

营业员基本技能



[营业员基本技能_下载链接1](#)

著者:郭晓斌

出版者:中国林业

出版时间:2009-9

装帧:

isbn:9787503856105

本书在知识要求(应知)和技能要求(应会)两个方面介绍了营业员需掌握和了解的知识技

能。内容涉及零售企业概述；营业员的职业道德和素质要求；商业经营和商品销售的基本知识；结算和营业结束后的工作；接待顾客的方法和技巧；营业员应掌握的法律知识等内容。本书可作为营业员职业技能鉴定培训教材和自学用书，也可供从事商品零售行业的管理和技师参考。

作者介绍:

目录: 第一单元 零售企业概述 模块一 零售企业的基本知识 模块二 零售企业的存在形式第二单元 营业员的职业道德及素质要求 模块一 营业员的职业道德 模块二 营业员应具备的基本素质 模块三 营业员的礼仪要求第三单元 商业经营和商品销售的基本知识 模块一 商业经营概述 模块二 商品的编码及商标 模块三 商品分类的基本知识 模块四 营业员应掌握的商品知识第四单元 结算及营业结束后的工作 模块一 常用票据知识 模块二 收款的基本知识 模块三 做好盘点和交接班工作第五单元 接待顾客的方法和技巧 模块一 了解顾客的心理 模块二 为顾客做好服务工作 模块三 与顾客沟通的技巧 模块四 重视顾客的投诉第六单元 营业员应掌握的法律知识 模块一 规范商业操作 模块二 商品退换的基本常识
· · · · · · [\(收起\)](#)

[营业员基本技能_下载链接1](#)

标签

评论

[营业员基本技能_下载链接1](#)

书评

[营业员基本技能_下载链接1](#)