

<<商场营业员岗位职业技能培训教程>>

图书基本信息

书名：<<商场营业员岗位职业技能培训教程>>

13位ISBN编号：9787807286585

10位ISBN编号：780728658X

出版时间：2007-8

出版时间：广东经济出版社

作者：赵慧敏,杨春

页数：203

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>

## <<商场营业员岗位职业技能培训教程>>

### 内容概要

随着我国教育事业的深入发展及细化，将职业教育拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育，已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。

随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快，劳动力跨行业流动更加频繁，职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育，已经成为国家教育的重要组成部分，越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态，全面来提升学员的综合就业力，培养企业需求的复合型人才，CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向，以企业实际需求，编制了《CAC职业（岗位）培训系列教材》，本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写，在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格，可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》，详细课程介绍可登录WWW.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业（岗位）培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。

目的是提高学员自学能力和实践动手能力，其次是培养学员探索和分析归纳创新能力，将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。

CAC职业（岗位）培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业（岗位）培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析，以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上，由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。

本丛书的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

## 作者简介

赵慧敏，女，天津商学院讲师。

具有广博的理论和务实的工作精神，在平凡的工作中追求系统的联系。

所讲课程浅显易懂，理论联系实际，博得学生的一致好评。

著有《商场超市经营管理实务》、《商场超市培训管理实务》、《商场超市假日促销管理》等多套商场管理图书，主编《绩

## <<商场营业员岗位职业技能培训教程>>

### 书籍目录

导读 导读一 岗位培训（自修）实施流程 导读二 岗位培训（自修）本书导引 导读三 岗位培训（自修）课程设置 导读四 岗位培训（自修）自我评估

第1讲 商场营业员岗位认知 第1课时 营业员知识与技能认知 一、工作责任 二、工作范围 三、信息接收 第2课时 商场营业员岗位要求 一、知识要求 二、技能要求 三、素质要求 四、人品与性格要求 本讲思考

第2讲 服务礼仪规范 第1课时 服务仪容仪表 一、仪容仪表美的基本原则 二、营业员仪容修饰 三、营业员着装要求 第2课时 服务仪态礼仪 一、站姿要求 二、坐姿要求 三、走姿要求 四、手势要求 五、迎宾礼仪 六、接待礼仪 七、电话礼仪 第3课时 服务表情仪态 一、眼神 二、微笑 本讲思考

第3讲 语言沟通技巧 第1课时 营业员语言沟通技巧 一、注意言辞礼貌 二、注意语言顺序和逻辑 三、语言信义诚实 四、谈话方式因人而异 五、创造良好的沟通氛围 六、选择恰当沟通内容 第2课时 营业员语言表达艺术 一、少用否定句，多用肯定句 二、采用先“贬”后“褒”法 三、多用“是，但是”的说法 四、不计较顾客的态度 五、对顾客要耐心忍让 六、控制语速，善于使用停顿 本讲思考

第4讲 基本服务技能第5讲 基本操作技能第6讲 销售服务技巧第7讲 完美的售的服务模拟测试参考文献

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>