第一图书网, tushu007.com

<<营业员操作技能考试手册>>

图书基本信息

书名：<<营业员操作技能考试手册>>

13位ISBN编号：9787304021351

10位ISBN编号：7304021357

出版时间：2005-6

出版时间：中央广播电视大学

作者：林青主编

页数：148

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

内容概要

为了使全国职业培训领域和职业技能鉴定领域的专家以及即将参加职业技能鉴定的学员对新的操作技能考核试题库的建库目标，命题技术原理、考核内容结构和具体考核求有一个全面的了解，同时在职业培训、职业技能鉴定与企业用人要求之间建立一个有效实用的联系，经研究决定，以《职业技能鉴定国家题库操作作技能考试手册》（以下简称《手册》）的方式，向全社会公布国家题库操作技能考核题库的全部内容，以更好地提高职业技能鉴定工作的公平性，使国家题库考核内容与要求具有科学合理的透明度。

根据《劳动和社会保障部关于启用职业技能鉴定国家题库的通知》的有关规定，自国家题库操作技能考核试题库公布后，全国范围内以发放中华人民共和国职业资格证书为最终手段的鉴定考核，其所用试题试卷一律从国家题库中提取。

为了使《手册》与国家职业标准、培训教程、国家题库配套，更好地为培训、鉴定机构和考生服务，2003年我们对《手册》进行了修订，今后，我们会随着国家职业标准、培训教程以及国家题库内容的不断更新，逐步对其进行补充和完善。

书籍目录

第一章 国家题库简介及复习要求第一节 国家题库简介一、国家题库的概念二、国家题库的主要内容三、国家题库的权威性四、建立国家题库的意义第二节 国家题库试题卷简介一、命题依据二、命题原则三、试题类型四、答题时间五、答案要求六、试卷生成方式第三节 复习要求一、认真阅读，加深理解二、抓住重点，全面复习三、降低焦虑水平，做好心理调节第二章 考核内容第一节 考核内容结构表及说明一、考核内容结构表二、考核内容结构表说明第二节 鉴定要素细目表及说明一、鉴定要素细目表二、鉴定要素细目表说明第三章 考核试题 第一节 接待顾客一、售中咨询试题1 提供有关葡萄酒商品的咨询服务试题2 提供有关茶叶商品的咨询服务试题3 提供有磁衬衣商品的咨询服务试题4 提供有关休闲装商品的咨询服务试题5 提供有关锅类商品的咨询服务试题6 提供有关玻璃制品商品的咨询服务试题7 提供有关彩色电视机商品的咨询服务试题8 提供有关空调类商品的咨询服务试题9 提供有关西装套裙类商品的咨询服务试题10 提供有关移动电话类商品的咨询服务试题11 提供有关排油烟机类商品咨询服务试题12 提供有关牛仔裤类商品的咨询服务试题13 提供有关羊毛衫类商品的咨询服务试题14 提供有关手表类商品的咨询服务试题15 提供有关照相机类商品的咨询服务试题16 提供有关手机质量方面知识的咨询服务二、售后咨询试题1 提供有关退换商品方面的咨询服务试题2 如何对待顾客提出的不合理要求试题3 提供有关商品退赔的咨询服务试题4 提供有关售出商品出现质量问题的咨询服务试题5 提供有关西服类商品的售后咨询服务试题6 提供有关旅行箱类商品的售后咨询服务第二节 推介商品一、鉴别商品试题1 糖果品质的鉴别试题2 啤酒品质的鉴别……第四章 组卷示例

章节摘录

1.准备要求　　（1）考场准备　　①女装类商品相片和图片资料1套，配套陈列用设备的相片或图片资料1套，注明陈列设备的规格或型号，并以一个柜组（销售小组）业务区为背景。

·成像资料内所显示的商品大类下各商品品项种类和配套陈列设备种类、数量的确定，　　要以足够显示该类商品陈列效果为准　　·成像资料内商品与陈列设备呈分离状态，即商品尚未陈列　·各商品品项下每个品种或品牌下每种规格的商品只拍摄一个样品的图片资料即可　　②绘图用纸（B5）及制表用纸若干张。

（2）考生准备　　①考生在考前抽取相应大类商品成像资料1套，配套的陈列设备成像资料1套，以书面形式按照成像资料中所指定的商品和陈列设备设计商品陈列，并编写成商品配置陈列表。

②在配置表中必须体现4个方面的陈列设计：　　·商品定位（陈列方位）设计，包括各品项商品在卖场内的配置方位，以及同一陈列　　设备或地点上商品定位、陈列顺序或层次　　·商品数量设计，包括商品品质总量设计（即各品种商品总体数量的确定）与各品项　　商品占用陈列设备空间数量设计　　·商品分类设计，即商品在陈列设备上与分类摆放设计　　·商品陈列方法和技巧设计

③附以必要的文字说明，如设计思路、拟体现的陈列效果、设计理由等。

④考前，按鉴定机构要求的时间呈交书面设计（配置表及说明）。

2.考核要求　　（1）本题分值：30分。

（2）考核时间：15分钟。

（3）考核形式：口答。

（4）具体考核要求：考生在考核现场就自己呈交的书面设计内容向考评员陈述设计思路，并回答考评员提出的问题。

（5）否定项说明：若考生发生下列情况之一，则应及时终止其考试，考生该题成绩记为零分。

①随意配置摆放商品，没有进行分类商品陈列。

②陈列设计违反顾客购物习惯或有关安全规定。

③选用陈列技法不适合陈列指定商品。

④根据考生现场答辩情况判断其所交来的书面设计非出自本人之手。

⑤超时15分钟。

……

第一图书网, tushu007.com

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