第一图书网, tushu007.com

<<现代商场超市连锁店星级服务培>>

图书基本信息

书名：<<现代商场超市连锁店星级服务培训>>

13位ISBN编号：9787806777800

10位ISBN编号：7806777806

出版时间：2004-1

出版时间：广东经济出版社

作者：南兆旭 滕宝红

页数：453

字数：395000

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

《现代商场·超市，连锁店星级服务培训》以顾客购物需求和商品销售活动规律为主线，以商场顾客服务和商品管理技能为对象，用国际标准化管理方法和星级化服务标准要求，将商场顾客服务过程中反复出现的常规性活动，确定标准化星级服务程序和服务语言、礼仪、形象。

随书赠送DIY操作系统光碟，全书内容可阅读、下载、剪切、打印。

书籍目录

第一章 员工基本职责认知 第一节 管理人员职责认知培训 第二节 普通员工职位认知培训第二章 顾客服务技能培训 第一节 员工一般礼仪培训 第二节 物品存取服务技能培训 第三节 退货换货服务技能培训 第四节 广播服务技能培训 第五节 售后服务技能培训 第六节 顾客抱怨投诉处理技能培训第三章 商品管理技能培训 第一节 商品采购技能培训 第二节 商品验收技能培训 第三节 商品组合技能培训 第四节 商品陈列技能培训 第五节 商品鲜度管理技能培训 第六节 商品盘点技能培训第四章 价格管理技能培训 第一节 商品定价程序认知 第二节 商品定价方法培训 第三节 商品定位技巧培训 第四节 商品价格调整技巧培训第五章 商品促销技能培训 第一节 促销方案制定技巧培训 第二节 促销方式选择技巧培训 第三节 POP广告促销技巧培训 第四节 促销效果评估技巧培训 第六章 收银管理技能培训 第一节 收银工作流程安排 第二节 收银排班安排技能培训 第三节 收银作业技能培训 第四节 收银稽核管理技能培训 第七章 防损管理技能培训 第一节 损耗类型认知培训 第二节 防损方法培训 第三节 防损管理技能培训 第八章 卖场安全管理培训 第一节 消防安全管理技能培训 第二节 人员作业安全管理技能培训 第三节 设备安全使用技能培训 第四节 突发事件处理技能培训第九章 卫生管理技能培训 第一节 个人卫生基本要求 第二节 食品加工区卫生管理技能培训 第三节 卖场环境卫生管理技能培训附件

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