

<<收银人员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<收银人员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787115143914

10位ISBN编号：7115143919

出版时间：2007-3

出版时间：人民邮电

作者：王淑燕

页数：187

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>

## <<收银人员岗位培训手册>>

### 内容概要

本书将收银人员岗位工作内容细化为9大工作事项和68个工作小项，从收银人员岗位实际出发，系统介绍了操作收银机、结算账款、结款防伪、处理退换货、开具及管理发票、现金管理、顾客服务、收银营运管理与其他收银管理等事项。

本书适合收银人员及企业培训人员使用，为其提供了可以参照执行的事项标准和工作规范。

<<收银人员岗位培训手册>>

书籍目录

第一章 收银人员具体做什么 第一节 收银人员具体做什么 一、操作收银机 二、结账  
 账款 三、结账防伪 四、开具、管理发票 五、处理退换货 六、现金管理  
 七、顾客服务 八、收银营运管理 九、其他收银管理 第二节 收银人员从业素质  
 一、收银人员职业道德规范基本要求 二、收银人员企业道德规范 三、收银人员素  
 质要求 第三节 收银人员的礼仪规范 一、仪容仪表 二、语言举止 第二章 操作收  
 银机 第一节 认识收银机应知应会的个工作小项 一、认识收银机 二、了解POS系统  
 第二节 了解条形码应知应会的个工作小项 一、了解条形码 二、了解条形码扫描器  
 第三节 操作收银机应知应会的个工作小项 一、打开收银机 二、收银机收款  
 三、关闭收银机 第四节 维护和保养收银机应知应会的个工作小项 一、收银机的维护  
 二、收银机的保养 第三章 结算账款 第一节 准备收银应知应会的个工作小项 一、领  
 取设备用具 二、整理收银台 第二节 账款结算应知应会的个工作小项 一、处理现金  
 支付 二、处理银行卡支付 三、处理抵用券支付 四、处理支票支付 第三节 结  
 束收银应知应会的个工作小项 一、整理设备用具 二、上交设备用具 三、清洁收  
 银台 第四章 结款防伪 第一节 现金防伪管理应知应会的个工作小项 一、认识人民币  
 二、识别假币 三、处理假币 第二节 商业票据防伪管理应知应会的个工作小项 一  
 、认识商业票据 二、鉴别商业票据 第三节 信用卡防伪管理应知应会的个工作小项  
 一、认识信用卡 二、了解信用卡的使用 三、鉴别信用卡 第五章 开具及管理发票  
 第一节 开具发票应知应会的个工作小项 一、认识发票 二、开具发票 第二节 管理  
 发票应知应会的个工作小项 一、处理作废发票 二、管理发票 第六章 处理退换货  
 第一节 处理顾客退货应知应会的个工作小项 一、受理顾客退货 二、办理退货手续  
 三、退还现金 四、处理退回商品 第二节 处理顾客换货应知应会的个工作小项 一  
 、受理顾客换货 二、办理换货手续 三、为顾客换货 四、处理换回商品 第七章  
 现金管理 第一节 管理备用金应知应会的个工作小项 一、领取备用金 二、兑零  
 第二节 管理现金应知应会的个工作小项 一、保管现金 二、清点现金 三、预交大  
 钞 第八章 顾客服务 第一节 服务顾客应知应会的个工作小项 一、为顾客包装商品  
 二、回答顾客问询 三、管理顾客档案 第二节 处理顾客投诉应知应会的个工作小项  
 一、接待投诉顾客 二、了解投诉原因 三、分析解决原因 四、做好跟踪回访 第九  
 章 收银营运管理 第一节 收银排除管理应知应会的个工作小项 一、收银人员排班  
 二、收银人员排岗 三、收银人员工作餐安排 第二节 收银稽核管理应知应会的个工作小项  
 一、收银台的抽查作业 二、营业稽核 第三节 防损安全管理应知应会的个工作小项  
 一、防损管理 二、安全管理 第十章 其他收银管理 第一节 酒店收银应知应会的  
 个工作小项 一、顾客入住收银 二、顾客离店收银 第二节 餐厅收银应知应会的个工  
 作小项 一、核收菜单 二、开具账单 三、更改账单 四、顾客结账 第三节  
 百货商场收银应知应会的个工作小项 一、迎接顾客 二、输入商品代码 三、确认  
 金额 四、顾客结账 五、送走顾客

<<收银人员岗位培训手册>>

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:<http://www.tushu007.com>