

<<零售业卖场管理与培训>>

图书基本信息

书名：<<零售业卖场管理与培训>>

13位ISBN编号：9787801698001

10位ISBN编号：7801698002

出版时间：2006-1

出版时间：中国时代经济出版社

作者：零售业经营管理与培训系列丛书编委会

页数：215

字数：202000

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>

## <<零售业卖场管理与培训>>

### 内容概要

《零售业卖场管理与培训》一书共分为11章。

其主要内容有：首先介绍了卖场的组织架构、人员职责及设计规划，然后着重讲述了卖场的服务礼仪、陈列管理、理货管理、促销管理、收银管理、商品管理及防损、广告、服务管理的方方面面。

《零售业经营管理与培训》系列丛书从中国零售企业目前的实际情况出发，就零售企业的经营与管理做了全面、系统的阐述，介绍了一大批实际、实用、实践的方法和技巧，具有极强的实用性和可操作性。

不仅是一套较佳的零售经营管理用书，也是一套不可多得的培训教材；不仅可以指导一线员工，同时也可供管理者和经营者参考、借鉴。

## <<零售业卖场管理与培训>>

### 书籍目录

第1章 卖场组织结构 第1节 卖场组织构成 一、组织架构 二、部门职能 第2节 卖场人员职责 一、管理人员职责 二、作业人员职责 第3节 卖场人员配置 一、卖场人员配置方法 二、员工配置应注意问题  
第2章 卖场设计规划 第1节 卖场设计 一、卖场设计原则 二、卖场设计要素 三、卖场设计技巧 第2节 卖场规划 一、卖场规划原则 二、卖场规划要点 第3节 商品布局  
第3章 卖场服务礼仪 第1节 仪容仪表礼仪 第2节 行为举止礼仪 第3节 服务语言管理  
第4章 卖场陈列管理 第1节 卖场陈列策略 第2节 商品配置表设计  
第5章 卖场理货管理 第1节 卖场理货内容 第2节 卖场理货规定 第3节 卖场补货程序  
第6章 卖场促销管理 第1节 促销活动实施 第2节 促销应对技巧  
第7章 卖场收银管理 第1节 卖场收银作业安排 第2节 卖场收银人员排班管理 第3节 卖场收银操作技巧  
第8章 卖场商品管理 第1节 了解商品组合 第2节 做好商品陈列 第3节 商品鲜度管理  
第9章 卖场安全防损 第1节 员工作业安全 第2节 卖场防损管理  
第10章 卖场广告管理 第1节 卖场广告概述 第2节 卖场广告制作  
第11章 顾客服务管理 第1节 卖场服务管理 第2节 客服中心服务管理 第3节 顾客投诉处理 第4节 顾客服务质量提升

章节摘录

书摘2, 服务投诉处理技巧 顾客的抱怨有时候是因卖场员工的服务而引起, 服务是无形的, 不能像商品那样事实明确、责任清晰, 只能够依靠顾客与员工双方的叙述, 因此, 服务问题要明确责任是比较困难的。

(1)处理类似问题时, 客服人员一定要明确“顾客就是上帝”这一宗旨; (2)首先听取顾客的不满, 向顾客诚恳地道歉, 向顾客承诺以后保证不再会发生类似的事件; (3)必要时与当事人(员工)一起向顾客表示歉意; (4)待事件处理完毕后, 对这位员工在精神上、物质上给予一定的补偿。这样做的基本出发点是让顾客发泄自己的不满, 使顾客在精神上得到一定的满足, 从而赢得顾客对卖场的信赖; (5)事件处理完毕, 卖场管理人员要对员工的处理顾客关系技巧方面进行必要的培训, 使企业员工能够在措辞和态度上应对得体, 以减少类似投诉的发生。

P201

## <<零售业卖场管理与培训>>

### 编辑推荐

这是本为有志于零售业管理工作的读者设计的一本通俗易懂的书籍。主要涉及卖场方面的管理，如卖场的设计规划、服务礼仪、组织结构、陈列管理、理货管理、促销管理、收银管理、商品管理、广告管理、安全防损和服务管理等。条理清晰，针对性、实用性强，是一本很不错的卖场管理培训教材。

<<零售业卖场管理与培训>>

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>