

零售服务管理



[零售服务管理_下载链接1](#)

著者:王桂朵

出版者:郑州大学出版社

出版时间:2006-10

装帧:

isbn:9787811064568

本书共分六章，分别从服务管理、接待服务、陈列服务、收银服务、促销管理和安全服

务六个方面对零售企业涉及到的服务内容进行了系统、细致的论述。概括起来本书具有以下特点。

第一，将零售经营理念与经营行动紧密结合。当今“顾客至上”、“顾客第一”的经营理念已深入人心，但在经营活动中，如何用行动来体现这一理念并未得到足够的重视。在《零售服务管理》中，将这一理念融入服务的各个细节。

第二，注重指导性和实用性。本书涉及到零售服务的方方面面，对零售企业的服务工作具有全面的指导意义。即使没有零售经验的经营者，也可以合理设计服务及服务项目。本书附有零售服务环节常用的表格、具有典型性的案例，便于读者理解和参考使用。

第三，把握时代脉搏，借鉴最先进的服务模式。21世纪世界范围内涌现出许多零售服务的典范，对于零售经营者具有借鉴意义。本书将最先进的服务思想、服务内容、服务设施和方法介绍给读者，以便于经营者提高自身的服务水平。

作者介绍:

目录:

[零售服务管理_下载链接1](#)

标签

评论

[零售服务管理_下载链接1](#)

书评

[零售服务管理_下载链接1](#)