

<<商品经营技能训练>>

图书基本信息

书名：<<商品经营技能训练>>

13位ISBN编号：9787544243063

10位ISBN编号：7544243060

出版时间：2009-6

出版单位：南海出版公司

作者：王如艳 编

页数：217

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>

<<商品经营技能训练>>

前言

伴随着社会主义市场经济的发展,我国职业技术教育进入了一个崭新的发展阶段。近年来,招生数量的增加、社会需求的新标准,都对职业技术教育教学提出了新的、更大的挑战。为了推进职业技术教育课程改革,加强教材建设,我们组织编写了这套“21世纪职业技术教育规划教材”。

职业技术教育是就业教育,目的是将人力资源变成人力资本。因此,我们在组织编写这套教材时,以明确的职业导向作为编写理念,将先进的知识观、发展观和人文教育观融为一体,在指导思想注重处理好教材编写中理论与实践、深度与广度、难度与易度、传统与创新、利教与利学、知识传授和技能培养等六个方面的关系。力求通过全套教材的编写,努力为职业技术教育教学改革服务,为培养社会急需的优秀初、中级技术型应用人才服务。

在遴选教材主、参编人员时,我们贯彻了三方作者相结合的原则,即以职业院校具有一线丰富教学经验和教材编写经验的优秀教师为主,高校教师和企业界人员共同参与,优先选择重点专业、精品课程教材编写,力求编写出具有最新时代特色的精品职教教材。

<<商品经营技能训练>>

内容概要

《商品经营技能训练》以培养学生的专业技能为目标，为学生适应今后的职业活动打下基础。全书分为六章，分别从第一章服务规范、第二章销售操作技能、第三章商品陈列技能、第四章商品鉴别技能、第五章结算技能、第六章销售服务技巧多方面多角度的阐述在商品经营过程中的技能，以实践活动为主，动手动脑相结合。

<<商品经营技能训练>>

书籍目录

第一章 服务规范第一节 仪容仪表塑造形象第二节 行为举止规范第三节 语言规范第四节 处理顾客投诉和售货矛盾知识练习技能实训第二章 销售操作技能第一节 售货程序第二节 售货操作技能第三节 礼品包装第四节 商品盘点技能知识练习技能实训第三章 商品陈列技能第一节 商品陈列的一般知识第二节 商品陈列的方法第三节 超市商品陈列知识练习技能实训第四章 商品和货币鉴别技能第一节 商品知识第二节 商品质量鉴别的方法第三节 主要商品的质量鉴别第四节 货币鉴别知识练习技能实训第五章 结算技能第一节 开票第二节 收款技能第三节 柜组核算技能知识练习技能实训第六章 销售服务技巧第一节 顾客的购买心理和动机第二节 顾客的类型第三节 接待服务技巧知识练习技能实训参考文献

<<商品经营技能训练>>

章节摘录

三、坐姿 营业员工作时，大部分时间都是站立的，但参加一些商务活动时，有时需要坐下来与顾客进行面对面的介绍和交流。

通过端庄、文雅的坐姿可以向顾客传递友好、热情的信息，同时也是展现营业员气质与修养的重要形式。

所以，正确的坐姿也是营业员应该具备的礼仪。

(一) 入座的基本要求 (1) 在他人之后入座。

当对方是自己的服务对象时，出于礼貌，要请对方先入座，不可自己抢先入座。

(2) 从座位左侧入座。

条件允许时，最好从座位的左侧接近它，轻、缓、慢地入座。

(3) 椅前入座。

走到座位前再转身，背对座位，轻而稳地落座。

(4) 坐定之后，身体重心垂直向下，上身及头部保持正直平稳，两眼平视，下颌微收，面带微笑，双手自然放在膝头、扶手或桌面上。

交换时，两眼单视对方，身体适当前倾，表示尊重和谦虚。

(5) 男性入座时，动作要稳重，入座要轻，坐满椅子的2/3。

轻靠椅背，身体端正，两脚间隔的距离不超过肩宽。

(6) 女性入座时，若穿着裙装，应用手将裙子从上往下拢一下，不要等坐下之后重新站起来整理衣裙。

两腿并拢，双脚向左或向右放，两手相叠后放在左腿或右腿上。

(7) 离座起身时，动作应缓慢，不要发出响声，起身站定后再离开。

(二) 错误的坐姿 营业员在就座时应该避免不良的坐姿，否则会使人觉得缺乏修养，漫不经心，进而影响服务效果。

这些错误的坐姿有：(1) 缩成一团。

坐下之后，弯腰曲背，佝偻成团，这种姿势会影响营业员的个人形象。

(2) 将腿放在桌椅上。

坐下来之后，脚一般都要放在地上。

有的人喜欢把双腿放在前面的桌子或椅子上，如果在公共场合采用如此坐姿，会给人不好的印象。

(3) 腿部抖动摇晃。

在他人面前将自己的腿抖来抖去，会使人心烦意乱，而且也会给人极不稳定的印象。

(4) 架“二郎腿”。

这种姿势，会给人目中无人、自由放任的感觉，在公共场合要注意避免。

<<商品经营技能训练>>

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>