

<<防损员上岗手册>>

图书基本信息

书名：<<防损员上岗手册>>

13位ISBN编号：9787511906786

10位ISBN编号：7511906788

出版时间：2011-12

出版时间：中国时代经济出版社出版发行处

作者：傅元胜 编

页数：146

字数：180000

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>

<<防损员上岗手册>>

内容概要

本丛书既适用于职业院校、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。

<<防损员上岗手册>>

作者简介

傅元胜，江西赣州人，十多年来一直在深圳某大型连锁百货商场从事防损管理工作，良好的职业态度、规范的职业礼仪赢得了商场和顾客的一致认同，从防损主管、防损经理直至安全防损总经理。多年来，潜心研究防损技能，积极培训下属员工，使自己的团队对于收银区防损、生鲜防损、重点区域防损、常用防损设备认识、安全作业控制、消防安全、突发事件处理等多项技能有一定的认识并能应用到工作当中。

<<防损员上岗手册>>

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、防损员的就业导向目标

第一部分防损员上岗须知

须知01 防损员岗位职责

- 一、防损员的岗位特点
- 二、防损员岗位职责
- 三、防损员一日工作流程

须知02 防损员岗位要求

- 一、职业道德
- 二、基本素质要求
- 三、专业素质要求

第二部分 防损员职场常识

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、自觉接受安全检查

第三部分 基础知识

知识01 常见商品标志

- 一、注册商标
- 二、食品标志

.....

<<防损员上岗手册>>

第四部分 防损员工作技能
技能测试
参考书目

<<防损员上岗手册>>

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>