

# 《营业员上岗手册》

## 图书基本信息

书名：《营业员上岗手册》

13位ISBN编号：9787511906731

10位ISBN编号：7511906737

出版时间：2011-12

出版社：刘军、王云胜 中国时代经济出版社 (2011-12出版)

页数：148

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《营业员上岗手册》

## 内容概要

本书分营业员上岗须知、零售业职场常识、基础知识、营业员工作技能四个部分，内容包括营业员岗位职责、营业员岗位要求、良好的职业态度等。

# 《营业员上岗手册》

## 书籍目录

导读 就业导向的上岗培训 一、何谓就业导向 二、为何要以就业为导向 三、营业员的就业导向目标

第一部分 营业员上岗须知 须知01 营业员岗位职责 一、营业员工作项目 二、岗位职责 三、每日工作内容 须知02 营业员岗位要求 一、职业素养 二、基本素质 三、专业素质要求 四、从业要求

第二部分 零售业职场常识 常识01 良好的职业态度 一、认知和理解零售企业目标 二、面带微笑 三、服务从我开始，到我为止 四、把每一次顾客投诉视作改善服务的机会 五、运用授权解决顾客的困难 六、不要把责任推给其他部门或同事 七、爱护零售企业财产 八、严守秘密 常识02 规范的职业礼仪 一、仪容仪表 二、行为举止礼仪 三、服务语言 常识03 每日当班工作要求 一、步入超市时 二、上岗时 三、在工作时 四、接听电话时 五、上司对下属布置工作时 六、接受任务时 七、向上司汇报工作时 八、遇到顾客或同事时 九、行走中遇到顾客或上司时 十、顾客向工作人员询问时 十一、准备下班时 十二、营业结束后的清场工作 十三、自觉接受防损员的安全检查

第三部分 基础知识 知识01 商品基础知识 一、食品标志 二、家用电器常见的标志 三、中国环境标志 四、商品价格标志 知识02 常用设备 一、打价机 二、封口机 三、手包机 四、打码机 五、电子秤 六、购物车 七、促销车 八、平板车 九、手动叉车 十、人字梯

第四部分 营业员工作技能 技能01 商品陈列 一、商品陈列方法 二、商品陈列基本原则 三、商品摆放规则 技能02 商品管理 一、商品缺货登记 二、补货、理货 三、商品调货 四、商品验收及储存 五、商品调价 六、商品报损、退货 七、商品盘点 技能03 顾客接待 一、招呼顾客 二、观察顾客 三、接近顾客 四、探询顾客需求 技能04 商品展示 一、为顾客准确拿递商品 二、针对顾客需要介绍商品 三、商品展示的方法 技能05 商品成交 一、成交时机 二、做好成交准备 三、让顾客进行确认 四、填写销售单据与安排顾客付款 五、为顾客包装商品 六、送客 技能06 顾客服务 一、为顾客办理退换货 二、预订购物 三、邮购服务技能测试参考书目

# 《营业员上岗手册》

## 编辑推荐

这本《营业员上岗手册》由刘军和王云胜主编，根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，十二五规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。本书既适用于职业院校、商业零售业(商场、超市、连锁店、便利店、药店)和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，也适用于大学生、农民工等求职者、待业者、从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

# 《营业员上岗手册》

## 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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)