

<<零售服务规范>>

图书基本信息

书名：<<零售服务规范>>

13位ISBN编号：9787501759675

10位ISBN编号：7501759677

出版时间：2003-6-1

出版时间：中国经济出版社

作者：樊丽丽

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>

<<零售服务规范>>

内容概要

本书系服务业服务规范丛书中的一本，本丛书有《餐饮服务规范》、《客房服务规范》、《零售服务规范》和《物业服务规范》。

本丛书可作为服务企业内部训练蓝本，服务人员自我进修教材，求职择业岗前培训资料。

<<零售服务规范>>

书籍目录

第一章 营业人员服务规范

第一节 营业人员职业定位

一 营业人员地位

二 营业人员素质

三 提高营业人员服务质量

第二节 营业员服务用语及礼仪

一 营业人员服务用语

二 营业人员体态语言

三 营业人员失礼及其处理

四 营业人员仪容仪表

.....

第二章 柜台服务规范

.....

第三章 收银员服务规范

.....

第四章 商品库存理货陈列服务规范

.....

第五章 防损与安全服务规范

.....

附录

.....

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>