

《零售服务规范》

书籍信息

版次：1

页数：284

字数：256000

印刷时间：2004年01月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787501759675

丛书名：服务业服务规范丛书

编辑推荐

内容简介

本书系服务业服务规范丛书中的一本，本丛书有《餐饮服务规范》、《客房服务规范》、《零售服务规范》和《物业服务规范》。本丛书可作为服务企业内部训练蓝本，服务人员自我进修教材，求职择业岗前培训资料。

目录

第一章 营业人员服务规范

第一节 营业人员职业定位

- 一、营业人员地位
- 二、营业人员素质
- 三、提高营业人员服务质量

第二节 营业员服务用语及礼仪

- 一、营业人员服务用语
- 二、营业人员体态语言
- 三、营业人员失礼及其处理
- 四、营业人员仪容仪表

第三节 营业人员服务技巧

- 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、营业人员服务操作技巧

第四节 顾客抱怨与处理

- 一、顾客抱怨产生的原因
- 二、对顾客抱怨的处理
- 三、力求减少抱怨

第五节 顾客满意度调查

- 一、顾客调查要点
- 二、顾客调查内容
- 三、顾客满意度调查步骤

第二章 柜台服务规范

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

第四节 零售服务质量控制

- 一、服务标准化
- 二、服务质量的控制和评价
- 三、服务质量外部监督，

第三章 收银员服务规范

第一节 收银员操作规范

- 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

第四章 商品库存理货陈列服务规范

第一节 商品库存管理，

- 一、库存管理要点
- 二、仓库保管细则
- 三、运用手持式条码输入终端管理仓储

第二节 生鲜商品验收标准

- 一、水果的收货 / 验货
- 二、蔬菜类质量内容与验收标准
- 三、日配(面包)收货与验货

第三节 食品保管与保鲜

- 一、商品保管的基本要求
- 二、副食品储存的特性及措施，
- 三、水果类产品的分类与保存标准
- 四、水产品保存，
- 五、肉类商品的鲜度管理措施

第四节 理货员服务规范

- 一、理货员工作职责
- 二、理货员应具备的商品标签知识
- 三、理货员领货工作流程
- 四、领货员补货工作流程

第五节 卖场商品陈列

- 一、商品陈列方法
- 二、商品陈列知识
- 三、商品陈列的具体方法
- 四、商品陈列要点

第五章 防损与安全服务规范

第一节 防损管理规范

- 一、损耗原因分析
- 二、防损基本措施，
- 三、大型卖场的防损管理
- 四、生鲜经营防损规范

第二节 商品防盗抢操作规范

- 一、商品防盗知识
- 二、偷窃的预防及处置措施
- 三、商品防抢措施
- 四、卖场防盗布局及管理

第三节 防盗设施操作规范

- 一、卖场人口的防护设置
- 二、各类防盗装置及其使用

第四节 安全及消防管理规范

- 一、安全管理基本内容
- 二、保安人员服务规范

三、消防管理规范

附录

- 一、零售企业员工雇用的条件和程序
- 二、零售企业员工岗位工作职责分类
- 三、采购部的主要岗位工作
- 四、采购程序
- 五、采购招商作业
- 六、商品引进管理程序
- 七、商品进超市的必备证件
- 八、食品类供应商必须提供的证件
- 九、特殊零售企业管理通用要求术语规范
- 十、零售营运的基本术语

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)