关经济犯罪的法律常识 本章小结 作业思考题 参考文献



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>