# <<销售服务技术>>

### 图书基本信息

书名: <<销售服务技术>>

13位ISBN编号:9787040110135

10位ISBN编号:704011013X

出版时间:2002-7

出版时间:高等教育出版社

作者:印文郁,汤向阳编

页数:222

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

## <<销售服务技术>>

### 内容概要

《销售服务技术(商品经营专业)》是根据教育部制订的《中等职业学校商品经营专业教学指导方案》和"销售服务技术教学基本要求"编写的国家规划教材。

《销售服务技术(商品经营专业)》着重阐述了零售商业柜台服务技术,柜台营业工作程序及基本业务技术,零售商业柜台操作技术,礼品包装技术,电子收款机的应用技术,商品陈列技术。 为帮助读者的阅读、使用和练习,每章后都附有复习思考题及实训题。

《销售服务技术(商品经营专业)》实用、内容丰富,可作为中等职业学校商品经营专业教材,也可作为商业人员在职培训及自学指导用书,以及商品经营类专业学生参加营业员技术等级考核(中级)的指导书。

## <<销售服务技术>>

#### 书籍目录

第1章 销售服务技术概述第一节 销售服务技术在零售商业经营过程中的作用一、销售服务技术的概念 及内容二、销售服务技术在零售商业经营过程中的作用第二节 售货员工作在零售商业企业中的地位-售货员的职业定位二、售货员工作的地位和作用三、售货员的素质要求复习思考题第2章零售商业 柜台服务技术第一节 售货员的岗位职责及服务规范第二节 经营中的服务技巧一、微笑服务技巧二 电话、邮购服务技巧三、退换货服务技巧第三节 柜台接待技术及各种常见矛盾的处理复习思考题实训 题第3章 柜台营业工作程序及基本业务技术第一节 营业工作程序一、营业前的准备工作二、营业中的 销售工作三、营业中的辅助工作四、营业后的结束工作第二节 柜台基本业务技术一、柜台进货业务技 术二、柜台销售业务技术三、柜台储存业务技术四、柜台商品理货技术复习思考题实训题第4章 零售 商业柜台操作技术第一节 计价、收款、点钞和开票技术一、计价、收款和找零的方法二、真、假币的 鉴别三、点钞方法四、清点硬币五、零售发票、转账支票的填制第二节拿、放和展示商品的技术一、 商品拿、放的技术要求二、商品展示的技术要求第三节 称量、丈量和点数技术一、商品的称量技术二 丈量和开剪技术三、商品的点数技术第四节 商品的包装和捆扎技术一、商品的包装技术二、商品的 捆扎技术复习思考题实训题第5章 礼品包装技术第一节 礼品包装的步骤及注意事项一、礼品包装的基 本步骤二、礼品包装的注意事项第二节 礼品包装的方法一、礼品盒包装技术二、无盒礼品包装技术三 鲜花的包装技术四、礼品花制作技术五、礼品袋制作技术复习思考题实训题第6章 电子收款机的应 用技术第一节 电子收款机的应用一、电子收款机的基本结构二、电子收款机的主要功能及分类三、电 子收款机的操作第二节 电子收款机外设的应用一、条形码阅读器二、商品条形码盘点表三、条形码打 印机四、电子秤五、磁卡阅读器第三节 电子收款机的维护与保养一、电子收款机简易故障的检查二 电子收款机的维护与保养方法复习思考题实训题第7章 柜台、货架陈列技术第一节 柜台、货架商品陈 列技术一、商品陈列概述二、柜台、货架商品陈列技术第二节 超级市场商品陈列技术一、超级市场商 品陈列的基本原则二、超级市场商品陈列的方法三、超级市场商品陈列的检查事项复习思考题实训题 附录1中华人民共和国工人技术等级标准附录2中华人民共和国职业技能鉴定规范参考书目

# <<销售服务技术>>

### 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