

<<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：9787040273656

10位ISBN编号：7040273659

出版时间：2009-7

出版时间：高等教育出版社

作者：汤向阳，印文郁 编

页数：233

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

全书共分七章，着重阐述了销售服务技术概述，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，收银操作技术，柜台、货架、橱窗商品陈列技术。

为便于读者阅读、使用和练习，每章后都附有复习思考题及实训题（第一章没有实训题）。

《销售服务技术（商品经营专业）（第2版）》采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照《销售服务技术（商品经营专业）（第2版）》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作，可查询图书真伪并有机会赢得大奖。

《销售服务技术（商品经营专业）（第2版）》同时配有学习卡资源，按照《销售服务技术（商品经营专业）（第2版）》最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明，登录[http： / / sve.hep.com.cn](http://sve.hep.com.cn)，可上网学习，下载资源。

《销售服务技术（商品经营专业）（第2版）》实用性强、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辅导用书，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。

## &lt;&lt;销售服务技术&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 销售服务技术概述本章学习要点第一节 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、销售服务技术的作用第二节 营业员工作在零售商业企业中的地位一、营业员的职业定位二、营业员工作的地位和作用三、营业员素质的概念及要求复习思考题第2章 零售商业柜台服务技术本章学习要点第一节 营业员的岗位职责及服务规范一、营业员守则要求二、柜台纪律规范三、营业服务质量第二节 营业员服务礼仪规范一、服务仪容仪表二、服务仪态礼仪第三节 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、退换货服务技巧第四节 柜台接待技术及顾客异议和抱怨的处理一、接待一般顾客的方法二、接待特殊顾客的方法三、现代售货服务理念四、正确处理顾客异议和抱怨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本章学习要点第一节 营业工作程序一、营业前的准备工作二、营业中的辅助工作三、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本章学习要点第一节 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 礼品包装技术本章学习要点第一节 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、创意包装技术五、礼品花制作技术六、礼品袋制作技术复习思考题实训题第6章 收银操作技术本章学习要点第一节 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、电子收款机的操作四、电子收款机外设的应用五、电子收款机的维护与保养第二节 收银操作技能一、商品扫描二、商品消磁三、商品装袋四、现金结算五、银行卡收款六、支票结算七、购物折扣八、退换货九、错误单据处理十、内部购置第三节 收银作业流程一、收银总流程二、每日作业流程三、每周作业流程四、每月作业流程复习思考题实训题第7章 柜台、货架、橱窗商品陈列技术本章学习要点第一节 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基本要求四、超级市场商品陈列的检查事项第三节 零售店橱窗陈列技术一、零售店橱窗陈列的方式二、零售店橱窗的设计要求三、商店橱窗的制作要求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文献

编辑推荐

其他版本请见：《中等职业教育国家规划教材：销售服务技术（第2版）》

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>