

<<零售店商品陈列技巧>>

图书基本信息

书名：<<零售店商品陈列技巧>>

13位ISBN编号：9787806979884

10位ISBN编号：7806979883

出版时间：2007-9

出版时间：海天

作者：后东升

页数：187

字数：250000

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>

<<零售店商品陈列技巧>>

内容概要

零售店的柜台服务是一项程序性、技术性的工作，也是一种艺术性、心理性的服务行为。本是正是关于介绍“零售店柜台服务技巧”的教学用书，全书包括了：柜台服务人员职业定位、柜台服务待客技巧、柜台导购技巧、柜台服务技巧等方面的内容。

<<零售店商品陈列技巧>>

书籍目录

第1章 柜台服务人员职业定位 第一节 柜台服务人员职业定位 一、柜台服务人员的作用 二、柜台服务人员素质 三、提高柜台服务质量 第二节 柜台服务用语及礼仪 一、柜台服务用语 二、柜台服务人员体态语言 三、柜台服务人员失礼及其处理 四、柜台服务人员仪容仪表 第三节 柜台服务待客技巧 一、分析顾客的购买心理 二、了解顾客的特点与情况 三、待客与导购技巧 四、柜台服务操作技巧 第2章 柜台导购技巧 第一节 柜台导购程序 一、营业前的准备 二、营业中的服务 三、营业结束后的工作 第二节 顾客接待技巧 一、待机 二、初步接触顾客 三、商品展示 四、商品介绍 五、达成交易 六、送别顾客 第三节 导购服务技巧 一、辨认真假顾客 二、与顾客打成一片 三、询问的技巧 四、学会倾听 五、正确处理“不” 六、适当赞美顾客 第四节 处理顾客异议 一、如何对待顾客异议 二、顾客异议处理方法 第五节 处理顾客抱怨 一、处理顾客抱怨的重要性 二、了解引致顾客抱怨的原因 三、顾客抱怨处理规范 四、预防顾客抱怨 第六节 走出服务的误区 一、卖场上的禁忌 二、容易犯的毛病 三、错误的认识 第3章 柜台服务技巧 第一节 柜台服务礼节 一、柜台服务用语 二、柜台服务语言表达艺术 三、柜台服务行为仪态 第二节 柜台服务基本规范 一、柜台服务基本要求 二、柜台推销技巧 三、介绍商品的技巧 四、商品成交阶段的服务技巧 五、商品售后阶段的服务技巧 第三节 柜台服务质量管理 一、柜台服务态度 二、柜台服务方法 第4章 超市收银服务技巧 第一节 收银操作规范 一、常用收银步骤 二、收银操作须知 三、便利店收银台服务范围 第二节 收银员基本知识 一、现金收银 二、磁卡收银 三、信用卡收银 四、支票收银 五、点钞方法 第三节 收银机与条码/消磁知识 一、收银机知识 二、条码知识 三、POS机设置 四、消磁系统知识 五、收银POS介绍 第四节 收银员服务规范与技巧 一、超市收银员的操作规范和服务规范 二、收银员服务要点 三、收银作业技巧和待客要领 四、收银常识及其行为 第五节 收银中各种事件的处理 一、发生收找款差错的处理 二、其他事件的处理

<<零售店商品陈列技巧>>

编辑推荐

成功的促销可以增加零售店的销售、提高自己的竞争力并削弱竞争对手，给零售店带来可喜的回报；不恰当的促销也可能降低商品的获利能力、增加消费者对价格的疑惑。如何正确使用促销这个有效的竞争武器，是每个零售店都关心的问题。

<<零售店商品陈列技巧>>

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>