

<<商场星级服务培训>>

图书基本信息

书名：<<商场星级服务培训>>

13位ISBN编号：9787801697424

10位ISBN编号：7801697421

出版时间：2005-5

出版时间：中国时代经济出版社

作者：《服务业星级服务培训》丛书编委会

页数：455

字数：516000

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>

<<商场星级服务培训>>

内容概要

该书以零售业中的商场为例，从员工职责认知、员工服务技能、商品管理技能、商品促销技能、商品收银技能、物流管理技能、商品防损技能、卖场安全管理技能及商场卫生管理技能等各个方面，进行了全面剖析和具体操作指导。

并对沃尔玛、家乐福、好又多等行业典范进行分析。

另外，书中还采用大量的表格、培训加油站及备忘与提示等通俗、易懂的栏目，让阅者即看即会。

该书结构全面、系统、内容实用，理论与实践相结合，操作性强，是提升商场服务技能极佳的行业操作指南，也是一本不可多得的培训教材。

不仅可以指导一线员工，同时也可供管理者和经营者参考、借鉴。

<<商场星级服务培训>>

书籍目录

第一章 员工职责认知培训 1-1 经理级人员职责认知 1-2 主管级人员职责认知 1-3 普通员工职责认知
第二章 员工服务培训 2-1 员工基本素质培训 2-2 优质服务意识培训 2-3 员工基本礼仪培训 2-4 售后服务支
能营训第三章 商品管理技能培训 3-1 商品组合技能培训 3-2 商品加工处理技能培训 3-3 商品陈列技能培
训 3-4 商品价格管理技能培训第四章 商品促销技能培训 4-1 商品促销方案制定技巧培训 4-2 商品促销
方式选择技巧培训 4-3 POP广告促销技巧培训 4-4 促销效果评估技巧培训 4-5 商品节日促肖技巧培训第
五章 商品收银技能培训 5-1 收银工作安排技巧 5-2 收银人员排班技能 5-3 收角操作技巧第六章 物流管
理技能培训 6-1 商品采购技能培训 6-2 商品验收技能培训 6-3 商品退(换)货管理技能培训 6-4 商品盘
点管理技能培训 6-5 商品库存管理技能培训第七章 商品防损技能培训 7-1 损耗类型了解 7-2 防损方法
掌握 7-3 防损技能运用第八章 卖场安全管理培训第九章 卫生管理技能培训

<<商场星级服务培训>>

编辑推荐

依据2005年商业部颁布的《零售商、供应商交易管理规范》编撰。以国家相关法规为基础、以顾客需求为导向、以优质服务为宗旨。借鉴国内外数十家商场行业典范超市的成功经验和教训，运用国际标准经管理的原理和方法，按星级服务标准将服务活动程序化、标准化、规范化是一部具有全面、系统、规范、权威和可操作性强等特点的物业星级服务管理培训教材。

<<商场星级服务培训>>

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>