

<<收货员上岗手册>>

图书基本信息

书名：<<收货员上岗手册>>

13位ISBN编号：9787511906724

10位ISBN编号：7511906729

出版时间：2011-12

出版时间：中国时代经济出版社

作者：洗华有 编

页数：146

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>

## <<收货员上岗手册>>

### 内容概要

《收货员上岗手册》根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，十二五规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。

《收货员上岗手册》既适用于职业院校、商业零售业（商场、超市、连锁店、便利店、药店）和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，也适用于大学生、农民工等求职者、待业者、从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

## &lt;&lt;收货员上岗手册&gt;&gt;

## 书籍目录

导读 就业导向的上岗培训一、何谓就业导向二、为何要以就业为导向三、收货员的就业导向目标第一部分 收货员上岗须知须知01 收货员岗位职责一、收货员岗位角色二、收货员岗位职责三、收货员一日工作流程须知02 收货员岗位要求一、职业道德二、基本素质要求三、专业素质要求第二部分 零售业职场常识常识01 良好的职业态度一、认知和理解零售企业目标二、面带微笑三、服务从我开始,到我为止四、把每一次顾客投诉视作改善服务的机会五、运用授权解决顾客的困难六、不要把责任推给其他部门或同事七、爱护零售企业财产八、严守秘密常识02 规范的职业礼仪一、仪容仪表二、行为举止礼仪三、服务语言常识03 每日当班工作要求一、步入超市时二、上岗时三、在工作时四、接听电话时五、上司布置工作时六、接受任务时七、向上司汇报工作时八、遇到顾客或同事时九、行走中遇到顾客或上司时十、顾客向工作人员询问时十一、营业结束后的清场工作十二、自觉接受防损员的安全检查第三部分 基础知识知识01 认识商品标志一、注册商标二、食品标志三、家用电器常见的标志四、塑料制品回收标志五、中国环境标志知识02 商品包装和条形码一、商品包装二、商品包装储运图示标志三、商品条形码四、商品条形码的规定标准和例外处理五、条形码的正确贴法知识03 收货常用设备一、垫板二、液压车三、平板车四、电子台秤五、人字梯六、货梯第三部分 收货员工作技能技能01 商品验收一、商品验收原则二、直送商品验收三、配送商品验收四、贵重商品验收五、免检商品收货六、联营商品验收七、赠品验收八、其他商品验收技能02 生鲜品验收一、生鲜品验收基本要求二、蔬果验收三、畜禽肉验收四、水产品验收技能03 各类食品验收一、食品类商品索证、外包装验收要求二、食品感官质量检验要求技能04 日用百货验收一、日用百货验收基本要求二、皮鞋验收三、肥皂香皂验收四、玻璃制品的质量检验要求五、日用瓷器验收六、塑料制品验收技能05 仓库管理一、仓库管理原则二、仓库管理要求三、仓库商品存放标准四、仓库安全管理五、仓库卫生管理技能06 商品退换货一、商品退换货作业要领二、不同类型退货操作三、生鲜品的换货四、生鲜品的退货五、滞销淘汰商品的退货六、赠品退货技能07 商品调拨、报损、削价、出清一、商品调拨二、商品报损三、商品削价四、商品出清技能08 供应商管理一、服务供应商的标准要求二、供应商的欺诈行为防范三、基本投诉处理技巧四、基本投诉处理程序五、对待供应商“十要”、“十不准”技能测试参考书目

<<收货员上岗手册>>

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>